



BEMIDDELINGSBOEK 2019

3 maart 2020

Vlaamse
Ombudsdienst

Bemiddelingsboek 2019 : 27.092 resultaten

Verscheidende 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: 27.092 bemiddelde oplossingen via Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting in 2019 (tegen 10.678 oplossingen in 2018).

Vlaams alternatieve geschillenbeslechting 2019

| Beleidsdomein | Klachten in 2019 | Verzoeningen in 2019 |
|---|------------------|----------------------|
| Mobiliteit (o.a. De Lijn, wegen, kilometerheffing) | 74.407 | 11.633 |
| Cultuur, Jeugd, Sport en Media (o.a. VRT) | 11.204 | 113 |
| Energie, Water, Omgeving en Wonen | 8.515 | 3.801 |
| Werk en Economie | 2.698 | 700 |
| Welzijn | 2.580 | 722 |
| Belastingen | 1.953 | 1.115 |
| Overige, waaronder Gender en Mensenrechten | 1.854 | 1.614 |
| Onderwijs | 603 | 190 |
| Totaal | 103.814 | 19.888 |

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 370.437 signalen in 2019. Naast 103.814 klachten bij de Vlaamse overheid, volgt hierna rapportering over 266.623 andere signalen van burgers of klanten, met vooral ook cijfers over (de 231.693) contacten bij Sodexo in het kader van de dienstencheques en rapportering vanuit de ombudsdiensten van de ziekenhuizen en de centra geestelijke gezondheidszorg, die 7.204 resultaten melden.



Bart Weekers,
Vlaams Ombudsman
Brussel, 3 maart 2020

Mobiliteit

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



Vlaanderen
verbeelding werkt

© Jelle Vermeersch

Jaarrapport

klantenreacties 2019

BELEIDSDOMEIN
MOBILITEIT & OPENBARE WERKEN

Bemiddelingsboek 2019 p.4

Voorwoord

Dit is het gezamenlijke klantenrapport van het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken (MOW). Dit document bundelt alle rapporten van de volgende zeven entiteiten:

- het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (DMOW),
- het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV),
- Vlaamse Vervoersmaatschappij - De Lijn,
- de Vlaamse Waterweg (DVW),
- de Werkvennootschap (DWV),
- Lantis,
- het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust (MDK).

Zeven entiteiten met één gezamenlijk doel

De zeven entiteiten hebben samen één doel: een betere toekomst met slimme infrastructuur en vlotte en veilige verkeersstromen, waarin Vlaanderen beschermd is tegen overstromingen en waarbij duurzaam mobiliteitsgedrag de toon aangeeft. Wij zijn mobiliteit. Wij zijn openbare werken. Samen zetten we onze expertise in.

Om aan die betere toekomst te bouwen, werken we in ons beleidsdomein sinds 2018 nauw en gestructureerd samen, via een breed netwerk van kenniscellen en projecten onder de bestaande koepel van het managementcomité. Een thema als mobiliteit vraagt immers gerichte investeringen en slimme ingrepen die het specifieke vakgebied van elk van onze entiteiten overschrijden.

Binnen de bestaande MCB-structuur hebben we daarvoor op twee manieren netwerken uitgebouwd:

- Kenniscellen, als permanente samenwerkingsverbanden waarmee we een visie op de (middel)lange termijn ontwikkelen.
- MCB-projecten, als tijdelijke, resultaatgerichte samenwerkingen waarin meerdere entiteiten van het beleidsdomein samen een duidelijke doelstelling realiseren en samen een concreet eindproduct neerzetten.

Wij zijn het eerste beleidsdomein in de Vlaamse overheid dat op deze manier samenwerkt, en competenties en medewerkers uit de verschillende entiteiten samenbrengt. Zo willen we een integraal beleid ontwikkelen dat nauw verweven is met de uitvoering én met de voeten op de grond inspelen op uitdagingen. Zo willen we samen de brug slaan naar de toekomst.

Naar een gecoördineerd globaal klantenrapport

De synergieën die we realiseren via de kenniscellen en MCB-projecten hebben we in 2019 ook nagestreefd op het gebied van klantenmanagement. De bedoeling was vooral om van elkaar te leren, maar ook om een gemeenschappelijke basis te bouwen voor ons klantenmanagement zodat we tot vergelijkbare cijfers en procedures kunnen komen.

We hebben daarvoor een werkgroep samengesteld met de klachtencoördinatoren van de verschillende entiteiten. Die werkgroep kwam voor het eerst samen op 4 september 2019 en maakte snel duidelijk dat we klachten op heel verschillende manieren behandelen. De ene entiteit stond ook verder met zijn klantenmanagement dan de andere. Gemeenschappelijk was wel de wil om het goed te doen. Op 17 oktober 2019 kwam de werkgroep een tweede keer samen, dit keer met een concrete agenda: een algemene structuur uitwerken voor het globale klantenrapport, zodat per entiteit dezelfde onderdelen terugkomen. Een eerste stap om te komen tot een herkenbaar geheel, waarin iedereen nog zijn eigenheid kan behouden en zijn eigen verhaal kwijt kan.

Het klantenrapport van het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken is als volgt opgebouwd.

- Na een korte inleiding vindt u per entiteit telkens meer uitleg over het klantenbeleid.
- In het tweede hoofdstuk focust elke entiteit op de werking van zijn klantendienst. Hoe kunnen burgers bij ons terecht met hun vragen, meldingen en klachten? Wat is onze visie op klantenmanagement? Hoe verloopt de klachtenprocedure? Wat hebben we dit jaar gedaan om ons klantenmanagement te verbeteren?
- In het derde hoofdstuk schetsen we een beeld van de klachten die in 2019 binnenkwamen. Hier vertellen we de 'verhalen'. Wat waren de problemen en de trends in 2019 en hoe hebben we die aangepakt? De volledige organisatie komt hier aan bod.
- Elke entiteit sluit zijn deel af met een besluit en eventuele bijlagen.

Momenteel is Blue-Mobility nv nog niet opgenomen in dit jaarrapport. Blue-Mobility nv ziet echter het belang en de noodzaak in van een goede klachtenbehandeling. Daarom sloten zij met veel interesse aan bij de werkgroep om alvast aan een goede basis te werken.

De luchthavens van Antwerpen en Oostende-Brugge maken geen deel uit van dit jaarrapport. De overheid is via een publieke nv (de luchthavenontwikkelingsmaatschappij of LOM) verantwoordelijk voor de basisinfrastructuur van de luchthaven. Het privébedrijf EGIS staat via een concessie-overeenkomst als luchthavenexploitatie maatschappij (LEM) in voor de commerciële uitbating. Aangezien de LOM geen klantencontacten heeft, kan daarover geen rapport worden opgesteld. EGIS heeft wel veel klantencontacten, maar heeft daarvoor een eigen klachtenbehandeling met eigen structuren. EGIS rapporteert daarover apart.

In de volgende pagina's hopen we u een interessant overzicht te kunnen bieden van onze klantencontacten in 2019. Alvast een fijne leeservaring.

INHOUD

| | |
|---|-----|
| Klantenrapport 2019 - Departement Mobiliteit en Openbare Werken..... | 1 |
| Klantenrapport 2019 - Agentschap Wegen en Verkeer | 32 |
| Klantenrapport 2019 - De Lijn | 82 |
| Klantenrapport 2019 - De Vlaamse Waterweg nv..... | 120 |
| Klantenrapport 2019 - De Werkvennootschap | 129 |
| Klantenrapport 2019 - Leefbaar Antwerpen door Innovatie en Samenwerking | 138 |
| Klantenrapport 2019 - Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust..... | 146 |



© DMOW

Klantenrapport 2019

Departement Mobiliteit en Openbare Werken

BELEIDSDOMEIN
MOBILITEIT & OPENBARE WERKEN

INHOUD

| | |
|--|----|
| 1. Inleiding | 3 |
| 2. Klantenbeleid..... | 4 |
| 2.1. Een gediversifieerde organisatie | 4 |
| 2.2. De bouwstenen van ons klantenmanagement | 6 |
| 2.2.1. Proactieve communicatie..... | 6 |
| 2.2.2. Contactpunt MOW: een plaats voor dialoog | 8 |
| 2.2.3. De bemiddelaar | 10 |
| 2.2.4. Optimalisatie van processen | 13 |
| 2.2.5. Van klacht naar oplossing..... | 14 |
| 2.3. Het klantenmanagement in cijfers | 15 |
| 2.3.1. De werking van het Contactpunt MOW | 15 |
| 2.3.2. Knelpunten | 17 |
| 3. Het beeld van 2019..... | 20 |
| 3.1. Technische keuring voorruiten..... | 21 |
| 3.2. Technische keuring autolichten | 24 |
| 3.3. Herinnering technische keuring fusiegemeenten | 25 |
| 3.4. Terugkommoment..... | 27 |
| 4. Besluit | 31 |

1. Inleiding

Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken van de Vlaamse overheid doet Vlaanderen bewegen: langs de weg, over het water en door de lucht. Het departement telt ruim 600 collega's. Samen zetten ze elke dag hun expertise in beweging voor een veilige, slimme en duurzame mobiliteit én voor een hedendaagse wegen- en (lucht)haveninfrastructuur. Onze collega's werken zowel beleidsmatig als in uitvoering mee aan projecten zoals de overkapping van de ring rond Antwerpen, de nieuwe sluis in Zeebrugge en de aanleg van een fietssnelweg van Leuven naar Brussel. Om die brede waaier aan uitdagingen tot een goed einde te brengen, kan ons departement rekenen op experts uit verschillende domeinen: van ingenieurs en bruginspecteurs, over beleidsmakers en juristen tot verkeersspecialisten, landmeters en laboranten. Heel diverse profielen die met hun inzet, teamwork en vakmanschap willen bijdragen tot een betere samenleving.

De focus van ons departement ligt op het ontwikkelen van mobiliteitsbeleid en op het ondersteunen van agentschappen, beleidsvoerders en de buitenwereld met onze expertise. Onze belangrijkste gesprekspartners zijn dus vanouds beleidsmakers, overheidsdiensten en bedrijven. Vanaf 2016 is bij ons ook de burger steeds duidelijker op het voorplan verschenen. Na de zesde staathervorming moest ons departement meer beleidsuitvoerende taken rond verkeersveiligheid op zich nemen. Met die taken kwamen er meer directe contacten met burgers en dus ook klachten. De eerste opdracht was de lopende dienstverlening overnemen zonder al te grote strubbelingen of storingen. De laatste jaren lag de klemtoon misschien te veel op hoe we al die taken georganiseerd krijgen met de middelen die we hebben, en te weinig op het contact met de burger zelf. Er bewoog zoveel de laatste jaren dat we soms vergaten om ook eens stil te staan. In 2019 hebben we dat bewust wel gedaan. We hebben ons een aantal essentiële vragen gesteld. Wat zijn onze ambities? Hoe verbeteren we de kwaliteit van onze organisatie? Hoe gaan we om met de burger? Hoe voelen medewerkers zich bij al deze snelle ontwikkelingen?

Het zou ons te ver voeren om al deze vragen en onze antwoorden daarop in dit rapport te behandelen. Wij focussen dan ook vooral op hoe we (willen) omgaan met onze klanten en dan vooral met de burger.

In hoofdstuk 2 schetsen we hoe we ervoor willen zorgen dat onze verschillende klanten centraal komen te staan en hoe wij hen de kwaliteit kunnen bieden die ze verdienen. We leggen uit wat de bouwstenen zijn van ons klantenmanagement en hoe we proberen die bouwstenen te verbeteren. We geven ook enkele belangrijke cijfers mee van het jaar 2019.

In hoofdstuk 3 gaan we uitvoeriger in op een aantal thema's die het beeld van 2019 bepaald hebben. Waarover ging het, hoe hebben we dat aangepakt en wat hebben we geleerd uit onze fouten?

2. Klantenbeleid

2.1. Een gediversifieerde organisatie

Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (DMOW) heeft negen afdelingen. Meer informatie over de onze afdelingen vindt u op <https://departement-mow.vlaanderen.be/nl/afdelingen>.

Belangrijk voor dit rapport is om te weten wie de belangrijkste klanten zijn van die afdelingen en hoe zij de relatie met hun klanten onderhouden. Er is niet altijd een één-op-éénrelatie tussen een afdeling en het soort klant. Daarom onderscheiden we de volgende belangrijke clusters in de werking van afdelingen en het soort klant dat daar bij hoort:

- **Xperta** bundelt de afdelingen met expertise in technische ondersteunende diensten voor belangrijke infrastructuurwerken van de Vlaamse overheid en voor het beheer van de infrastructuur: Algemeen Technische Ondersteuning (ATO), Expertise Beton en Staal (EBS), Geotechniek en het Waterbouwkundig Laboratorium.
De voornaamste klanten van Xperta zijn andere entiteiten van de overheid: Agentschap Wegen en Verkeer, afdeling Maritieme Toegang, De Werkvennootschap, Maritieme Dienstverlening en Kust, De Vlaamse Waterweg en de Vlaamse Milieumaatschappij. Met burgers is er nauwelijks contact.
Xperta heeft een ISO9001-certificaat en heeft dus een strak uitgewerkt systeem voor kwaliteitsmanagement.
- De afdeling **Maritieme Toegang** beheert de vaarwegen naar de Vlaamse havens, en de kunstwerken (bruggen, viaducten, dammen, ...) en eigendommen gelegen langs die maritieme toegangswegen. Daarnaast zorgen ze voor de aanleg en het onderhoud van de basisinfrastructuur in de zeehavens die niet bestemd is voor commerciële exploitatie (zoals zeesluizen, havendammen, staketsels, spoorwegbermen, groenschermen met inbegrip van de ontsluitingswegen van en naar het havengebied). Ook zijn ze verantwoordelijk voor het beheer van de luchthaveninfrastructuur van Antwerpen en Oostende-Brugge.
Hun voornaamste klanten zijn ((lucht)haven)bedrijven. De grote projecten die zij uitvoeren, hebben soms ook een ingrijpende invloed op de burgers die in de buurt wonen. De contacten daarmee verlopen meestal via de coördinator van het betreffende project en/of via de bemiddelaar voor grote infrastructuurprojecten.
- De **beleidsafdelingen** werken op het gebied van mobiliteit, infrastructuur en verkeersveiligheid: Beleid en het Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid. Zij doen aan of begeleiden onderzoek, werken langetermijnvisies uit, bereiden nieuw beleid voor, volgen de uitvoering op en evalueren. Hun klanten/partners zijn de bevoegde minister, andere entiteiten van de overheid en belangengroepen. Hun werking heeft een sterke invloed op de burger.

- De afdelingen die **beleidsuitvoerende taken** op zich nemen: het Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid en de Stafdienst. Dat gaat van het afleveren van erkenningen en vergunningen, over het inspecteren van bedrijven en het innen van retributies, tot het beantwoorden van vragen en klachten.

De voornaamste klanten voor deze afdelingen zijn bedrijven en burgers. Het zijn dus ook deze afdelingen waar we zullen op focussen in dit rapport. Als we verderop spreken over DMOW bedoelen we voornamelijk dit aspect van onze werking.

Tot slot vermelden we graag het **Vlaams Verkeerscentrum**. Op 1 januari 2019 werd deze afdeling van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken overgedragen naar het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV). Qua klachtenbehandeling sloten zij echter nog niet aan bij AWV en daarom vermelden wij ze nog in dit rapport. Sinds 1 januari 2020 maakt de klachtenbehandeling van het Verkeerscentrum deel uit van de klantendienst van AWV. De klantencontacten en klachten zullen vanaf 2021 integraal opgenomen worden in het klantenrapport van AWV.

Het Verkeerscentrum staat in voor het verkeers- en tunnelmanagement met het oog op een veilige en vlotte doorstroming. Meldingen en klachten van burgers komen binnen via e-mail of via Twitter en worden verder opgevolgd door de klachtencoördinator. Eventueel kan zij dit escaleren naar andere personeelsleden of naar de leidend ambtenaar. Er wordt geen echt onderscheid gemaakt tussen meldingen of klachten. Het Verkeerscentrum streeft ernaar om alle contacten binnen de 10 werkdagen af te handelen. Enerzijds wordt dus getracht om snel een antwoord te formuleren, anderzijds wordt er aan opmerkingen snel opvolging gegeven. Bijvoorbeeld: 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. Driemaandelijks wordt er verslag uitgebracht aan een stuurgroep.

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...

In 2019 was er bij het Verkeerscentrum een daling in het aantal contactnames.

2.2. De bouwstenen van ons klantenmanagement

We willen de burger als klant centraal stellen in onze dienstverlening. Dat vraagt een cultuurverandering en een degelijk klantenmanagement. De belangrijkste bouwstenen daarbij zijn:

- **Informereren:** eerst en vooral moeten we ervoor zorgen dat de burger weet wat er hem te wachten staat, dat hij weet wat hij moet doen en waarom. Ons basisinstrument daarvoor is het Webplatform. Meer daarover in hoofdstuk 2.2.1. We combineren het Webplatform met gerichte communicatieacties via andere kanalen: persberichten, sociale media, campagnes, gerichte mailings, folders, brieven ...
- **Communiceren:** als iets toch niet duidelijk is of als de burger ontevreden is, moet hij in dialoog kunnen gaan met DMOW. We zetten daarvoor in op twee kanalen: 1700 en het Contactpunt MOW. 1700 is de Vlaamse infolijn waar burgers via telefoon, mail en chat terecht kunnen met vragen over de Vlaamse overheid. Het Departement MOW heeft een samenwerkingsakkoord waardoor 1700 de eerstelijnsbehandeling van vragen over o.a. de Vlaamse rijopleiding, homologatie, technische keuring ... op zich neemt. Uit maandelijkse rapporten over die thema's blijkt dat 1700 ongeveer 77% van de vragen al afhandelt. De overige vragen worden telefonisch of via mail doorgestuurd naar het Contactpunt MOW. Ook los van 1700 komen al heel wat vragen binnen via het Contactpunt (hoofdstuk 2.2.2.). Tot slot is ook de bemiddelaar (hoofdstuk 2.2.3.) een belangrijke gesprekspartner voor een heel specifieke groep burgers.
- **Optimalisatie van processen:** onze processen kunnen vaak eenvoudiger en moeten meer vertrekken vanuit de burger zelf. Er ligt hier nog veel ruimte tot verbetering, onder andere via digitalisering. Meer daarover in hoofdstuk 2.2.4.
- **Evalueren:** de verbindende factor tussen al die bouwstenen is een structurele evaluatie. Verschillende acties, processen, contacten, ... worden wel al geëvalueerd, maar nog te weinig op een structurele en overkoepelende manier. De stem van de burger wordt ook nog te weinig gehoord. Instrumenten waar we hiervoor op inzetten zijn een goed uitgebouwde klachtenprocedure, gekoppeld aan een sterk kwaliteitsmanagement. Meer daarover in hoofdstuk 2.2.5.

2.2.1. Proactieve communicatie

De eerste belangrijke bouwsteen voor ons klantenmanagement is de burger voldoende informeren. Als de burger zelf snel en gemakkelijk de nodige informatie vindt over DMOW en die informatie is ook helder, dan weet hij wat hem te wachten staat, wat hij moet doen en wanneer, waarom we bepaalde regels opleggen, ... Klantgerichte informatie is meteen ook de beste manier om vragen en klachten te vermijden. Zo zetten we sinds 2018 in op een proactieve aanpak, waarbij stakeholders en klanten tijdig worden ingelicht over belangrijke wijzigingen.

Om vorm te geven aan ons informatiebeleid is DMOW in 2018 als piloot ingestapt in het Webplatform dat het Agentschap Informatie Vlaanderen (AIV) uitbouwt op het niveau van de volledige Vlaamse overheid. Met deze instap wil het departement vooral hoger schakelen op vlak van klantgerichte informatie.

Meer informatie over het Webplatform vindt u op <https://overheid.vlaanderen.be/webplatform-vlaanderen>.

Sinds juni 2018 kiest DMOW ervoor om informatie systematisch op het Webplatform uit te werken, en andere websites af te bouwen. Het departement geeft daarbij prioriteit aan informatie over de dienstverlening met de meeste impact op burgers. Concreet werd in 2019 al informatie uitgewerkt over rijopleiding, autokeuring en homologatie van voertuigen. De komende jaren zullen we alle andere (beleids-)informatie van DMOW gefaseerd uitwerken op het Webplatform.

Het heeft geen zin om in te stappen in een project zoals Webplatform zonder verregaand engagement van heel onze organisatie op het gebied van klantgerichtheid. We komen er niet met goede webpagina's alleen, we moeten die dienstverlening ook in de dagelijkse praktijk waarmaken.

Iedereen moet tot op zekere hoogte zelf de communicatiereflex maken bij zijn werk: vertrek ik wel vanuit mijn klant als ik nieuw beleid of nieuwe dienstverlening uitwerk? Is het nuttig / nodig dat een klant/doelgroep ingelicht worden bij een verandering of een nieuwe stap? Is communicatie aangewezen? Als dat zo is, zetten we telkens een mix van verschillende kanalen in om klanten en doelgroepen te bereiken: website, sociale media, pers, gerichte mailings, nieuwsbrieven zoals de Mobiliteitsbrief, folders en brochures, brieven, ... We hebben zeker nog werk om iedereen mee te krijgen in die klantgerichtheid en goede communicatie met de burger, maar we maakten toch al mooie vorderingen en willen hier de komende jaren ook verder in groeien.

Voorbeelden van geïntegreerde communicatie-acties in 2019

- *De lancering van het terugkommoment van de rijopleiding (rijbewijs B):* informatie op www.vlaanderen.be (met een link naar het callcenter 1700 in eerste lijn en Contactpunt MOW als tweedelijnsopvang), uitnodigings- en herinneringsbrieven, gerichte jongerencampagne via sociale media, folders in examencentra en persaanbod. Meer informatie vindt u in hoofdstuk 3.3.
- *Subsidies voor het verbeteren van verkeersveiligheid rond schoolomgevingen:* infopagina's op www.vlaanderen.be, mailings naar lokale besturen, berichtgeving via andere organisaties zoals VVSG, VSV en ABB, posts via sociale media en een gezamenlijke persaanpak met het kabinet van de bevoegde minister.
- *Wijzigingen bij de technische keuring van lichten:* in samenwerking met GOCA Vlaanderen hebben we een volledig communicatieplan uitgewerkt met persberichten, mailings naar garage- en fabrikantensectoren, mailings naar Centrex (politie) en andere stakeholders zoals Boerenbond, Febetra, ... Uiteraard hebben we de informatie uitgebreid uitgewerkt op www.vlaanderen.be.
- *Nieuwe regelgeving voor de homologatie van landbouwvoertuigen:* informatie op www.vlaanderen.be, een persbericht naar de gespecialiseerde pers, een brochure die werd uitgedeeld op de landbouwbeurs en gerichte mailings.

2.2.2. Contactpunt MOW: een plaats voor dialoog

Een tweede belangrijke bouwsteen voor ons klantenmanagement is de persoonlijke communicatie tussen DMOW en de burger: we willen de dialoog aangaan met onze klanten. De burger moet eerst en vooral weten waar hij terecht kan met zijn vragen, zonder dat hij daarvoor een zoektocht moet ondernemen door heel ons departement. Hij moet ook weten dat hij bij ons een luisterend oor en een helpende hand vindt. Daarnaast willen we ook feedback krijgen van de burger. Tenslotte is hij een heel belangrijke klant voor ons en willen we peilen naar zijn tevredenheid en de problemen die hij ondervindt als hij in contact komt met ons departement.

Het instrument dat we uitgewerkt hebben om die dialoog aan te gaan is het Contactpunt MOW. Dat is een uitgebreid en op maat gemaakt CRM-systeem dat ons toelaat om vragen, meldingen en klachten van burgers te capteren en op een efficiënte manier te beantwoorden. Voor de burger (en al onze medewerkers) is het een duidelijk aanspreekpunt. En voor onze organisatie is het een manier om al die contacten te coördineren en op te volgen.

De uitbouw van het Contactpunt MOW heeft in 2019 voor een paar grote uitdagingen gezorgd. Met elke stap die we zetten, kwamen er nieuwe inzichten en groeide onze visie op klantenmanagement. We beseffen dat nog niet alles op punt staat, maar willen de komende jaren verder stappen zetten.

Overzicht krijgen

Vragen, meldingen en klachten kwamen tot eind 2017 verspreid terecht bij de verschillende afdelingen van DMOW: in generieke mailboxen, in persoonlijke mailboxen, in request collectors, per brief, per telefoon. Het was dus niet mogelijk om een overzicht op te stellen van de vragen die binnenkwamen en de informatie die buitenging.

Het kostte ook energie voor de afzonderlijke medewerkers om al die vragen, meldingen en klachten op te volgen. Vragen van burgers kwamen bovenop al het andere werk terecht en de een ging daar al beter mee om dan de andere. Antwoordtermijnen varieerden. Reacties waren niet altijd helder en klantvriendelijk.

We hebben de contacten met de burger dus eerst en vooral gecentraliseerd om een overzicht te krijgen. Hoeveel klantencontacten hebben we eigenlijk per jaar? Wat voor contacten zijn dat dan? Waarover gaan die? Dankzij het Contactpunt MOW hebben we nu meer zicht op de opvolging van een case. Als een vraag (te) lang blijft liggen, weten we dat ten minste. Daarnaast kunnen we ook sneller trends oppikken en sneller reageren. Als er veel vragen of klachten zijn over een bepaald onderwerp, zien we nu sneller dat er iets aan de hand is en kunnen we dat meteen op de radar zetten van de betrokken medewerkers zodat het probleem aangepakt kan worden (processen aanpassen, extra informeren, ...). Ook is er wekelijks overleg met het team communicatie om snel te schakelen bij mogelijke probleemsituaties. Op basis van de vragen die binnenkomen, kan de informatie online worden aangepast of uitgebreid en kan een aanvullend communicatieplan opgesteld worden, afhankelijk van wie de doelgroep is en hoe we die het best bereiken (pers, mailings, brochures of folders, een sociale mediacampanje ...). Tot slot hebben we ook meer zicht op de uitgaande reacties en streven we ernaar om die duidelijk en klantvriendelijk op te stellen.

Een performant communicatiekanaal bouwen

Het contactpunt dat ons departement in het verleden gebruikte had meerdere beperkingen. Het was vooral gebouwd om meldingen en aanvragen te bundelen in het kader van dossierbeheer. De burger kon uit een menu met onderwerpen kiezen en afhankelijk van zijn keuze kwam het bericht dan bij een ander team terecht. Vaak ging dat om het aanvragen van vergunningen of het indienen van documenten voor een dossier. Het team in kwestie ging daar dan mee aan de slag en als alle documenten in orde waren, werd het dossier verder afgehandeld.

In 2019 hebben we het Contactpunt MOW technisch uitgebouwd van een eenvoudig verzamelpunt naar een op maat gemaakt systeem dat dialoog met de klant / de burger mogelijk maakt. Tegelijk hebben we de achterliggende processen bekeken. Burgers moeten nu zelf niet meer kiezen waar hun bericht naar toe moet. Dat doen wij voor hen. Als er toch nog iemand dezelfde vraag twee keer stelt, komt dat meteen op onze radar zodat de burger een eenduidig antwoord krijgt én er geen dubbel werk wordt gedaan.

In het nieuwe contactpunt krijgt de burger een ontvangstmelding met een casenummer en kan hij via die melding ook nog bijkomende vragen stellen. Daarnaast kunnen wij nu ook gemakkelijker met de burger communiceren en extra vragen stellen. De back office is ook beter uitgebouwd waardoor we alle relevante informatie binnen een case kunnen samenhouden.

Heerlijk helder antwoorden

Doordat alle communicatie nu via een centraal punt verloopt, kunnen we die beter stroomlijnen. Dankzij het Webplatform op www.vlaanderen.be wordt al veel informatie ontsloten. Daardoor kunnen de medewerkers van het Contactpunt MOW vaak al zelf antwoorden geven zonder dat ze een expert moeten raadplegen. Als we merken dat er veel gelijkaardige vragen binnen komen, werken we dat onderwerp grondig uit met de experts en communicatiedienst. Het resultaat van dat overleg wordt dan weer ontsloten via het Webplatform. Op die manier kunnen de experts zich meer concentreren op de essentie van hun werk en wordt de informatie die we op het Webplatform aanbieden steeds beter.

Voor de verschillende thema's hebben we contactpersonen geëngageerd. Bij complexe, specialistische vragen of bij twijfel over de correctheid van een antwoord kunnen we binnen het Contactpunt MOW bij hen terecht. We vragen hen dan niet om een ontwerp van antwoord te maken, maar om input te geven in de vorm van puntjes. Zo moeten zij geen tijd steken in het schrijven van een vlotte tekst en is het voor ons team ook gemakkelijker om zelf een helder antwoord te formuleren in plaats van een moeilijke tekst te herwerken. Als vragen vaker voorkomen, gieten we onze antwoorden ook in sjablonen die dan als basis gebruikt kunnen worden door alle medewerkers.

Doorlooptijd verbeteren

We beheren nu het Contactpunt MOW met 2,5 VTE. Met die beperkte bezetting kunnen we het grote aantal contacten niet zo snel afhandelen als we zelf willen. Om die werkdruk te verzachten en een betere dienstverlening te bieden, werven we in 2020 een extra medewerker aan.

We zetten momenteel vooral in op (inhoudelijk) kwaliteitsvolle antwoorden binnen een redelijke termijn. Niet alle vragen worden binnen één dag beantwoord. Doel is om in de toekomst de doorlooptijd te verkorten, want dat hoort natuurlijk ook bij een kwaliteitsvolle reactie.

De relatie met de ombudsman verbeteren

Het is onze ambitie om onze relatie en dialoog met de ombudsman te verbeteren. Daarom zorgden we eerst en vooral dat de ombudsdienst een duidelijk aanspreekpunt kreeg bij DMOW. Als de ombudsdienst nu vragen of klachten heeft over DMOW kan hij terecht bij de klachtencoördinator van het departement. Die zorgt dan dat er een snel en gecoördineerd antwoord komt.

We communiceren nu ook proactief met de ombudsdienst. Waar we vroeger wachtten tot we een klacht of een vraag kregen, nemen we nu spontaan contact op als er nieuwe regelgeving of grote veranderingen aankomen. Klachtengevoelige projecten lichten we vooraf toe. We vragen soms ook advies van de ombudsman bij problemen of processen waar burgers bij betrokken zijn.

2.2.3. De bemiddelaar

Burgers die onteigend worden ten gevolge van een Vlaams infrastructuurproject zijn een zeer specifieke doelgroep. Hun contact met de overheid vertrekt vaak vanuit een negatief gegeven: zij moeten voor het openbaar nut hun woning, bedrijf of landbouwgrond verlaten. Hun individueel recht moet wijken voor het algemeen belang. Ook al kan de burger rationeel soms wel de noodzaak van het infrastructuurproject begrijpen, het verliezen van bijvoorbeeld zijn woning blijft emotioneel vaak erg moeilijk om te aanvaarden.

Om de getroffen bewoner of ondernemer doorheen dit proces zo goed als mogelijk te begeleiden, is er een bemiddelaar Vlaamse infrastructuurprojecten actief binnen het DMOW. De bemiddelaar begeleidt de getroffen burgers: door hen zo goed als mogelijk te informeren over het verloop van een onteigening, door een luisterend oor te bieden voor hun emoties en bezorgdheden die hiermee gepaard gaan, door samen met hen te zoeken naar oplossingen op maat voor soms specifieke persoonlijke situaties, door een brugfunctie te vervullen tussen overheid en burger,...

Via die persoonlijke benadering heeft de burger ook een uniek aanspreekpunt voor al zijn vragen en bekommernissen, en wordt hij bijgestaan in soms complexe administratieve procedures, zoals zich inschrijven voor een assistentiewoning of een sociale woning. De toegang tot de bemiddelaar is bovendien erg laagdrempelig en de begeleiding kan zelfs via huisbezoek.

De bemiddelaar wordt ingeschakeld in een concreet project op vraag van de projectleider. Er wordt dus binnen een entiteit afgewogen of er nood is aan ondersteuning door de bemiddelaar. Dit in functie van het aantal onteigeningen, de inschatting van de complexiteit ervan,... Nadat een eerste intakegesprek plaatsvindt tussen bemiddelaar, projectleider en communicatieverantwoordelijke, wordt de concrete dienstverlening door de bemiddelaar afgesproken. Dit kan bijvoorbeeld zijn: enkel adviseren wat communicatie met de burger betreft, aanwezig zijn op een infomarkt voor eventuele vragen over onteigening, de directe gesprekspartner zijn voor de getroffen eigenaar bij het individuele slecht-nieuws-project, het opzetten van een structurele ondersteuning voor getroffen samen met het lokaal bestuur/ocmw,...

Doordat er ook een website van de bemiddelaar bestaat, met informatie over onteigeningen en contactgegevens van de bemiddelaar, komen sporadisch ook wel eens individuele burgers rechtstreeks bij de bemiddelaar terecht. Hun vragen worden indien mogelijk meteen beantwoord, en indien dit niet kan worden zij in contact gebracht met de juiste organisatie.

In 2019 was de bemiddelaar betrokken bij de volgende infrastructuurprojecten:

- Wegen: heraanleg N8 Ninove (ongeveer 60 getroffen woningen), Rondweg Asse (ongeveer 40 getroffen woningen), heraanleg N42 Wetteren (7 getroffen woningen/handelszaken), Klein-Rusland Zelzate (ongeveer 160 sociale huurders), heraanleg R4WO (nazorg van 4 getroffen bewoners) en doortocht Berlare (8 getroffen woningen).
- Havens: Nieuwe sluis Zeebrugge (ongeveer 35 getroffen woningen) en het Projectbureau Gentse Kanaalzone (nazorg van 4 getroffen bewoners).

Naast het begeleiden van bewoners die onteigend worden, en op die manier dus aan 'preventieve bemiddeling' te doen om conflicten en klachten te vermijden, neemt de bemiddelaar soms ook een formelere rol op in een bemiddeling binnen een infrastructuurproject, waar tussen meerdere partijen wel reeds een conflict aanwezig is. De bedoeling van deze bemiddeling is om alsnog tot een minnelijke oplossing of dading te kunnen komen, in plaats van het conflict door de rechtbank te laten beslechten.

De 2 formele bemiddelingsprocedures die nog lopende waren uit 2018 werden in 2019 afgerond: 1 met een dading en 1 met een alternatieve oplossing die door alle partijen gedragen werd.

Van algemene begeleiding in grote projecten naar individuele begeleiding op maat

In 2019 zagen we een verderzetting van de trend die ook al in 2018 op te merken was. Daar waar de bemiddelaar vroeger enkel ingezet werd in grootschalige infrastructuurprojecten (>100 onteigeningen), met als hoofdopdracht de opmaak van een sociaal begeleidingsplan, zien we dat de bemiddelaar vandaag veel vaker ingeschakeld wordt in kleinere projecten met soms slechts een tiental te onteigenen woningen, en dat die begeleiding ook veel meer maatwerk geworden is.

Vroeger was het gebruikelijk om in grootschalige infrastructuurprojecten een sociaal begeleidingsplan op te maken, met specifieke maatregelen zoals het bouwen van bijkomende sociale woningen, extra premies voor wie onteigend werd,... In de voorbije 20 jaar is de maatschappij echter geëvolueerd waardoor grootschalige algemene maatregelen, zoals het bouwen van sociale woningen specifiek voor onteigenden, veelal niet meer tot de huidige realiteit behoren. Wel wordt nog steeds gezorgd voor een persoonlijke benadering van wie getroffen is door een onteigening, en wordt in functie van de concrete noden van een burger gezocht naar een oplossing op maat. Hierbij wordt er ook naar gestreefd om de

dienstverlening 'dichtbij de burger en duurzaam' te maken, bijvoorbeeld door het mee inschakelen van de woonconsulent van het lokale ocmw, de sociaal assistent van het woonzorgcentrum,...

Hierbij willen we ook vermelden dat alle betrokken (woon)actoren steeds zeer veel bereidwilligheid aan de dag leggen om mee te zoeken naar een oplossing, maar dat de regelgeving soms beperkingen heeft. Vroeger was bijvoorbeeld in de kaderwetgeving omtrent sociaal wonen voorzien dat onteigening een van de redenen was waarop een prioritaire toewijzing van een sociale woning kon gebeuren. Die prioriteitsregeling werd echter vorig jaar geschrapt uit de algemene regelgeving, waardoor iemand die onteigend wordt nu zonder enige prioriteit onderaan de wachtlijst terecht komt. Dat maakt dat je in elk project afhankelijk bent van de bereidheid en mogelijkheid van elke individuele gemeente om eventueel een doelgroepenplan op te maken, en zo alsnog een zekere prioriteit te voorzien voor wie getroffen is door een onteigening.

Concrete voorbeelden van begeleiding op maat

- Een oudere man die er helemaal alleen voor staat in het leven maakt zich enorme zorgen over de onteigening. Vooral zolang hij niet weet waar hij naartoe zal kunnen als hij zijn woning moet verlaten. De bemiddelaar gaat regelmatig bij hem op huisbezoek, creëert een vertrouwensrelatie, zorgt voor een inschrijving bij de serviceflats in de omgeving en brengt hem in contact met het ocmw, waar hij een persoonlijk consulent toegewezen krijgt die hem zal ondersteunen bij de eigenlijke verhuis en mee zal opvolgen dat hij tijdig een nieuwe woning vindt. Door deze ondersteuning van ocmw en bemiddelaar voelt hij zich minder alleen en maakt hij zich minder zorgen. Hij gaat vervolgens akkoord met de onteigeningsvergoeding.
- Een koppel waarvan de ene partner arbeidsongeschikt is en de andere een zeer laag pensioen heeft, woont in een woning waarvan jaren geleden ooit de voorgevel instortte. Zij hebben echter nooit de herstellingen ten gronde laten uitvoeren omdat zij meenden dat zij toch ooit onteigend zouden worden. Dit heeft nu echter wel consequenties voor de vergoeding die zij krijgen, aangezien zij wonen in een bouwvallige woning met provisorisch dichtgemaakte voorgevel, zonder echte keuken, zonder verwarming,... Zij zitten daarbij ook nog met een zware afbetaling, en maken zich gezien hun financieel precaire situatie enorme zorgen dat zij nooit nog een woning gaan vinden. De bemiddelaar legt hen uit hoe ze op Immoweb woningen kunnen zoeken, adviseert hen om met hun bank de mogelijkheden inzake een pandwissel te bespreken, brengt hen in contact met de dienst die sociale leningen regelt,... Er wordt afgesproken dat hun akte administratief voorbereid wordt, maar dat zij eerst rustig een nieuwe woning zoeken. En van zodra ze iets gevonden hebben, wordt de aankoop door de overheid in orde gebracht. Dit geeft hen gemoedsrust. Korte tijd later vinden ze een geschikte woning. Alles wordt in het werk gesteld om de aankoop/verkoop administratief zo snel mogelijk rond te krijgen, zij gaan akkoord met de onteigening en bijbehorende vergoeding, en verhuizen kort nadien naar de nieuwe woonst.

Optimalisatie-oefening

In 2019 werd een optimalisatie-oefening gedaan van de bemiddeling als ondersteunende dienst. Hiervoor werd een extern bureau aangesteld dat in drie concrete projecten de interne en de externe klanten bevraagd heeft over hoe zij het hele verwervingsproces en de dienstverlening door de overheid ervaren hebben. De externe klanten betroffen zowel eigenaars als huurders, wiens woning door de overheid verworven werd in het kader van een infrastructuurproject. Die bevraging heeft de meerwaarde bevestigd van het inzetten van een bemiddelaar als begeleiding doorheen het onteigeningsproces, maar heeft ook een aantal algemene positieve punten en verbeterpunten naar boven gebracht voor de volledige verwervingsketen (communicatie, doorlooptijd, nazorg,...). Daarom werden op basis van de optimalisatie-oefening ook een aantal beleidsaanbevelingen geformuleerd.

Zo is gebleken dat het verwervingsproces voor een overheid de facto afgesloten is eens de verkoopakte ondertekend en de eigenaar uitbetaald werd. Maar vaak is het zo dat een eigenaar nog een woonrecht krijgt van bijvoorbeeld 1 jaar na ondertekening van de akte, waardoor de sleuteloverdracht pas een hele tijd later plaatsvindt. Voor de eigenaar is het ogenblik waarop hij afsprekt met het district om de sleutel af te geven en de meters af te sluiten een erg emotioneel moment, omdat hij dan voor de allerlaatste keer in zijn woning is. Tot voor de optimalisatie-oefening en de bijbehorende bevraging waren wij ons onvoldoende bewust van het emotionele belang van dat moment voor de onteigende, en werd er te weinig aandacht besteed aan dat nazorgtraject. Door dat in de toekomst mee op te nemen in het interne proces, en te zorgen voor een duidelijke fiche met info over de wijze van afsluiten meters, contactpersoon voor overdracht sleutels,... kan hieraan al voor een groot deel tegemoet gekomen worden.

In 2020 worden de (geanonimiseerde) resultaten van de bevraging toegelicht bij de verschillende projectleiders en entiteiten die met onteigening in aanraking komen. We willen zo beleidsaanbevelingen delen en in de praktijk brengen en waar mogelijk de dienstverlening verbeteren en de tevredenheid van de burger vergroten.

2.2.4. Optimalisatie van processen

Naast het actief informeren van onze klanten en het inzetten op dialoog via een open communicatie, is het optimaliseren van onze processen een derde belangrijke bouwsteen van ons klantenmanagement. We hebben het dan specifiek over beleidsuitvoerende processen die klantgericht zijn. Dat gaat bijvoorbeeld over het uitreiken van certificaten en vergunningen, het toekennen van subsidies, innen van retributies, ... Deze processen liggen aan de basis van een goede dienstverlening.

Een groot aantal van de beleidsuitvoerende processen waarvoor DMOW momenteel instaat, zijn relatief nieuwe processen, onder meer ten gevolge van nieuwe beleidsinitiatieven, de zesde staatshervorming, of eigen initiatieven. Meerdere van die processen blijken in de praktijk nog niet optimaal gestructureerd. Aangezien dit klantgerichte processen zijn die een directe impact hebben op de burger is het belangrijk om ze eenvoudiger te maken en om de correcte en tijdige uitvoer van deze processen te garanderen. Daarom zijn we in 2019 gestart met een project om die processen te optimaliseren. Binnen dit project bekijken we processen vanuit een klantenperspectief, zoeken we ook naar meer generieke en efficiëntere processen en onderzoeken we welke mogelijkheden er zijn om te digitaliseren.

In een eerste fase hebben we de bijna honderd verschillende processen opgelijst en hebben we de betrokken medewerkers hierover ook ondervraagd. Aan de hand daarvan bekeken we welke componenten er binnen al die processen terugkeren en dat resulteerde uiteindelijk in vier grote blokken:

- (Aan)vragen en klantencontact
- Administratieve dossierbehandeling
- Goedkeuringstraject
- Financiële behandeling

Voor elk van deze blokken bekijken we wat de problematieken zijn en we geven ook de nodige aandacht aan specifieke knelpunten voor sommige processen. Al deze informatie wordt in het voorjaar van 2020 in een rapport gebundeld, met ook een actieplan om al die voorstellen tot verbetering gefaseerd te implementeren.

2.2.5. Van klacht naar oplossing

We hebben een duidelijk traject uitgestippeld in de uitbouw van ons klantenmanagement. Vanaf 2018 hebben we ingezet op betere informatieverstrekking. In 2019 hebben we een solide basis gelegd om in dialoog te treden met onze klanten. In 2020 zullen we sterk inzetten op de verbetering van onze beleidsuitvoerende processen. Om deze bouwstenen tot een stevig fundament van ons klantenmanagement te maken, moeten we de komende jaren nog werk verzetten. We moeten echter ook regelmatig evalueren of we wel de juiste richting uitgaan. Onder andere daarom is een vierde bouwsteen zo belangrijk: een structurele evaluatie van onze werking, gekoppeld aan een volledig uitgewerkt kwaliteitsmanagement.

De vragen en klachten die we via het Contactpunt MOW krijgen, zijn een ideale bron van informatie om onze werking te evalueren. Veelvoorkomende vragen gebruiken we om onze informatieverstrekking te verbeteren. Individuele klachten proberen we eerst en vooral op te lossen. Daarnaast gebruiken we de feedback van de burger om onze processen en onze informatieverstrekking te verbeteren. Het is onze intentie om dit in de toekomst op een grotere schaal en structurele basis toe te passen. Om dat te realiseren, moeten we een klachtenprocedure uitbouwen met duidelijke afspraken voor elk onderdeel/fase van een klacht: ontvangst, objectivering, analyse, beoordeling, oplossing, verbetervoorstellen, opvolging en rapportering. Zo kunnen we klachten gebruiken om de burger een betere dienstverlening te bieden en daarvoor de nodige middelen te voorzien. Een betere en regelmatigere rapportering is een belangrijke stap in dit proces. We hopen dat dit klantenrapport daar al een eerste kleine stap in is.

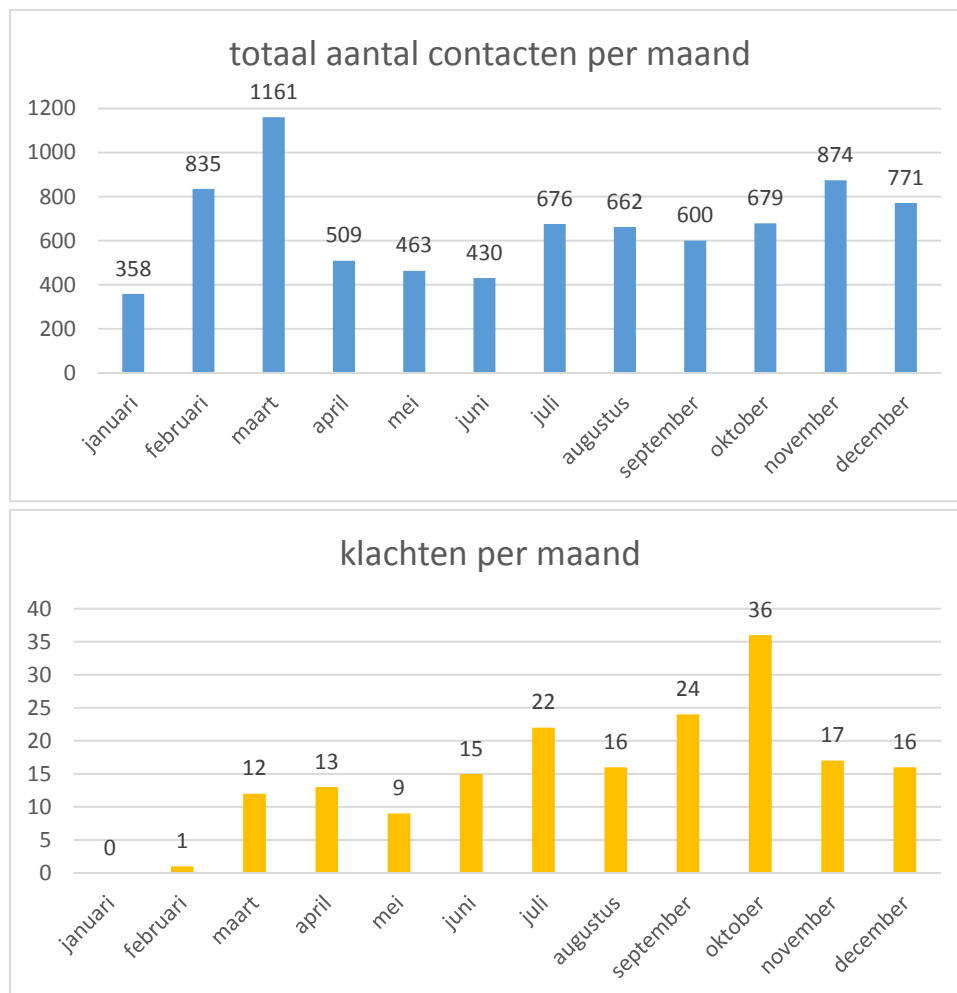
2.3. Het klantenmanagement in cijfers

2.3.1. De werking van het Contactpunt MOW

In 2019 registreerden we **8.017 contacten** in het Contactpunt MOW, waarvan **181 klachten**.

In het begin van 2019 maakten we bij de registratie in het Contactpunt MOW echter nog geen onderscheid tussen gewone meldingen en klachten. Pas vanaf september 2019 was er een volledig overzicht van het aantal klachten en werden die ook apart geregistreerd. We hebben wel met terugwerkende kracht de klachten die we in beeld hadden, aangeduid in het registratiesysteem, maar het werkelijke aantal klachten ligt dus hoger.

We registreerden ook nog eens **264 schadeclaims** naar aanleiding van de technische keuring van de voorruit. Meer toelichting bij dit dossier vindt u in hoofdstuk 3.1.



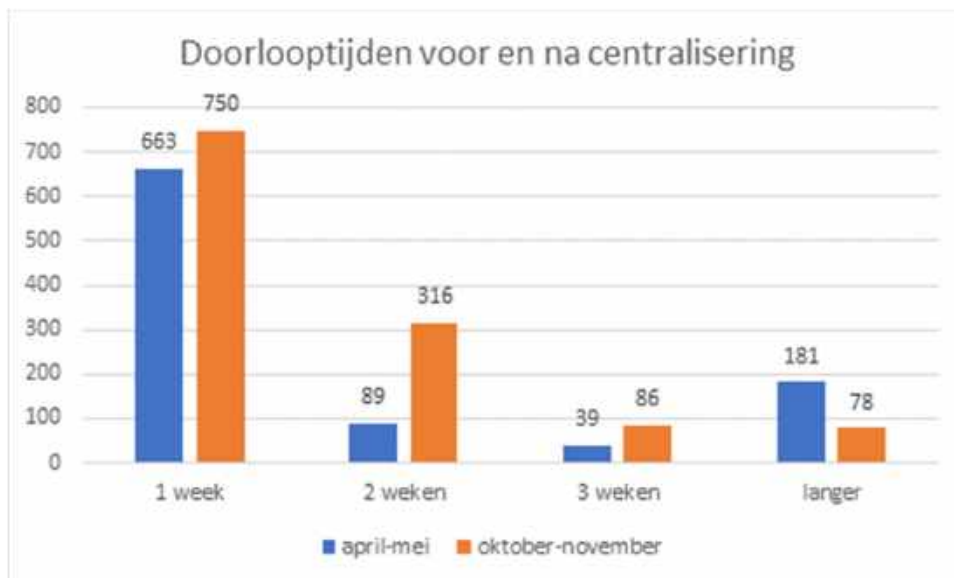
De opvallende piek van het aantal contacten in februari heeft te maken met de introductie van het terugkommoment voor beginnende bestuurders. De piek in maart heeft te maken met de technische keuring van voorruit. Er was in die maanden veel aandacht voor deze onderwerpen in de media. Het terugkommoment zorgde ook later op het jaar voor een stijging in het aantal contacten.

De pieken bij de klachten in september en oktober hebben eveneens te maken met het terugkommoment. Veel kandidaten hadden toch hun termijn om het terugkommoment te volgen laten voorbijgaan en hebben toen een aanmaningsbrief gekregen. Zij moeten bovenop het inschrijvingsgeld nog eens een toeslag van 51 euro betalen en dat genereerde klachten.

Doorlooptijden

Vanaf eind augustus 2019 fungeerde het Contactpunt MOW als centraal aanspreekpunt voor burgers. Daarmee veranderde de manier van werken en ook de data die we registreerden. De periode voor de centralisering en de periode erna zien er daardoor ook anders uit en dat komt niet naar voren in de cijfers over het volledige jaar. Het is dus interessanter om de cijfers die we hebben voor beide periodes met elkaar te vergelijken.

We vergelijken de doorlooptermijnen van twee representatieve maanden van voor de centralisering met twee representatieve maanden van erna.



In april-mei registreerden we 972 contacten waarvan 22 klachten. In oktober-november registreerden we 1.230 contacten waarvan 53 klachten.

De centralisering heeft duidelijk zijn vruchten afgeworpen ermee rekening houdend dat:

- we in de tweede periode meer contacten verwerkt hebben met minder medewerkers;
- dat de herfstvakantie in die periode viel (wat bij een beperkte bezetting langere doorlooptijden veroorzaakt);
- dat er meer klachten waren (die vaak een langere doorlooptijd hebben).

We beantwoorden minder cases binnen 1 dag, maar wel meer binnen de week en binnen twee weken. Na de centralisering zijn er opvallend minder cases die langer dan drie weken duurden.

Doelstellingen geslaagd

De cijfers tonen ons dat we een aantal belangrijke doelstellingen bereiken met het nieuwe Contactpunt MOW.

- Meer cases behandelen met minder mensen.
- Snellere doorlooptijden.
- Ontlasting van de specialisten binnen de afdelingen.

Uiteraard beseffen we dat we nog verdere stappen moeten zetten. We willen het niveau van onze dienstverlening verder verbeteren en tegelijk de hoge werkdruk bij de collega's naar beneden halen. Om die verdere groei mogelijk te maken, wordt in 2020 een nieuwe medewerker aangeworven.

2.3.2. Knelpunten

In 2019 kregen we de meeste klachten binnen over:

| | |
|--------------------|----|
| technische keuring | 77 |
| terugkommoment | 54 |
| rijexamen | 12 |
| rij scholen | 8 |
| homologatie | 7 |

Technische keuring

De technische keuring is een heel klachtengevoelig onderwerp. De veiligheid van voertuigen blijft een prioriteit voor ons, maar we begrijpen de frustraties wanneer iemand zijn voertuig afgekeurd wordt. Zeker omdat veel mensen heel afhankelijk zijn van dat voertuig.

In Vlaanderen gebeurden in 2019 3.179.479 keuringen en ontving ons departement 77 klachten daarover. We merken bij de burger een zeker wantrouwen ten opzichte van de keuringscentra en ons departement. Dat uit zich bijvoorbeeld in de contacten met ons departement en in het aantal klachten dat we als niet-ontvankelijk moesten beoordelen (19 klachten van de 77). Bij 7 van die klachten antwoordden burgers niet meer als we meer informatie vroegen om de klacht te kunnen behandelen. Bij 11 klachten kwamen burgers onmiddellijk naar ons toe in plaats van eerst bij het keuringstation zelf of de overkoepelende instantie te gaan klagen. Er is nochtans een duidelijke beroepsprocedure die in alle stations uithangt, op de website van GOCA Vlaanderen staat en ook op het Webplatform is uitgewerkt: <https://www.vlaanderen.be/technische-keuring-van-voertuigen/een-klacht-indienen-over-de-technische-keuring>. Het is belangrijk dat mensen die procedure volgen, want wanneer ze met hun voertuig het keuringstation verlaten, is het moeilijk om nog te controleren of een keuring correct gebeurd is. Veel mensen bespreken een afkeuring eerst met hun garage, maar wanneer die dan alles nog eens herbekijkt, bestaat natuurlijk de kans dat hij 'het bewijs' vernietigt als hij iets aan de wagen verandert.

Het Departement MOW wil daarom samen met GOCA Vlaanderen bekijken hoe we de beroepsprocedure beter kunnen bekendmaken bij het publiek zodat iedereen duidelijk weet dat klacht indienen mogelijk is en dat klachten opgevolgd worden, bij de keuringsinstelling, bij de overkoepelende organisatie en bij het Vlaams Gewest.

Een belangrijk deel van de klachten die we binnenkrijgen, hebben te maken met de dienstverlening door de keuringstations (wachtrijen, onbeleefdheid, onvoldoende communicatie, ...). We merken zeker bereidheid bij de keuringsinstanties om daar werk van te maken en vaak komt het tot een verzoening.

Terugkommoment

In 2019 werd het terugkommoment voor beginnende bestuurders gelanceerd. Beginnende bestuurders moeten vanaf 6 tot uiterlijk 9 maanden na het behalen van hun definitieve rijbewijs B een verplicht terugkommoment volgen om zich bewust te worden van hun rijgedrag. De kostprijs van het terugkommoment bedraagt 102 euro. Wie na die termijn van 9 maanden de cursus nog niet heeft gevolgd, heeft nog 2 maanden de tijd vanaf de aanmaning, maar betaalt een toelage van 51 euro. Wie het terugkommoment dan nog niet gevolgd heeft, riskeert een strafrechterlijke of bestuurlijke boete. De lancering van het terugkommoment genereerde klachten. We gaan hier dieper op in, in hoofdstuk 3.4.

17.444 mensen moesten het terugkommoment volgen in 2019. De 54 klachten die we kregen, gingen voornamelijk over de toeslag van 51 euro die kandidaten kregen als ze het terugkommoment niet volgden binnen de opgelegde termijn. Ze vonden die toeslag onterecht om verschillende redenen: herinneringsbrief niet ontvangen, geen plaats voor een sessie in de buurt, geen tijd om het te volgen ... Sommige kandidaten hebben ook te lang gewacht om zich in te schrijven.

Voor sommige personen is het omwille van medische of persoonlijke redenen niet evident om het terugkommoment te volgen. Het departement gaat met deze mensen de dialoog aan, steeds met de betrachting om tot een oplossing te komen. Het groepsgesprek blijkt voor kandidaten met autisme bijvoorbeeld soms problematisch te zijn. Een voorafgaand gesprek met de instructeur kan daarbij al helpen.

We verwachten in 2020 nog een specifiek soort klachten over het terugkommoment. Er waren in 2019 namelijk 619 kandidaten die uiteindelijk ook hun extra termijn lieten voorbij gaan. Hun dossier werd doorgestuurd naar de bevoegde parketten en als die niet verder vervolgen kan er een bestuurlijke geldboete volgen die kan oplopen tot 4.000 euro. Personen worden op de hoogte gebracht van het voornemen van het opleggen van een bestuurlijke geldboete. De procedure voorziet dan dat personen hun schriftelijk verweer kunnen indienen. Ze kunnen dit doen via post, maar ook via het contactpunt. Nadat een boete wordt opgelegd voorziet de procedure dat burgers hiertegen in beroep kunnen gaan bij de politierechtbank.

Rijexamens en rij scholen

Deze klachten handelen vaak over de uitslag van een theoretisch of praktisch rijexamen. Daar is een duidelijke beroepsprocedure voor. Die staat vermeld op de website van GOCA Vlaanderen en op het Webplatform: <https://www.vlaanderen.be/rijbewijs-b-voor-auto/praktijkexamen-rijbewijs-b>.

Klachten over rij scholen gaan over onvriendelijke of onbetrouwbare instructeurs. Het team Rijopleiding volgt deze nauwgezet op.

Homologatie

De klachten die we hierover binnenkrijgen, gaan meestal over behandelingstermijn.

3. Het beeld van 2019

Het was een heel druk jaar voor het Departement Mobiliteit en Openbare Werken. In dit hoofdstuk lichten we een aantal specifieke 'dossiers' toe waarbij burgers direct betrokken waren en waar ook veel media-aandacht voor was. Er gebeurde echter nog veel meer werk op de achtergrond, waarvan de meeste burgers niet of nog niet op de hoogte zijn. Dat gaat dan om beleidsvoorbereidend werk, het voorbereiden van complexe infrastructuurwerken, het uitwerken van beleidsplannen en campagnes, het sluiten van overeenkomsten, enzovoort. Alle projecten en dossiers toelichten zou ons te ver leiden. We kozen er dan ook voor om er enkele belangrijke uit te kiezen.

In 2019 zijn bijvoorbeeld belangrijke stappen gezet binnen het project **Basisbereikbaarheid**: de vraaggestuurde Vlaamse visie op mobiliteit waarbij combimobiliteit centraal staat: het combineren van verschillende vervoersmiddelen. Vlaanderen is daarbij ingedeeld in 15 vervoerregio's die elk hun eigen mobiliteitsplannen ontwikkelen. Met de goedkeuring en inwerkingtreding van het decreet basisbereikbaarheid zijn de vervoerregioraden van start gegaan waarbij het Departement MOW de rol opneemt van co-voorzitter. Terwijl op het terrein hard gewerkt werd aan de opmaak van de regionale plannen en de implementatie van basisbereikbaarheid, werd er ook centraal gewerkt aan de verdere voorbereiding met onder andere het schrijven van verdere regelgeving.

2019 was een **verkiezingsjaar** en dat brengt ook veel werk met zich mee. Zo nam het departement de opmaak en coördinatie van de bijdrage aan het regeerakkoord vanuit het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken op zich. Om de nieuwe minister en haar kabinet snel wegwijs te maken in het beleidsdomein en de belangrijkste dossiers heeft het departement een introductiedossier samengesteld voor de nieuwe minister.

Een aantal **complexe infrastructuurprojecten** komen op kruissnelheid en vergen veel aandacht en werk van ons departement. We denken dan onder andere aan het Toekomstverbond in Antwerpen, het project Extra Containerbehandelingscapaciteit Antwerpen, de bouw van een nieuwe zeesluis in Terneuzen en een nieuwe sluis in Zeebrugge. In 2019 gebeurden er ook verschillende onderzoeksactiviteiten in het kader van het project Kustvisie. Met dit project wil de Vlaamse overheid een langetermijnaanpak ontwikkelen voor de bescherming van de Vlaamse kust tot 2100.

Oldtimers (voertuigen onder O-plaat) waren tot voor kort vrijgesteld van de periodieke technische keuring. In 2019 werd gestart met de eerste periodieke keuring van oldtimers jonger dan 30 jaar. Ruim 20.000 eigenaars van oldtimers hebben daarvoor een uitnodiging gekregen. In de loop van 2019 werd bijkomend overleg met vertegenwoordigers van oldtimerverenigingen georganiseerd om na te gaan in welke mate een aangepaste instructie voor de keuringscentra soelaas kon brengen voor hun verzuchtingen. Op basis daarvan is de instructie eind 2019 aangepast om meer in overeenstemming te zijn met de geldende regelgeving. De nieuwe instructie werd opgemaakt door het Departement MOW in samenwerking met GOCA Vlaanderen en werd gecommuniceerd naar de keuringscentra en de oldtimerverenigingen.

In 2018 werden al afspraken gemaakt met De Vlaamse Waterweg om alle bevoegdheden inzake **vaarbewijzen** te centraliseren bij het agentschap. De goed voorbereide overdracht gebeurde op 1 juli 2019. De eerste maanden stonden mensen van DMOW hun collega's van De Vlaamse Waterweg nog bij voor de behandeling van de aanvragen van vaarbewijzen.

De bevoegdheden inzake de **toegang tot de markt van wegvervoersondernemer voor het goederenvervoer en het personenvervoer** werden door het arrest van de Raad van State van 2 april 2019 toegewezen aan de gewesten. Voor Vlaanderen zullen deze bevoegdheden grotendeels terecht komen bij het Departement MOW. Dit gaat om de behandeling van meer dan 7.000 dossiers per jaar voor Vlaanderen. Samen met deze bevoegdheden komen echter geen financiële middelen, noch personeel over. Het departement bereidde zich in 2019 voor om volgend jaar de bevoegdheden over te nemen, en de dienstverlening aan de transportsector kwaliteitsvol te verzekeren.

In 2019 werd er ook duchtig gewerkt aan het **Fietsbeleidsplan** en samen met de VSV aan sensibiliseringscampagnes rond verkeersveiligheid.

Het mobiliteitsbeleid stopt echter niet aan de grenzen. Het Departement MOW bewaakt ook actief onze belangen op het internationale vlak, en coördineert met interne en externe entiteiten om zo sterk mogelijk te wegen op de **EU-besluitvorming en internationale agenda**. Net als in Vlaanderen was 2019 een verkiezingsjaar in de EU en ook dat bracht het nodige werk met zich mee: het leggen van contacten, overlegmomenten, sluiten van akkoorden, anticiperen op een mogelijke harde Brexit.

Verder hebben we in 2019 de fundamenteën gelegd voor een vernieuwd partnerschap met de **havenbedrijven** via een koepelovereenkomst waarin we de globale doelstellingen en spelregels voor de vernieuwde samenwerking vastlegden.

Er werd ook gewerkt aan een betere en meer duurzame ontsluiting van het achterland van de havens via allerlei projecten, en aan een geïntegreerde visie rond modal shift om de maritieme en logistieke rol op internationaal vlak verder te verbeteren, maar tegelijkertijd ook de impact van het goederenvervoer op de samenleving terug te dringen en te verduurzamen.

Tot slot werkte het Departement MOW aan het **ontwikkelen en verbeteren van ondersteunende instrumenten** voor de entiteiten binnen ons beleidsdomein. Bijvoorbeeld voor facturatieflow, uitwisseling van administratieve dossierstukken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, inspectie van kunstwerken (bruggen, sluisen, dijken, tunnels, ...).

In de volgende 4 hoofdstukken gaan we dieper in op de volgende vier dossiers met een grote maatschappelijke impact:

- technische keuring voorritten;
- technische keuring autolichten;
- herinnering technische keuring fusiegemeenten;
- terugkoment.

3.1. Technische keuring voorritten

Waar gaat het over?

Instructies voor de keuringscentra worden gemaakt door GOCA Vlaanderen in samenwerking met MOW. Instructies zijn praktische richtlijnen die de modaliteiten bevatten van hoe technische keuringen moeten worden uitgevoerd. De instructies zijn gebaseerd op de regelgeving betreffende de keuring. Indien de regelgeving wijzigt, moeten instructies worden aangepast. Regelmatig verandert er iets aan die instructies naar aanleiding van nieuwe regelgeving.

De controle van de ruiten is gebaseerd op het Besluit van de Vlaamse Regering van 27 april 2018 dat de Europese richtlijn 2014/45/EU omzet. De omzetting naar Vlaamse regelgeving gebeurde op 20 mei 2018. Die Vlaamse regelgeving werd vertaald naar instructies voor de keuringscentra. De instructie werd toegepast vanaf 3 december 2018 in de keuringscentra.

De omzetting naar Vlaamse regelgeving maakt de regels voor het keuren van voorruit strenger. In het verleden kon een voertuig met een barst van meer dan 10 cm in de voorruit aan de passagierszijde nog goedgekeurd worden, vermits toen het gezichtsveld van de bestuurder het relevante criterium was. Eigenaars kregen dan een groen keuringsbewijs met een opmerking om dat gebrek op te volgen. Door de nieuwe regelgeving kan vanaf 17 december 2018 een barst aanleiding geven tot een afkeuring als de barst zich binnen het schoonmaakgebied van de ruitenwissers bevindt. Veel mensen moeten dus nu hun voorruit vervangen terwijl eerder hun voertuig met diezelfde barst wel werd goedgekeurd.

In de eerste instructie stond dat er moest worden afgekeurd bij beschadigingen binnen het schoonmaakgebied van de ruitenwissers, maar werd er geen uitzondering gemaakt voor het gebied onder de contouren van het dashboard en in de zwarte ondoorzichtige band rondom de voorruit. Er werd een tweede instructie opgesteld waarin de uitzondering werd opgenomen zodat er vanaf 4 maart 2019 geen verwarring meer kon zijn over de toepassing van de nieuwe, strengere regels.

Omdat deze nieuwe, strengere regels zonder communicatie naar het grote publiek geïntroduceerd werden, waren er veel vragen en klachten. Naast het feit dat meerdere eigenaars onverwacht hun voorruit moesten vervangen, deed ook het verhaal de ronde dat die vervanging helemaal niet nodig was geweest wegens een fout en dat mensen dus kosten voor niets hadden gemaakt... 264 mensen vroegen daarom een schadevergoeding voor de kosten die ze gemaakt hadden door de 'onterechte' afkeuring van hun voorruit. DMOW maakte op korte termijn mensen en middelen vrij en organiseerde zich om alle klachten en vragen te verwerken én een oplossing uit te werken.

Hoe gingen we hiermee om?

Het Departement MOW heeft ingezet op drie sporen:

- correcte informatie tot bij de burger brengen;
- communiceren met ontevreden burgers en met de Vlaamse ombudsdienst (die ook veel klachten kreeg);
- een procedure uitwerken om verzoeken tot schadevergoeding in te dienen, te beoordelen en indien gerechtvaardigd ook een schadevergoeding uit te keren.

In februari en maart konden we via de website en via de media alleen informatie geven over de nieuwe, strengere regelgeving. Over eventuele schadevergoedingen konden we nog niet communiceren omdat dit eerst grondig onderzocht moest worden. Ook bij de communicatie naar ontevreden burgers moesten we op een uitgewerkte procedure wachten. Ondertussen bleven de klachten en vragen wel binnen stromen via verschillende kanalen: Contactpunt, generieke mailboxen, kabinet van de minister, ombudsdienst, 1700. Ons toenmalige Contactpunt stootte toen ook op zijn beperkingen. Vragen en klachten kwamen bij verschillende teams terecht en soms kwam dezelfde vraag zelfs bij meerdere teams tegelijkertijd terecht omdat burgers niet wisten welke keuze ze moesten maken in de 'menulijst' en dus maar verschillende mogelijkheden probeerden.

De bevoegde minister van Mobiliteit en Openbare Werken heeft midden maart 2019 in de Commissie Mobiliteit en Openbare Werken beloofd om een schadevergoeding aan te bieden voor de mensen wiens voertuig onterecht werd afgekeurd. Het Departement MOW heeft daarna tegelijkertijd een oplossing uitgewerkt en ingezet op communicatie. We hebben een procedure gemaakt om te bepalen wie in aanmerking kon komen voor een schadevergoeding, welke compensatie we konden geven en hoe we de aanvragen zouden beoordelen. Daarnaast hebben we alle vragen en klachten verzameld die waren binnengekomen en iedereen in eerste instantie een standaardantwoord bezorgd waarin we de situatie uitlegden en meegaven dat we hen zo snel mogelijk zouden meedelen hoe ze een verzoek tot schadevergoeding konden indienen. We hebben toen ook de vragen die binnenkwamen geanalyseerd zodat we via onze informatie konden inspelen op de grootste zorgen van de burger.

Op 20 maart 2019 had iedereen een bericht gekregen met meer toelichting.

We hebben een webapplicatie ontwikkeld waar burgers alle informatie konden opladen die we nodig hadden om hun dossier te kunnen beoordelen. Mensen wiens voorruit tussen 17 december 2018 en 4 maart 2019 afgekeurd werd, konden eventueel in aanmerking komen voor een schadevergoeding. Enkel in die periode werden er voertuigen afgekeurd voor krassen in de zwarte banden en het stuk voorruit onder het dashboard. Alle andere voorruiten werden wel degelijk correct afgekeurd volgens de nieuwe regelgeving.

Bij de beoordeling van de verzoeken tot schadevergoeding hielden we rekening met het feit dat de burgers meestal niet konden bewijzen welke de exacte beschadiging van de voorruit was. Toen naar aanleiding van een klacht bij de ombudsman over de behandeling van een schadedossier bleek dat iemand niet het voordeel van de twijfel had gekregen, werden alle eerder aanvragen opnieuw onderzocht en werd nagegaan of de burger bij twijfel steeds het voordeel van de twijfel had gekregen. Deze extra toetsing zorgde er voor dat bij drie extra dossiers een schadevergoeding werd uitgekeerd.

Op 27 maart 2019 hebben we iedereen die ons gecontacteerd had een bericht gestuurd met meer uitleg over de procedure en de oproep om via de applicatie een aanvraag tot schadevergoeding te doen. Bij de aanvragen die we binnenkregen, moesten we regelmatig extra stukken vragen omdat mensen niet alles hadden ingevuld. Zodra we alle informatie en alle relevante stukken van de burger binnen hadden, engageerden we ons tot een oordeel binnen de twintig dagen. Burgers die een negatief oordeel kregen, probeerden we ook zo goed mogelijk uit te leggen waarom.

Ontevreden mensen konden nog altijd in beroep gaan bij de Vlaamse ombudsdienst en die dossiers bekeken we dan nog eens opnieuw. Zo kwam op een bepaald moment aan het licht dat er toch één dossier ten onrechte een negatief oordeel had gekregen. Daarop hebben we alle aanvragen die we tot dan hadden ontvangen opnieuw aan de beoordelingscriteria getoetst en werd bij drie dossiers alsnog beslist om een schadevergoeding toe te kennen.

Uiteindelijk ontvingen we 264 aanvragen tot schadevergoeding. Daarvan werden 56 mensen effectief vergoed omdat er voor hu voertuig geen rekening werd gehouden met de uitzonderingsgrond van de zwarte band of dat er redelijke twijfel was dat hiermee geen rekening werd gehouden. In totaal werd een bedrag van 22.084,16 euro uitbetaald.

Wat hebben we hieruit geleerd?

Naar aanleiding van dit dossier hebben we het proces voor de invoering van nieuwe regelgeving met betrekking tot de technische keuring herbekeken: de opmaak van de regelgeving, de opmaak van de instructie én de communicatie erover. We hebben nieuwe stappen aan het proces toegevoegd: een meer doorgedreven impactanalyse, juridische screening van instructies op conformiteit met de Vlaamse regelgeving én een uitgebreid communicatietraject (zowel algemeen als voor specifieke doelgroepen). Centraal in deze gewijzigde aanpak staat de burger. De communicatie naar de burger wordt ook aangepast in functie van de gevolgen voor de burger. Op de website www.vlaanderen.be zijn we in 2019 ook gestart met de publicatie van deze instructies. Op termijn zullen alle instructies op dit platform te raadplegen zijn. Dit zal de burger toelaten om zich goed voor te bereiden op een bezoek aan de technische keuring.

3.2. Technische keuring autolichten

Waar gaat het over?

Een eerste voorbeeld van onze nieuwe aanpak is de technische keuring van de lichten. Zie ook 2.2.1.

Naar aanleiding van EU-richtlijnen worden vanaf 1 december 2019 gebreken aan de lichten en reflectoren strenger beoordeeld in de Vlaamse keuringscentra. Bestaande controles werden strenger en er kwamen ook nieuwe controles bij. Beide kunnen leiden tot opmerkingen op het groene keuringsbewijs of tot een rood keuringsbewijs. Meer informatie daarover vindt u op <https://departement-mow.vlaanderen.be/nl/press-release/gebreken-aan-lichten-strenger-beoordeeld-in-vlaamse-keuringscentra-vanaf-1-december>.

Overgangsmaatregel van 1 jaar

Bij de omzetting van de richtlijn zijn de nieuwe regels niet onmiddellijk in werking getreden. We zijn met een impactanalyse gestart vanuit het standpunt van de burger. De analyses van GOCA Vlaanderen wezen uit dat er het afgelopen jaar heel wat voertuigen een groen keuringsbewijs hadden gekregen mét opmerkingen over de lichten. Veel burgers zouden bij een volgende controle dus getroffen worden door de strengere controles. Daarom kozen we ervoor om een overgangsmaatregel van een jaar in te voeren. Concreet zullen er het eerste jaar geen wagens afgekeurd worden op basis van de nieuwe regels. Bij een gebrek zal er op het groene keuringsbewijs wel een waarschuwing staan dat dit gebrek zo snel mogelijk hersteld moet worden en dat dit gebrek vanaf 1 december 2020 wel degelijk aanleiding zal geven tot afkeuring. Aangezien op deze manier geen herkeuring nodig is, verwachten we weinig klachten over deze wijzigingen.

Om het publiek zo goed mogelijk op voorhand te informeren, stelden we een gedetailleerd communicatieplan op waarbij we gericht en gefaseerd hebben gecommuniceerd naar de verschillende betrokkenen:

- mailings naar de garage- en fabricantensector en naar Centrex (politie);
- een gezamenlijke persaanpak tussen DMOW en GOCA Vlaanderen;
- mailings naar andere belanghebbenden (Boerenbond, FBAA, UPTR, BCCMA, TLV, Febetra)
- de Vlaamse ombudsdienst;
- een informatiepagina op www.vlaanderen.be over de wijzigingen én een webpagina met informatie over alle controles van de autolichten;
- een aflevering van Kijk Uit over de keuring van de autolichten en de nieuwe regels.

Deze aanpak heeft zijn vruchten afgeworpen. Heel veel (pers-)media hebben over de nieuwe regels gecommuniceerd, de doelgroepen werden bereikt én we hebben niet veel vragen binnengekregen.

3.3. Herinnering technische keuring fusiegemeenten

Waar gaat het over?

Eigenaars wiens voertuig naar de technische keuring moet, krijgen een extra herinnering toegestuurd. Die herinnering wordt verstuurd op basis van lijsten die het Departement MOW krijgt van de federale overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer, Dienst Inschrijving van Voertuigen (DIV). Op 1 januari 2019 fuseerden in Vlaanderen 15 gemeenten tot 7 nieuwe fusiegemeenten. Het gaat om volgende gemeenten:

- "Oudsbergen": fusie van Meeuwen-Gruitrode en Opglabbeek
- "Pelt": fusie van Neerpelt en Overpelt
- "Puurs-Sint-Amands": fusie van Sint-Amands en Puurs
- "Aalter": fusie van Aalter en Knesselare
- "Deinze": fusie van Deinze en Nevele
- "Lievegem": fusie van Lovendegem, Zomergem en Waarschoot
- "Kruisem": fusie van Kruishoutem en Zingem

Bij de fusie van gemeenten, moesten die nieuwe fusiegemeenten ook een nieuwe NIS-code krijgen, maar die codes werden niet opgenomen in de lijsten van DIV. Het gevolg was dat mensen uit fusiegemeenten die zich in maart en april moesten aanbieden geen herinnering hadden gekregen om naar de technische keuring te gaan, want zij stonden niet op de lijsten.

Toen wij dit merkten, hebben wij toch nog herinneringen gestuurd naar alle betrokken personen, maar een belangrijk deel van die groep was ondertussen te laat voor de keuring. Uiteindelijk hebben 11.561 mensen hun herinnering later dan normaal gekregen. We schatten dat bijna 4.500 mensen de herinnering effectief te laat heeft ontvangen. Ter vergelijking: in 2019 zijn 3.179.479 voertuigen naar de technische keuring gegaan.

Noot: Mensen die zich te laat aanbieden voor een technische keuring moeten een toeslag van 8,30 euro betalen en verliezen ook hun recht op een bonusjaar. Naarmate de wagen later wordt aangeboden, stijgt ook de toeslag.

We moeten wel twee belangrijke opmerkingen maken.

- Ten eerste is iedere eigenaar van een voertuig wettelijk verplicht zich tijdig aan te bieden. Hij is daar zelf verantwoordelijk voor. Iedereen kan op zijn (groen) keuringsbewijs perfect zien wanneer hij zich ten laatste moet aanbieden. De herinneringskaart is een extra geheugensteuntje. GOCA Vlaanderen biedt ook nog eens een app aan die mensen eraan herinnert wanneer ze hun voertuig moeten aanbieden voor een keuring.
- Ten tweede biedt 17% van de eigenaars zich standaard te laat aan voor een technische keuring. Dit is een zorgwekkend getal. Een regelmatige en tijdige keuring is namelijk belangrijk. Uiteindelijk gaat het hier om de veiligheid van voertuigen die zich in het verkeer begeven, en daar zijn de bestuurders mede verantwoordelijk voor.

In totaal waren er uiteindelijk 2.539 voertuigeigenaars uit de fusiegemeenten (21,96%) die zich effectief te laat hebben aangeboden. Dat zijn er natuurlijk veel, maar acht op de tien eigenaars uit die getroffen gemeenten hebben hun voertuig wel tijdig aangeboden voor een keuring.

Omwille van deze redenen hebben we beslist om de toeslag niet kwijt te schelden.

Verzoening na tussenkomst van de Vlaamse ombudsdienst

De Vlaamse ombudsman was het niet eens met ons standpunt en daarom legde hij het dossier voor aan de bevoegde minister, samen met de volgende aanbeveling.

"Ik beveel aan dat voor voertuigeigenaars in de fusiegemeenten het verhoogde tarief voor een te late keuring wegens het niet tijdig ontvangen van een uitnodigingskaart, wordt terugbetaald,

- (1) Voor zover zij zich de vorige keer, toen ze wel een uitnodigingskaart ontvingen, tijdig hebben aangeboden bij de autokeuring,
- (2) Alsook aan degenen die zich dit jaar voor het eerst moesten aanbieden bij de keuring met hun voertuig. Voor deze laatste categorie lijkt het ook aangewezen dat ze alsnog recht hebben op hun bonusjaar, indien enkel de te late autokeuring deze bonus ongedaan maakte."

We hebben deze aanbeveling grondig doorgenomen en bekeken welke bijkomende acties we konden ondernemen. De verantwoordelijkheid mag dan wel bij de eigenaars van de voertuigen liggen, toch willen we hen daar ook bij helpen door herinneringen te versturen. Daarnaast willen we klantvriendelijke oplossingen aanbieden.

Punt (1) van de aanbeveling realiseren bleek na onderzoek niet mogelijk.

We konden en wilden wel tegemoet komen aan punt (2). De eigenaars uit de fusiegemeenten die hun voertuig voor het eerst hadden aangeboden kregen alsnog hun bonusjaar, op voorwaarde dat er geen andere reden was waarom ze dat bonusjaar niet hadden gekregen.

Uiteindelijk werd er naar 133 eigenaars een nieuw groen keuringsbewijs gestuurd. Dat betekent dat ze alsnog hun bonusjaar krijgen en hun voertuig pas in 2021 moeten aanbieden voor een keuring.

Eén persoon heeft geklaagd omdat hij geen nieuw keuringsbewijs mét bonusjaar had gekregen. Bij nader onderzoek van zijn klacht bleek dat het in zijn geval om een caravan ging. Een caravan moet slechts om de twee jaar naar de technische keuring (en niet jaarlijks zoals bij auto's). Voor caravans is er dan ook geen bonussysteem voorzien. Daarom kreeg deze burger dus geen nieuw keuringsbewijs toegestuurd voor zijn caravan, want er veranderde helemaal niets voor zijn voertuig.

3.4. Terugkommoment

Waar gaat het over?

Vanaf 1 januari 2019 moeten beginnende bestuurders zes tot negen maanden na het aanvragen van hun definitief rijbewijs B een verplichte opleiding volgen van vier uur. Bij dit terugkommoment moeten de kandidaten enkele praktische oefeningen doen, onder andere om te ervaren wat het effect is van sms'en achter het stuur, hoe lang de remafstand is bij 50 kilometer per uur en wat de invloed is van alcohol of drugs op het rijvermogen. Aansluitend is er ook een groepsgesprek rond veilig rijgedrag. Dit terugkommoment kwam er om het aantal verkeersongelukken terug te dringen. Bij één op de vijf auto-ongevallen is een jonge chauffeur betrokken. In andere landen heeft dit terugkommoment zijn nut al bewezen. Mensen worden via een brief op de hoogte gebracht dat ze het terugkommoment moeten volgen. De kostprijs van het terugkommoment bedraagt 102 euro.

Het Besluit van de Vlaamse Regering kwam er op 28 september 2018 en werd gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 14 november 2018. Deze nieuwe regelgeving moest al in werking treden vanaf 1 januari 2019. Er was dus weinig tijd om processen uit te werken en die te automatiseren. Een groot deel van de communicatie naar de doelgroep (herinneringsbrieven en duplicaten) hebben we daarvoor manueel moeten aanmaken en verzenden.

We beseften dat de invoering van het terugkommoment geen populaire maatregel zou zijn en hebben een duidelijk handhavingssysteem uitgewerkt. In het ideale geval zou het terugkommoment gekoppeld kunnen worden aan de geldigheid van het rijbewijs, maar rijbewijzen zijn een federale materie terwijl de rijopleidingen een gewestelijke materie zijn. Er kon dus geen koppeling gebeuren met het rijbewijs en hebben een systeem met bestuurlijke boetes uitgewerkt.

Trage opstart

Op 16 februari 2019 vond het eerste terugkommoment plaats. Op dat ogenblik waren er vijf instellingen erkend om het terugkommoment te geven: één in Limburg, één in Vlaams-Brabant, twee in Antwerpen en één in West-Vlaanderen. Maar dus geen enkele instelling in Oost-Vlaanderen.

De eerste lichter kandidaten, een 3.000-tal personen, moest oorspronkelijk het terugkommoment volgen voor 30 april 2019. Gezien het beperkte aanbod, én omdat het voor deze lichter wel heel kort dag was, heeft het Departement MOW hun periode om het terugkommoment te volgen verlengd van drie maanden naar zes maanden. Deze groep mensen kreeg dus tot eind juli de tijd.

Vanaf februari 2019 groeide het aantal instellingen dat het terugkommoment aanbood gestaag: vier extra in februari en vier in maart. Het was echter wachten tot juni 2019 tot er een erkende instelling in Oost-Vlaanderen kwam. De instroom van instellingen kwam maar traag op gang.

Bijkomend kenden de reeds erkende instellingen geen stormloop van deelnemers. In februari en maart zijn er sessies geannuleerd omwille van te weinig deelnemers. Elke sessie moet namelijk minstens zes deelnemers tellen. Ook in april kwam het aantal inschrijvingen moeilijk op gang. Eind mei hadden 2.424 kandidaten het terugkommoment gevolgd terwijl er eind juni 10.311 kandidaten het gevolgd moesten hebben. We kunnen geen uitspraken doen waarom kandidaten zich niet of laattijdig inschrijven, maar het beperkte aantal erkende instellingen in de beginfase en het feit dat het om een nieuw element in de rijopleiding gaat, kunnen hier zeker een rol in gespeeld hebben

Communicatie langs verschillende kanalen

Om de doelgroep beginnende bestuurders zo goed mogelijk te informeren en sensibiliseren, hebben we meerdere communicatie-initiatieven ondernomen:

- We zorgden vanaf december 2018 voor duidelijke online informatie op www.vlaanderen.be/terugkommoment. Nieuwe informatie en nieuwe erkende aanbieders werden steeds meteen aangevuld op deze website. We brachten uiteraard ook 1700 en het contactpunt op de hoogte.
- Elke deelnemer moet 6 tot 9 maanden na het behalen van zijn rijbewijs B het terugkommoment volgen. Ongeveer 3 weken voor de start van die periode ontvangt elke deelnemer een herinneringsbrief via de post.
- De eerste lichting, die het terugkommoment vóór 1 augustus moest volgen, kreeg midden juli een extra herinneringsbrief in de bus.
- We hebben een animatievideo over het terugkommoment laten maken. We hebben die video gedeeld op www.vlaanderen.be/terugkommoment, in het persbericht en via onze sociale mediakanalen.
- Op 7 juni stuurden we een persbericht uit dat werd opgepikt door de media. Zie: <https://departement-mow.vlaanderen.be/nl/press-release/campagne-spoort-beginnende-bestuurders-aan-om-zich-tijdig-in-te-schrijven-voor-het>.
- We hebben folders ontwikkeld die begin juli verspreid werden naar alle examencentra. Vanaf dat moment wordt de folder meegegeven aan elke beginnende bestuurder die geslaagd is voor het praktijkexamen rijbewijs B.
Noot: het verspreiden van deze folder zorgde er ook voor dat ook bestuurders die niet aan de voorwaarden voor het terugkommoment voldeden (die bijvoorbeeld hun voorlopig rijbewijs voor 1 oktober 2017 hadden aangevraagd) toch de brochure kregen. Het gevolg van die brochure was dus onder andere dat er meer bestuurders zich inschreven voor het terugkommoment terwijl ze het eigenlijk niet moesten volgen. Hun inschrijving werd dan ook vroeg of laat geweigerd door de instelling. Daarnaast nam ook het aantal vragen bij 1700 en het Contactpunt MOW enorm toe.
- De animatievideo hebben we ingezet voor een social mediacampagne op Facebook en Google Search. De campagne liep van 17 juli tot en met 16 augustus. Tijdens de campagne werden jongeren tussen 18 en 25 jaar over heel Vlaanderen getarget. Daarnaast hebben we extra getarget in en rond Gent, omdat er sinds 8 juli ook daar aanbod was om het terugkommoment te volgen.
- In augustus maakte VTM een reportage over het terugkommoment.
- In het najaar zijn er ook enkele artikels in de kranten verschenen en heeft de woordvoerder van het departement toelichting gegeven op de radio.

Herinneringsbrieven en duplicaten

Zoals bij de technische keuring van voertuigen krijgen de mensen die het terugkommoment moeten volgen een herinneringsbrief, maar is het de verantwoordelijkheid van de kandidaten zelf om hun termijn in de gaten te houden.

Spijtig genoeg waren en zijn er een aantal uitdagingen verbonden aan de herinneringsbrieven:

- Sommige brieven met correcte adressen komen om een of andere reden toch niet bij kandidaat terecht.
- In maart en april is er iets misgegaan bij de drukker waardoor veel kandidaten geen herinneringsbrief hebben gekregen. Toen dit aan het licht kwam, hebben we beslist om voor die kandidaten de termijn aan te passen en hen op de hoogte te brengen met een brief. We hebben zelf 8.000 brieven afgedrukt en de medewerkers van verschillende afdelingen hebben geholpen om die handmatig te vouwen en in een envelop te steken.
- Kandidaten verliezen hun herinneringsbrief of gooien hem weg. Sommigen vragen dan later een duplicaat aan bij het Departement MOW, maar het duurt enkele dagen voor ze een duplicaat kunnen krijgen.
- De brief is niet noodzakelijk om aan het terugkommoment deel te nemen, maar sommige instellingen durven expliciet ernaar vragen. Dat gebeurt omdat de instellingen om privacyredenen slechts over beperkte informatie beschikken als zij een persoon wensen in te schrijven. Het Departement MOW heeft de erkende instellingen hierop gewezen en herinnert hen daar regelmatig nog aan. We beseffen dat de applicatie enkele (privacy-)beperkingen heeft en bekijken hoe we die in de toekomst kunnen wegwerken binnen het wettelijke kader.

Taalproblemen

Het terugkommoment is een Vlaamse aangelegenheid waardoor de officiële communicatie en het terugkommoment in het Nederlands verloopt. Alleen voor de bewoners van de faciliteitengemeenten geldt een uitzondering. In Vlaanderen, én in de faciliteitengemeenten, wonen echter veel mensen die het Nederlands blijkbaar niet goed machtig zijn. Bij de praktische proeven is dat geen probleem, maar bij het groepsgeprek natuurlijk wel. Juridisch gezien mag je het terugkommoment echter niet volgen met een tolk.

In 2019 hebben we gemerkt dat het niet evident is om Franstalige sessies te organiseren voor de kandidaten uit de faciliteitengemeenten. Per sessie moeten er minstens zes kandidaten zijn, anders mag de sessie niet doorgaan. De eerste sessies in het Frans van 24 augustus 2019 en 5 september 2019 werden daarom afgelast wegens te weinig deelnemers. Uiteindelijk zijn er in 2019 slechts drie sessies in het Frans doorgegaan met mensen uit de faciliteitengemeenten. Op 28 september werd het eerste terugkommoment in het Frans gegeven. Na onderling overleg besloot deze instelling echter om geen sessies meer in het Frans te organiseren omdat het niet rendabel was. Een andere instelling heeft wel nog sessies in het Frans gegeven met bijna steeds 18 deelnemers: op 24 oktober en 6 december. Een andere instelling gaf aan in april 2020 een terugkommoment in het Frans geven omdat zij veel Frans-taligen uit faciliteitengemeenten hen gecontacteerd hadden.

Stand van zaken

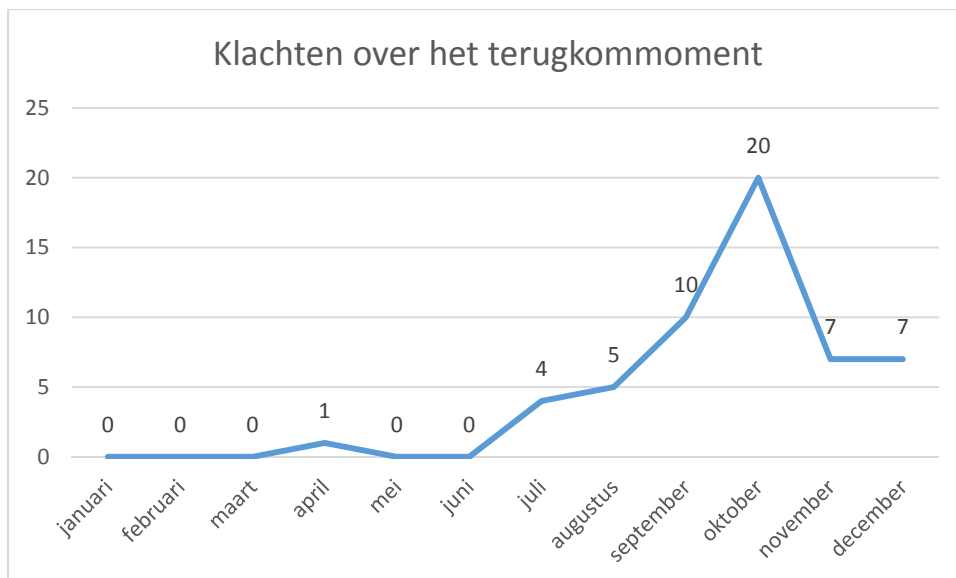
De lijst met erkende instellingen groeide in 2019 gestaag. Op 31 december 2019 kon je het terugkommoment volgen bij 23 erkende instellingen op 26 plaatsen. 96 % van de mensen die het terugkommoment moet volgen, doet dat vandaag ook.

17.444 mensen dienden het terugkommoment te volgen in 2019. Daarvan heeft 9,5% zijn eerste termijn laten passeren waardoor ze een aanmaning kregen en een toeslag van 51 euro moesten betalen. Deze personen kregen nog een extra termijn van twee maanden om het terugkommoment te volgen. Uiteindelijk zijn er 619 kandidaten (3,5%) die ook hun tweede termijn lieten passeren. Hun dossiers werden overgemaakt aan de bevoegde parketten. Als die geen verdere stappen ondernemen, kunnen er bestuurlijke boetes opgelegd worden. Die boetes kunnen oplopen tot 4000 euro. Kandidaten die in deze situatie zitten, kunnen wel nog beroep aantekenen bij de politierechtbank.

Te laat, geen tijd, geen plaats

In 2019 hebben we in totaal 54 klachten over het terugkommoment gekregen. De overgrote meerderheid ging over de toeslag van 51 euro die kandidaten moesten betalen omdat ze hun termijn hadden laten verlopen. Andere klachten kwamen er van kandidaten die te laat waren voor hun sessie en daarom niet meer mochten deelnemen. Nog andere klachten kwamen van kandidaten die pas achteraf uitstel aanvraagden. Sommigen deden hun beklag omdat ze te lang gewacht hadden en geen plaats meer vonden op de datum van hun keuze of bij de dichtstbijzijnde instelling. De meeste klachten hebben we beoordeeld als ongegrond.

Onderstaande grafiek toont de spreiding van de klachten. Daarop is duidelijk te zien wanneer de aanmaningen werden verstuurd. Waarom het aantal klachten na oktober plotseling daalde, kunnen we niet duiden.



4. Besluit

We willen iedereen bedanken die zich dagelijks inzet voor het departement. In 2019 hebben we al stappen gezet op het gebied van klantenmanagement. Maar er ligt nog veel werk op de plank. Bij de volgende stappen die we zetten, gebruiken we de volgende bouwstenen: duidelijke informatie, open communicatie vanuit het standpunt van de burger, efficiënte processen én regelmatig evalueren.

We willen onze informatie stukje voor stukje ontsluiten op een heldere manier, waar mogelijk via het Webplatform. We vertrekken daarbij vanuit het standpunt van onze klant - burger, bedrijf of lokaal bestuur - en niet vanuit onze organisatie. In combinatie met duidelijke informatie en attentie op die informatie, zullen we ook inzetten op een (warme) dialoog. Als hij iets niet begrijpt, of als hij niet tevreden is over onze dienstverlening moet hij weten bij wie hij terecht kan en moet hij het vertrouwen hebben dat daar ook naar hem geluisterd wordt. Het Contactpunt MOW laat ons toe om met de burger in dialoog te gaan, maar we moeten het nog verder uitbouwen. Dat we het Contactpunt MOW in 2020 versterken met een nieuwe medewerker toont onze wil om stappen vooruit te zetten. We zullen daarbij ook regelmatig evalueren op welke manier we verder kunnen groeien en welke middelen daarvoor aangewezen zijn.

Goede informatie en degelijke communicatie staan echter niet op zichzelf. Als de achterliggende processen niet goed zitten, zijn ze slechts doekjes voor het bloeden. In 2019 zijn we daarom een onderzoek begonnen om de vele processen binnen DMOW te verbeteren. In 2020 zal het resultaat van dat onderzoek de aanzet zijn voor verdere stappen. Digitalisering zal zeker een hoofdrol spelen, maar we zullen het menselijke contact daarbij niet uit het oog verliezen. Zowel burgers als medewerkers hebben voldoende ruimte en aandacht nodig. We mogen niet vergeten waarom we dit alles doen: de burger is onze klant, maar ook onze werkgever. Hij verdient kwaliteit.

Met onze bouwstenen zijn we bezig om een stevig fundament te leggen. Daarnaast moeten we onze verwezenlijkingen ook verankeren. En dat kan alleen maar door een voortdurende en kritische evaluatie. Een gedragen klachtenprocedure, gekoppeld aan een uitgewerkt kwaliteitsmanagement zijn daar de instrumenten voor. Die zullen we in 2020 (en daarna) verder moeten uitwerken. In ons streven naar een veilige, slimme en duurzame mobiliteit én een hedendaagse wegen- en (lucht)haveninfrastructuur zullen we de komende jaren de burger nog meer centraal moeten stellen. We laten ons daarbij leiden door de waarden van ons departement: **samenwerken, openheid, daadkracht, wendbaarheid, vertrouwen en uitmuntendheid.**



Klantenrapport 2019

Agentschap Wegen en Verkeer

BELEIDSDOMEIN
MOBILITEIT & OPENBARE WERKEN

INHOUD

| | | |
|------|---|----|
| 1. | Inleiding | 34 |
| 2. | Klantenbeleid..... | 35 |
| 2.1. | Klantendienst intern gekend binnen de organisatie | 35 |
| 2.2. | Vlot bereikbaar voor weggebruikers en omwonenden | 35 |
| 2.3. | Hoe gaan we aan de slag met de klantenreacties die we ontvangen? | 37 |
| 2.4. | Heerlijk heldere stappen vooruit..... | 38 |
| 2.5. | Op een groeipad naar een bemiddelingsgerichte werking | 39 |
| 2.6. | Werking klantendienst in cijfers..... | 41 |
| 2.7. | Klantenreacties in cijfers | 46 |
| 3. | Het beeld van 2019..... | 49 |
| 3.1. | Onderhoudsvragen blijven in top tien van belangrijkste bezorgdheden..... | 49 |
| 3.2. | Technische defecten aan verlichting en verkeerslichten | 53 |
| 3.3. | Bezorgdheden over de weg(infrastructuur): veiligheid van weginrichting en verkeerslichten | 56 |
| 3.4. | Overlast door geluid en trillingen..... | 60 |
| 4. | Besluit | 63 |
| 5. | Bijlagen | 65 |

1. Inleiding

De klantendienst van het Agentschap Wegen en Verkeer viert in februari 2020 haar tweejarig bestaan. De klantendienst heeft drie belangrijke doelstellingen.

1. AWV ALS KLANTGERICHTE OVERHEID VERSTERKEN

We geven klantgerichte antwoorden op de vragen, opmerkingen en bezorgdheden van weggebruikers en omwonenden.

2. EFFICIËNTERE WERKING REALISEREN

We ontlasten de AWV-medewerkers op het terrein, zodat zij zich kunnen focussen op hun kerntaken.

- We zoeken zoveel mogelijk zelf informatie op en werken met standaardantwoorden.
- Als we input nodig hebben, vragen we deze op en vertalen we deze naar een klantgericht antwoord.
- We leveren duidelijke opdrachten aan als een klantenreactie opvolging vereist.

3. CONTINU VERBETEREN

We reiken leerpunten aan voor onze organisatie door een goede rapportering en analyse van de klantenreacties.

We zetten in 2019 duidelijke stappen vooruit om deze drie doelstellingen verder in de praktijk om te zetten. Tegelijkertijd was 2019 een moeilijk jaar voor de klantendienst.

Om onze dienstverlening te kunnen aanhouden en onze ambities om verder te verbeteren te realiseren, wachten er ons in 2020 enkele uitdagingen. Hier leest u meer over in hoofdstuk twee.

De klantendienst wil de bezorgdheden van de burgers op een gestructureerde manier in onze organisatie laten horen. Wat de belangrijkste bezorgdheden van 2019 waren, leest u in hoofdstuk drie.

Een kort besluit bij het afgelopen jaar leest u in hoofdstuk vier. In hoofdstuk vijf vindt u als bijlage een cijferoverzicht van onze werking en de bezorgdheden van de burgers voor het jaar 2019.

2. Klantenbeleid

2.1. Klantendienst intern gekend binnen de organisatie

Begin 2018 ging de klantendienst van start. We organiseerden toen een rondgang in alle afdelingen en districten om de nieuwe werking toe te lichten en eventuele vragen en bezorgdheden op te vangen. Dit zorgde voor een positieve start van dit nieuwe traject.

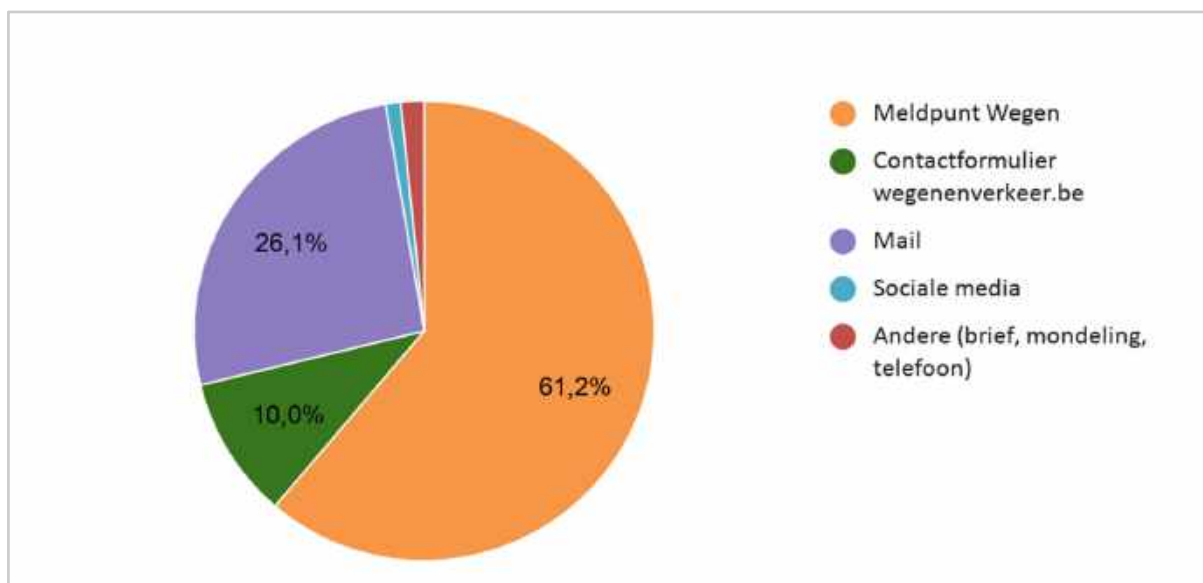
Sinds 2018 staat ons agentschap uiteraard niet stil. Mensen komen en vertrekken, de werking van sommige teams werd bijgestuurd. Daarom lanceerden we dit jaar een interne website. Hierop kunnen alle AWW-collega's nalezen wat de klantendienst voor hen kan betekenen en opzoeken hoe we de verschillende klantenreacties opvolgen.

Daarnaast werken we met aanspreekpunten per afdeling die elk hun standplaats hebben binnen deze afdeling. Zo behouden we de voeling met wat er gebeurt binnen de afdelingen en zijn we gemakkelijker aanspreekbaar voor onze collega's.

Ten slotte zijn we soms aanwezig op vergaderingen van de interne overlegplatformen van ons agentschap, waar collega's van de verschillende afdelingen vertegenwoordigd zijn. Bij onduidelijkheid of onzekerheid rond de opvolging van klantenreacties, bespreken we dit op deze interne overlegplatformen. Hierdoor houden we de richtlijnen op onze interne klantendienst website actueel. Ook ontvangen we op die vergaderingen feedback over onze eigen werking zodat we hier acties aan kunnen koppelen.

2.2. Vlot bereikbaar voor weggebruikers en omwonenden

Onderstaande figuur toont via welke kanalen we onze klantenreacties ontvangen.



Figuur 1 - Hoe bereiken onze klanten ons?

Online kanalen

We bieden verschillende online kanalen aan:

- **Meldpunt Wegen:** voor meldingen over het wegennet in Vlaanderen 61% in 2019 versus 43% in 2018
- **Contactformulier op onze website:** voor vragen over onze dienstverlening 10% in 2019 versus 11% in 2018
- **Facebook en Twitter:** voor reacties over onze dienstverlening 1% in 2019 versus 1% in 2018

De bekendheid van het **Meldpunt Wegen** stijgt en dat is goed, want het is **efficiënt voor burger en overheid**.

Omdat het voor een burger niet steeds eenvoudig is om te weten wie welke weg beheert, dispatcht dit meldpunt namelijk automatisch naar de juiste dienst (stad / gemeente of gewest) op basis van de locatie. Bovendien stromen de klantenreacties die we via het meldpunt en via het contactformulier ontvangen automatisch door naar de applicatie die we binnen ons agentschap gebruiken om alle klantenreacties op te volgen.

In het voorjaar van 2019 vernieuwden we het meldpunt om het gebruikersgemak te verbeteren. Na deze vernieuwing gebeurden er af en toe wat fouten bij het automatische doorsturen naar steden en gemeenten. Begin 2019 deden we daarom nog **enkele aanpassingen om de dispatching naar de steden en gemeenten te verbeteren**. Sindsdien verloopt deze dispatching vlot.

Telefonisch bereikbaar via 1700

Sinds het voorjaar van 2018 werken we samen met **1700, 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.

We hadden dit jaar regelmatig overleg met de collega's van Informatie Vlaanderen, die de dienstverlening van 1700 voor ons opvolgen. Zo werken we kleinere problemen weg bij het volgen van de vastgelegde scripts.

E-mail blijft belangrijk communicatiekanaal voor partners

Met 26% in 2019 versus 39% in 2018 **daalt het gebruik van e-mail** als contactkanaal. En dat is goed. Hoewel we in 2019 verbeteringen doorvoerden om de werklast bij het verwerken van e-mails te verminderen, blijft het toch meer manuele handelingen vereisen in vergelijking met klantenreacties via het contactformulier of het meldpunt.

Toch zal e-mail altijd een **belangrijk contactkanaal** blijven **voor onze partners, bij doorverwijzing naar elkaars diensten**.

- Ontvangt een stad of nutsmaatschappij een klantenreactie over onze bevoegdheid? Dan sturen ze de reactie via e-mail naar ons door.
- Ontvangen wij een klantenreactie van een burger die niet onder onze bevoegdheid valt? Dan bezorgen we de reactie aan onze partner zodat zij de klant verder kunnen informeren.

Zo vermijden we dat de burger van het kastje naar de muur gestuurd wordt.

Vernieuwing website om online dienstverlening extra te promoten

Begin 2020 zullen we onze website vernieuwen zodat onze klanten onze informatie op een vlottere manier kunnen raadplegen. Ter voorbereiding deed de klantendienst **een evaluatie van de veelgestelde vragen op onze website** om deze relevanter te maken voor onze klanten. Deze zullen **bij de start van de nieuwe website** mee vernieuwd worden.

2.3. Hoe gaan we aan de slag met de klantenreacties die we ontvangen?

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

Uitgebreide analyse

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, ...

Op basis van deze analyse doen we een eerste filtering.

- Is er voldoende input om de klantenreactie op te volgen of vragen we best bijkomende input op?
- Is de klantenreactie bestemd voor ons agentschap of sturen we ze best door naar één van onze partners of een andere dienst binnen ons agentschap?
- Bestaat er al een gelijkaardig dossier waaraan we de klantenreactie kunnen koppelen?

Antwoorden zelf opstellen

We antwoorden onze klanten zoveel mogelijk onmiddellijk zelf door:

- input op te zoeken in gerelateerde dossiers, in eigen applicaties of websites;
- standaardantwoorden te versturen bij vaak voorkomende klantenreacties, zoals bij vragen om onderhoud of bij technische defecten.

Vereist de klantenreactie een opvolging?

- Dan wijst de klantendienst de klantenreactie toe aan het juiste team binnen ons agentschap.
- Die gaan hier vervolgens mee aan de slag en voegen hun input toe aan het dossier.
- Als de klant terugkomt met een vraag naar een stand van zaken, kunnen we vervolgens informeren op basis van de input in het dossier.

Gaat het om een specifieke klantenreactie / klacht?

- Dan starten we een onderzoeksvraag op bij de verantwoordelijke collega('s) / dienst(en).
- Die input vertalen we naar een klantgericht antwoord.

Naar een nog efficiëntere opvolging van onze onderzoeksvragen in 2020

We boeken goede resultaten in het ontlasten van onze collega's (zie ook 2.6 Werking klantendienst in cijfers). Toch is er nog ruimte voor verbetering bij het verwerken van de onderzoeksvragen.

De onderzoeksvragen in onze applicatie werken onvoldoende intuïtief, waardoor ze in sommige gevallen 'verkeerd' gebruikt worden. Hierdoor blijven sommige dossiers langere tijd zonder opvolging. Dit moeten we voorkomen. Tijdens interviews met collega's uit verschillende teams rond de werking van onze applicatie brachten we alle knelpunten in kaart. Die willen we in 2020 verder wegwerken.

2.4. Heerlijk heldere stappen vooruit

Met de opstart van de klantendienst kozen we resoluut voor een nieuwe stijl van antwoorden. Hierbij staan centraal:

- empathie tonen;
- een defensieve houding vermijden;
- transparant antwoorden, ook als we niet tegemoet kunnen komen aan de vraag van de klant;
- een helder taalgebruik.

In 2019 werden we **steeds beter in dit klantgericht schrijven**. We volgden opleidingen in groep waarbij we cases bespraken. We werkten een document uit dat onze richtlijnen rond klantgericht schrijven bundelt. De klantendienstmedewerkers volgden daarnaast ook individuele coachings, om zo te werken aan hun specifieke aandachtspunten bij het opstellen van teksten.

Door deze richtlijnen consequent te volgen, kunnen we het **wantrouwen tegenover de overheid bij sommige burgers omzetten in een positievere relatie**.

Zo liet een klant in dossier KM-2019-32997 op een zeer negatieve manier zijn ongenoegen blijken over de aanpassing van een verkeerslichtenregeling: "Welke imbeciel heeft hier de verkeerslichten geregeld? Honderden meter aanschuiven; sluipverkeer in de woonwijken, ergernis en onvrede die leiden tot agressieve overtredingen Stop aub die waanzin. Kom eens vanachter jullie bureaus en tekentafels en ervaar het leven zoals het is."

Het ging om een kruispunt dat op de gevaarlijke puntenlijst stond en waar we aanpassingen doorvoerden voor meer veiligheid. In ons antwoord toonden we begrip over de verloren reistijd, legden we uit waarom de verkeerslichten werden aangepast en welke bijkomende aanpassingen we nog planden om de doorstroming vlotter te krijgen zonder de genomen maatregelen teniet te doen.

Hierop ontvingen we van de klant een positieve reactie: "Hartelijk dank voor deze uitleg. Ik verneem met genoegen dat het probleem onderkend wordt en er een verbetering gezocht wordt. Tenslotte wil ik mij ook excuseren voor het gebruik van het woord "imbeciel" in mijn mail. Dat was pure frustratie. Ik weet natuurlijk ook wel dat jullie professioneel werken."

In dossier KM-2019-25206 vond een omwonende de gracht voor haar woning niet erg netjes. Er gebeurde recent een onderhoud, maar in de gracht voor haar woning bleef een laagje water staan en ook de bladeren die erin bleven liggen, stoorden haar. Toch konden we niets voor haar betekenen. Er was geen probleem met de waterafvoer in de gracht. Zolang de bladeren in de gracht geen verstoppingen veroorzaken, doen we hiervoor geen extra opruimbeurt. Door dit op een duidelijke manier te communiceren, liet de klant in een reactie weten dat ze begrip had voor de argumenten die we gebruikten.

Daarnaast werkten we samen verder aan het herschrijven van onze standaardantwoorden met de Heerlijk Helder-bril op. Die oefening zullen we begin 2020 afronden. Toch zal het up-to-date houden van onze standaardantwoorden ook daarna een vast onderdeel blijven van onze werking.

De **kwaliteit van onze antwoorden garanderen en nog verder verhogen** zal een **voortdurende uitdaging** blijven voor ons team. Toch zijn we fier op de stappen die we hier in 2019 al in gezet hebben.

2.5. Op een groeipad naar een bemiddelingsgerichte werking

Het Vlaams bestuursdecreet legt de focus op een **bemiddelingsgerichte klachtenbehandeling**. Ook onze klantendienst schrijft zich graag in in dit verhaal.

Meedenken met de klant

Een burger heeft recht op goede informatie en moet in gesprek kunnen gaan met de overheid, waarbij de overheid op een constructieve manier durft mee te denken om een oplossing te bereiken.

In heel wat dossiers, kleine en grote, doen we dit al.

Zo hoorden we in het voorjaar van een klant (zie dossier KM-2019-17159) dat zijn internet stopte met werken nadat we voor zijn woning nieuwe kabels groeven om trajectcontrole te plaatsen. De nutsbedrijven kwamen ter plaatse om te herstellen, maar de kabels die van de straat tot aan zijn woning leidden, waren te oud en moesten vervangen worden. Omdat nutsbedrijven niet op privégrond werken, had de klant zelf een sleuf gegraven om de nieuwe kabel te leggen en had deze vervolgens laten aansluiten door het nutsbedrijf.

Onze technische dienst had reden om te vermoeden dat de beschadiging van de kabel niet veroorzaakt werd door onze werken, maar kon dit ook niet met 100% zekerheid uitsluiten.

Onze collega's dachten constructief mee en we bereikten uiteindelijk een compromis met de klant rond een symbolische financiële vergoeding voor de door hem gemaakte kosten en inspanningen. Op die manier voelde de klant zich gehoord en vermeden we een juridisch welles-nietes-spelletje dat beide partijen heel wat tijd en moeite zou gekost hebben.

Ook in hoofdstuk drie bij de bespreking van het beeld van 2019 brengen we nog voorbeelden naar voor waarin we de stap zetten naar die bemiddelingsgerichte aanpak.

Bemiddelingsgericht werken blijft een uitdaging voor de komende jaren

Tegelijkertijd moeten we erkennen dat er **tussen ons ideale toekomstbeeld en de realisatie ervan een moeilijk pad** ligt waarin we geleidelijk aan stappen vooruit proberen te zetten, maar soms ook, gedwongen, weer wat achteruit moeten gaan.

Een spijtige, maar belangrijke hindernis om een bemiddelingsgericht beleid te realiseren, blijft helaas de werkdruk. In de veelheid van dossiers is het voor zowel de klantendienst als voor de collega's op het terrein een uitdaging om elke bezorgdheid van onze klanten de aandacht te geven die het verdient.

Welke stappen zetten we al?

We kozen er als eerste stap voor om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren en te bewaken door in te zetten op het **formuleren van klantgerichte antwoorden**. Die kwaliteit bleven we bewaken, ook in 2019, ondanks de verhoogde werkdruk (zie onder bij 2.6 Klantendienst in cijfers).

Door die hoge werkdruk maken we keuzes. Zo brengen we onze klanten op dit moment niet proactief op de hoogte over het gevolg dat we gaven aan hun vraag of melding. Een standaardantwoord geldt meteen ook als het definitief 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.

Tegelijkertijd vraagt een **bemiddelingsverhaal** opzetten ook meer dan een goed en klantgericht geformuleerd antwoord. Het **vraagt tijd en bereidheid om een klantenreactie grondiger vast te pakken**. Die bereidheid kan ook erg afhankelijk zijn van de collega's die het dossier inhoudelijk opvolgen.

Om cases die een tweede opinie vragen te kunnen onderscheiden in de veelheid van dossiers, deden we een aanpassing in onze applicatie die toelaat om **dossiers te escaleren naar het teamhoofd**.

Daarnaast voerden we recent ook een nieuwe manier in om deze cases op een meer overzichtelijke manier te labelen om ze zo gemakkelijker te kunnen **bespreken op ons teamoverleg**. Zo kunnen we leren van elkaar en groeien als team.

Toch moeten we erkennen dat het **pad dat we bewandelen nog lang is** en er dus zeker nog ruimte is voor verbetering. Concrete ambities hieraan verbinden, blijft moeilijk, omdat we op operationeel vlak met heel wat uitdagingen blijven zitten.

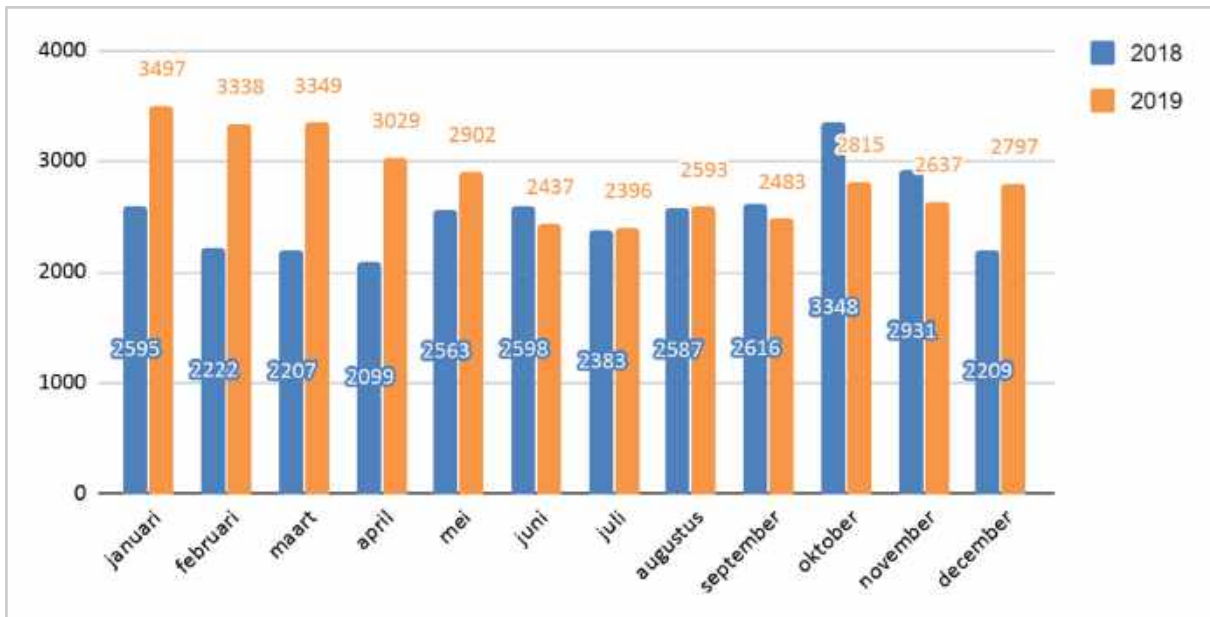
2.6. Werking klantendienst in cijfers

In dit deel geven we een overzicht van de belangrijkste cijfers over de werking van de klantendienst voor dit jaar. Een volledig overzicht van alle cijfers kan u terugvinden in bijlage bij dit rapport in hoofdstuk vijf.

Stijging van aantal klantenreacties

In 2019 verwerkte de klantendienst 34.273 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, ...

Dit is een stijging van 13% ten opzichte van 2018 toen we 30.358 klantenreacties verwerkten.



Figuur 3 - Aantal klantenreacties verwerkt door de klantendienst per maand

Van deze 34.273 klantenreacties afgesloten in 2019 waren er **25.743 unieke klantenreacties bestemd voor AWV verdeeld over 19.836 dossiers**. Eén dossier bevat met andere woorden één of meerdere klantenreacties.

Dit gaat om een **stijging van 10% unieke klantenreacties bestemd voor AWV** (25.743 in 2019 versus 23.407 in 2018).



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

Klantendienst ontlast collega's nog meer dan in 2018

We maken onze ambities om de collega's op het terrein te ontlasten echt waar.

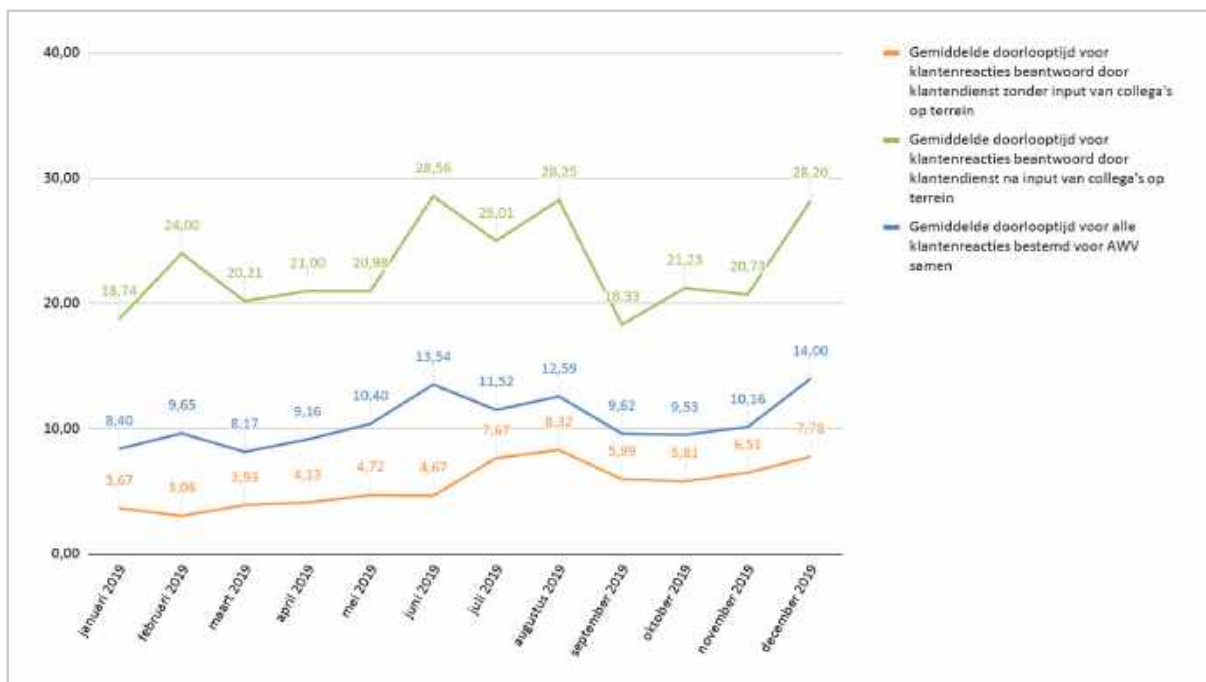
- Door een uitgebreide filtering
 - **33% van de klantenreacties die we verwerken, verwijzen we door naar andere diensten, koppelen we aan lopende dossiers, ...**
 - In 2018 was dit nog 23%.
 - Zo voorkomen we dat er overbodige onderzoeksvragen gesteld worden.
- Door zoveel mogelijk onmiddellijk zelf te beantwoorden
 - **76% van de klantenreacties beantwoordde de klantendienst de klantenreacties zelf, zonder input van het terrein.**
 - Dit is een **sterke stijging ten opzichte van 2018** (59%).
 - Zo kunnen collega's zich zoveel mogelijk focussen op hun kerntaken.

Onze **klantendienst** geraakt **steeds meer ingewerkt** in haar rol en kan hierdoor ook steeds beter ontlasten. Daarnaast maakten we het afgelopen jaar ook verdere afspraken met de verschillende overlegplatformen van ons agentschap rond veel voorkomende klantenreacties. Ook hierdoor kunnen we voor een deel van deze klantenreacties de collega's steeds beter ontlasten.

Antwoordtermijnen onder druk

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.

Toch was dit jaar een moeilijk jaar voor de klantendienst. De **stijging van het aantal klantenreacties** ging helaas **gepaard met een tijdelijke daling van het aantal voltijdse medewerkers**. Hoewel we eind 2018 een nieuwe medewerker konden aanwerven die echt nodig was om de aantallen te kunnen verwerken, draaiden we in 2019 in onderbezetting door een combinatie van moederschapsrust, enkele ziekteverloven en een vermindering van de arbeidsdagen bij enkele collega's.



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

We hebben een fantastisch team dat ongelooflijk sterk werk levert. Toch had de combinatie van deze factoren een duidelijk effect op onze gemiddelde **antwoordtermijnen die stegen ten opzichte van 2018**:

- beantwoord zonder (bijkomende) input van collega's: zes werkdagen in 2019 versus vier werkdagen in 2018;
- beantwoord na input van collega's: 23 werkdagen in 2019 versus 14 werkdagen in 2018
- gemiddeld voor alle klantenreacties samen: 11 werkdagen in 2019 versus 7 werkdagen in 2018

Ook de grote stijging in doorlooptijd van de antwoorden met input van collega's is voornamelijk te zoeken bij de verhoogde werkdruk bij de collega's van de klantendienst. Door de grote hoeveelheid aan dossiers bleef een dossier waarin een onderzoeksvraag werd gesteld langer liggen bij de klantendienst vooraleer we dit konden oppikken in vergelijking met 2018.

Achterstand bij het beantwoorden van de klantenreacties

De combinatie van de stijging van het aantal klantenreacties met een daling van het aantal beschikbare voltijdse medewerkers zorgde er helaas ook voor dat we een **achterstand opbouwden in de te verwerken dossiers**.

Om te voorkomen dat dringende dossiers niet opgepikt geraken, **labelen** we de binnengekomen **dossiers volgens prioriteit**. Dringende vragen en dossiers die een opvolging vereisen op het terrein (zoals vragen om onderhoud, technische defecten en reacties over wegenwerken) krijgen de hoogste prioriteit. Suggesties ter verbetering krijgen een lagere prioriteit.

Om tegemoet te komen aan de hoge werkdruk, konden we eind dit jaar nog een nieuwe medewerker aanwerven. Die is zich nog volop aan het inwerken. Tegelijkertijd kwam ook een collega terug uit moederschapsrust. Met deze negen collega's gaan we ervan uit dat ons team op dit moment voldoende menskracht heeft om de achterstand niet verder te laten oplopen.

Oplossingen voor burgers omzetten in cijfers

De **Vlaamse ombudsman wil het streven naar bemiddelingen ook omzetten in cijfers**. Vorig jaar konden we daar nog geen concrete cijfers tegenover zetten, omdat we nergens registreerden of en wanneer we een bemiddelingsresultaat bereikten. We hadden het er ook moeilijk mee om te definiëren wat een verzoening dan concreet betekent.

In het voorjaar bespraken we met de Vlaamse ombudsdienst hoe we een bemiddeling concreet kunnen definiëren binnen onze werkcontext en hoe we dit kunnen vertalen in cijfers. Na dit overleg gaven we de opdracht aan ons ontwikkelteam om onze applicatie aan te passen. Sinds het najaar startten we met dit bemiddelingsbeleid en met een extra registratie om bemiddelingen in cijfers om te zetten.

Hoe berekenen we het aantal oplossingen / verzoeningen?

- Onze klantendienst vult per klantenreactie rapporteringsgegevens aan. Zo bepalen we per klantenreactie of het om een vraag, een melding of een klacht gaat.
- Bij het afsluiten van een klacht, kiezen we sinds dit najaar voor één van deze drie mogelijkheden:
 - Niet ontvankelijk (volgens richtlijnen Vlaams bestuursdecreet van 7 december 2018)
 - Verzoening
 - Geen verzoening
- Wat beschouwen we als een verzoening?
 - AWV is bereid (al dan niet na escalatie door klantendienst) om een (gedeeltelijke) oplossing te bieden
 - Verzoening is niet noodzakelijk gelijk aan een tevreden klant, maar houdt wel in dat AWV een actie / maatregel nam die ze niet genomen zou hebben zonder klachtendossier

Hoe vertaalt zich dit in cijfers?

In 2019 labelden we 3% van de 25.743 klantenreacties bestemd voor AWV als klachtendossier. In die 747 klachten bereikten we **71 verzoeningen**. Dit gaat om 10% van het totaal aantal klachten.

Belangrijke nuance bij dit cijfer:

- We startten pas sinds midden september 2019 met deze nieuwe labeling. Dit cijfer is dus **geen representatief cijfer voor het volledige jaar**.
- De werking is nieuw voor de collega's van de klantendienst en vraagt daarom nog wat verdere afstemming.

In 2020 zullen we onze klachtencases daarom uitgebreider bespreken op onze teamvergadering: om van elkaar te leren en tot een meer uniforme beoordeling te komen. Daarnaast zullen we **evalueren of deze werking haalbaar is en een juist beeld geeft** van onze werking. We willen hierbij ook leren van hoe andere klachtendiensten binnen en buiten ons beleidsdomein dit aanpakken.

2.7. Klantenreacties in cijfers

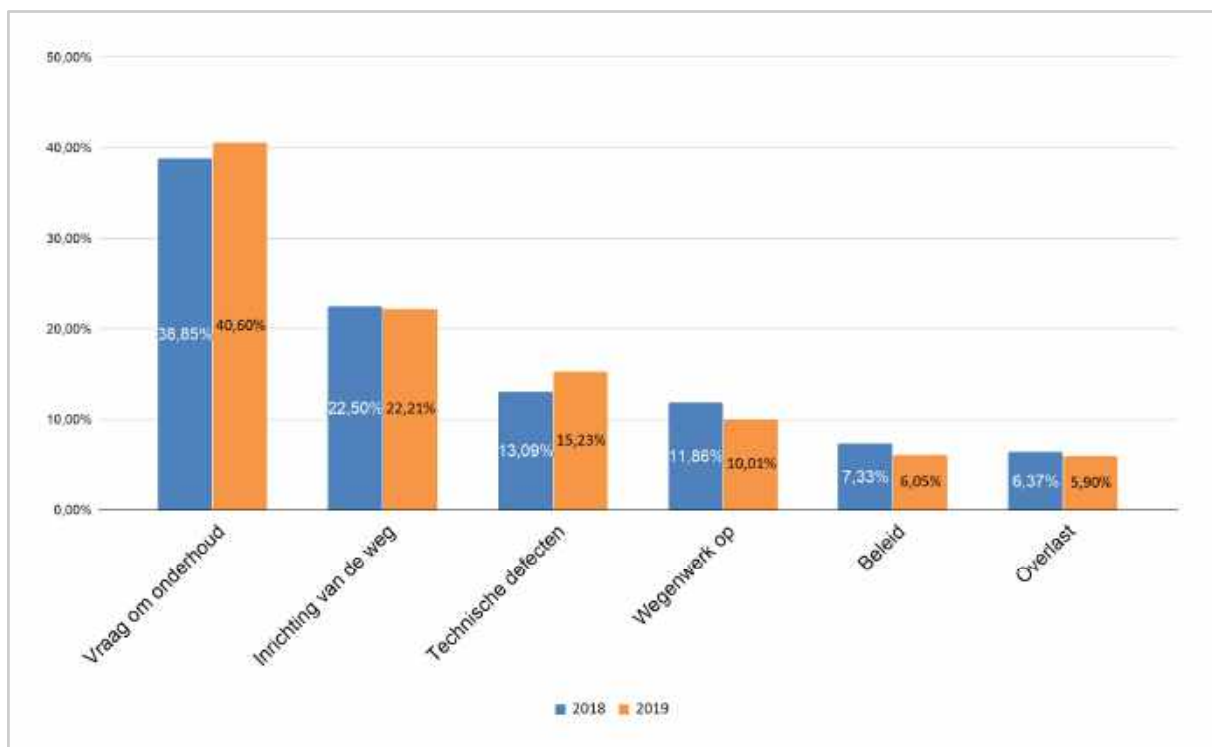
De klantendienst kent **aan elk dossier één of meerdere knelpunten toe afhankelijk van de pijnpunten die de klant bij ons aankaart**. In dit deel geven we een overzicht van de knelpunten die onze klanten bij ons aankaarten. Een volledig overzicht van alle cijfers kan u terugvinden in bijlage bij dit rapport.

Bij sommige tabellen zal u opmerken dat we geen vergelijking maakten met de cijfers van 2018. Dit heeft te maken met enkele veranderingen aan onze knelpuntenlijst in vergelijking met 2018. Na één jaar klantendienst deden we **eind 2018 een evaluatie van onze knelpunten**.

Knelpunten die nauwelijks aangeduid werden, voegden we logischer samen. Als een categorie 'andere' te hoge resultaten opleverde, analyseerden we welke verschillende soorten klantenreacties we hiermee labelden en creëerden we (een) nieuw(e) knelpunt(en). Dit maakt de vergelijking voor sommige cijfers moeilijk. Als dit het geval is, lieten we de cijfers voor 2018 weg.

Aantal klantenreacties volgens knelpunt

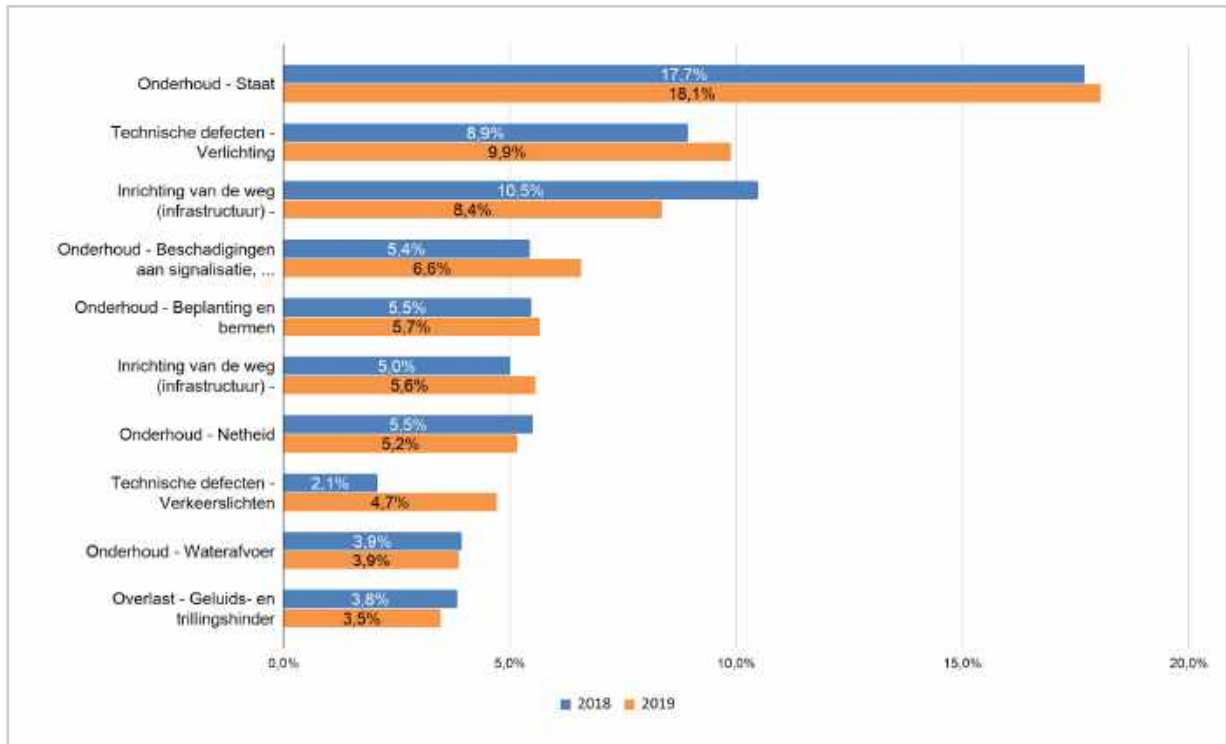
We verdelen onze knelpunten in zes **hoofdcategorieën**: vraag om onderhoud; technische defecten; overlast; inrichting van de weg of weginfrastructuur; wegenwerken en beleid.



Figuur 11 - Dossiers per knelpunt hoofdcategorie procentueel

In de 19.836 dossiers werden er in totaal 21.396 knelpunten aangeduid. Net als vorig jaar draait de grootste bezorgdheid van de burgers rond het onderhoud van onze wegen. Het procentuele aandeel van de verschillende hoofdcategorieën schommelt wat, maar blijft in grote lijnen redelijk gelijklopend met 2018.

Top tien bezorgdheden



Figuur 13 - Top tien knelpunten procentueel

Net als in 2018 blijft **de staat van onze wegen en fietspaden de grootste bezorgdheid waarover burgers ons contacteren**. En net als in 2018 zijn **ook alle onderhoudsknelpunten in de top tien vertegenwoordigd**. Op enkele kleine schommelingen na behouden ze het ook hetzelfde procentuele aandeel ten opzichte van het totaal aantal vragen om onderhoud in respectievelijk 2018 en 2019.

Klantenreacties over **defecte verlichting** schuiven naar de tweede plaats, al gaat het in aantal noch in procentueel aandeel om erg grote verschillen.

Met een kleine schommeling verschuift de bezorgdheid over de werking van **verkeerslichten** hierdoor van de tweede plaats (in 2018) naar de derde plaats. Tegelijkertijd verschijnt met klantenreacties rond defecten aan verkeerslichten een nieuwkomer in de top tien. Hierdoor blijven verkeerslichten net als in 2018 één van de belangrijkste bezorgdheden waarover burgers ons contacteren.

Klantenreacties rond defecte verkeerslichten zijn meteen de sterkste stijger in dit jaarrapport. Bezorgdheden rond defecte verkeerslichten werden dit jaar meer dan 1000 keer met ons gedeeld (zie figuur 12 in bijlage) wat een stijging is van meer dan 15% ten opzichte van het totaal aantal defectmeldingen (zie figuur 21 in bijlage) en een stijging van 3% ten opzichte van het totaal aantal knelpunten (zie figuur 13 hieronder en in bijlage).

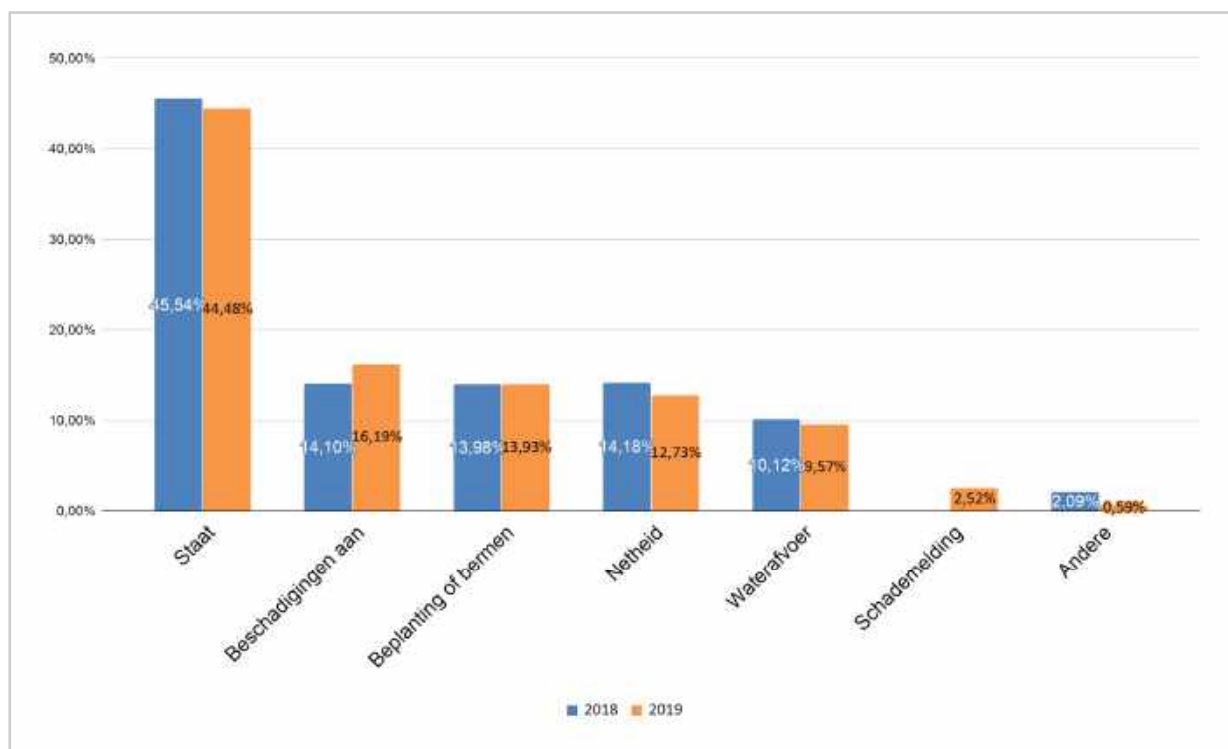
Met erg kleine schommelingen behouden opmerkingen rond de **veiligheid van de weg(infrastructuur)** op een specifieke locatie ¹ en bezorgdheden over **geluids- en trillingshinder** hun respectievelijk vijfde en tiende plaats in de top tien.

¹ In het rapport van 2018 kan u dit knelpunt in de top tien terugvinden onder de noemer *Inrichting van de weg od weginfrastructuur - Signalisatie*. Bij de evaluatie van de knelpunten aan het eind van 2018 verruimden we dit knelpunt naar alle bezorgdheden over de verkeersveiligheid op een specifieke locatie.

3. Het beeld van 2019

In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de tien grootste bezorgdheden van de burger. We bundelen de bezorgdheden per categorie.

3.1. Onderhoudsvragen blijven in top tien van belangrijkste bezorgdheden



Figuur 15 - Dossiers met knelpunt vraag om onderhoud procentueel

De **historische achterstand in het structureel onderhoud** van onze infrastructuur **vertaalt zich ook in de aantallen klantenreacties**. Voor de autosnelwegen gebeurde er de afgelopen jaren een inhaalbeweging, wat zich in onze PMS-rapporten ² ook vertaalt naar een stijging van het aantal autosnelwegen in goede of zeer goede staat. Voor de gewestwegen blijft de onderhoudsachterstand echter groot.

Voor de fietspaden was bij de laatste meting 60% van de fietspaden in uitstekende of goede staat ³. We investeerden de afgelopen jaren sterk in de heraanleg van onze fietspaden. Zoals onder meer uit onze meest recente klantentevredenheidsbevraging ⁴ blijkt, hechten burgers steeds meer belang aan

² Het PMS rapport wordt gemaakt met een softwareprogramma, het Pavement Management System dat de toestand van het autosnelwegennet meet.

³ Elke twee jaar meten we met de fietspadprofilometer het comfort van onze fietspaden (zijn er putten? verzakkingen? scheuren door boomwortels? ...) aan de hand van een laser. Daarnaast analyseren we de gegevens van het Wegenregister om de inrichting van onze fietspaden (breedte?, type: aanliggend, aanliggend verhoogd, vrijliggend? ...). Dit vertaalt zich in het tweejaarlijkse rapport *Staat en inrichting van de fietspaden langs gewestwegen in Vlaanderen*.

⁴ Jaarlijks meten we de klantentevredenheid van onze burgers via een extern klantentevredenheidsonderzoek.

veilige en comfortabele fietspaden. Die verwachtingen groeiden de laatste jaren exponentieel. En **onze stijgende investeringen kunnen helaas geen gelijke pas houden met de stijgende verwachtingen.**

Hoewel de aantallen op het totale aandeel onderhoudsvragen niet zoveel schommelen (zie figuur 15 hierboven en figuur 16 in bijlage), blijven **de klantenreacties rond de staat van onze wegen en fietspaden** met 18% van het totale aandeel knelpunten de **grootste bezorgdheid** waarover burgers ons contacteren (zie figuur 13 bij 2.7. en in bijlage)⁵. Tegelijkertijd is er ook een kleine groei (5%) van klantenreacties over de staat van onze fietspaden (zie figuur 19 in bijlage).



Districten bieden meerwaarde door terreinkennis

Doordat ze vaak op de baan zijn, bieden de **collega's van de districten een echte meerwaarde** aan ons agentschap, ook voor de klantendienst.

Door de hoge werkdruk (zie ook bij 2.5 Op een groeipad naar een bemiddelingsgericht beleid) kunnen we als klantendienst nog onvoldoende investeren in telefonische dienstverlening of afspraken ter plaatse. Daarom is het belangrijk om te blijven investeren in onze districten.

Zij kunnen **door hun nabijheid en kennis vaak** concrete oplossingen aanbieden en ook al eens langsgaan om een moeilijkere boodschap mondeling uit te leggen. Om hen hierbij te ondersteunen volgden alle **wegentoezichers** in 2019 een **opleiding** met tips en tricks **rond klantgerichte communicatie** en omgaan met verbale agressie.

Hieronder geven we enkele voorbeelden van vragen om onderhoud waarbij we door een goede samenwerking tussen districten en klantendienst een burger opnieuw tevreden konden maken.

In dossier KM-2019-32483 ervaarde een omwonende erg veel overlast door een verzakking. De herstelling werd uitgevoerd, maar na de herstelling bleef de omwonende overlast ervaren. De wegentoezichter nam contact op met de omwonende. De verzakking waarnaar de omwonende verwees bleek om een verzakte inspectieput te gaan. Het district liet een lokale herstelling uitvoeren. De klant stuurde een enthousiaste bedanking voor de goede opvolging.

In dossier KM-2019-21399 contacteerde een omwonende ons omdat het water bij regenweer bleef staan voor zijn woning en zijn woning binnensijpelde. Na een controle ter plaatse bleek dat er door een verzakking nood was aan een extra slokker om het water vlot te laten afvloeien. Dit

⁵ Ook bij de schadeclaims gaan de *meest voorkomende klachten over putten en verzakkingen* (216 dossiers of 36,24 % van het totaal). De juridische dienst registreerde dit jaar 596 schadeclaims van weggebruikers. Het totale aantal schadeclaims ligt hiermee *beduidend lager dan de voorbije jaren*. Sinds 2012 heeft er zich *duidelijk een dalende trend ingezet met (beperkte) statistische schommelingen in 2016 en 2018.*

De totale schadeclaim bedroeg 1.086.728,89 euro of gemiddeld 1823,37 euro. In 358 dossiers (60,07 % van het totaal) nam de juridische dienst al een standpunt in. De overige dossiers zijn om uiteenlopende redenen (de expertise is nog lopende, het strafdossier is nog niet beschikbaar, het standpunt van een andere betrokken partij wordt afgewacht, ...) nog niet (definitief) beoordeeld.

De beoordeling door de juridische dienst resulteerde in 119 gevallen in een minnelijk regelingsvoorstel (33,24 % van de reeds beoordeelde zaken), terwijl de aansprakelijkheid in de overige zaken wordt betwist (239 dossiers of 66,76 % van de reeds beoordeelde zaken). De reeds betaalde schadevergoeding bedraagt momenteel 141.070,33 euro of gemiddeld 1185,46 euro.

werd opgenomen in de herstelplanning, maar kon door andere, geplande onderhoudswerken geen prioriteit krijgen. Toen de klant liet weten dat enkele aanhoudende regendagen voor flink wat overlast zorgden, nam de klantendienst opnieuw contact op met het district. Die schoof wat in de planning, zodat de situatie kon opgelost worden voor deze klant.

In dossier KM-2018-20466 geraakte een fietspad volledig overgroeid. Het fietspad werd ooit aangelegd als tijdelijke verbindingsweg om meer mensen op de fiets te krijgen in afwachting van de realisatie van een groter project. Dit bleek te werken. Het fietspad werd druk gebruikt door fietsers op speed pedelecs. De onderhoudsafspraken waren erg onduidelijk, waardoor de verschillende partijen (stad, Vlaamse Waterweg en AWW) naar elkaar keken. Het probleem sleepte erg lang aan. De klantendienst nam contact op met het district. Na een overleg kwam er toch een akkoord uit de bus en volgde er snel een snoeibeurt. De fietsers waren opnieuw tevreden.



Proactiever communiceren over (nachtelijke) onderhoudswerken

Om vragen over repetitieve onderhoudswerken zoals maaibeurten of hakhoutbeheer **te beperken**, is extra aandacht voor **correcte en proactieve communicatie nodig**. Een goede samenwerking met steden en gemeenten is hierbij essentieel. Als eerste aanspreekpunt voor vragen van burgers kunnen zij ons ondersteunen om burgers op een correcte manier te informeren.

In 2019 toonden we aan dat **een duidelijke proactieve communicatie** (vóór de start van het hakhoutseizoen) **over de geplande hakhoutwerken tot goede resultaten** leidde. We legden het waarom van hakhoutbeheer uit en plaatsten een dynamische kaart op onze website die aanduidt waar er precies gesnoeid en gekapt zou worden. Het aantal klantenreacties via sociale media daalde opmerkelijk, net als het aantal vragen via pers en politiek.

Om individuele klachten te beperken, is een correcte communicatie met de omwonenden erg belangrijk. Spijtig genoeg ontvingen we in 2019 klachten van burgers rond nachtelijke onderhoudswerken waarover zij niet verwittigd werden. In sommige gevallen ontvingen de omwonenden wel een brief, maar vermeldde die niet dat er 's nachts zou gewerkt worden.

Dat we op drukke wegen de keuze maken om 's nachts te werken, is te verantwoorden. Tegelijkertijd is het dan net extra belangrijk om de omwonenden te informeren over het waarom, het tijdstip en de duur van de werken.

We kaartten dit aan op de verantwoordelijke overlegplatformen om hier extra aandacht op te vestigen. Ook voegden de collega's van communicatie het als extra aandachtspunt toe aan de bewonersbrief rond hakhoutbeheer. Hiermee hopen we dit soort klachten in de toekomst te vermijden.



Oplossing voor terechte bezorgdheden burgers blijft (lang) uit en is soms districtsafhankelijk

Communiceren is erg belangrijk, maar als de oplossing voor een probleem uitblijft, wordt dit moeilijker. Hiermee worden zowel de districten zelf als de klantendienst dagelijks geconfronteerd.

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**.

Tegelijkertijd merken we ook verschillen op tussen de prioriteiten die de verschillende districten stellen. Waar het ene district bereid is om (sneller) een herstelling in te plannen om een probleem voor een burger op te lossen, geraakt dit in een ander district niet op de prioriteitenlijst.

We analyseerden dit jaar hoe de verschillende districten hun onderhoudsbudgetten inzetten. Zo kunnen de districten leren van elkaar en afspraken maken rond de uitvoering van de verschillende onderhoudstaken. Deze oefening zal ook in 2020 verder gezet worden. Dit is zeker nodig als we willen komen tot een beter onderhouden patrimonium.



Ontlasting door klantendienst mag niet leiden tot gebrek aan voeling met wat er leeft binnen werkgebied

Bij onderhoudsvragen stuurt de klantendienst het dossier met exacte locatie en omschrijving van het probleem door naar de wegentoezichter. Zo kan die 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.

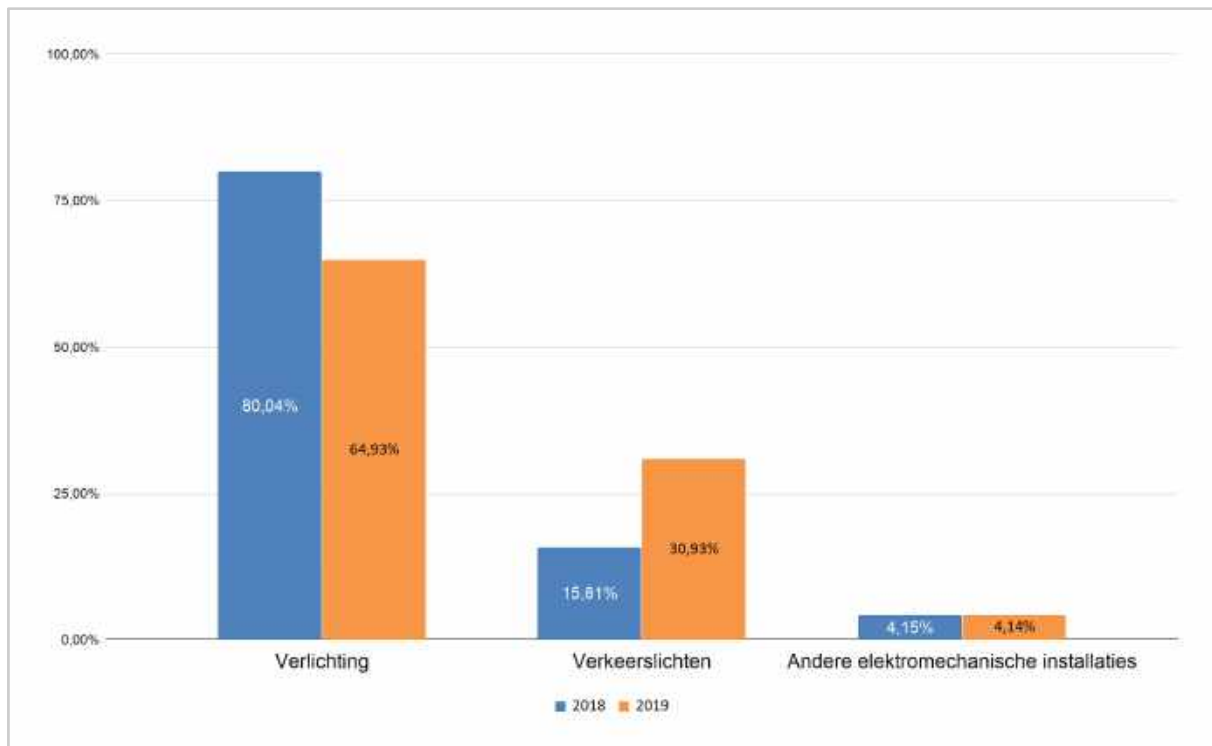
De burger ontvangt bij de meerderheid van de onderhoudsvragen een standaardantwoord. Enkel bij meer specifieke of terugkerende klantenreacties legt de klantendienst het antwoord eerst voor aan de districtschef.

Deze afspraak ontlast de districten. Zij zijn dan ook geen vragende partij om deze werking aan te passen. Tegelijkertijd betreuren de **districtschefs** dat ze sinds de komst van de klantendienst een **minder goed zicht hebben op de klantenreacties voor hun district**.

Daarom lanceerden we eind 2019 een overzichtsscherm dat de districtschefs, maar ook alle andere leidinggevenden in ons agentschap, een beter zicht geeft op wat er leeft per team, per district, per gemeente(s), per afdeling. Ook kan er beter gefilterd worden op kaart.

We zetten dus al stappen in de juiste richting om tegemoet te komen aan deze terechte bezorgdheid, maar verwachten dat we dit in 2020 nog verder zullen moeten verfijnen op basis van de feedback van de collega's.

3.2. Technische defecten aan verlichting en verkeerslichten



Figuur 21 - Dossiers met knelpunt technische defecten procentueel

Dossiers rond **defecte verlichting staan met 2116 dossiers op nummer twee in de top tien** van de knelpunten. In vergelijking met het totale aandeel knelpunten blijft het procentuele aandeel van de dossiers rond defecte verlichting gelijk ten opzichte van 2018 (zie figuur 13 in 2.7. of in bijlage)

In vergelijking met het totale aandeel van het knelpunt technische defecten daalt het procentuele aandeel van defecte verlichting wel sterk (met 15%) ten opzichte van 2018.

Dit vloeit voor uit de **stijging van het aantal klantenreacties rond defecten aan verkeerslichten** (van een kleine 400 naar meer dan 1000 knelpunten of een stijging van 15%) ten opzichte van 2018. Samen met de bijna 1800 dossiers rond de werking blijven verkeerslichten dus één van de belangrijke bezorgdheden waarover burgers ons contacteren.



Klantendienst nam heel wat werk uit handen van de teams elektrische weginstallaties voor opvolging van klantenreacties defecte verlichting

We controleren en herstellen de verlichting langs onze wegen om de vier maanden. Als er tussen twee herstelrondes een lamp defect is, dan nemen we dit mee 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.

De klantendienst **verlaagde de werklast** bij de **teams elektrische weginstallaties** voor klantenreacties over defecte verlichting door:

- de installatie eerst te lokaliseren:
 - Onvoldoende informatie? Dan vraagt klantendienst bijkomende informatie eerst op.
 - Installatie niet in ons beheer? Dan bezorgen we de klantenreactie aan de partner die de installatie beheert.
- enkel een onderzoek te starten als nodig:
 - Enkele defecte lamp op een niet-prioritaire locatie? Dan laten we de klant weten dat dit zal opgepikt worden tijdens de volgende herstelronde en starten we geen onderzoek op.
 - Meerdere lampen of een defect op een prioritaire locatie? Dan laten we de klant weten dat we de melding zullen onderzoeken en als nodig een herstelling zullen inplanen. Tegelijkertijd starten we een onderzoek bij het team elektrische weginstallaties met vermelding van het (de) installatienummer(s).

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



Registreren en opvolging klantenreacties defecte verlichting moet efficiënter

Toch blijven we vaststellen dat de opvolging van de klantenreacties over defecte verlichting veel efficiënter kan. Dit zowel bij het registreren en lokaliseren als bij de opvolging ervan.

Registreren en lokaliseren

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. Onze klantendienst, maar ook de klantendiensten van de andere beheerders, steken hierdoor nog erg veel tijd in het lokaliseren en correct toewijzen aan de juiste beheerder.

Om te **onderzoeken** of we tot een **betere uitwisseling van data** zouden kunnen komen, zitten we begin 2020 samen met de collega's van de klantendienst van Fluvius. Op die manier hopen we geleidelijk stappen te zetten naar een automatisatie van de registratie van de klantenreacties. Dit zou de klantendiensten van de verschillende beheerders heel wat werk besparen, waardoor er opnieuw wat meer ruimte komt voor het opvolgen van complexere dossiers die meer aandacht verdienen.

Opvolging van de defectmeldingen

Tegelijkertijd blijven we vaststellen dat ook de opvolging van de defectmeldingen beter kan. We merken **verschillen in aanpak** tussen de verschillende afdelingen en kunnen de **beloofde hersteltermijnen niet altijd waarmaken**.

Dit jaar gebeurde er een evaluatie van de werking van de teams elektrische weginstallaties. Dit resulteerde in enkele aanbevelingen die in 2020 verder zullen opgepikt worden. Daarnaast onderzoekt ons agentschap ook of en welke mogelijke samenwerkingsvormen er zijn met externe partners voor het onderhoud van onze openbare verlichting.



Klantendienst kan te weinig ontlasten bij klantenreacties rond verkeerslichten

Bij het aanpassen van verkeerslichten zijn **verschillende teams** betrokken:

- de teams verkeer en signalisatie (één per territoriale afdeling): zij beslissen welke verkeerslichten we prioritair zullen aanpassen;
- het team verkeerslichten (centrale afdeling): dit team werkt het verkeersplan technisch uit;
- de teams elektrische weginstallaties (één per territoriale afdeling): zij zorgen ervoor dat vernieuwde verkeersplannen correct geprogrammeerd worden in de verkeerslichten en zorgen daarnaast voor de herstellingen van defecte verkeerslichten.

Bij de opstart van de klantendienst maakten we afspraken over de opvolging van klantenreacties rond verkeerslichten. De grote lijnen zijn:

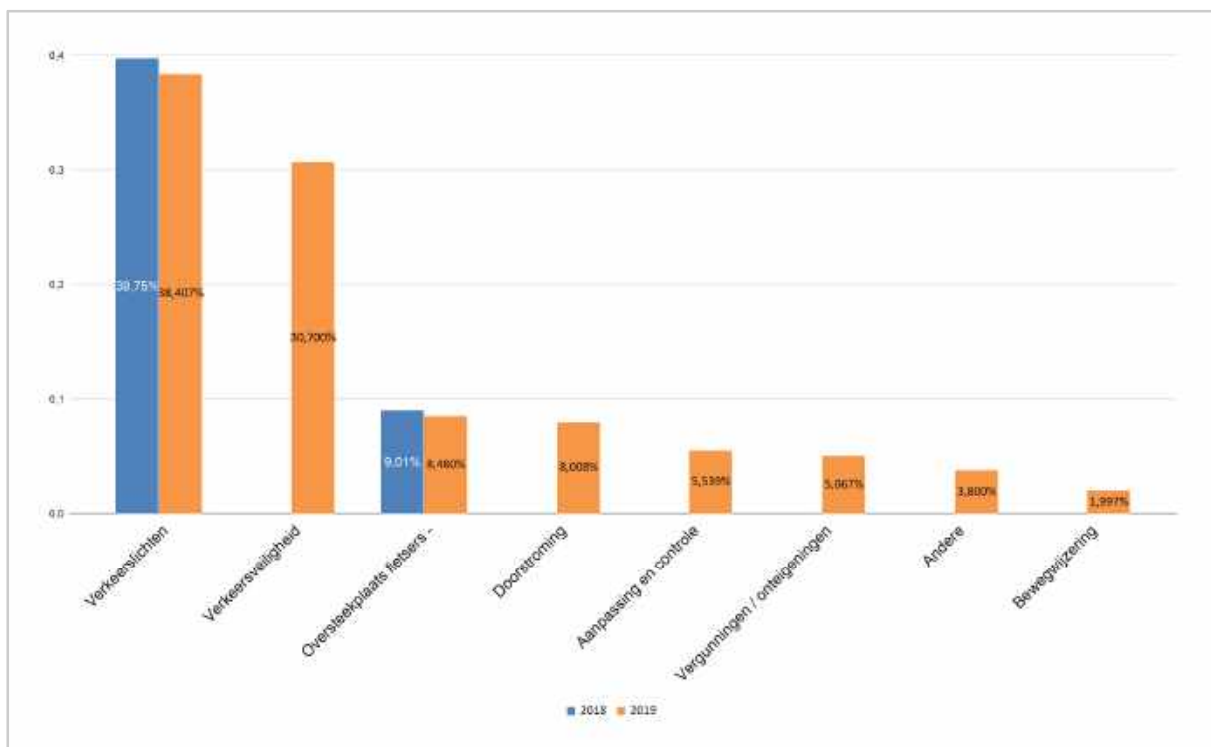
- Opmerkingen rond onvoldoende groentijd of een fout in de afstelling?
 - Dan starten we eerst een onderzoek op bij de teams elektrische weginstallaties.
 - Geen defect? Dan bezorgt het team elektrische weginstallatie de klantenreactie aan het team verkeer en signalisatie. Die kan op haar beurt onderzoeken of er aanpassingen nodig / wenselijk zijn aan de werking van de verkeerslichten.
- Opmerkingen om comfort aan een verkeerslicht te verhogen bijvoorbeeld door het plaatsen van een herhalingslicht?
 - Hiervoor starten we geen onderzoek op, maar we koppelen dit wel aan het nummer van het verkeerslicht.
 - Bij de volgende herziening van de verkeerslichten evalueert het team verkeerslichten alle opmerkingen die we ontvingen.

Ondanks deze afspraken blijven we opmerken dat de opvolging van de klantenreacties beter kan.

Door te investeren in een **slimmere uitwisseling van data** geloven we dat de klantendienst de betrokken teams beter zou kunnen ontlasten. In 2019 werkten de collega's van de verkeerslichten verder aan een tool om de geplande aanpassingen aan verkeerslichten beter op te volgen. We willen in 2020 dan ook verder onderzoeken of deze tool ook kan bijdragen om de opvolging van de klantenreacties rond verkeerslichten efficiënter te maken.

Daarnaast merken we dat niet alle onderzoeken (tijdig) worden opgepikt of op een zelfde manier opgevolgd. Daarom nemen we **in 2020 de gemaakte afspraken opnieuw onder de loep** samen met enkele collega's van de verschillende teams. We bekijken welke afspraken we kunnen bijsturen om de opvolging van de klantenreacties te verbeteren / te versnellen.

3.3. Bezorgdheden over de weg(infrastructuur): veiligheid van weginrichting en verkeerslichten



Figuur 23 - Dossiers met knelpunt inrichting van de weg(infrastructuur) procentueel

Onder veiligheid van de weginfrastructuur of weginrichting groeperen we sinds 2019⁶ alle **bezorgdheden over het ontwerp van de weg of het fietspad** op een specifieke locatie, alle **opmerkingen rond ontbrekende of fout geplaatste verkeersborden of markeringen** alsook **vragen om bijkomende verlichting** om de veiligheid te bevorderen. Al deze bezorgdheden rond de inrichting of de infrastructuur op of langs de weg staan op de **vijfde plaats in de top tien van de knelpunten** (zie figuur 13 in 2.7. of in bijlage).

Hoewel klantenreacties rond verkeerslichten ook vaak een bezorgdheid uiten over de verkeersveiligheid op een specifieke locatie groeperen we deze apart. Het is niet alleen een erg grote categorie, maar bevat zowel bezorgdheden over een tekort aan verkeersveiligheid als over een gebrek aan doorstroming.

⁶ Zie ook hoger bij de inleiding van hoofdstuk drie voor een korte uitleg rond de aanpassing van onze knelpunten.

Ook dit jaar kregen aanpassingen aan **verkeerslichten erg veel aandacht**, met als koploper de aanpassingen die we doorvoerden aan de vijf zwarte kruispunten op de A12. Het is dan ook niet verwonderlijk dat het aantal klantenreacties over verkeerslichten licht steeg in vergelijking met 2018 (5% op totale aandeel knelpunten als je zowel werking van als defecten aan verkeerslichten meetelt, zie figuur 13 in 2.7. of in bijlage).



Bereidheid om bezorgdheden van burgers te evalueren loont

Bij de vragen en opmerkingen voor maatregelen voor meer verkeersveiligheid op of langs de weg is **duidelijk informeren ons belangrijkste doel**. De voorgestelde maatregelen zijn in de praktijk vaak niet haalbaar. Sommige terechte bezorgdheden zijn niet haalbaar op korte termijn omdat we keuzes moeten maken in de projecten die we eerst aanpakken. In de veelheid van de suggesties die we ontvangen, gebeurt het ook al wel eens dat we een opmerking niet voldoende vast pakken.

Als we opmerken dat bepaalde **opmerkingen of suggesties regelmatig terugkeren, dringen we** er bij de verantwoordelijke teams op **aan om** die opmerkingen **nog eens grondig te evalueren**. We doen hierbij ook soms beroep op het team verkeersveiligheid dat vanuit een centrale afdeling expertise deelt met de uitvoerende teams binnen de territoriale afdelingen.

Een **voorstel of bezorgdheid grondig evalueren vraagt tijd en bereidheid**. En die bereidheid kan erg afhankelijk zijn van collega tot collega. Toch merkten we dit jaar dat collega's ondanks de drukke agenda's tijd maken om voorstellen of bezorgdheden van individuele burgers grondiger te bekijken. Als we merken dat dit in sommige gevallen tot een verhoging van de verkeersveiligheid leidt, dan geeft dit ons moed om te blijven aandringen.

Zo meldden verschillende burgers (dossier KM-2018-12714 en gerelateerde) dat het erg onveilig was in hun straat. Er gebeurden regelmatig ernstige ongevallen. Die waren gerelateerd aan de overdreven snelheid van de weggebruikers. Op een overleg met de gemeente kwamen we tot een overeenstemming rond een aangepast ontwerp van het kruispunt en een uitbreiding van de bebouwde kom.

In dossier KM-2019-35230 (en gerelateerde) zochten en vonden we een oplossing in een dossier dat al enkele jaren meegaat. Na een heraanleg werd op de brug van het op- en afrittencomplex een betonnen afscheiding geplaatst tussen de rijweg en het fietspad. Die moest de fietsers beschermen tegen het verkeer en moest voorkomen dat bij eventuele calamiteiten auto's en vrachtwagens van de brug op de onderliggende E17 zouden belanden.

Na de heropenstelling kwamen er klachten rond zichtbaarheid. We voerden vrij snel daarop enkele aanpassingen door voor een betere zichtbaarheid. Toch werden de aanpassingen nog steeds als onvoldoende beschouwd door sommige weggebruikers. Na een onderzoek door de Vlaamse ombudsdienst (2015-03539) viel het onderzoek echter stil. Eenvoudige oplossingen lagen niet voor de hand en de al uitgevoerde wijzigingen werden als voldoende beoordeeld.

Toen we dit jaar opnieuw verschillende klachten ontvingen rond de zichtbaarheid van dit kruispunt, escaleerde de klantendienst dit dossier om te bekijken of er toch geen andere oplossingen mogelijk waren. Er volgde een verkeersveiligheidsaudit. Op basis van deze audit werkten verschillende collega's een aangepast wegontwerp uit dat de zichtbaarheid sterk zal verbeteren en dat tegen de zomer van 2020 uitgevoerd zal worden.



Snelle en correcte communicatie over aanpassingen aan verkeerslichten

We bleven in 2019 verder investeren in slimmere verkeerslichten met het actieplan verkeerslichten als leidraad. We volgen hierbij twee belangrijke principes:

- maximaal vermijden van conflicten tussen verschillende verkeersstromen en verschillende weggebruikers;
- nooit voor niets voor rood licht.

Om dit te realiseren, plaatsen we bijkomende detectoren zoals radars, lussen, drukknoppen, zodat we de verkeerslichten flexibeler kunnen laten inspelen op de actuele verkeerssituatie.

Dit jaar toonde meer dan ooit aan dat de **evenwichtsoefening tussen veilig en vlot erg moeilijk is**. Het duidelijkste voorbeeld hiervan was bij de aanpassing van de verkeerslichten langs de A12.

In maart 2019 pasten we de verkeerslichten op vijf zwarte kruispunten langs de A12 aan om een halt toe te roepen aan de stroom ongevallen en verkeersslachtoffers. Concreet betekent dit dat alle richtingen zoveel mogelijk apart groen krijgen. Deze keuze voor meer verkeersveiligheid zorgde ervoor dat de andere richtingen langer rood hebben.

Onmiddellijk erna zorgden we voor bijsturingen. Ook in de maanden erna volgden verschillende bijsturingen. Het effect op de doorstroming op de A12 en vooral de druk op de zijstraten bleef ondanks deze bijsturingen echter groot. Dit had ook te maken met een grote werf van Aquafin die ondertussen van start gegaan was.

In overleg met de gemeenten Aartselaar, Boom, Hemiksem, Niel en Schelle, de lokale en federale politie, de stad Antwerpen en Voka Antwerpen-Waasland spraken we enkele maatregelen af zoals de aanleg van een bijkomende opstelstrook van ongeveer 150 meter aan weerszijden van de vijf kruispunten op de A12. Deze werken werden in sneltempo voorbereid en uitgevoerd.

Uiteraard was de A12 het meest in het oog springend dossier, zowel op vlak van media-aandacht als op vlak van individuele klantenreacties van boze burgers en handelaars. Heel wat collega's droegen dan ook hun steentje bij voor een snelle en correcte communicatie met burgers, partners en politiek.

Tegelijkertijd lokt elke grondige wijziging van de verkeerslichten waar de keuze voor meer veiligheid in mindere of meerdere mate een gevolg heeft op de doorstroming erg felle reacties uit. En dan is een **correcte en snelle communicatie zowel proactief als reactief** over de geplande wijzigingen **belangrijk om het vertrouwen van weggebruikers in de overheid te bewaren en ons imago niet te schaden**.

In 2019 ontving de klantendienst klachten rond grotere aanpassingen aan verkeerslichten waar we, na de feiten, snel op zoek moesten naar antwoorden. Daarom willen we in 2020 onderzoeken of we door een betere interne samenwerking onze klanten beter en sneller kunnen informeren.



Groeiende aandacht voor fietspaden moet leiden tot extra aandacht voor conformiteit fietspaden

We investeerden de laatste jaren sterk in fietsinfrastructuur. Het realiseren van het beoogde cijfer voor fietsinvesteringen was het voorbije jaar één van de zes kerndoelstellingen van ons agentschap. Ook onze nieuwe minister wil het investeringsritme voor fietsinfrastructuur hoog houden.

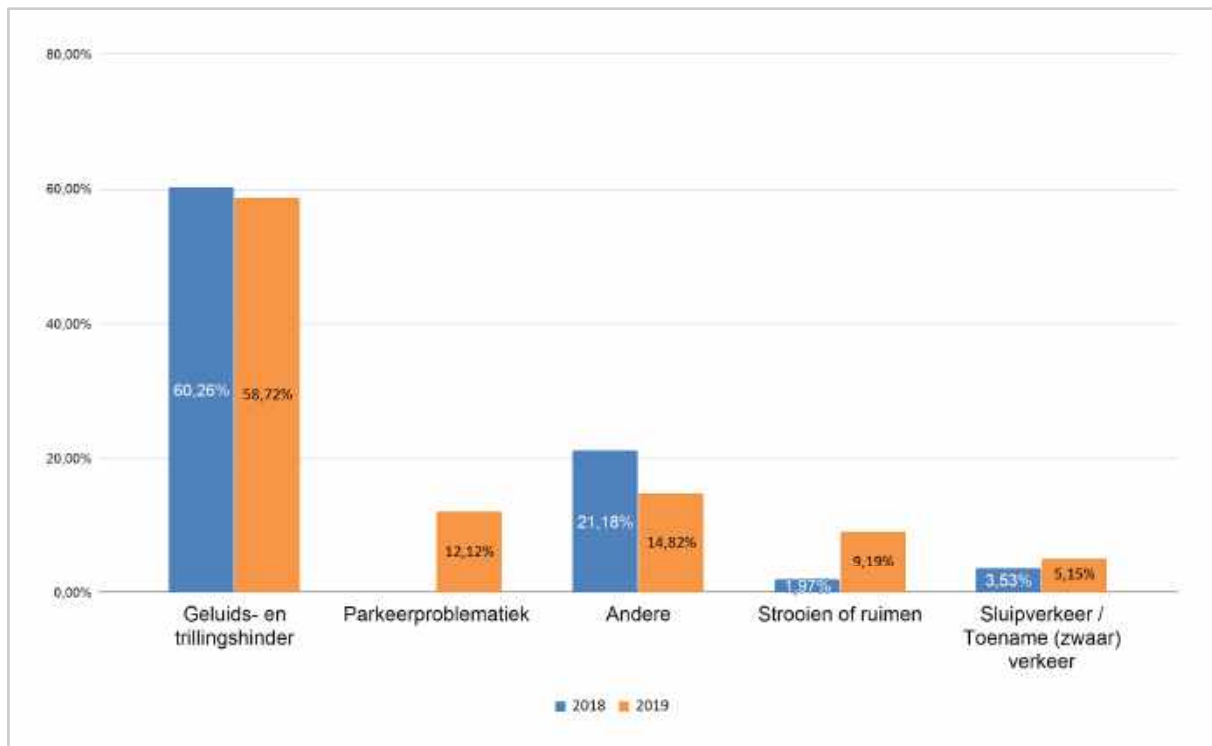
Toch kunnen **onze stijgende investeringen** helaas **geen gelijke pas houden met de stijgende verwachtingen van burgers rond fietspaden** (zie ook hoger onder 3.1.).

Ook bij de klantendienst merken we deze stijgende verwachtingen. Zo beantwoordden we in 2019 heel wat nieuwe vragen en bezorgdheden over de verkeersborden voor speed pedelecs en de juiste plaats ervan op de weg. Tegelijkertijd ontvangen we heel wat verontwaardigde berichten over de staat en de veiligheid van de fietspaden langs onze wegen.

Ondanks de stijgende investeringen kunnen we helaas niet alles tegelijkertijd aanpakken. Dat is normaal en het is onze taak om hier duidelijk over te informeren.

Toch wordt het **moeilijk communiceren als** we burgers voorbeelden sturen van heraangelegde fietspaden waar we **onze eigen richtlijnen niet volgen**. Waarbij we kozen voor beton in plaats van asfalt of waarbij een overgang van fietspad naar weg onvoldoende werd weggewerkt. **Dit soort cases moeten we vermijden**. Het doet heel wat inspanningen die we de laatste jaren leveren om onze extra fietsinvesteringen te realiseren teniet.

3.4. Overlast door geluid en trillingen



Figuur 25 - Dossiers met knelpunt overlast procentueel

Met 741 dossiers in 2019 (ten opzichte van 734 dossiers in 2018) blijven de klantenreacties rond **geluids- en trillingshinder** net als in 2018 op de **tiende plaats van de meest voorkomende knelpunten**.

Onder dit knelpunt groeperen we alle vragen naar maatregelen om de hinder die de klant ervaart te doen dalen, bijvoorbeeld door herstellingen aan de weg, investeringen in stillere asfalt of het plaatsen van een geluidsscherm.



Op weg naar een duidelijk normenkader

Om **geluidshinder efficiënt aan te pakken** stelden we, in **de eerste fase van het actieplan wegverkeerslawaai** van 2010, de **prioriteitenlijst geluid** op. Op deze lijst staan de zwaarst geluidsbelaste woonzones langs wegen waar een geluidsscherm mogelijk is. Sinds 2012 nemen we maatregelen in het kader van deze lijst.

In de **tweede fase van het actieplan** uit 2017 is een knelpuntenlijst, gebaseerd op de plandrempeLden 70 dB, opgesteld. In 2019 is de aanpak van deze lijst uitgewerkt. De komende jaren zullen de maatregelen hiervoor worden uitgevoerd.

In 2019 werd het **geluidsactieplan wegverkeerslawaai 2019-2023** goedgekeurd en namen we de aanleg van een stillere wegverharding op hoofd- en primaire-I wegen langs zones met veel bewoning op in ons beleid.

Momenteel is de aanpak in elke MER (milieueffectrapportage) zeer verschillend voor de aanpak van de discipline geluid. Daarom werkten we in 2019 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 van 2016 werd de geactualiseerde methodiek op een workshop aan de MER-deskundigen voorgesteld. In 2019 is, in opdracht van het Departement Omgeving, een studie gestart **om het richtlijnenboek verder uit te werken en aan te passen op basis van de opmerkingen van de MER-deskundigen**. Deze studie zal in 2020 afgerond zijn.



Checklist uitwerken voor opvolging klantenreacties geluid

In sommige gevallen ligt er een concrete oorzaak aan de basis van de geluidshinder. Dan kunnen we een oplossing inplannen. Zelfs met een concrete oplossing in het vooruitzicht is een **correcte, transparante communicatie erg belangrijk**. De uitvoering ervan laat namelijk vaak langer op zich wachten. Het is dan belangrijk om de juiste verwachtingen te creëren bij de klant die begrijpelijk gefocust geraakte op de hinder die hij of zij dagelijks ervaart.

Zo staan we in dossier KM-2018-25076 (en gerelateerde) al erg lang in contact met een klant die onder een brug woont en aangeeft dagelijks geluidshinder te ervaren. Bij de eerstvolgende onderhoudswerken werden er isolatiematerialen geplaatst die het geluid van de brug zouden dempen. Toch bracht dit geen soelaas. Bij een volgende onderhoud maakten we een kijkgat in de onderkant van de brug. Hierbij stelden we vast dat er beschadigingen zijn aan de onderkant van de brug die geluidsoverlast kunnen veroorzaken. Dit vraagt een grondigere herstelling die opnieuw voorbereid moet worden. We verwachten dat we deze in het voorjaar kunnen uitvoeren. In dergelijke dossiers is een goede communicatie over de stappen die je neemt erg belangrijk.

Bij **klachten rond geluidsoverlast** moeten we helaas **heel vaak negatieve boodschappen** brengen. Als lokale herstellingen geen oplossing kunnen bieden, is het vaak wachten op een grondig structureel onderhoud van de weg. Omdat we hierbij volgens prioriteit werken is een oplossing vaak niet voor meteen. Ook bij vragen naar geluidswerende maatregelen moeten we vaak teleurstellen.

De antwoorden op klantenreacties rond geluids- en trillingshinder vragen dan ook de nodige portie empathie. Tegelijkertijd is het belangrijk om onmiddellijk correct te informeren om geen valse verwachtingen te creëren.

De klantenreacties rond geluid- en trillingshinder zijn echter vaak **erg complex** en roepen daarom heel wat vragen op. Ze moeten dan ook vaak nog geëscaleerd worden naar het teamhoofd. Dit heeft op zijn beurt weer gevolgen op de doorlooptijd van deze dossiers.

Daarom zaten we eind 2019 samen met onze collega's geluid. We bespraken waar we tegenaan lopen met als doel een **duidelijke checklist en instructies** uit te werken zodat we een groter deel van de dossiers vlotter kunnen beantwoorden. Deze oefening zullen we in 2020 verder zetten.

4. Besluit

2019 was een uitdagend jaar voor de klantendienst. De stijging van het aantal klantenreacties ging helaas gepaard met een (tijdelijke) daling van het aantal voltijdse medewerkers. Dit leidde tot langere antwoordtermijn ten opzichte van 2018 en het opbouwen van een achterstand in het behandelen van dossiers.

Gelukkig hebben we een **fantastisch team dat ongelooflijk sterk werk levert**. Een grote dank dus aan alle klantendienstmedewerkers die ook dit jaar weer heel wat realiseerden ondanks de pittige werkdruk. Dank ook aan alle collega's die tijdige en correcte input leverden en met een open blik keken naar de bezorgdheden die burgers aankaartten.

Realisaties 2019

In 2019 verwerkte de klantendienst **34.273 klantenreacties**, dit is een **stijging van 13% ten opzichte van 2018**.

Om dit klaar te spelen, zorgden we voor enkele **verbeteringen in onze werking**. Zo woonden we de vergaderingen van enkele overlegplatformen bij om weerkerende pijnpunten te bespreken met de collega's van verschillende afdelingen. Zo konden we bestaande afspraken verduidelijken en nieuwe afspraken maken. Al deze afspraken bundelden we in 2019 op een **nieuwe interne website van de klantendienst**. Ook deden we enkele **aanpassingen aan het Meldpunt Wegen en aan de applicatie** die we gebruiken om de klantenreacties op te volgen.

We **verbeterden de kwaliteit van onze antwoorden** door groepsopleidingen en individuele coachings, waarbij we zowel echte cases als onze standaardantwoorden onder de loep namen. En die inspanningen lonen. Een kwaliteitsvol antwoord opmaken vraagt meer tijd. Tegelijkertijd voorkomen we zo bijkomende vragen en verbetert dit het imago van ons agentschap. Op die manier verhoogt het ook het werkplezier van de collega's.

We rapporteren in dit jaarrapport ook voor het eerst over ons **bemiddelingsbeleid** en het aantal verzoeningen dat we in 2019 realiseerden. We bespraken met de Vlaamse ombudsdienst hoe we een verzoening concreet kunnen definiëren binnen onze werkcontext en hoe we dit kunnen vertalen in cijfers. Na deze bespreking werkten we nieuwe richtlijnen uit waar we in het najaar van 2019 mee van start gingen. In 2020 zullen we evalueren of deze werking haalbaar is en een juist beeld geeft van onze werking.

De **aanbevelingen** die we in ons vorige jaarrapport aanreikten, **bespraken we op de interne overlegplatformen van ons agentschap** zodat deze hiermee aan de slag konden gaan. Voor enkele van deze aanbevelingen leidde dit tot concrete acties of afspraken. Voor andere bleef het bij een gedachtewisseling met de collega's van de verschillende afdelingen. Toch is ook dit waardevol, omdat het de bezorgdheden die burgers ons aanreiken extra onder de aandacht brengt.

Ook in dit jaarrapport formuleerden we opnieuw **aanbevelingen voor de tien grootste bezorgdheden** die burgers met ons delen. We zullen deze opnieuw ter evaluatie voorleggen op de interne overlegplatformen van ons agentschap. Zo werken we stap voor stap verder aan continu verbeteren.

Uitdagingen 2020

De klantendienst wil haar eigen werking en die van de organisatie steeds blijven verbeteren.

Om dit te realiseren, staan we voor heel wat uitdagingen. Zo willen we graag tegemoet komen aan de nood van onze klanten om proactiever op de hoogte gehouden te worden van het gevolg dat we geven aan hun dossier. Ook willen we verder groeien in onze bemiddelingsgerichte werking. Bovendien willen we onze organisatie ook gerichtere rapporten kunnen aanleveren over de knelpunten die burgers bij onze werking ervaren op maat van de verschillende afdelingen en teams.

Tegelijkertijd moeten we erkennen dat er tussen ons ideale toekomstbeeld en de realisatie ervan een moeilijk pad ligt. De hoge werkdruk dwingt ons om ons te concentreren op de operationele werking en laat weinig ruimte voor het opnemen van bijkomende taken.

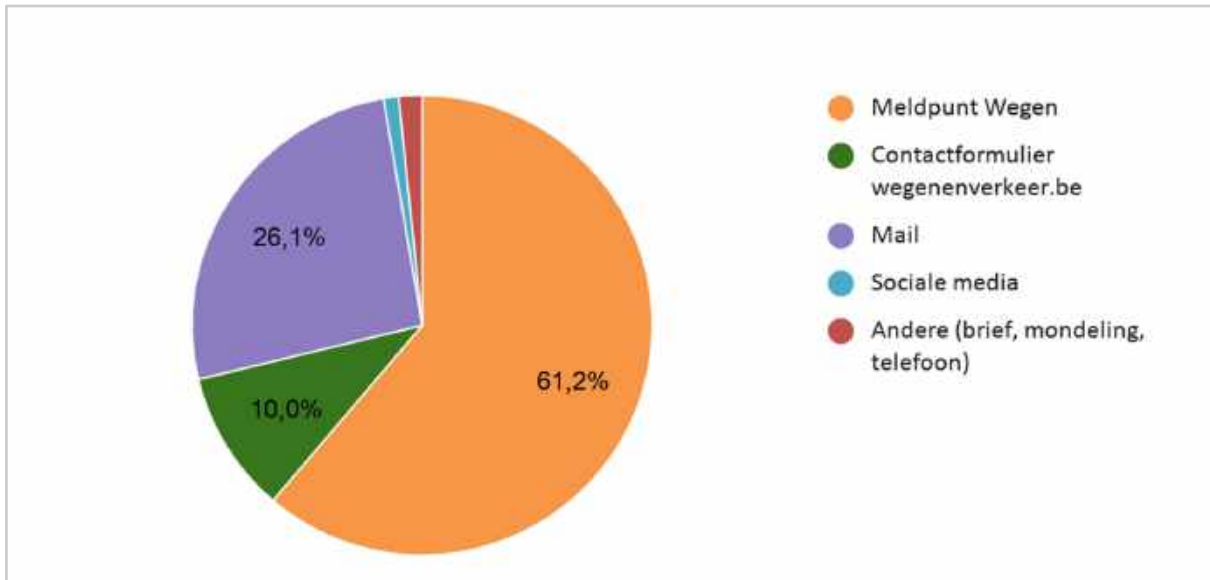
Daarom willen we in 2020 ook om het hoekje gaan kijken bij andere organisaties om na te gaan hoe zij de klantenreacties opvolgen en ermee aan de slag gaan. We hopen dat we hierbij inspiratie opdoen om onze klantendienst steeds performanter te laten werken.

5. Bijlagen

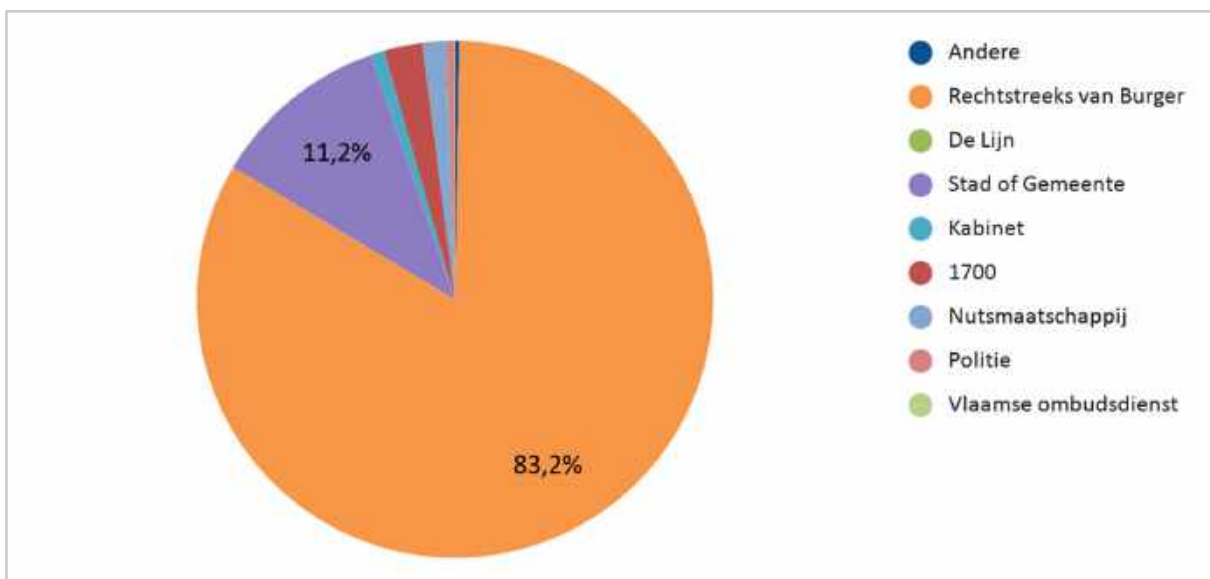
| | | |
|--------|--|----|
| 5.1 | Werking klantendienst | 66 |
| 5.1.1 | Figuur 1 - Hoe bereiken onze klanten ons? | 66 |
| 5.1.2 | Figuur 2 - Hoe worden klanten naar ons doorverwezen?..... | 66 |
| 5.1.3 | Figuur 3 - Aantal klantenreacties verwerkt door de klantendienst per maand | 67 |
| 5.1.4 | Figuur 4 - Aantal unieke klantenreacties verwerkt door de klantendienst per maand bestemd voor AWV | 67 |
| 5.1.5 | Figuur 5 - Aantal unieke dossiers verwerkt door de klantendienst per maand bestemd voor AWV | 68 |
| 5.1.6 | Figuur 6 - Aantal unieke klantenreacties verwerkt door de klantendienst met en zonder input..... | 68 |
| 5.1.7 | Figuur 7 - Doorlooptijd bij het beantwoorden van de klantenreacties verwerkt door de klantendienst met en zonder input | 69 |
| 5.1.8 | Figuur 8 - Aantal klantenreacties bestemd voor AWV per type..... | 69 |
| 5.1.9 | Figuur 9 - Aantal verzoeningen..... | 70 |
| 5.2 | Knelpunten | 71 |
| 5.2.1 | Figuur 10 - Aantal dossiers per knelpunt hoofdcategorie | 71 |
| 5.2.2 | Figuur 11 - Dossiers per knelpunt hoofdcategorie procentueel | 72 |
| 5.2.3 | Figuur 12 - Top tien van knelpunten in aantal | 72 |
| 5.2.4 | Figuur 13 - Top tien van knelpunten procentueel..... | 73 |
| 5.2.5 | Figuur 14 - Aantal dossiers met knelpunt vraag om onderhoud..... | 73 |
| 5.2.6 | Figuur 15 - Dossiers met knelpunt vraag om onderhoud procentueel | 74 |
| 5.2.7 | Figuur 16 - Aantal dossiers met knelpunt vraag om onderhoud per infrastructuurtype.. | 74 |
| 5.2.8 | Figuur 17 - Aantal dossiers per infrastructuurtype bij knelpunt onderhoud | 75 |
| 5.2.9 | Figuur 18 - Dossiers per infrastructuurtype bij knelpunt onderhoud procentueel | 75 |
| 5.2.10 | Figuur 19 - Infrastructuurtype fietspad - belangrijkste onderhoudsknelpunten | 76 |
| 5.2.11 | Figuur 20 - Aantal dossiers met knelpunt technische defecten..... | 76 |
| 5.2.12 | Figuur 21 - Dossiers met knelpunt technische defecten procentueel | 77 |
| 5.2.13 | Figuur 22 - Aantal dossiers met knelpunt inrichting van de weg(infrastructuur) | 77 |
| 5.2.14 | Figuur 23 - Dossiers met knelpunt inrichting van de weg(infrastructuur) procentueel.... | 78 |
| 5.2.15 | Figuur 24 - Aantal dossiers met knelpunt overlast..... | 78 |
| 5.2.16 | Figuur 25 - Dossiers met knelpunt overlast procentueel | 79 |
| 5.2.17 | Figuur 26 - Aantal dossiers met knelpunt wegenwerken..... | 79 |
| 5.2.18 | Figuur 27 - Dossiers met knelpunt wegenwerken procentueel | 80 |
| 5.2.19 | Figuur 28 - Aantal dossiers met knelpunt beleid..... | 80 |
| 5.2.20 | Figuur 29 - Dossiers met knelpunt beleid procentueel | 81 |

5.1 Werking klantendienst

5.1.1 Figuur 1 - Hoe bereiken onze klanten ons?

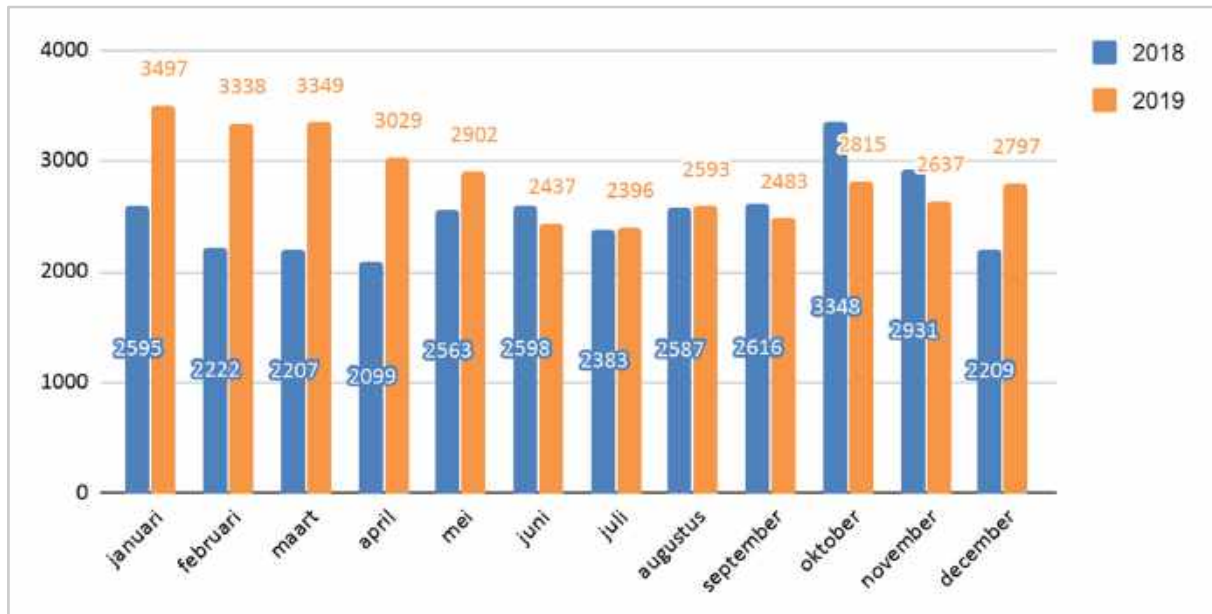


5.1.2 Figuur 2 - Hoe worden klanten naar ons doorverwezen?



5.1.3 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, ...



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

Alle klantenreacties bestemd voor AWV. Exclusief 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, ...



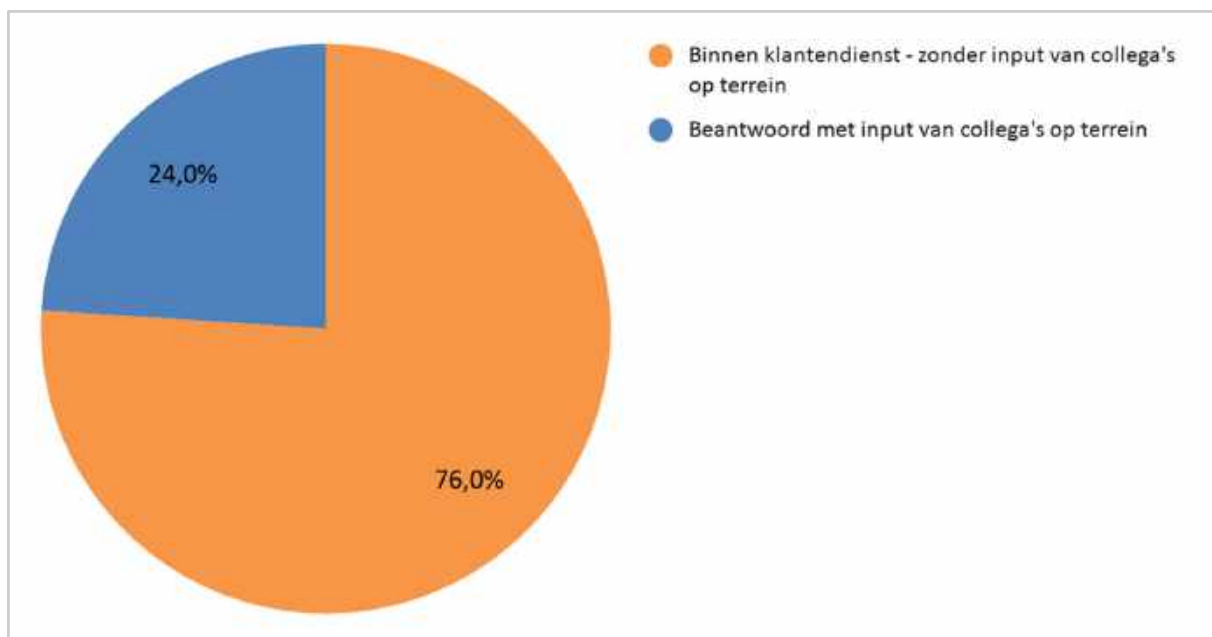
5.1.5 Figuur 5 - Aantal unieke dossiers verwerkt door de klantendienst per maand bestemd voor AWW

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

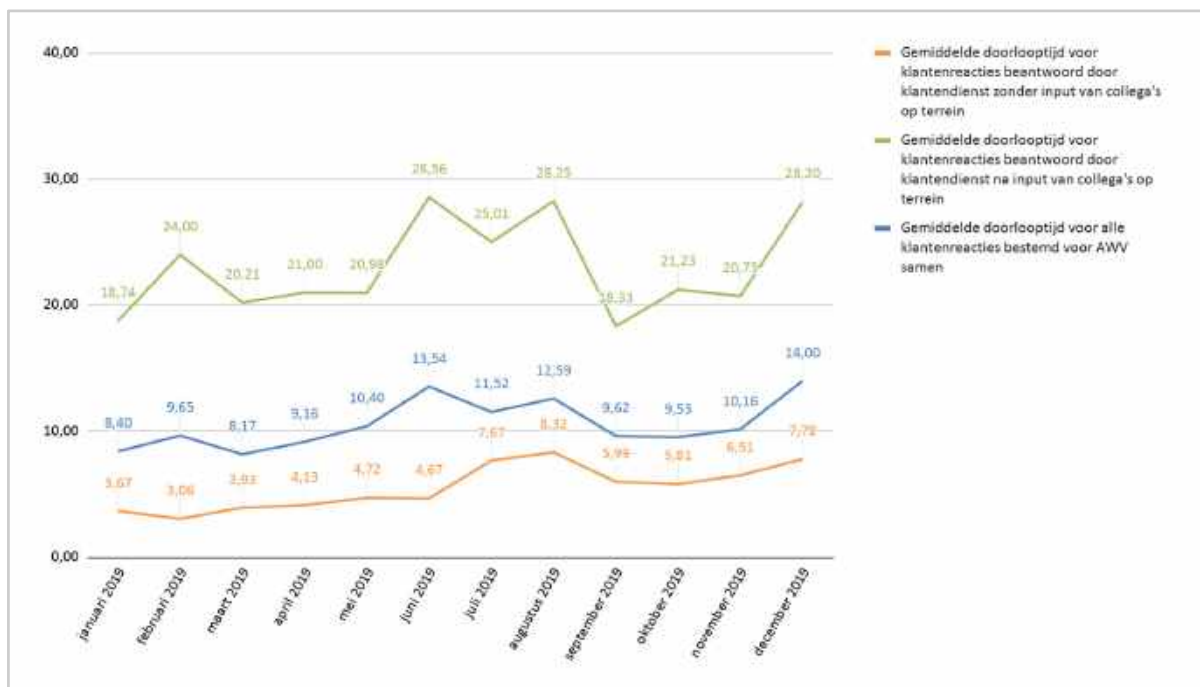


5.1.6 Figuur 6 - Aantal unieke klantenreacties verwerkt door de klantendienst met en zonder input

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)

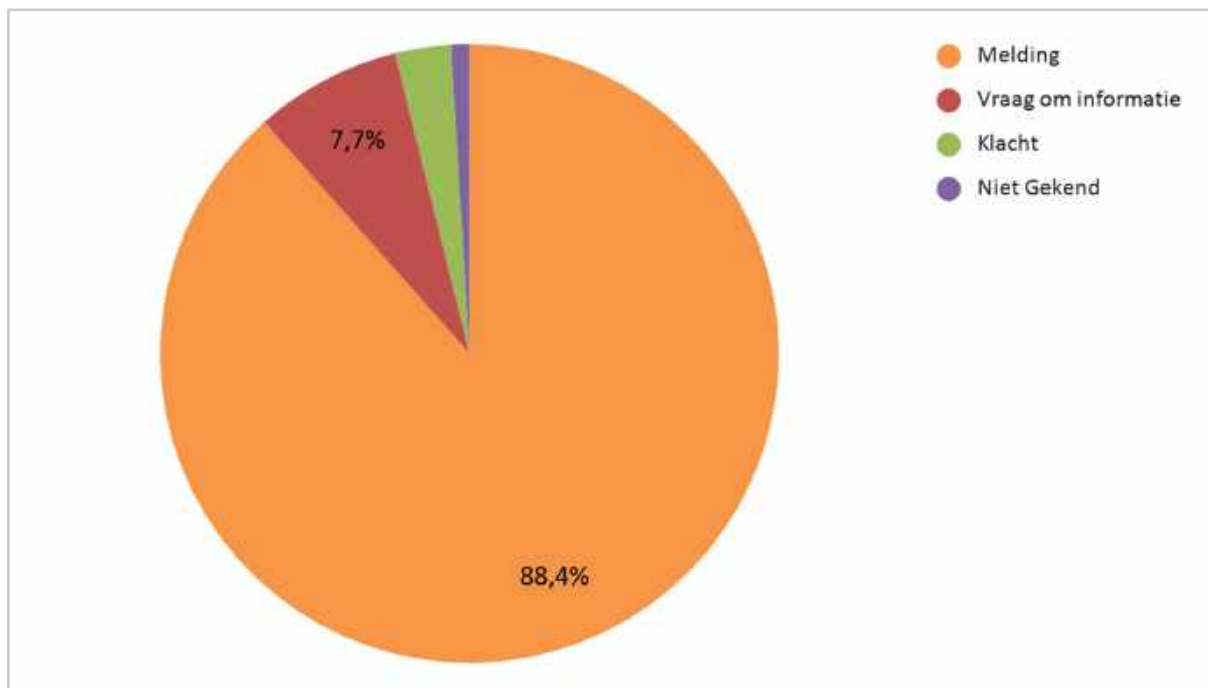


5.1.7 Figuur 7 - Doorlooptijd bij het beantwoorden van de klantenreacties verwerkt door de klantendienst met en zonder input



5.1.8 Figuur 8 - Aantal klantenreacties bestemd voor AWV per type

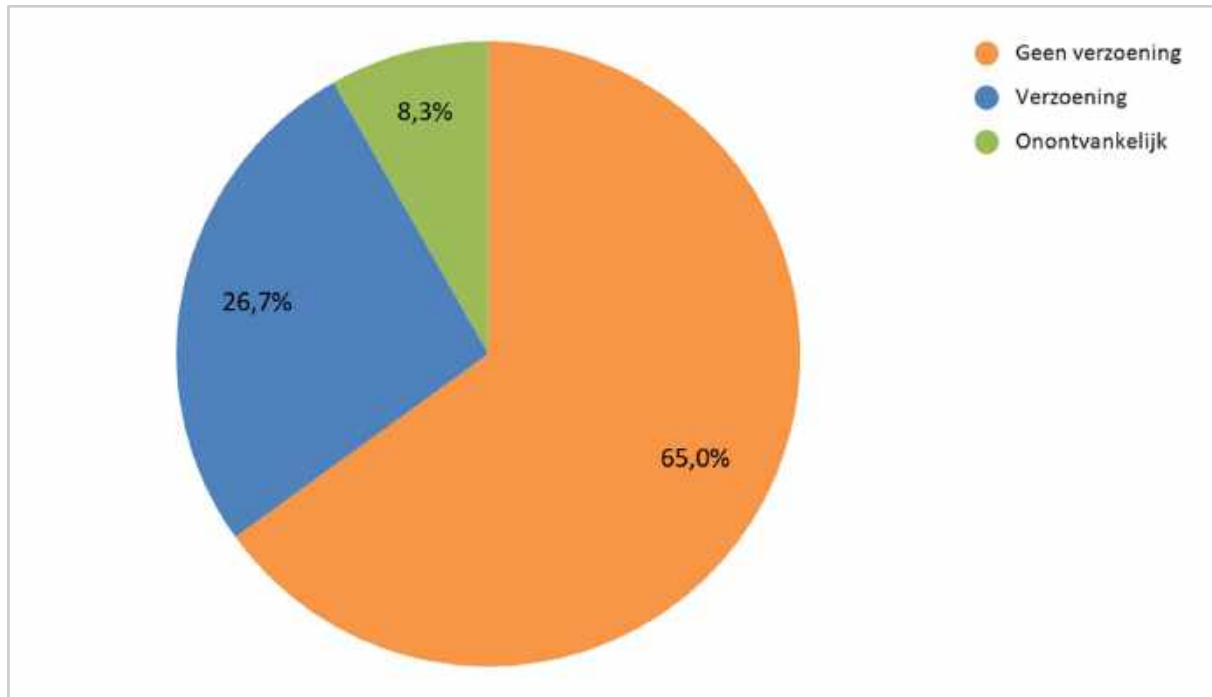
We verdelen de klantenreacties bestemd voor ons agentschap in drie types: klachten, meldingen, vragen om informatie. Niet gekend duiden we aan als we onvoldoende info hebben om de klantenreactie te kunnen opvolgen.



5.1.9 Figuur 9 - Aantal verzoeningen

Bij de afsluiting van een klacht duiden we aan welke oplossing we al dan niet konden bieden aan de klant. We werken met drie categorieën:

- *verzoening*: we konden een (gedeeltelijke) oplossing bieden op de vraag van de klant of we ondernamen een actie die we niet genomen zouden hebben als de klant ons niet gecontacteerd zou hebben;
- *geen verzoening*: we konden de klant geen (gedeeltelijke) oplossing bieden;
- *onontvankelijk*: de klacht is niet ontvankelijk volgens de richtlijnen van Vlaams bestuursdecreet van 7 december 2018.

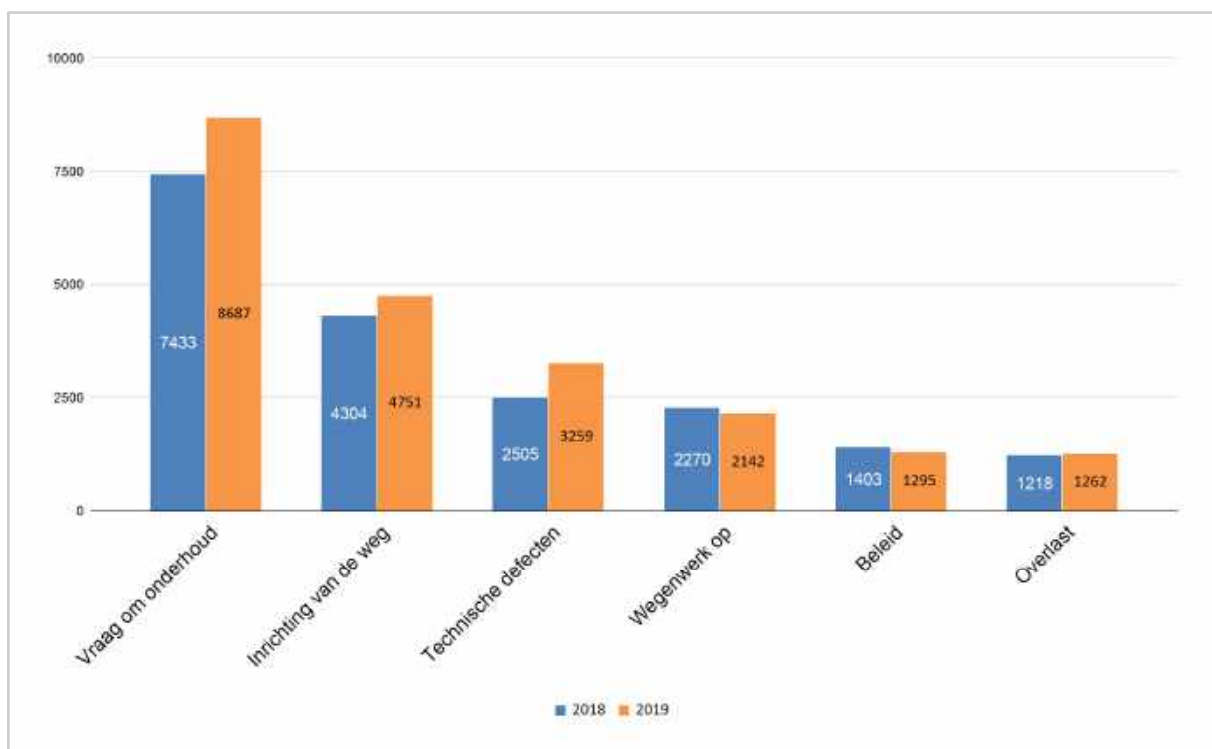


5.2 Knelpunten

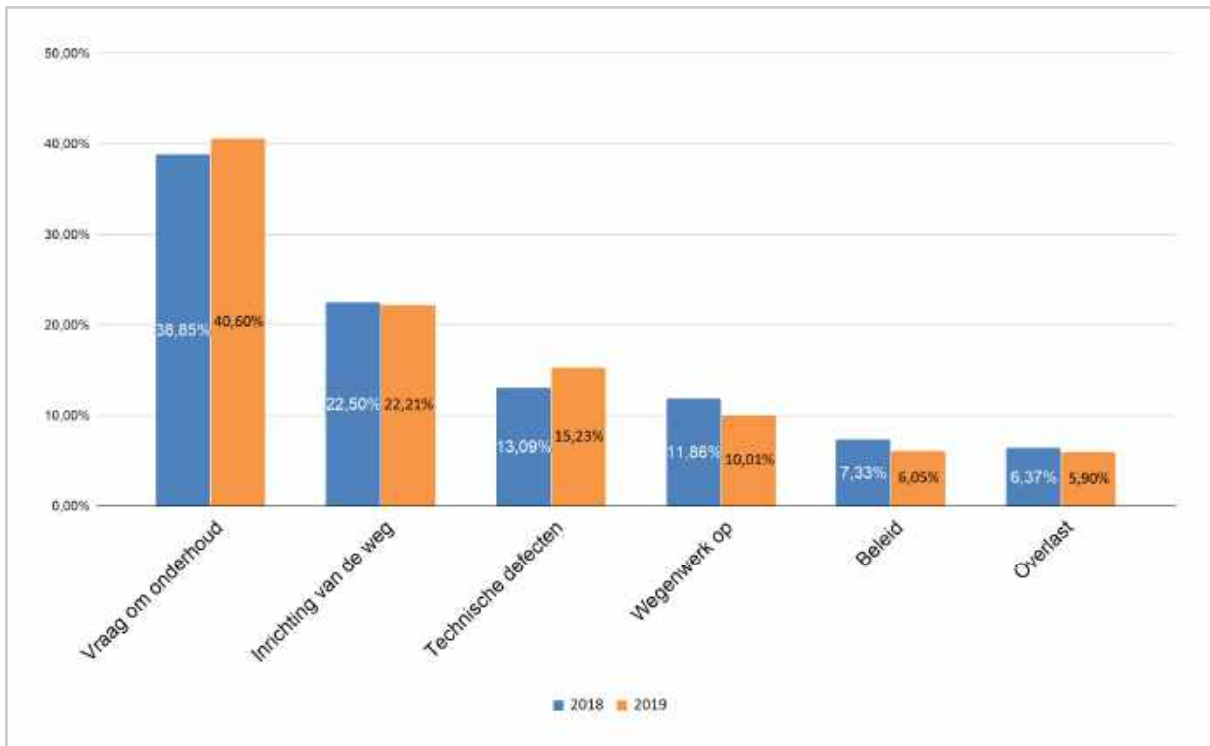
Bij sommige tabellen zal u opmerken dat we geen vergelijking maakten met de cijfers van 2018. Dit heeft te maken met enkele veranderingen aan onze knelpuntenlijst in vergelijking met 2018. Na één jaar klantendienst deden we eind 2018 een evaluatie van onze knelpunten.

Knelpunten die nauwelijks aangeduid werden, voegden we logischer samen. Als een categorie 'andere' te hoge resultaten opleverde, analyseerden we welke knelpunten we hieraan verbonden en creëerden we een nieuw knelpunt. Dit maakt de vergelijking voor sommige cijfers moeilijk. Als dit het geval is, lieten we de cijfers voor 2018 weg.

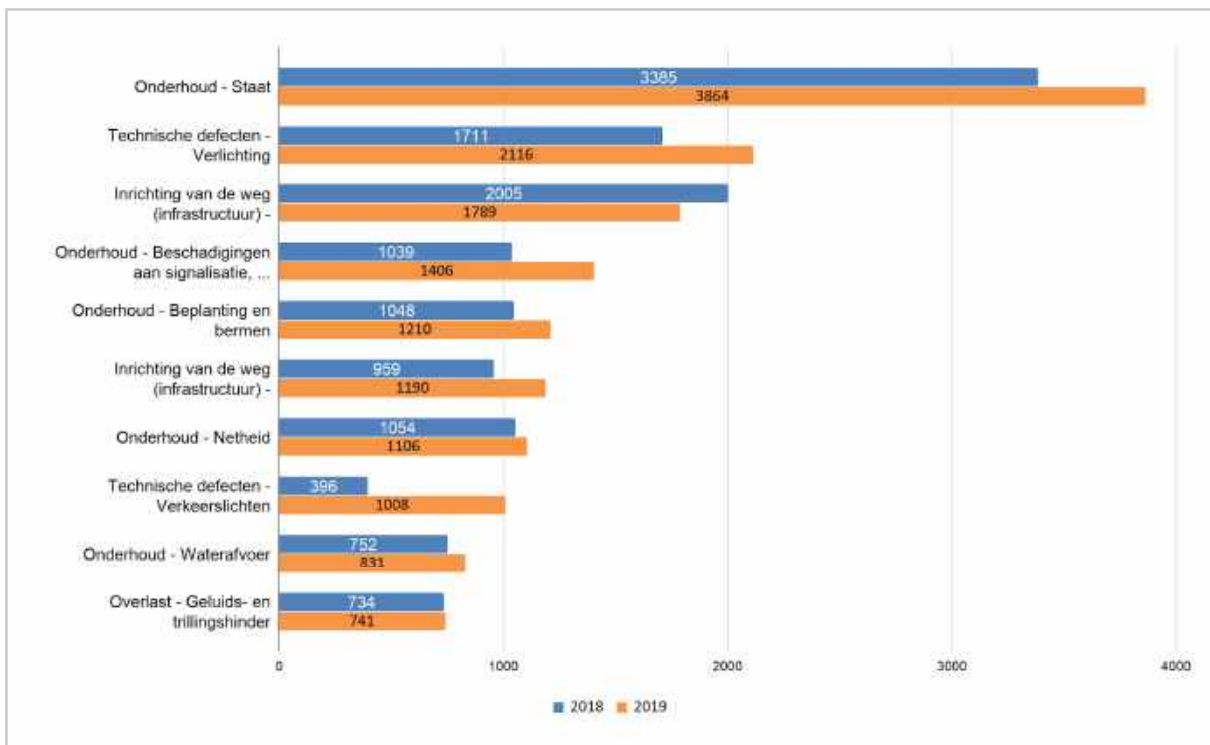
5.2.1 Figuur 10 - Aantal dossiers per knelpunt hoofdcategorie



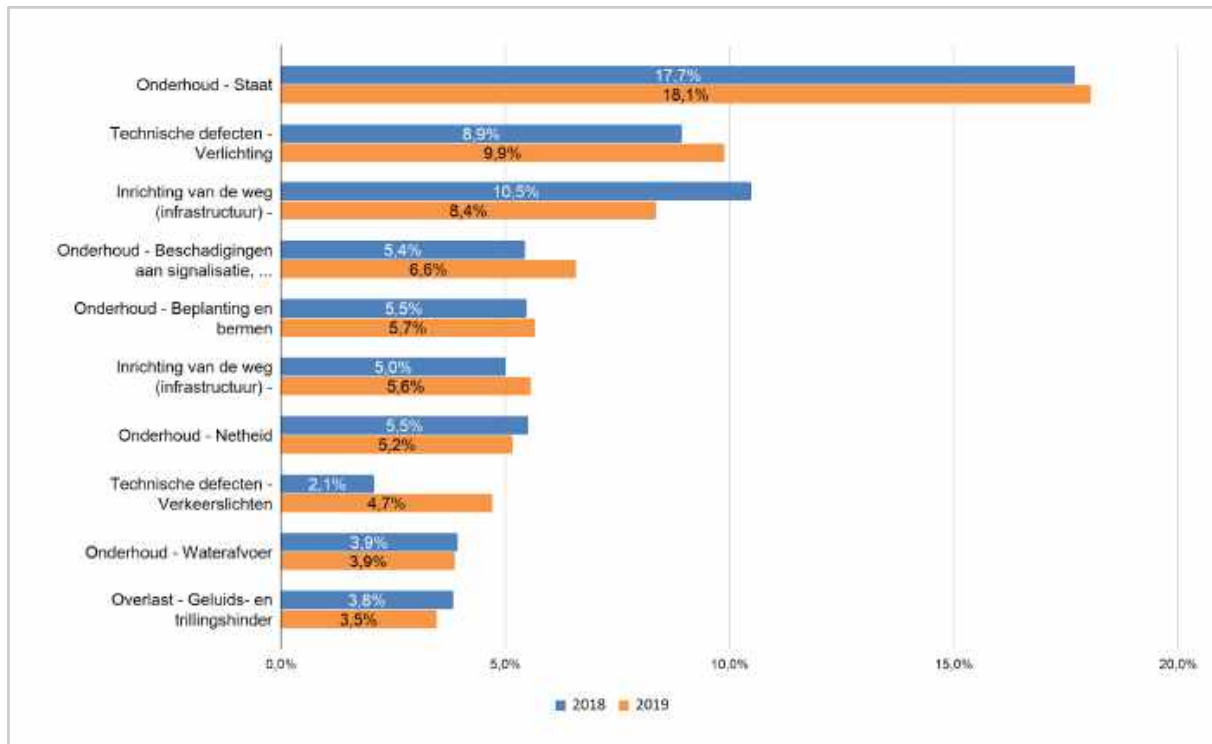
5.2.2 Figuur 11 - Dossiers per knelpunt hoofdcategorie procentueel



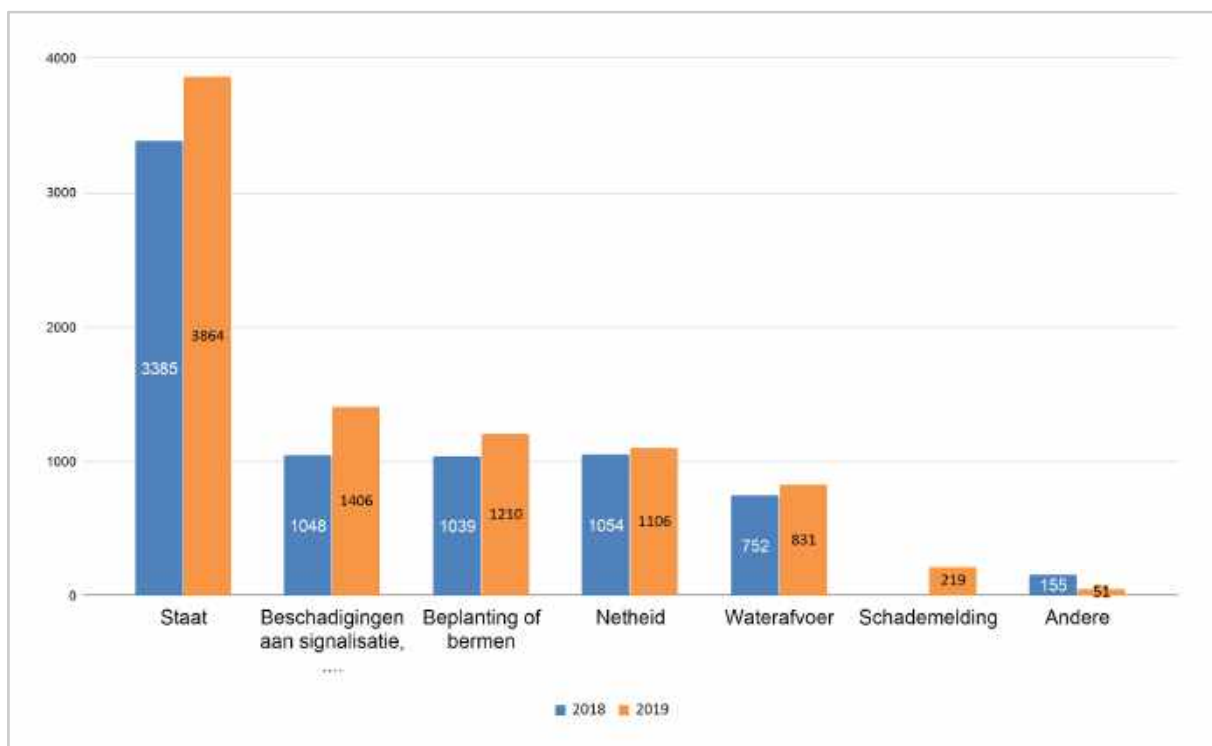
5.2.3 Figuur 12 - Top tien van knelpunten in aantal



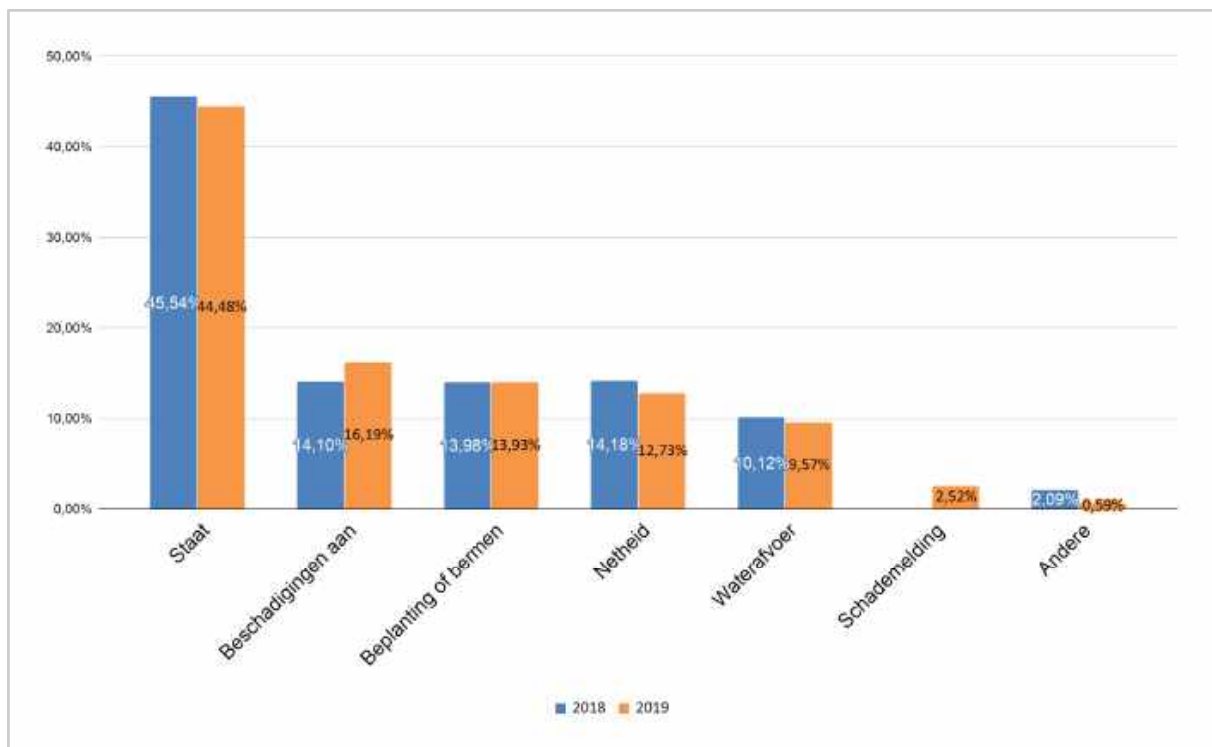
5.2.4 Figuur 13 - Top tien van knelpunten procentueel



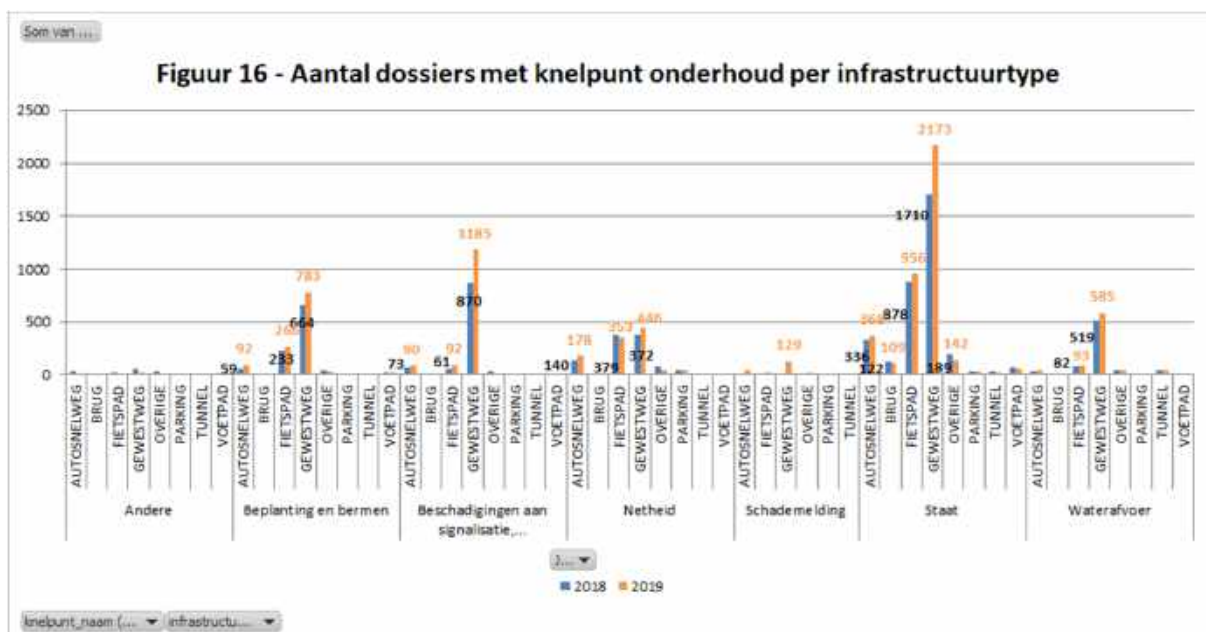
5.2.5 Figuur 14 - Aantal dossiers met knelpunt vraag om onderhoud



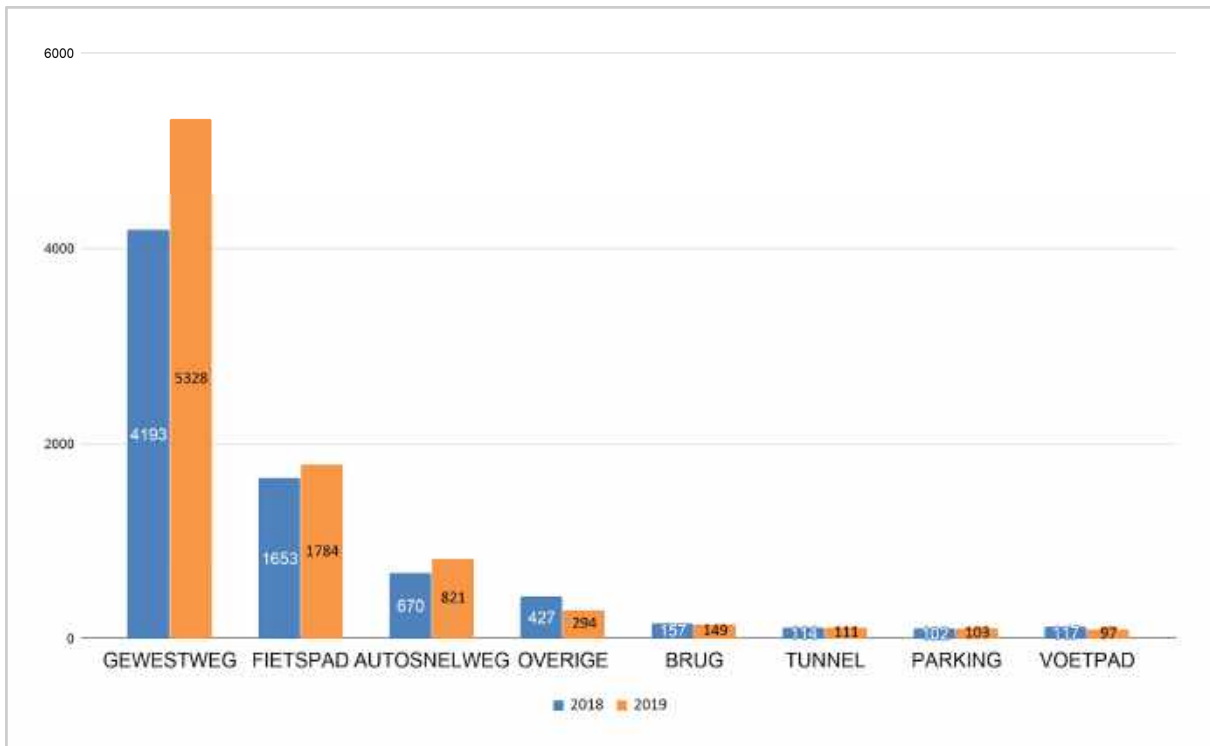
5.2.6 Figuur 15 - Dossiers met knelpunt vraag om onderhoud procentueel



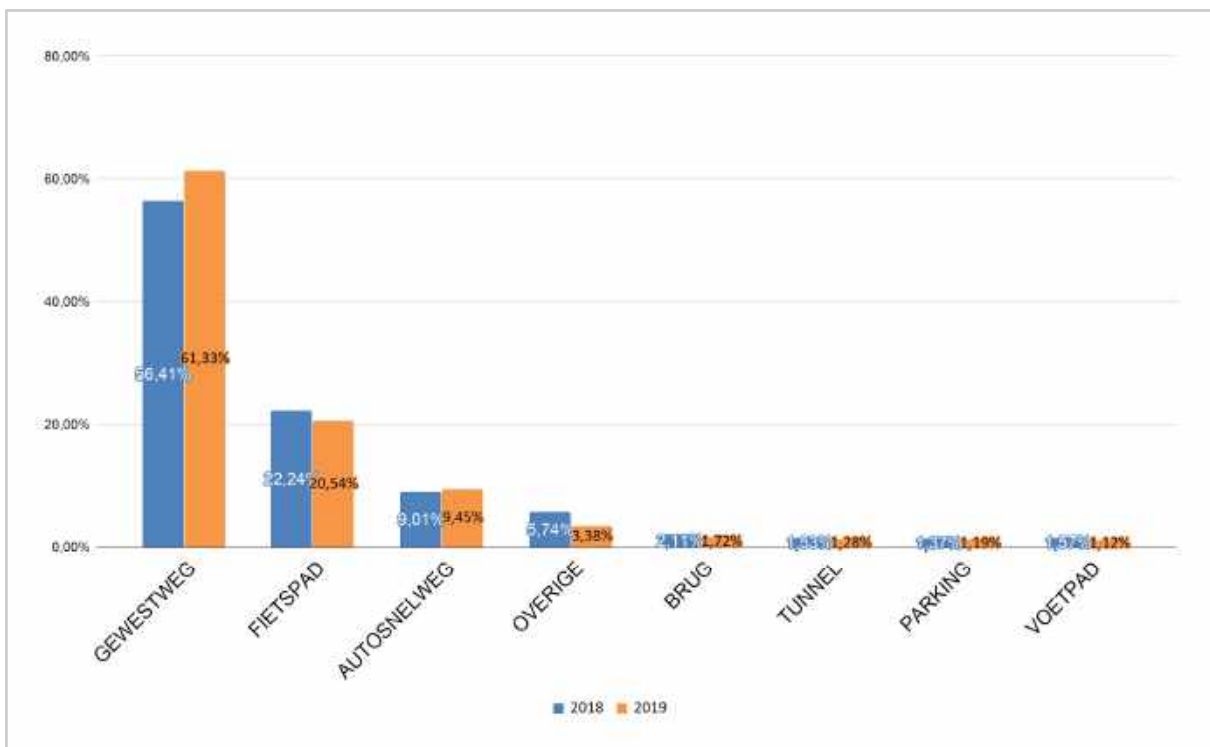
5.2.7 Figuur 16 - Aantal dossiers met knelpunt vraag om onderhoud per infrastructuurtype



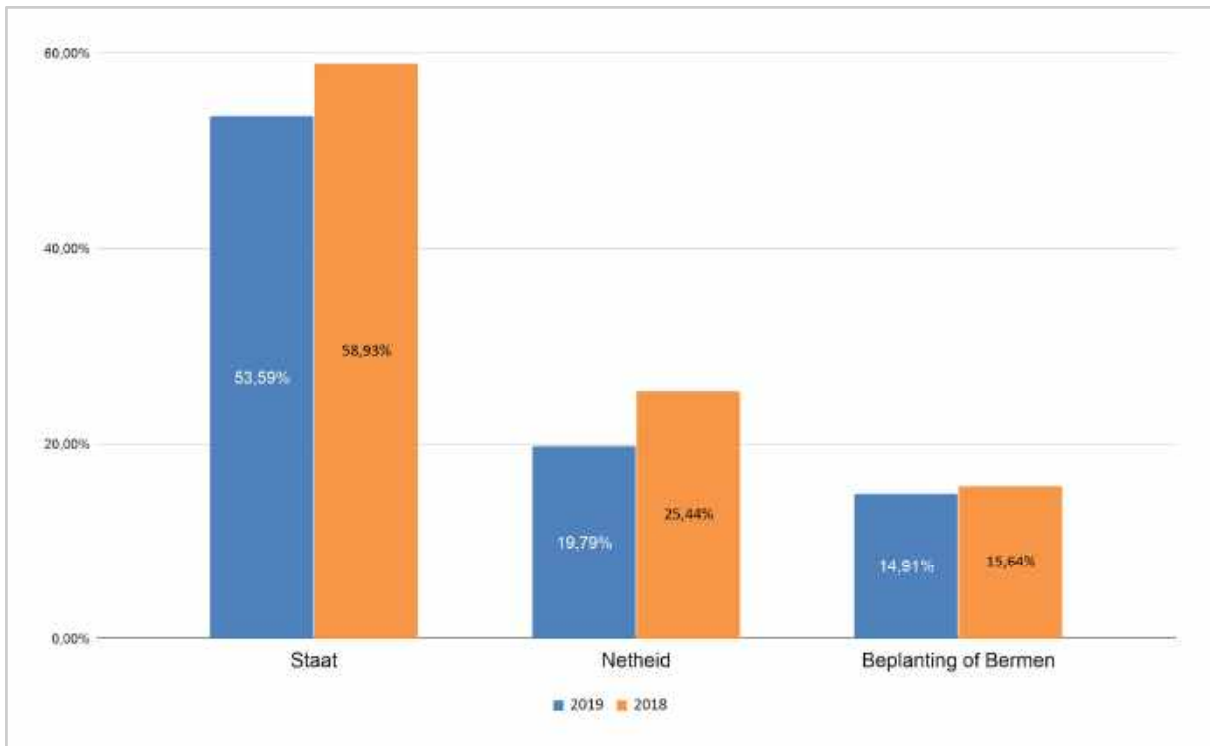
5.2.8 Figuur 17 - Aantal dossiers per infrastructuurtype bij knelpunt onderhoud



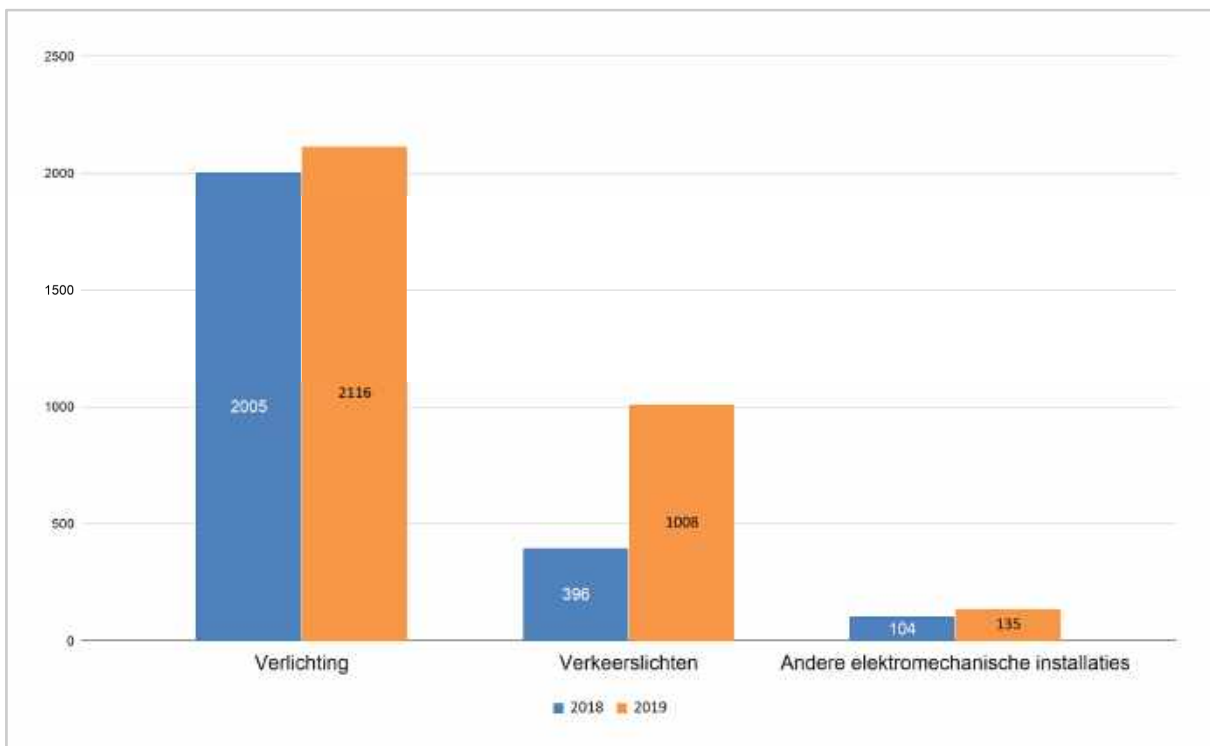
5.2.9 Figuur 18 - Dossiers per infrastructuurtype bij knelpunt onderhoud procentueel



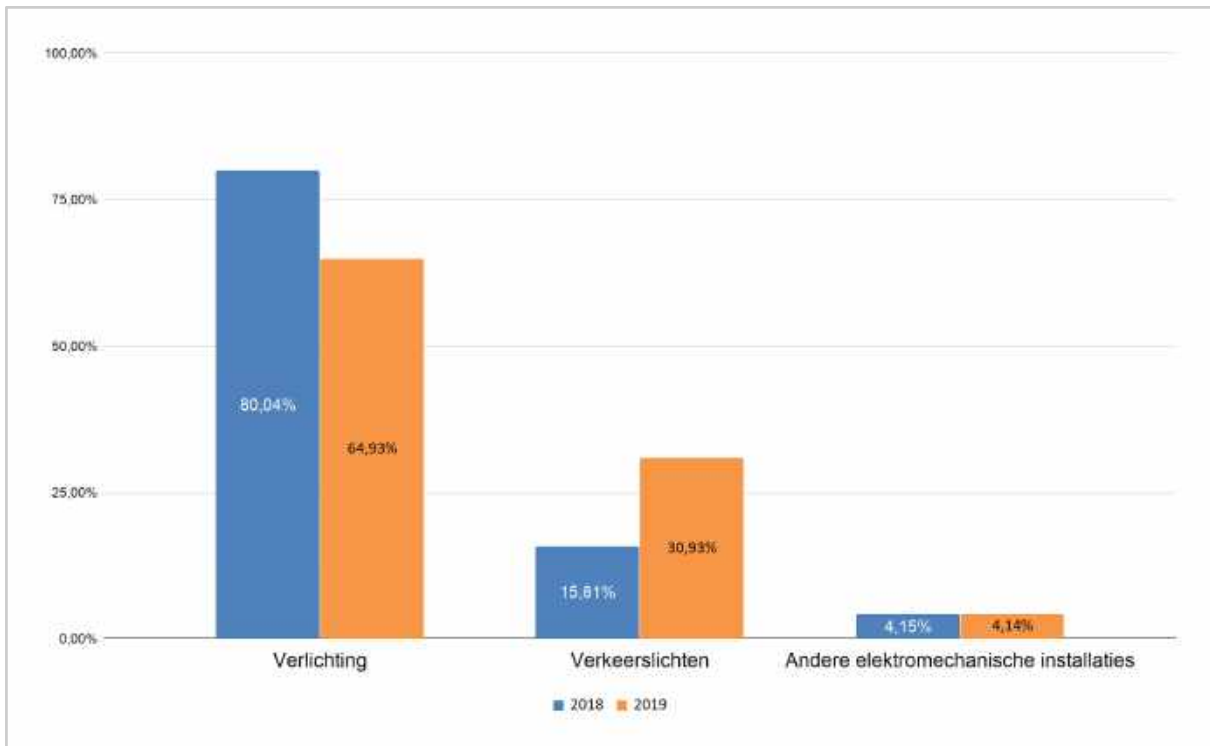
5.2.10 Figuur 19 - Infrastructuurtype fietspad - belangrijkste onderhoudsknelpunten



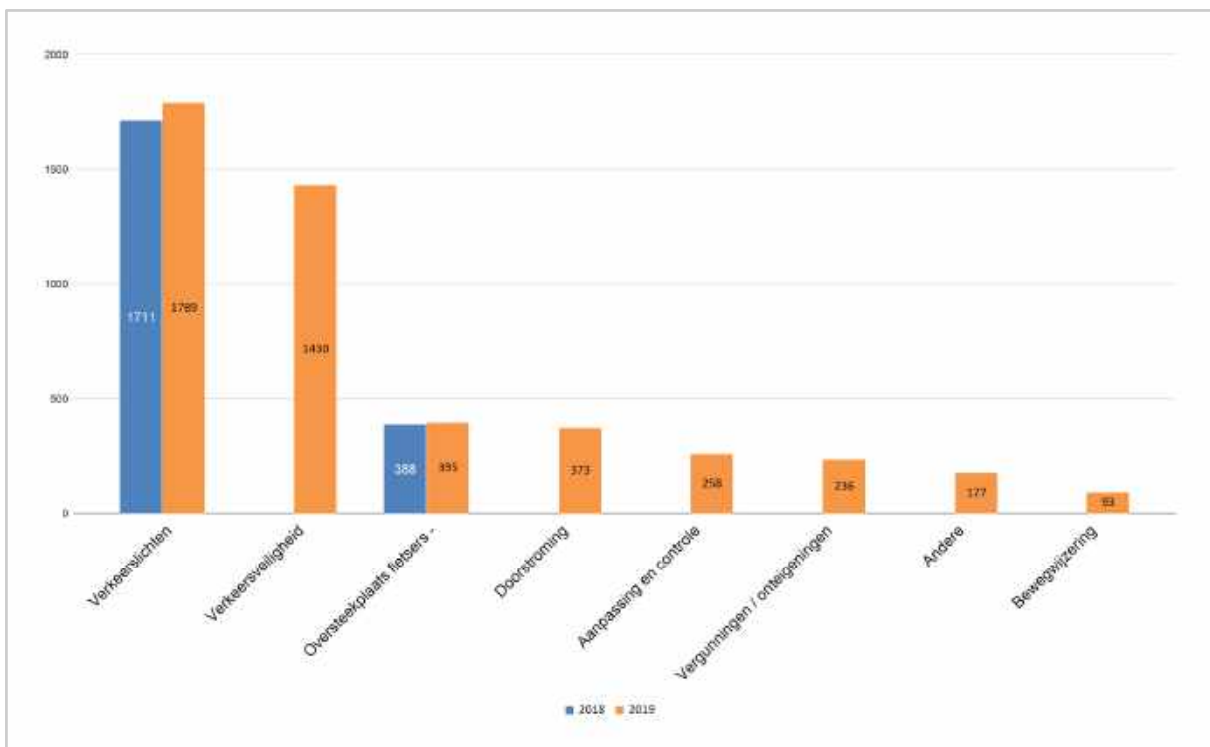
5.2.11 Figuur 20 - Aantal dossiers met knelpunt technische defecten



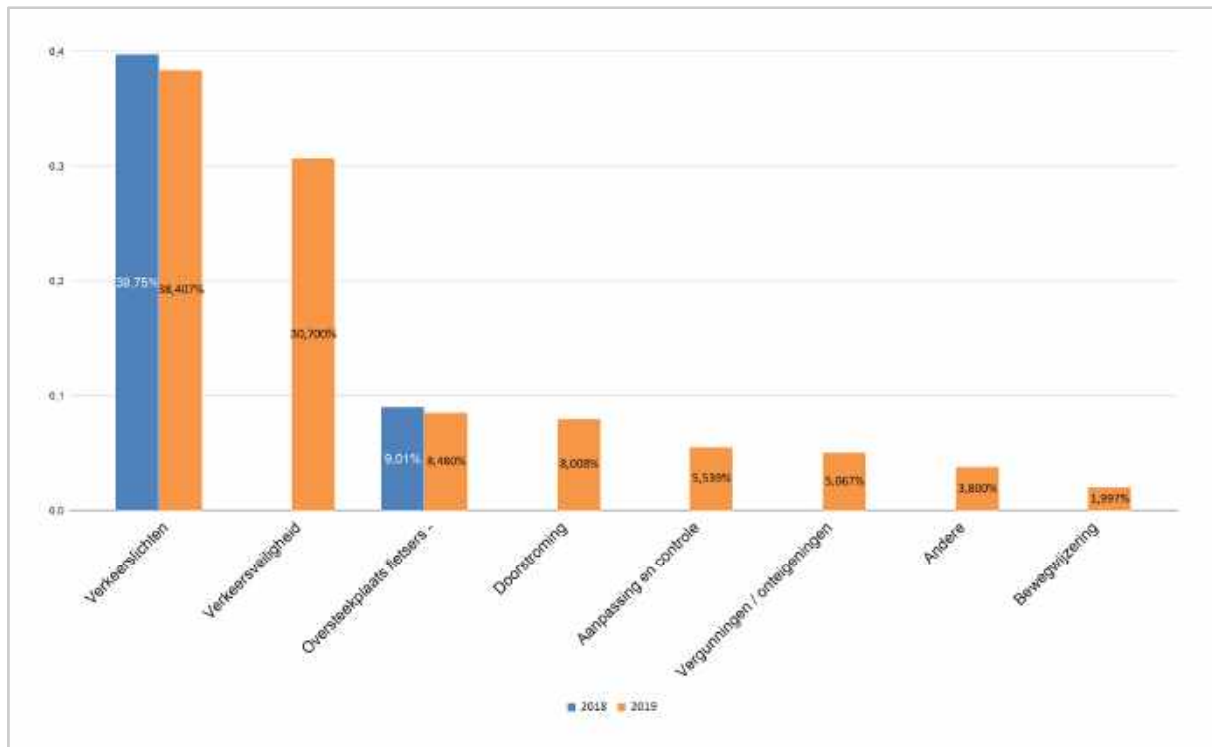
5.2.12 Figuur 21 - Dossiers met knelpunt technische defecten procentueel



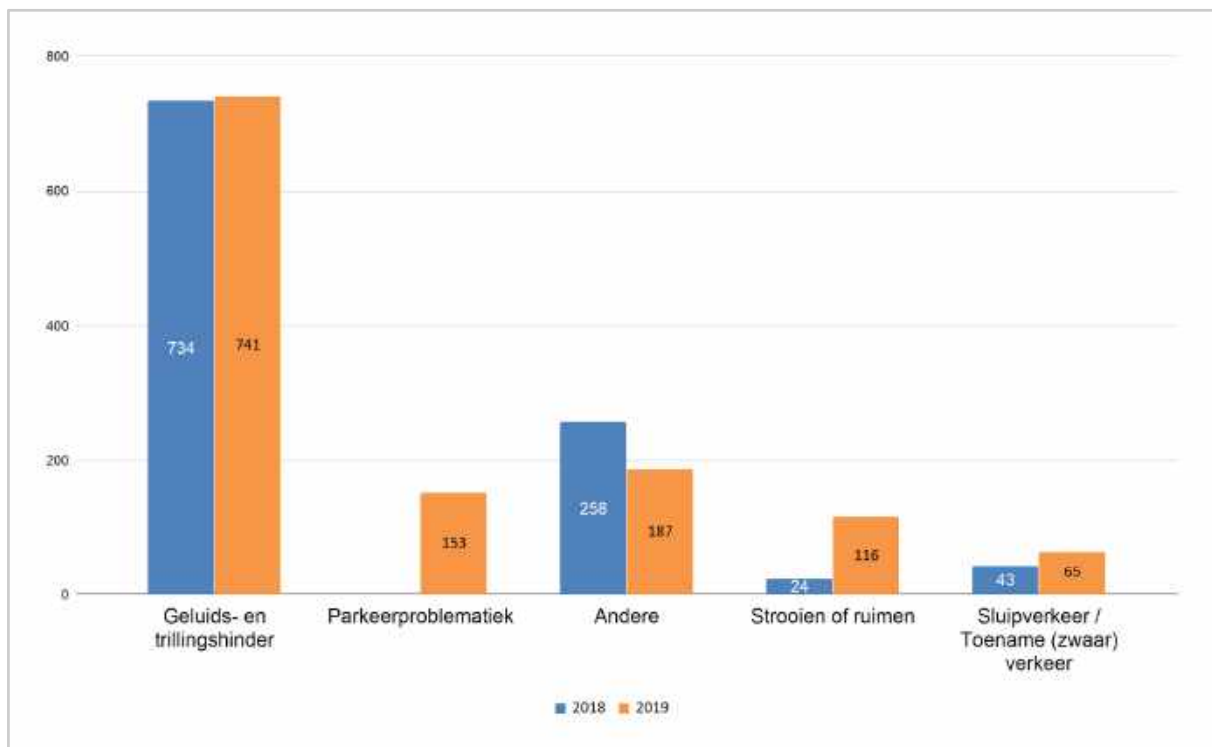
5.2.13 Figuur 22 - Aantal dossiers met knelpunt inrichting van de weg(infrastructuur)



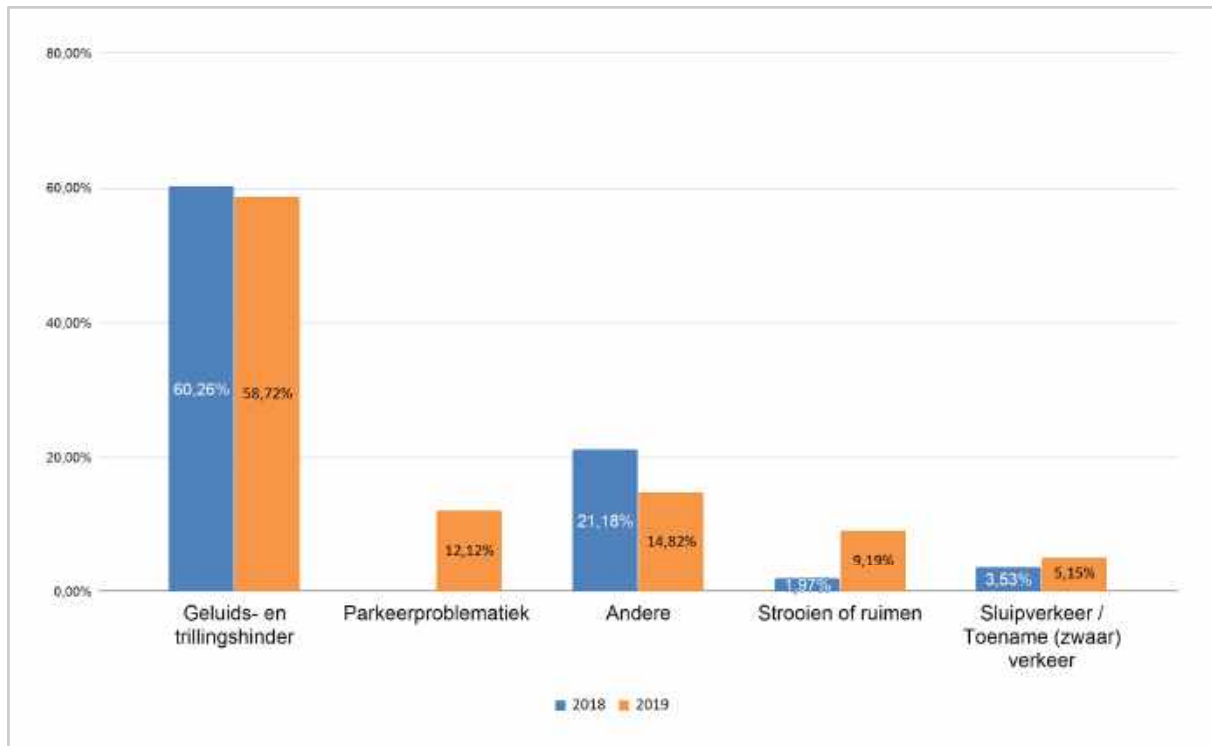
5.2.14 Figuur 23 - Dossiers met knelpunt inrichting van de weg(infrastructuur) procentueel



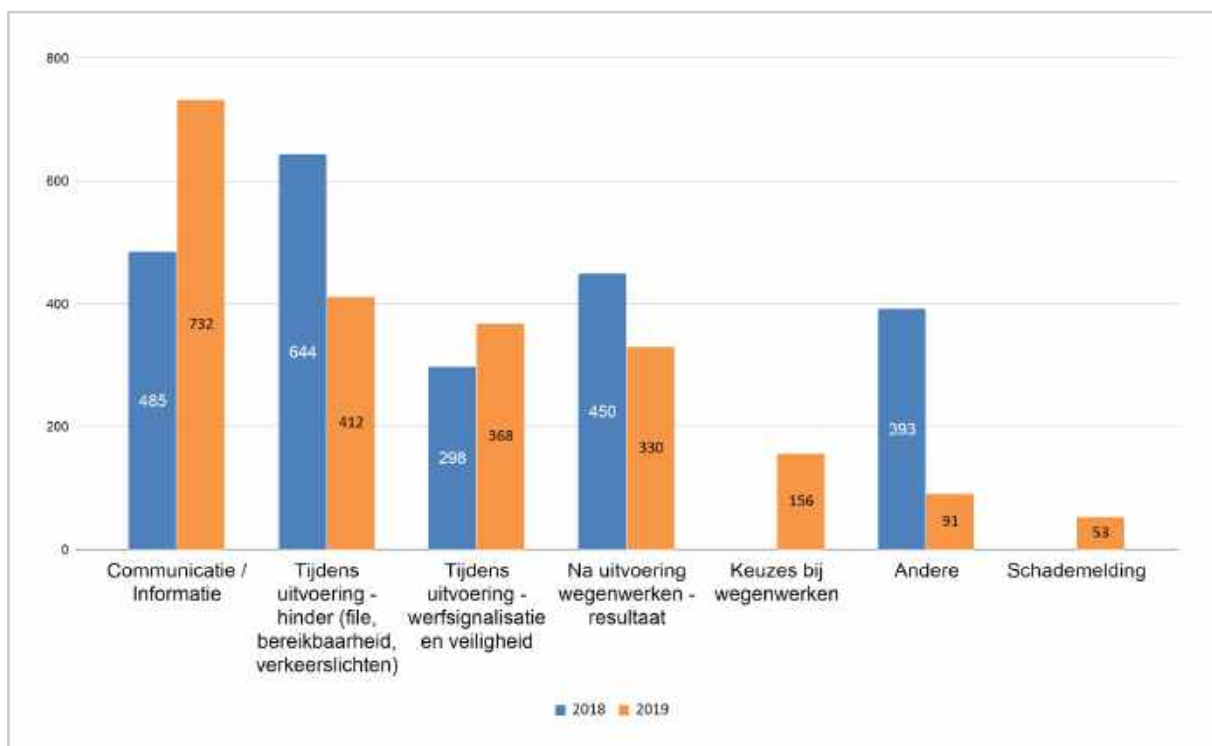
5.2.15 Figuur 24 - Aantal dossiers met knelpunt overlast



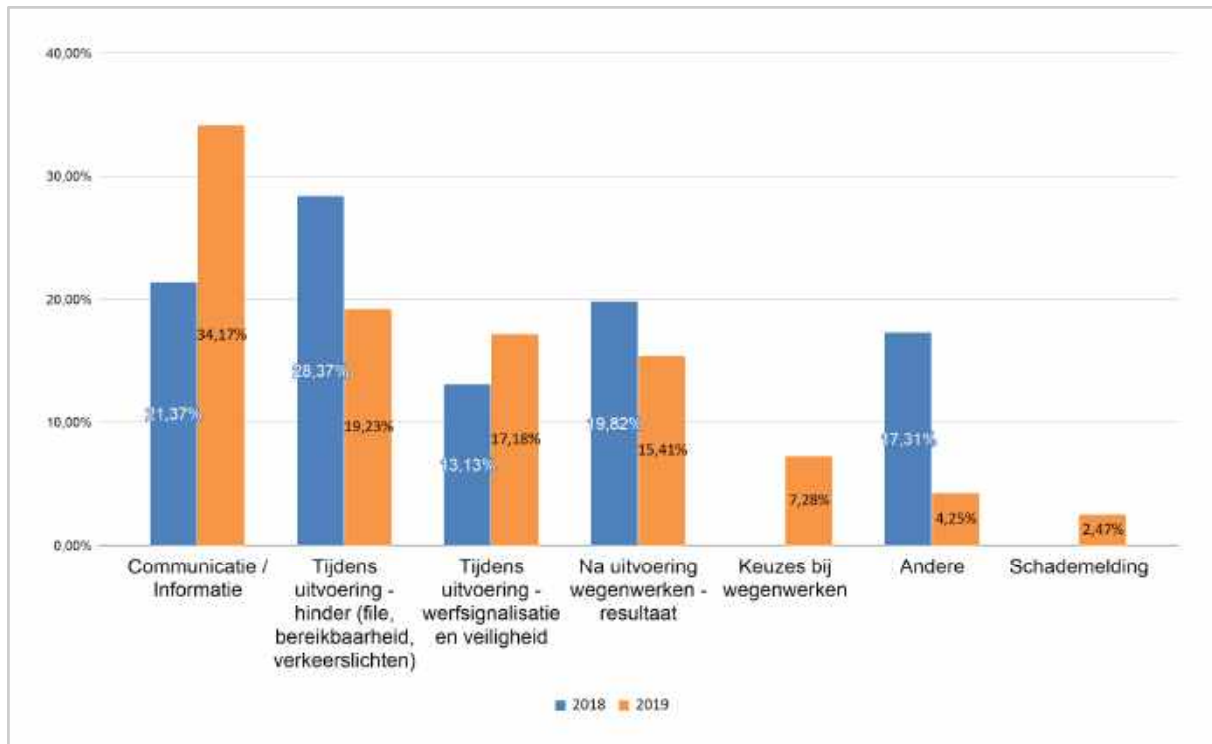
5.2.16 Figuur 25 - Dossiers met knelpunt overlast procentueel



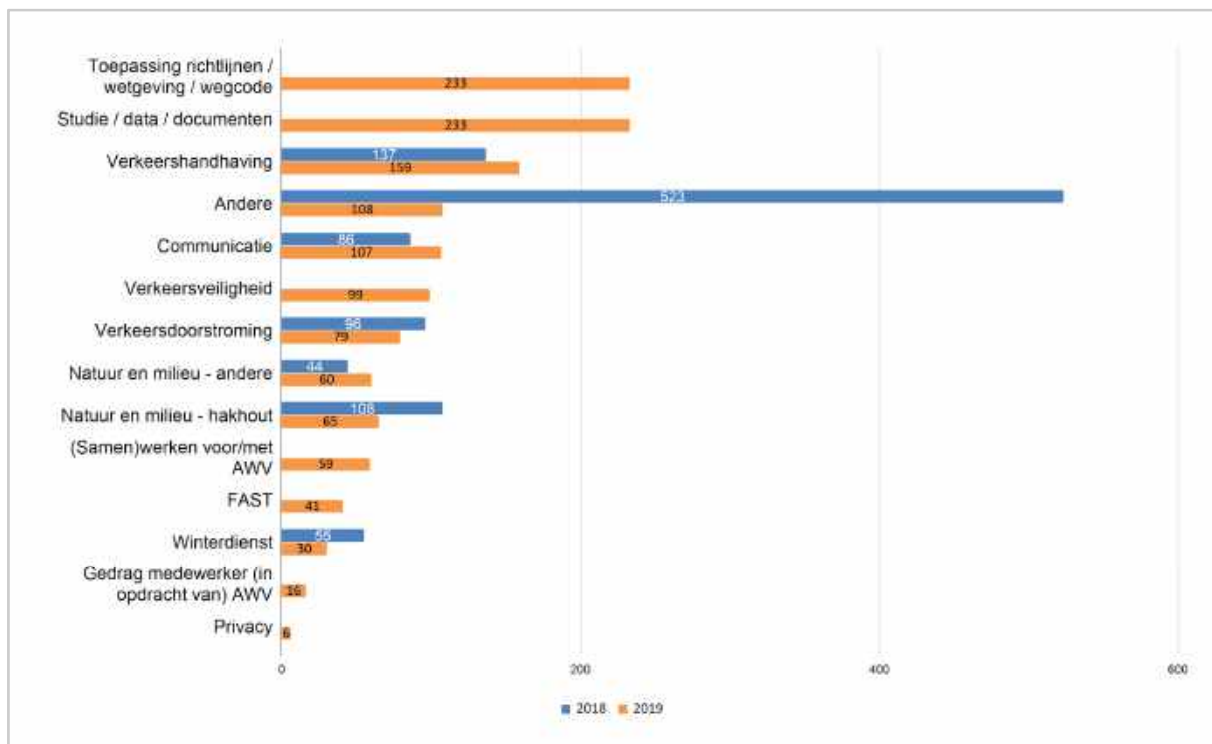
5.2.17 Figuur 26 - Aantal dossiers met knelpunt wegenwerken



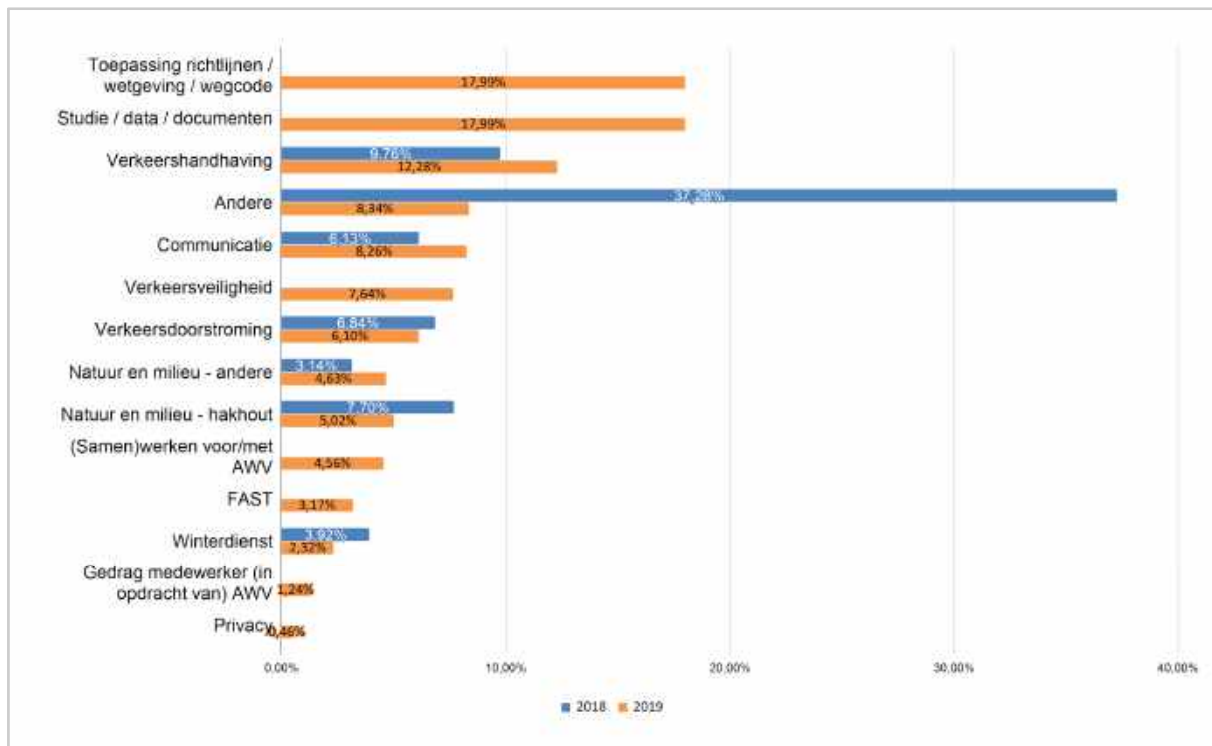
5.2.18 Figuur 27 - Dossiers met knelpunt wegenwerken procentueel



5.2.19 Figuur 28 - Aantal dossiers met knelpunt beleid



5.2.20 Figuur 29 - Dossiers met knelpunt beleid procentueel





© De Lijn

Klantenrapport 2019

De Lijn

BELEIDSDOMEIN
MOBILITEIT & OPENBARE WERKEN

INHOUD

| | |
|--|-----|
| 1. Inleiding | 84 |
| 2. Klantenbeleid..... | 86 |
| 2.1. Klantenzorg..... | 87 |
| 2.2. Klantendienst..... | 88 |
| 2.3. Lessen trekken..... | 92 |
| 3. Het beeld van 2019..... | 94 |
| 3.1. De cijfers..... | 94 |
| 3.2. De kern | 95 |
| 3.2.1. Stiptheid | 95 |
| 3.2.2. Service | 97 |
| 3.2.3. Vervoerbewijzen..... | 98 |
| 3.3. 2019 in de kijker | 99 |
| 3.4. Maatschappelijk relevant | 101 |
| 3.4.1. Toegankelijkheid..... | 101 |
| 3.4.2. Diversiteit en discriminatie..... | 102 |
| 3.4.3. Boete bij De Lijn?..... | 103 |
| 4. Besluit | 104 |
| 5. Bijlagen | 105 |
| 5.1 Bijlage 1: Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2019 | 105 |
| 5.2 Bijlage 2: Rapport administratieve boetes De Lijn 2019 | 118 |
| 5.2.1 Algemeen..... | 118 |
| 5.2.2 Reacties - 1ste fase procedure | 118 |
| 5.2.3 Verzoekschriften - 2de fase procedure | 118 |
| 5.2.4 Samenvatting..... | 119 |

1. Inleiding

Het jaar 2019 was geen grand cru voor De Lijn: een jaar van sociale onrust met 31,5 dagen staking, personeelstekort, afgeschafte ritten, onzekerheid door de reorganisatie, een verkiezingsjaar,...

Vorig jaar werd 2,36 % van alle ritten niet uitgevoerd. Ritten werden voornamelijk geschrapt omwille van stakingen (0,83%) en personeelstekort (1,37%).

Deze context had een zeer duidelijke impact op het klachtenbeeld. In 2019 ontving De Lijn 72 543 klachten van reizigers. 41 % van deze reacties ging over manke stiptheid. Van deze klachten over stiptheid gaat ruim 3 op 4 over een niet-gereeden rit.

Grootste bron van klachten zijn niet-gereeden ritten

In 2019 kenden we een opmerkelijke stijging van het aantal niet-gereeden ritten ten opzichte van het verleden. Dit was te wijten aan een chauffeurstekort, dat zich specifiek in bepaalde regio's dan nog zeer acuut stelde. De vergrijzing bij ons personeel speelt daarbij een belangrijke rol. Bovendien is chauffeur een knelpuntberoep. Een realiteit op de arbeidsmarkt waar we in 2019 mee te kampen hadden.

Vorig jaar liep er een zeer intensieve rekruteringscampagne voor nieuwe chauffeurs. Alle zeilen werden bijgezet om de nodige chauffeurs te kunnen aantrekken en op te leiden. De inspanningen wierpen vruchten af. Eind 2019 waren er meer dan 600 nieuwe chauffeurs aan de slag en was het chauffeurstekort zo goed als weggewerkt.

Dit vertaalde zich ook duidelijk in een daling van het aantal niet-gereeden ritten omwille van personeelstekort, dat na de piek van de maand september systematisch daalde in de volgende maanden van het jaar.

De vergrijzing van ons personeel is ook in 2020 nog een realiteit. Ook dit jaar plannen we meer dan 600 nieuwe chauffeurs aan te werven. De inspanningen en leerpunten van vorig jaar helpen ons zeker om ook in 2020 ons doel te halen.

Doorstroming blijft een werkpunt

Zelfs als er voldoende chauffeurs aan boord zijn, speelt stiptheid ons parten. We kunnen niet naast de steeds langer wordende files op onze wegen kijken: files waar ook onze voertuigen mee instaan en die onze stiptheid en dus betrouwbaarheid onder druk zetten. We blijven vanuit De Lijn verder inzetten op een verbeterde doorstroming, maar reiken daarvoor ook uitdrukkelijk de hand naar de wegbeheerders om hier samen werk van te maken.

2019 was een uitdagend jaar

Het personeelstekort raakte ons in de kern van onze organisatie en had een impact op het hele bedrijf en velen van onze klanten. In die moeilijke omstandigheden bleven we ontvankelijk voor elke klacht of vraag. Ook de Klantendienst stond vorig jaar extra onder druk maar slaagde er uiteindelijk in om vb. de antwoordtermijnen in de loop van 2019 gevoelig terug te dringen onder de grens van gemiddeld 5 dagen.

De geleverde inspanningen op vlak van rekrutering leidden tot resultaat eind 2019, met een gevoelige daling van klachten over niet-gereeden ritten als gevolg.

Waar mogelijk en aangewezen hebben we vorig jaar ook extra ingezet op bemiddelingen en verzoeningen om voor alle betrokken partijen tot een positieve uitkomst te komen.

Eind 2019 zagen we een kentering in het aantal klachten dat ons bereikte. Met de lessen die we uit vorig jaar kunnen trekken, en de actieplannen die op basis van deze lessen zijn opgestart, hebben we er vertrouwen in dat we in 2020 onze klanten terug beter kunnen van dienst zijn.

2. Klantenbeleid

In het beleid van De Lijn leveren opmerkingen en reacties van klanten belangrijke input bij de evaluatie en bijsturing van de dienstverlening. In deze optiek is het belangrijk dat we onze klanten voldoende contactmogelijkheden bieden en dat we aandacht hebben voor de klant tijdens zijn reis samen met De Lijn.

In de huidige digitale wereld zijn de website, digitale app en informatieborden de basis om informatie zo goed mogelijk te ontsluiten naar de burger. De website van De Lijn, waar de routeplanner een prominente plaats heeft gekregen, is nu de eerste hulp voor de reiziger.

De rubriek 'meest gestelde vragen' op www.delijn.be is vorig jaar gereviseerd en in een nieuw kleedje gestoken. Meer informatie is nu makkelijker te raadplegen voor de reiziger.

Ook de mobiele app van De Lijn volgt deze beweging. Hier hebben we in 2019 de informatie verbeterd, het gebruiksgemak vergroot en klanten de mogelijkheid gegeven om feedback te geven op de werking van de app.

De digitalisering betekent niet dat we geen belang hechten aan persoonlijke informatieverstrekking. De chauffeur, als eerste aanspreekpunt, is en blijft belangrijk tijdens de reis van de klant.

Een Lijnwinkel, waar klanten terecht kunnen met allerlei vragen, is nog moeilijk weg te denken.

Uiteraard is er een vangnet in de vorm van de Klantendienst als centraal aanspreekpunt voor een reiziger die zit met een prangende vraag, een melding of een klacht.

Het klantenmanagement bij De Lijn steunt op de Klantendienst om de kritische noot van de reiziger te capteren. Klachten en meldingen van klanten werken ondersteunend aan het marktonderzoek dat De Lijn al jaar en dag voert naar reizigersbeleving en aanbod.

De inspecteur Radio2: Communiceren met De Lijn werkt! ¹

In het najaar bracht een reporter van het radioprogramma De Inspecteur op Radio 2 een bezoek aan de Klantendienst. De luisteraar kreeg zo een beeld van het reilen en zeilen van de Klantendienst bij De Lijn, de ervaringen van onze medewerkers Klantendienst en een blik achter de schermen van hoe De Lijn klachten en vragen behandelt. Een korte weergave hiervan werd op de website van De Inspecteur geplaatst:

¹ <https://radio2.be/de-inspecteur/communiceren-met-de-lijn-werkt>

Als je een bedenking, een vraag of een klacht naar een klantendienst stuurt, kan het soms lijken alsof je bericht verdwijnt in een groot, zwart gat. Maar wat gebeurt er met al die reacties?

Je kan De Lijn bereiken via vele verschillende wegen. Als je snel iets kort moet mededelen is sociale media waarschijnlijk het beste kanaal: Twitter of Facebook. Als je snel een antwoord zoekt kan je dat vaak vinden op hun website of je kan bellen naar 070 220 200 (0,30 euro/minuut). Wie iets meer woorden nodig heeft en iets meer tijd heeft om te wachten op een reactie kan het contactformulier op de website invullen. Daar moet je trouwens sowieso ook zijn om klachten te melden.

Waarom zou ik een klacht sturen?

Elke klacht wordt geregistreerd in het systeem. Met ernstige dingen wordt natuurlijk meteen aan de slag gegaan. Maar ook als je vraag of klacht iets kleiner is, is het de moeite om ze door te sturen. 1 klacht over iets gaat misschien niet zoveel doen, er wordt wel even gecheckt wat het probleem was, maar als ze zien dat er over bepaalde dingen steeds opnieuw klachten, dan wordt daar mee aan de slag gegaan. Alle klachten worden verzameld en de Klantendienst gaat dan rond de tafel zitten met de betrokken dienst om te kijken hoe het beter kan. Zo help je De Lijn eigenlijk om betere dienstverlening te bieden door aan te geven hoe jouw ervaring is.

En trouwens, je mag ook altijd een berichtje sturen met complimenten als het goed is. Dat vinden de mensen van De Lijn ook leuk. :)

2.1. Klantenzorg

Hoe kunnen burgers bij ons terecht met hun vragen, meldingen en klachten?

Klantenzorg betekent bij De Lijn meer dan enkel te luisteren naar vragen, meldingen en klachten. We doen ook iets met de verkregen informatie. We verwerken de opmerkingen in richtlijnen voor medewerkers die in direct contact staan met de klant en we passen de inhoud van onze website aan met de laatste nieuwe informatie. Zowel de reiziger als De Lijn zelf heeft baat bij een goede interactie.

Heb je nog vragen?

| | | | | |
|---|---|--|--|---|
|  <p>Via Facebook of Twitter</p> <p>Antwoord binnen 2 uur tijdens openingsuren: wekdagen 7 tot 19 uur</p> |  <p>Vragen over abonnement</p> <p>Je vraag wordt opgepikt binnen 5 werkdagen</p> |  <p>Andere vragen en klachten</p> <p>Je vraag wordt opgepikt binnen 5 werkdagen</p> |  <p>Bel ons 070 220 200 (0,30 euro/minuut)</p> <p>Direct antwoord tijdens openingsuren: wekdagen 7 tot 18 uur en zaterdag 10 tot 18 uur</p> |  <p>Ga naar een Lijnwinkel</p> <p>Hou rekening met wachttijden</p> |
|---|---|--|--|---|

Binnen de werking heeft sociale media zijn plaats definitief ingenomen tussen de andere kanalen. We ontvingen in 2019 meer dan 208.000 gerichte meldingen aan @delijn, waarna er meer dan 60.000 gesprekken met reizigers via sociale media zijn gevoerd en 1.229 klachten geregistreerd.



Sociale media bieden ons de mogelijkheid om snel vragen en problemen die zich voordoen te capteren. De achterliggende processen werden in 2019 grondig herzien en de medewerkers die actief zijn op sociale media kregen bijkomende opleidingen.

Sociale media kunnen dan wel een snel en efficiënt contactmiddel zijn. Telefonie doet het vandaag nog steeds beter. De LijnInfo² verwerkte vorig jaar meer dan 265.000 contacten. Reizigers vragen telefonisch voornamelijk informatie over reisvoorwaarden, tarieven, trajecten, vervoerbewijzen en verloren voorwerpen. Van al die telefonische contacten registreerde De LijnInfo 6.686 keer een klacht en escaleerde deze naar de Klantendienst.

Contactformulieren op de website van De Lijn worden voornamelijk gebruikt om vragen te stellen, klachten te melden, attesten aan te vragen en verloren voorwerpen te melden. De Lijn verwerkte in 2019 meer dan 195.000 contactformulieren. 58.924 klachten werden door de reiziger rechtstreeks via dit kanaal ingediend. Het online contactformulier heeft een aandeel van 81,1% van alle klachten en is daarmee ruim het meest gebruikte kanaal om een klacht aan De Lijn te melden.

Klantenzorg betekent dat je de interne werking afstemt op de noden van de klant

De Klantendienst staat in nauw contact met andere diensten binnen De Lijn.

Wijzigingen aan onze werking op het terrein, met impact op de reiziger, worden doorgegeven aan de Klantendienst om onze boodschappen bij te sturen. Proactief trachten we de verkregen informatie via de website te delen met reizigers, zodat de hinder in mate van het mogelijke beperkt blijft.

Communicatiemedewerkers, die in contact staan met de coördinatiecentra (dispatching), passen dagelijks reisinformatie aan en melden verstoringen van de dienstverlening. De medewerkers toegewezen aan sociale media en telefonie gebruiken deze additionele informatie waardoor ze gepast en snel hun klant kunnen berichten.

Op deze manier werkt de Klantendienst mee aan gerichte informatieverstrekking naar de klant toe en helpen we de reiziger op het moment dat deze met vragen zit.

2.2. Klantendienst

De Klantendienst waakt over de klantenzorg

Onze centrale klantendienst bestaat nu ruim 5 jaar, opgericht op 01/06/2014. Vanuit Hasselt dragen we zorg voor onze bus- en tramgebruikers om antwoord te geven op vragen en klachten.

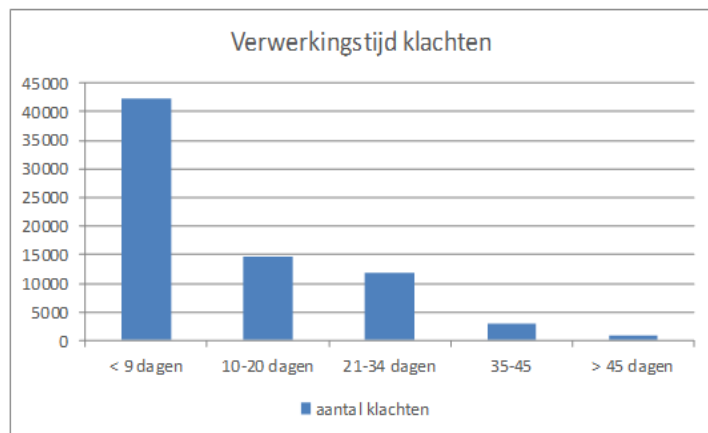
² De LijnInfo: callcenter van De Lijn

Missie van de Klantendienst:

We zijn er om een antwoord te bieden op vragen van klanten, reizigers, en dit binnen een redelijke afhandeltermijn. Intern willen we een belangrijke (gespreks)partner zijn die informeert, over wat er leeft of wat er misloopt bij onze klanten. We willen ook tendensen signaleren en proactief meedenken met onze klanten om zo tot een betere dienstverlening te komen. We begeleiden de klant binnen 'De Lijn' en motiveren onze collega's binnen de organisatie om ons hierbij te helpen.

Het proces van het verwerken van een melding is nauwelijks gewijzigd. Elke werkdag begint met het lezen van klantenreacties om deze te prioriteren naar urgentie en te coderen naar inhoud. Een medewerker van de Klantendienst pikt vervolgens toegewezen meldingen op en zoekt waar nodig informatie op of klopt bij anderen aan om de reiziger te helpen. De medewerker maakt een antwoordvoorstel op en contacteert de klant. Dit proces wordt ondersteund door software, gericht op klantenzorg.

In 2019 beantwoordde de Klantendienst 72.694 klachten. 98,63% van alle klachten werd afgehandeld binnen 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. Waar de klant in 2018 nog gemiddeld 13 dagen moet wachten op een antwoord, is het jaargemiddelde in 2019 teruggebracht op 11 dagen. Deze positieve tendens wordt verdergezet naar een gemiddelde doorlooptijd van 5 dagen.



Als een klantenreactie wordt afgesloten, doen we een kwaliteitsmeting. In 2019 gingen 8.939 klanten in op een bevraging over hun contact met de Klantendienst en werkten zo onrechtstreeks mee om de werking van onze klantendienst te verbeteren.

Binnen het domein van de klantenzorg bespreekt de Klantendienst de ontvangen meldingen met de betrokken diensten. Het merendeel van de klachten gaat naar de collega's van het operationele luik, die instaan voor het inplannen van de ritten en teamcoaches die chauffeurs aansturen.

We gebruiken onze rapportering over ontvangen klachten als hefboom om de kwaliteit en interne werking te verbeteren. Periodiek ontvangen betrokken diensten rapporten aan de hand van kengetallen gericht op hun werking. Maandelijks ontvangt de directie van De Lijn een voortschrijdend verslag over het aantal ontvangen klachten en de betrokken topics.

Het jaarlijks klachtenrapport staat in functie van het klachtenbeeld en geleerde lessen.

De Klantendienst tracht tegemoet te komen aan verzuchtingen

Met zoveel reizigers per dag loopt er helaas wel eens iets mis. De Klantendienst onderzoekt alle reacties van de reizigers die een probleem melden of een tegemoetkoming vragen. Het kan hierbij over uiteenlopende zaken gaan en afhankelijk van de case, bekijken we als klantendienst welke vorm van tegemoetkoming het meest gepast is. In 2019 hebben we in totaal 11.137 keer een compensatie gegeven aan onze klanten voor een waarde van 60.586,81 euro, cijfers die veel hoger liggen dan in de voorbije jaren.

Wanneer klanten technische problemen ondervinden bij de aankoop van digitale vervoerbewijzen, compenseren we bij voorkeur door een terugbetaling van een sms-ticket via de provider van de klant of door een reactivering van een digitaal m-ticket. In 2019 kregen klanten 8.713 keer op die manier een terugbetaling van een sms-ticket (2 of 2,10 euro) via hun provider of reactiveerden we een rit van m-card (1,50 euro) of m-ticket (1,80 euro). Deze compensaties vertegenwoordigen een totale waarde van 28.463,30 euro in 2019.

Onze reizigers maken natuurlijk ook nog gebruik van de magnetische, fysieke vervoerbewijzen zoals biljetten, Lijnkaarten, dagpassen en groepsbiljetten. Er kunnen diverse redenen zijn voor klachten van onze klanten, zoals een vervoerbewijs dat teveel ontwaard werd of een groepsbiljet dat op een verkeerde datum stond. Wij ruilden in de meeste gevallen om in nieuwe, magnetische vervoerbewijzen. In totaal hebben we 1.638 keer nieuwe vervoerbewijzen naar onze klanten verstuurd in 2019, voor een totale waarde van 15.582 euro.

Er zijn ook klanten die ons contacteren en waarbij een compensatie in de vorm van een vervoerbewijs eigenlijk niet aangewezen is, omdat de klant er bijvoorbeeld niets aan heeft. Dan kunnen we altijd een gemotiveerde beslissing nemen om effectief terug te betalen. In 2019 kregen 786 klanten een terugbetaling op hun bankrekening. Het totale bedrag van deze terugbetalingen bedraagt 16.541 euro. Bij de meeste klanten gaat het over terugbetalingen van (groeps)biljetten, voordeeltarieven of grotere bedragen bij sms- en m-tickets. Ook bij problemen met het te laat opladen van abonnementen, de MOBIB-kaart of een duplicaat daarvan kwamen we meerdere keren tussen. Bij een aantal klanten betaalden we taxikosten terug omdat de laatste busrit van de dag niet kwam opdagen en er geen ander alternatief voorhanden was.

Afgeschafte ritten hebben in 2019 voor veel frustratie gezorgd. Heel wat klanten waren dit grondig beu en vroegen naar een vorm van compensatie. Uiteindelijk hebben we, na een onafhankelijk marktonderzoek, besloten om niet op deze vragen in te gaan. De meerderheid van de getroffen reizigers vindt het belangrijker dat onze dienstverlening terug betrouwbaar wordt, in plaats van een individuele compensatie te ontvangen.

Bemiddelingen

Natuurlijk is de taak van de Klantendienst heel wat breder dan alleen antwoorden formuleren op klachten of compensaties geven aan klanten. We spelen een belangrijke rol als bemiddelaar tussen de reiziger en de operationele diensten van De Lijn. Elk jaar krijgen wij vragen en klachten over ons aanbod. Klanten vragen om de dienstregeling en/of aansluitingen aan te passen aan de school- of werkuren, de veranderde verkeerssituatie of vertragingen door verkeersdrukke. We krijgen natuurlijk ook vragen om de reisweg van een buslijn aan te passen, extra haltes te plaatsen of haltes te verplaatsen.

We bekijken altijd waar het mogelijk is om onze service te verbeteren. Aanpassingen in onze dienstregeling vragen maatwerk om er bijvoorbeeld voor te zorgen dat een bus vroeger vertrekt en aankomt. Lijnen geven soms aansluiting op een bepaalde trein of een rit is opgenomen in een schema van gekoppelde ritten die de chauffeur net voor of direct na deze rit moet uitvoeren. Elk jaar voeren wij toch tientallen van die kleinere wijzigingen door om tegemoet te komen aan de noden van onze reizigers.

Soms zijn er ook klanten die klagen over geluids- en trillingsoverlast door onze voertuigen. Zo kregen we in 2019 een klacht van een overbuur van één van onze stelplaatsen. Uit telefonisch contact met de klant bleek dat zij, en vooral hun nog erg jonge kind, elke dag om 4 à 5 uur in de ochtend wakker werden door bussen die voor de stelplaats warm draaiden. De teamcoaches van de stelplaats herinnerden de chauffeurs opnieuw aan de afspraken: ze mogen bijvoorbeeld niet meer vóór de stelplaats de bussen laten draaien, maar alleen achteraan de stelplaats wanneer nodig. In principe moeten bussen niet warm draaien, maar er bleek een defect aan een compressor, wat op zich al voor geluidsoverlast zorgde. Het defect werd zo snel mogelijk hersteld. De teamcoaches hebben de buurman persoonlijk uitgenodigd voor een gesprek bij een kopje koffie. De situatie was meteen erg verbeterd.

Ook bij omleidingen krijgen we vaak vragen en klachten. We overleggen altijd met gemeenten/of politiediensten en eventueel de wegbeheerder over de te volgen reisweg en bekijken wat realistisch en haalbaar is. Dat zorgt soms voor grote ontevredenheid, bij de reizigers en bij uitbreiding de gemeente. In 2019 was er bijvoorbeeld een klacht van de gemeente Voeren omdat De Lijn door een grote omleiding het dorp Sint-Martens-Voeren niet meer bediende en de kinderen 2 kilometer verder moesten op- en afstappen, terwijl de TEC wel nog het dorp inreed. Om te vermijden dat de situatie zou escaleren en om tot een aanvaardbare oplossing te komen, ging Vlaamse Ombudsman Bart Weekers zelf mee rond de tafel zitten met de gemeente en het vervoerregiomanagement Limburg.

2.3. Lessen trekken

Nieuwe standaarden van antwoorden uittesten en bijsturen waar nodig

In 2019 zijn we actief gestart met een kwaliteitsmeting gericht op antwoorden die verstuurd werden door de Klantendienst. Onze antwoorden over 'stiptheid - rit niet gereden' kregen de slechtste beoordeling. Onze antwoorden over 'm-ticket' kregen de beste beoordeling. In het najaar van 2019 is er een bijkomend kwalitatief marktonderzoek gehouden bij reizigers die een klacht hebben ingediend naar aanleiding van een niet-gereden rit.

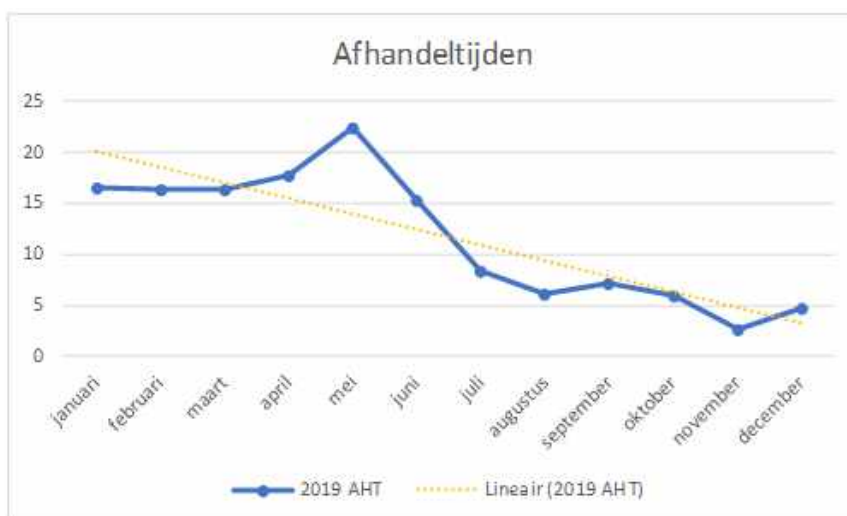
De waardering van de klant is erg gericht op de oplossing die we aanreiken en de persoonlijke toets in het antwoord. Standaardantwoorden worden al vlug afgestraft zeker als deze antwoorden de essentie van een probleem niet vatten. Verontschuldigen voor het incident en het veroorzaakte ongemak van de Klantendienst komen mooi over in een antwoord maar de klant wil een gemeente sorry van degene die de dienst heeft uitgevoerd en het ongemak heeft veroorzaakt.

Waar maken we het verschil?

In dit werkingsjaar is de Klantendienst zichzelf tegengekomen. Het aantal reacties dat we ontvingen over de dienstverlening van De Lijn lag veel hoger dan andere jaren. De Klantendienst zit onder druk om even efficiënt en kwalitatief te blijven werken. Adequaat werken is dan de boodschap, maar hoe? We erkennen dat onze administratieve ruggengraat om meldingen te capteren te arbeidsintensief is. We hebben gedurende het jaar een aantal processen vereenvoudigd en onze focus verlegd naar klachten waar we effectief oplossingen kunnen bieden. Bemiddelen en verzoenen is de boodschap.

Snellere antwoorden maken iets gelukkiger klanten

Eén van de aandachtspunten in 2018 was de verwerkingstijd. De gemiddelde afhandeltijd van een klacht lag te hoog. Daarom hebben we het proces van klantenklachten in 2019 grondig onder de loep genomen, wat deels resulteerde in een daling van verwerkingstijd. De Klantendienst werd gelijktijdig bijkomend ondersteund door medewerkers die we na opleiding flexibel konden inschakelen om de werkdruk te verlichten. Waar we in het begin van 2019 nog een hoge gemiddelde afhandeltijd noteren van 20 dagen, sluiten we het jaar af op een gemiddelde van 5 dagen.



In onze kwaliteitsmeting bij het afsluiten van een klacht, merken we op dat onze klanten de snelheid van verwerking positief ervaren.

Juiste informatie is essentieel

Een comfortabele reis met De Lijn begint al aan de halte. Het gebrek aan betrouwbare informatie over waar de bus of tram is en of deze wel komt opdagen, is een opmerking die we vaak kregen van onze klanten.

De routeplanner op de website en de app is in 2019 aangepast met een nieuwe bron van realtime informatie om aan deze vraag te voldoen. Het nut van dit nieuwe systeem bleek ook tijdens stakingsdagen, omdat het nu mogelijk is om klanten te tonen welke bussen effectief rijden. Hierdoor wisten onze reizigers beter waar ze aan toe waren.

Ook sleutelden we aan andere beschikbare informatie op de website en zorgden we dat de klanten deze beter konden vinden. De [contactpagina](#) verwijst je door naar de meest gestelde vragen en gidst je doorheen de organisatie van De Lijn.

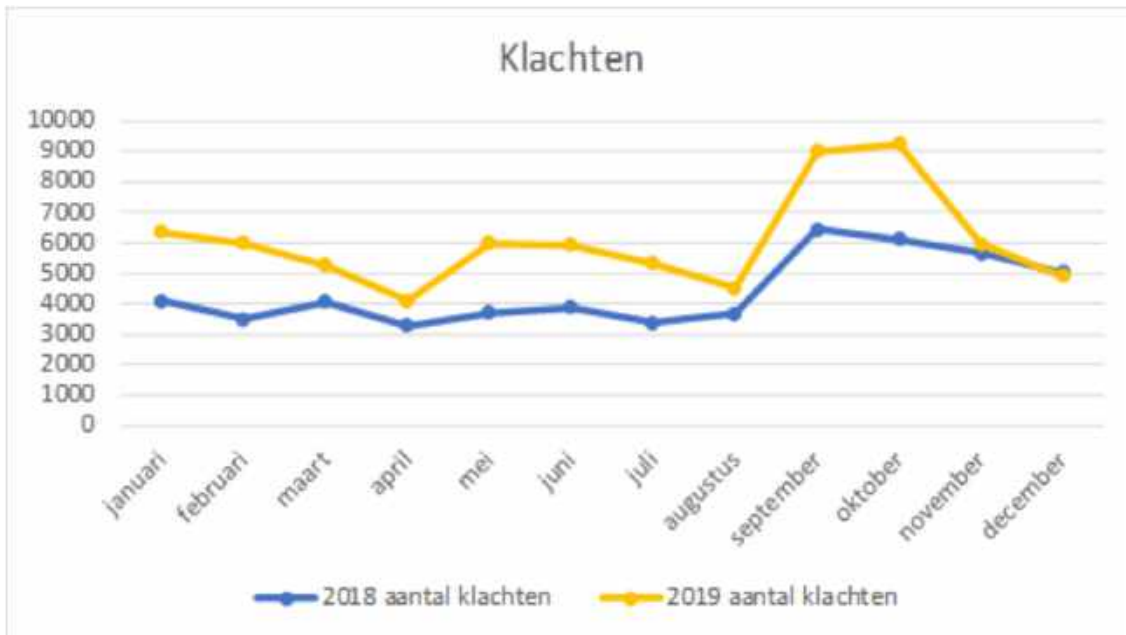
3. Het beeld van 2019

3.1. De cijfers

Er is geen wijziging in de top 3 van het klachtenbeeld. De stiptheid, service van de chauffeur en vervoerbewijzen zijn nog steeds de grootste klachtengenerators van De Lijn.

| Aantal gemelde klachten per drager | 2019 | 2018 |
|--|---------------|---------------|
| 01. AANBOD / PLANNING | 3.393 | 3.360 |
| 02. STIPTHEID | 30.170 | 14.136 |
| 03. AANSLUITING | 193 | 278 |
| 04. PRIJS & BETALINGSWIJZE | 94 | 201 |
| 05. BOETES | 455 | 587 |
| 06. INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN | 1.961 | 1.662 |
| 07. VOERTUIGEN | 660 | 571 |
| 08. VEILIGHEIDSGEVOEL | 346 | 341 |
| 09. SERVICE | 18.767 | 17.006 |
| 10. INFO | 4.335 | 2.029 |
| 11. AUTOMATEN | 185 | 291 |
| 12. eSHOP | 3 | 9 |
| 13. VERVOERBEWIJZEN | 10.570 | 10.614 |
| 14. VERLOREN | 147 | 137 |
| 15. SCHADEDOSSIERS | 862 | 716 |
| 16. ALGEMEEN | 313 | 358 |
| 17. ALGEMENE REISVOORWAARDEN | 50 | 56 |
| 18. TOEGANKELIJKHEID | 190 | 176 |
| Eindtotaal | 72.694 | 52.528 |

Het aantal klachten is in 2019 toegenomen en is scherper van toon dan vorige jaren. Het aandeel klachten over stiptheid is verdubbeld en heeft zo een grotere impact op de tevredenheid van de reiziger en het imago van De Lijn.



3.2. De kern

3.2.1. Stiptheid

Meer klachten over niet-gereden ritten



2019 was een moeilijk jaar. 2,36% van alle geplande ritten hebben we niet uitgevoerd omwille van o.a. staking en personeelstekorten. De Lijn kreeg hierover driemaal zoveel klachten als het jaar ervoor.

Onze diensten probeerden de hinder voor de reiziger te beperken door eerst te schrappen op lijnen met een hoge frequentie. Ook dat was niet altijd mogelijk. Zeker in bepaalde regio's was het chauffeurstekort in 2019 nijpend. Daarom namen we in het najaar de beslissing om in de regio Vlaamse Rand het aanbod tijdelijk en structureel licht te verminderen. Op die manier konden we met het beschikbare personeel de geplande ritten ook met veel meer zekerheid uitvoeren.

Chauffeurstekorten wegwerken als remedie

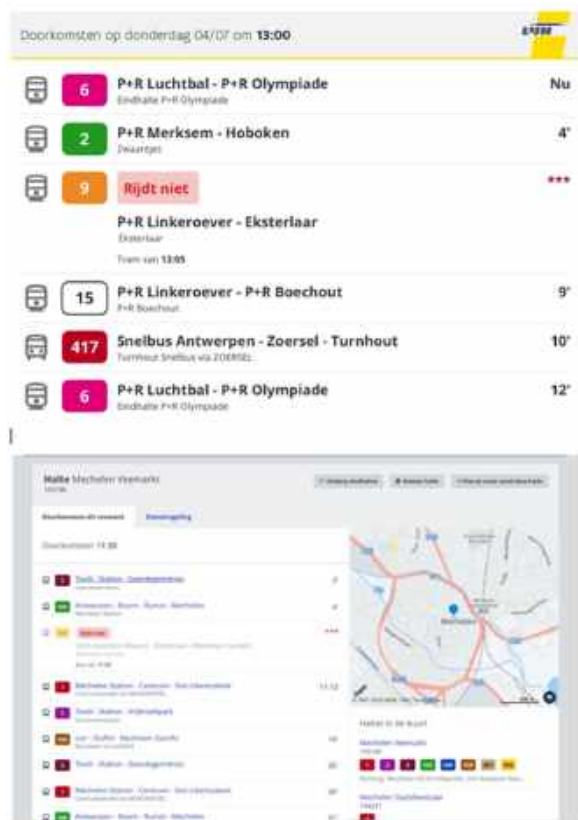
In 2019 was het de absolute prioriteit om de chauffeurstekorten aan te pakken om de klanten de service te bieden waar ze recht op hebben. We hebben erg grote rekruteringsinspanningen gedaan, met 624 aanwervingen als gevolg. Naarmate de instroom van nieuwe chauffeurs vorderde, werden de resultaten op het terrein voelbaar. De druk op de directie Operaties en specifiek op de personeelsleden verminderde en sinds begin 2020 kunnen we opnieuw rijden volgens een normale dienstverlening. Door de volgehouden rekruteringsinspanningen en de tijdelijke aanpassing van de dienstregeling in de Vlaamse Rand zagen we in november en december beduidend minder klachten binnenkomen over afgeschafte ritten. Het aantal klachten in december 2019 lag zelfs lager dan het jaar voorheen.

De Lijn blijft in 2020 volop aanwerven en zoekt opnieuw meer dan 600 chauffeurs. We voelen de vergrijzing en heel wat chauffeurs gaan op pensioen. De rekrutering van nieuwe chauffeurs is niet altijd evident, het is nog altijd een knelpuntberoep en zeker in bepaalde regio's voelen we stevige concurrentie op de arbeidsmarkt.

Slechte doorstroming en files spelen een grote rol in manke stiptheid

De stijging van de verkeersdruk en het hoge aantal omleidingen met alle vertragingen die daar het gevolg van zijn, spelen ernstig in het nadeel van De Lijn. Een aanpassing van de theoretische rijtijden biedt vaak geen soelaas. De rit die de ene dag veel te laat rijdt, kan de dag nadien te vroeg rijden of omgekeerd. Meer aandacht schenken aan de doorstroming van het openbaar vervoer is en blijft belangrijk om reizigers meer zekerheid te bieden over de stiptheid. Hiervoor wil De Lijn in de toekomst nog nauwer samenwerken met de wegbeheerders om gerichte maatregelen te kunnen nemen waar ze het meeste effect hebben op onze doorstroming.

Reizigers de juiste informatie bezorgen



Om de impact van de manke stiptheid op het vertrouwen van de reiziger te beperken, heeft De Lijn geïnvesteerd in een verbetering van de realtime info. Zo kunnen we de klanten een betere indicatie van de wachttijd geven. Gebruikersonderzoek wijst immers uit dat reizigers de wachttijd als minder problematisch ervaren als deze (correct) aangekondigd wordt.

Vanaf het midden van 2019 werd de nieuwe centrale realtime database gebaseerd op digitale vervoergegevens stap voor stap operationeel. Tegelijkertijd werd een nieuwe dispatching-software in dienst genomen die moet toelaten om in de toekomst meer proactief en effectief te reageren in geval van incidenten. Stapsgewijs zullen alle bestaande informatiekanaalen in 2020 aan deze nieuwe hoge kwaliteitsbron worden gekoppeld. Zo maken we ook werk van een nieuwe generatie van realtime informatieborden aan de 900 belangrijkste haltes en stations in Vlaanderen.

Ook hebben we de groep van communicatiemedewerkers die nauw in contact staan met de dispatching uitgebreid zodat zij nog sneller en meer informatie kunnen verstrekken over verstoringen. Deze medewerkers berichten op de digitale schermen, de website, de app en via sociale media.

3.2.2. Service

Voor de reiziger telt zijn rit en de buschauffeur die deze uitvoert

Een grote frustratie van de reiziger blijft een bus die de halte voorbijrijdt zonder te stoppen. De klachten die betrekking hebben op 'halte voorbijgereden' zijn in 2019 met 15% gestegen. De Lijn blijft chauffeurs sensibiliseren om oplettend te zijn ter hoogte van een halte en deze aan te doen als er reizigers staan te wachten.

Tijdens de rit wil de reiziger een professionele houding van de chauffeur. Niet enkel het rijgedrag moet onberispelijk zijn maar ook de vriendelijkheid van de chauffeur. Elke melding die we krijgen van de reiziger over een foutieve uitvoering van een rit melden we aan de verantwoordelijke personen of dienst. Teamcoaches staan de chauffeurs bij: ze gaan in dialoog, vragen uitleg en sturen bij. Waar nodig wordt disciplinair opgetreden.

Een goede basisopleiding voorkomt problemen

De rijsschool van De Lijn heeft vorig jaar niet stilgezeten. Buiten hun opdracht om de jaarlijks terugkerende opleidingen in kader van vakbekwaamheid te organiseren, kwam er extra druk om meer nieuwe chauffeurs klaar te stomen dan normaal.

In de basisopleiding voor chauffeur besteden we naast rijvaardigheid ook aandacht aan een vriendelijke en behulpzame houding. Deze elementen uit de basisopleiding worden herhaald in de nascholing. We vormen onze chauffeurs ook in professioneel klantvriendelijk handelen, zodat ze ook beter kunnen omgaan met conflicten.

De nieuwe teamcoaches in de organisatie kregen van de rijsschool een basisopleiding 'coachen'. Bij de individuele begeleiding van chauffeurs door de teamcoaches worden pijnpunten besproken en opleidingsafspraken gemaakt. Een goede wisselwerking tussen teamcoaches en instructeurs is de toekomstige basis om de professionaliteit van de chauffeur op te volgen.

Communicatie op de werkvloer met aandacht voor de reiziger

De Lijn heeft het voorbije jaar inspanningen geleverd om meer en beter te communiceren met alle personeelsleden. De Lijn wil transparant zijn over het beleid en de uitdagingen waarvoor het bedrijf en de personeelsleden staan.

Op het websiteportaal voor de medewerker van De Lijn staan nieuwsberichten over het bedrijf naast de broodnodige richtlijnen en handleidingen.

Er is een nieuwsbrief 'Graag gedaan!' voor iedere medewerker die rechtstreeks in contact staat met de klant. Die nieuwsbrief zorgt ervoor dat die medewerkers op tijd over de juiste klant gerelateerde informatie beschikken. De onderwerpen zijn zaken waarover de reiziger vragen zou kunnen stellen aan een chauffeur of medewerker van een Lijnwinkel.

Ook het personeelsblad 'Tussen de Lijnen' gemaakt door en voor collega's informeert, deelt ervaringen en inspireert.

3.2.3. Vervoerbewijzen

Net zoals alle andere types van klachten onderzoeken we ook klachten rond 'vervoerbewijzen' altijd in detail. Wanneer nodig, zorgen we voor een rechtzetting en/of compensatie. Bij twijfel of onduidelijkheid handelen wij altijd in het voordeel van de klant.

De MOBIB-kaart is ingeburgerd

2019 was het eerste volledige jaar waarin alle abonnementen op MOBIB-kaart stonden. De kinderzietes van de uitrol in 2018 hebben zich dan ook niet meer gesteld in 2019, wat ook duidelijk blijkt uit het sterk gedaalde aantal klachten rond de MOBIB-kaart, namelijk -34%. Het gebruik van de MOBIB-kaart zorgt wel voor andere klantenreacties, gelinkt aan de gebruikte technologie zoals een abonnement dat niet tijdig opgeladen is op de kaart.

Een oplossing voor een probleem bij de m-card

De in 2018 gelanceerde m-card¹⁰ zorgde ook in de eerste helft van 2019 voor een groot aantal klantenreacties bij gebruikers die van gsm-toestel of -nummer veranderden. De niet-gebruikte m-tickets waren na de verandering niet meer beschikbaar. We hebben de klanten telkens zo snel mogelijk manueel proberen te helpen. In de loop van juni werd er echter een verificatiesysteem toegevoegd aan alle m-producten waardoor de klanten zelf hun vervoerbewijzen terug konden vrijgeven en het aantal klachten rond deze producten drastisch afnam (-75%).

Elektronische vervoerbewijzen doen hun intrede

Eind 2019 is De Lijn gestart met de laatste fase van het RETIBO-project, namelijk de vervanging van het bestaande 'magnetische vervoerbewijs' door een 'elektronisch vervoerbewijs'. De nieuwe verkoopautomaten werden stelselmatig uitgerold over heel Vlaanderen. Alle externe voorverkooppunten (bv. krantenwinkels) kregen in de loop van november en december deze nieuwe elektronische tickets. Momenteel loopt de uitrol van het elektronisch ticket naar de Lijnwinkels. De klanten zullen hun magnetische vervoerbewijzen nog kunnen gebruiken tot en met 30/06/2020. Voor de magnetische vervoerbewijzen die dan nog niet opgebruikt zijn, voorzien we een omruilprocedure die we momenteel nog uitwerken.

Einde van de verkoop bij de chauffeur is in zicht

2020 is niet alleen het jaar waarin het magneetticket na 28 jaar wordt 'uitgezwaaid', 2020 zal ook het jaar worden waarin reizen met De Lijn ook mogelijk zal zijn via een contactloze betaling op het voertuig (cEMV) en, hieraan gekoppeld, het einde van de verkoop van vervoerbewijzen bij de chauffeur (01/07/2020). Deze toch wel grote verandering voor onze klanten volgen we vanuit de Klantendienst van zeer nabij op zodat eventuele onvoorziene elementen zo snel mogelijk bijgestuurd en opgelost kunnen worden.

3.3. 2019 in de kijker

2019 was ook opvlak van media-aandacht wel een bijzonder jaar waar De Lijn en haar klantendienst is op aangesproken. Verstoringen haalden regelmatig de pers. De reorganisatie bij De Lijn veroorzaakte sociale onrust. Een BE Vegan-campagne op voertuigen creëerde controverses. Vervoerkaarten uit plastic riepen vragen op over milieuvriendelijkheid. Het zijn onderwerpen die 2019 ook op vlak van klachten bepalen.

De abonnee heeft vragen bij zijn privacy

Hoewel de mediastorm rond AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)/GDPR uitraasde in 2019, merken we vanuit de klantenreacties een blijvende impact bij onze reizigers en klanten. Zij zijn zich duidelijk meer bewust over het gebruik van hun gegevens en beter geïnformeerd over hun rechten richting De Lijn. Het aantal vragen en verzoeken over persoonsgegevens is dan ook sterk toegenomen ten opzichte van 2018. Het Data Protection Office (DPO) van De Lijn heeft vorig jaar de procedures rond rechten van betrokkenen gestandaardiseerd en verbeterd. In 2020 werken we aan selfservice mogelijkheden voor DPO om onze respons op vragen te versnellen.

DPO heeft nauw samengewerkt met onze Marketing-directie om erover te waken dat we nieuwe toepassingen, zoals proactieve meldingen over ritten of contactloos betalen, privacy vriendelijk opzetten. Bovendien hebben we een kader uitgewerkt voor direct marketing zodat alle marketeers weten welke communicatie onder welke voorwaarden gepast is vanuit de AVG en andere wetgevingen. In 2020 zullen we vooral werken op de uitrol van nieuwe functionaliteiten binnen De Lijn website en app en het vragen van toestemming voor het gebruik van cookies daarbij.

Melk is dodelijk - voor 150.000 Belgische kalfjes per jaar

Enkele trams reden in oktober rond met een opvallende campagne van BE Vegan, 'Melk is dodelijk'. De Belgische veganismevereniging voerde een sensibiliseringscampagne om het dierenleed dat schuilgaat achter de zuivelproductie aan te klagen en plantaardige melkvervangers te promoten. Voor- en tegenstanders reageerden emotioneel op deze boodschap. Op sociale media volgden al vlug verschillende meldingen met de oproep om met een brief te reageren naar onze klantendienst. Dit resulteerde in 1.231 meldingen in een rubriek waar de klantendienst van De Lijn normaal gezien maar een handvol meldingen over binnen krijgt (publiciteit op voertuigen). Het ging voornamelijk om landbouwers en melkveehouders, die vonden dat de campagne hen stigmatiseerde als moordenaars die niet geven om hun dieren. Nadat het ABS (Algemeen Boerensyndicaat, een van de grootste landbouworganisaties in België) ermee dreigde om op heel korte termijn met tractors de toegang van onze voertuigen te blokkeren als deze bleven rondrijden met deze campagnebeelden, hebben we de campagne in overleg met BE Vegan vroegtijdig stopgezet. De Jury Ethische Praktijken inzake reclame onderzocht de case en had geen bemerkingen bij deze melk-campagne:

<https://www.jep.be/nl/nieuws/be-vegan-11-10-2019-geen-opmerkingen>.

Het vervoerbewijs op een elektronische kaart vervangt de magneetkaart

Op 18 oktober 2019 werd de eerste nieuwe ticketautomaat in Leuven in dienst genomen. Het nieuwe ticket dat eruit kwam, bezorgde ons heel wat commentaar: het is van plastic, niet herlaadbaar, er is geen inzamelpunt voor recyclage en is kortom niet milieuvriendelijk.

Het klopt dat de nieuwe elektronische kaart uit meerdere lagen bestaat, de buitenste lagen zijn papier maar daartussen zit een dunne laag plastic met de antenne en de chip. Deze opbouw is nodig om de kaart een gegarandeerde levensduur te geven van 3 jaar. Daar staat tegenover dat De Lijn verwacht dat het gebruik van de fysieke vervoerbewijzen sterk zal afnemen door het stopzetten van de verkoop bij de chauffeur en de verschuiving naar digitale alternatieven. We raden de reiziger aan om een digitaal vervoerbewijs te kopen (m-ticket, m-card10, m-daypass, sms en in de toekomst cEMV met de bankkaart), dit zijn ecologisch de beste en daarnaast ook de goedkoopste oplossingen

De Lijn heeft nood aan sociale rust

In 2019 kende De Lijn 31,5 stakingsdagen, in een aantal gevallen met enkel lokale impact. Desalniettemin, is elke stakingsactie erg vervelend voor reizigers die op dat ogenblik een normale dienstverlening verwachten maar niet krijgen. Op stakingsdagen piekt het negatief sentiment op sociale media en heeft de Klantendienst het erg druk. De informatiedoorstroming naar de reiziger loopt dan niet altijd even goed. We blijven ons engageren om dit in de toekomst beter te laten verlopen.

Het aantal klachten over staking is in 2019 verdubbeld en heeft onrechtstreeks ook bijgedragen aan het verhoogd aantal klachten onder de rubriek 'niet gereden ritten'. De kern van dit rapport.

De effecten van de reorganisatie die eind 2018 startte en nog doorliep in 2019, de algemene onzekerheid over de toekomst van De Lijn, het chauffeurstekort dat de druk verhoogde op de chauffeurs, en de op handen zijnde sociale verkiezingen die sommige syndicale vertegenwoordigers aanzette tot een weinig constructieve houding, waren allemaal oorzaken van de sociale onrust in 2019.

In 2019 zijn 2 deskundige sociale relaties bij De Lijn aangesteld teneinde de relaties tussen De Lijn en de werknemersvertegenwoordigers te stroomlijnen.

3.4. Maatschappelijk relevant

3.4.1. Toegankelijkheid

De Lijn streeft naar een permanente verbetering van de toegankelijkheid van haar ritten. Die is niet alleen van belang voor mensen met een handicap. Iedereen heeft baat bij een gebruiksvriendelijke, veilige en comfortabele leefomgeving.

De belangrijkste realisaties voor 2019 waren: meer toegankelijke voertuigen, de voorbereiding van de afschaffing van de reservatieplicht, inbreng in de planmatige aanpak om tot meer toegankelijke haltes te kunnen komen en de verdere uitrol van klantvriendelijk onthaal voor personen met een beperking.

Laatste niet toegankelijke bussen in regie worden vervangen

In de loop van 2020 zullen alle bussen in eigen regie van De Lijn toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers. Eind 2019 was 98,8 % van de bussen in eigen regie, 94% van de bussen van de exploitanten en 55,5 % van de trams toegankelijk. Conform de beheersovereenkomst zal 85 % van de trams toegankelijk zijn tegen 2025.

Toegankelijkheidsstatus van de haltes nu ook beschikbaar op de app van De Lijn

De toegankelijkheidsstatus van de haltes, die door de halteploegen van De Lijn wordt gemonitord, was reeds beschikbaar als reizigersinformatie via de [website van De Lijn](#). Sinds december 2019 is de toegankelijkheidsstatus van de haltes ook zichtbaar bij de halte-info in de app van De Lijn.

De Lijn schaft reservatieplicht rolstoelgebruikers af in 2020

Rolstoelgebruikers die met bus of tram van De Lijn op stap willen gaan, moeten hun reis vanaf 1 februari 2020 niet meer vooraf reserveren. De Lijn hanteerde tot nu nog twee verschillende procedures voor rolstoelgebruikers. Op 57 bus- en tramlijnen is reservatie sinds 3 december 2018 niet meer verplicht, maar op andere lijnen moet je rolstoelverplaatsingen nog 24 uur op voorhand reserveren. Deze procedure is ondertussen achterhaald omdat het merendeel van de bussen en trams van De Lijn aangepast zijn en gebruikers zelf kunnen uitzoeken of de haltes die ze willen gebruiken rolstoeltoegankelijk zijn. Dit kan via de website en de app van De Lijn. Ook aanmelden via de belbuscentrale zal mogelijk blijven. Bij gebruik van de aanmeldmogelijkheid gaan we bijkomend de beschikbaarheid van een toegankelijk voertuig na.

Planmatige aanpak toegankelijke haltes

Het (her)aanleggen van de haltes in Vlaanderen is de bevoegdheid van de wegbeheerder. Om tot een aanvaardbaar aandeel toegankelijke haltes te komen, wordt een planmatige aanpak vooropgesteld.

Er werd een methodiek uitgewerkt die samen met een longlist van haltes en een lijst potentiële Meer Mobiele Lijnen door de vervoerregiomanagers wordt opgevolgd met de gemeenten. In vervoerregio Aalst start, aan de hand van deze methodiek, begin 2020 een proefproject.

In de beleidsnota MOW van de Vlaamse regering is de opmaak van het Masterplan Toegankelijke haltes opgenomen. De Lijn participeert aan dit plan dat wordt opgenomen door een werkgroep van de Vlaamse overheid in het kader van basisbereikbaarheid. Dit project start begin 2020.

Klantvriendelijk onthaal voor personen met een beperking

In 2019 volgden 144 chauffeurs de opleiding vakbekwaamheid 'Toegankelijkheid' die de chauffeurs inzicht verschaft over het bewust klantvriendelijk omgaan met mensen met een handicap. In totaal hebben nu 66,4 % van de chauffeurs deze opleiding gekregen.

3.4.2. Diversiteit en discriminatie

De Lijn voert al jaren een diversiteitsbeleid. We willen de (on)zichtbare verschillen die er zijn omarmen en respecteren, in plaats van ze als iets negatief te zien. "Iedereen vervoert iedereen" is dan ook één van onze motto's.

In het kader van de reorganisatie binnen De Lijn zijn er in het afgelopen jaar zo'n 80 teamcoaches aangesteld als laagdrempelige, eerste aanspreekpunten voor de chauffeurs. Deze nieuwe leidinggevenden hebben in 2019 een opleiding rond interculturele communicatie gekregen. Daarnaast hebben alle leidinggevenden, maar ook HR-medewerkers, vertrouwenspersonen en maatschappelijk assistenten opleidingen rond onbewuste vooroordelen en omgaan met racistische uitspraken aangeboden gekregen. Deze werden met veel enthousiasme onthaald.

We gingen ook in dialoog met een reizigster naar aanleiding van open brief in de Franstalige media over racisme binnen De Lijn. We hebben geluisterd naar de bezorgdheden van mevrouw, we hebben feedback en uitleg gegeven. We zetten ons vastbesloten in om haar suggesties ter harte te nemen. Nog in 2019 kreeg diversiteit (visie + sensibiliseringsfilmpje) een plek op de website en op de jobs site van De Lijn.

3.4.3. Boete bij De Lijn?

Het rapport over administratieve boetes bij De Lijn is opgenomen in de bijlagen.³

Een belangrijke tendens die we moeten vaststellen, is dat ondanks het gedoogbeleid dat liep van 01/01/2018 tot 14/01/2019 voor de overstap van kartonnen PMH-abonnementen naar de MOBIB-kaart we nog steeds reizigers tegenkomen op onze voertuigen in het bezit van een kartonnen PMH-kaart als vervoerbewijs.

Daarnaast is het nog steeds zo dat de meeste discussies en verweerschriften die de dienst Boetes ontvangt gaan over te laat aangevraagde of te laat geactiveerde sms- of m-tickets, hoewel de regels hieromtrent duidelijk zijn.

Voor 2020 is de belangrijkste nieuwigheid dat we een differentiatie gaan doorvoeren in onze boetebedragen zodat onze minderjarige overtreders lagere boetebedragen opgelegd krijgen en er geen differentiatie is voor hen tussen een type 1- of een type 2-overtreding. Bovendien zal zowel de minderjarige als zijn voogd in kennis worden gesteld van de begane overtreding.

³ Bijlage 2: Rapport administratieve boetes De Lijn 2019

4. Besluit

We kijken terug op een bewogen jaar. De tevredenheid van onze reizigers moet omhoog, de stiptheid en betrouwbaarheid van onze dienstverlening is daarbij cruciaal.

In 2019 werden een aantal pijnpunten in onze dienstverlening genadeloos bloot gelegd.

We hebben hieruit de nodige lessen getrokken en plannen opgemaakt om deze pijnpunten aan te pakken. De eerste resultaten waren eind 2019 al zichtbaar: rekrutering van 624 chauffeurs, antwoordtermijn klantenreactie significant gedaald, etc.

Maar we beseffen dat er ook in 2020 nog veel werk aan de winkel is om onze dienstverlening te verbeteren en onze klanten meer tevreden te maken.

Een tanker van koers doen wijzigen vraagt grote inspanningen van De Lijn, maar ook van al haar partners.

Aan onze klanten vragen we om eerlijke feedback te blijven geven. Hun mobiliteit is wat ons elke dag drijft, dus wanneer iets niet loopt zoals het zou moeten, willen wij dat weten.

Aan steden en gemeenten vragen we om de samenwerking op te drijven. Enkel met een geïndeneerde aanpak kunnen we de doorstroming verbeteren en nog meer haltes en dus verplaatsingsmogelijkheden toegankelijk maken.

Aan onze sociale partners vragen wij om constructief mee te blijven bouwen aan De Lijn van morgen en de sociale rust te bewaren.

Aan het beleid vragen we om een kader te creëren waarin wij meer bedrijfsmatige bewegingsruimte hebben zodat we volop verder kunnen inzetten op een vlotte, duurzame en betaalbare mobiliteit voor Vlaanderen.

De communicatiedienst van De Lijn verdient voor hun werk doorheen 2019 ook een positieve vermelding. Reis- en productinformatie voor reizigers onderging een grondige verbetering en in 2020 zullen ook stappen ondernomen worden om reizigers beter bij te staan tijdens hun reis samen met De Lijn.

Als Klantendienst van De Lijn zullen we ons blijven inzetten voor de reiziger. Er zijn geen excuses als we niet aan deze belofte voldoen.

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

5. Bijlagen

5.1 Bijlage 1: Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2019

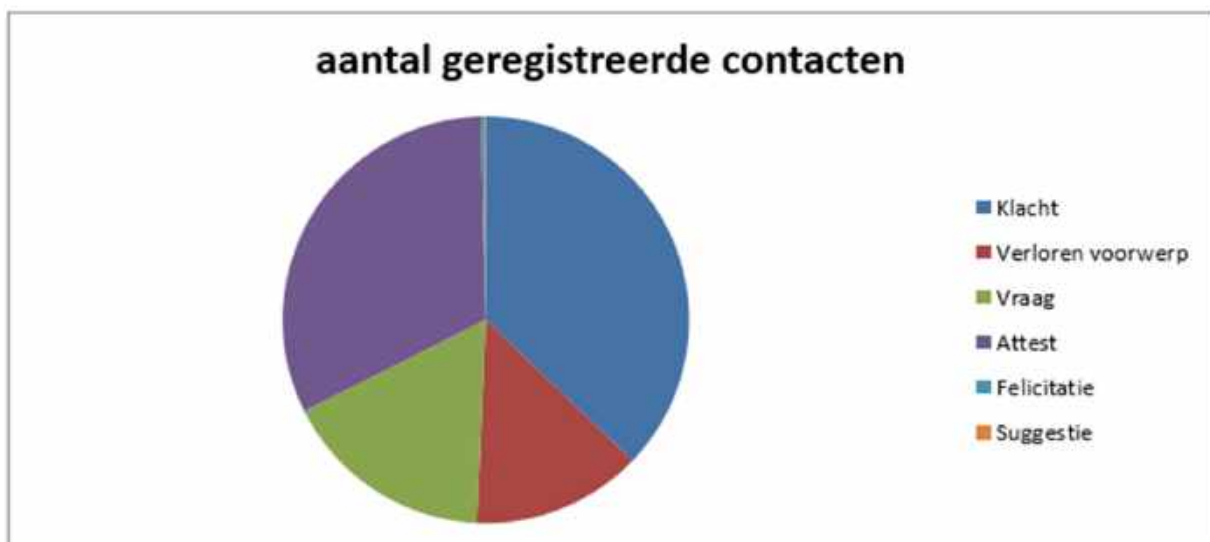
- Aantal gemelde klachten
- Aantal geregistreerde contacten met De Lijn
- Aantal gemelde klachten per drager
- Aantal gemelde klachten volgens codificatie
- Aantal gemelde klachten volgens codificatie - detail
- Afhandeltermijnen

Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2019

| Aantal gemelde klachten | |
|-------------------------|-------------|
| Aantal 2019 | Aantal 2018 |
| 72.694 | 52.528 |

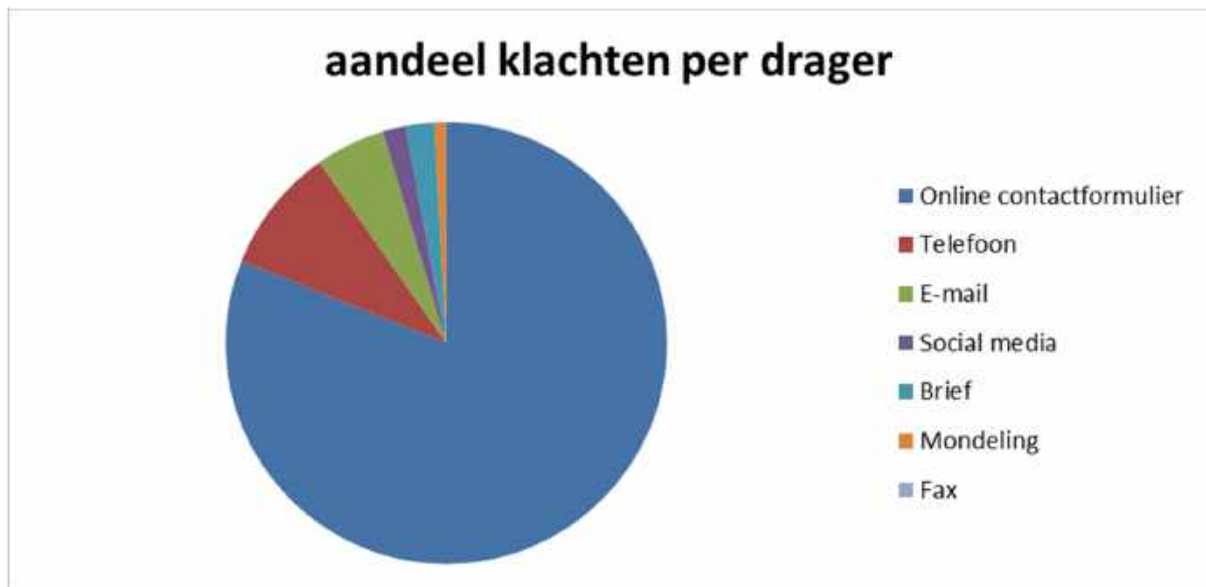
Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2019

| Aantal geregistreerde contacten met De Lijn | | |
|---|----------------|----------------|
| Soort klantenreactie | Aantal 2019 | Aantal 2018 |
| Klacht | 72.694 | 52.528 |
| Verloren voorwerp | 26.497 | 25.361 |
| Vraag | 32.973 | 31.453 |
| Attest | 62.584 | 32.490 |
| Felicitering | 557 | 523 |
| Suggestie | 234 | 263 |
| Som: | 195.539 | 142.618 |



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2019

| Aantal gemelde klachten per drager | | | | |
|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| Medium ontvangst | Aantal 2019 | Aantal 2018 | % verschil | % aandeel 2019 |
| Online contactformulier | 58.924 | 38.314 | 53,79% | 81,1 |
| Telefoon | 6.686 | 7.463 | -10,41% | 9,2 |
| E-mail | 3.701 | 2.939 | 25,93% | 5,1 |
| Social media | 1.229 | 1.515 | -18,88% | 1,7 |
| Brief | 1.522 | 1.807 | -15,77% | 2,1 |
| Mondeling | 631 | 485 | 30,10% | 0,9 |
| Fax | 1 | 5 | -80,00% | 0,0 |
| Som: | 72.694 | 52.528 | 38,39% | |



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2019

| Aantal gemelde klachten volgens codificatie | 2019 | 2018 |
|---|--------------|--------------|
| 01. AANBOD / PLANNING | 3393 | 3360 |
| 02. STIPTHEID | 30170 | 14136 |
| 03. AANSLUITING | 193 | 278 |
| 04. PRIJS & BETALINGSWIJZE | 94 | 201 |
| 05. BOETES | 455 | 587 |
| 06. INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN | 1961 | 1662 |
| 07. VOERTUIGEN | 660 | 571 |
| 08. VEILIGHEIDSGEVOEL | 346 | 341 |
| 09. SERVICE | 18767 | 17006 |
| 10. INFO | 4335 | 2029 |
| 11. AUTOMATEN | 185 | 291 |
| 12. eSHOP | 3 | 9 |
| 13. VERVOERBEWIJZEN | 10570 | 10614 |
| 14. VERLOREN | 147 | 137 |
| 15. SCHADEDOSSIERS | 862 | 716 |
| 16. ALGEMEEN | 313 | 358 |
| 17. ALGEMENE REISVOORWAARDEN | 50 | 56 |
| 18. TOEGANKELIJKHEID | 190 | 176 |
| Codificatie nieuw/correctie | 0 | 0 |
| Eindtotaal | 72694 | 52528 |

Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2019

| Aantal gemelde klachten volgens codificatie - detail | 2019 | 2018 | % verschil |
|--|-------|------|------------|
| 02.03 STIPTHEID - rit niet gereden | 23044 | 7883 | 192% |
| 09.01.05 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden | 5031 | 4357 | 15% |
| 13.06.05 M-TICKET - Technisch | 4748 | 4198 | 13% |
| 02.02 STIPTHEID - te laat gereden | 4088 | 3773 | 8% |
| 09.01.06 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met klanten (geen geldconflicten) | 3151 | 2911 | 8% |
| 09.01.04 SERVICE CHAUFFEURS - rijgedrag | 2592 | 2382 | 9% |
| 02.01 STIPTHEID - te vroeg gereden | 2401 | 2187 | 10% |
| 09.01.07 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers | 1428 | 1428 | 0% |
| 09.01.13 SERVICE CHAUFFEURS - verkeerde reisweg | 1401 | 1554 | -10% |
| 01.05 AANBOD - capaciteitsproblemen | 1390 | 1268 | 10% |
| 10.02.03 PUBLICITEIT - Publiciteit op voertuigen | 1238 | 8 | 15375% |
| 06.01 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Toestand halte-infrastructuur | 1076 | 880 | 22% |
| 13.04.06 MOBIB - kaart | 1032 | 1554 | -34% |
| 09.09 SERVICE PERSONEEL - staking | 972 | 451 | 116% |
| 15.01 SCHADEDOSSIERS - Aangifte | 802 | 679 | 18% |
| 13.01.04 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Omruiling | 740 | 614 | 21% |
| 10.03 INFO - CAMPAGNES - OPMERKINGEN MET BETREKKING TOT CAMPAGNES | 712 | 42 | 1595% |
| 01.06 AANBOD - omleiding (route) | 695 | 689 | 1% |
| 02. STIPTHEID | 648 | 293 | 121% |
| 09.01.01 SERVICE CHAUFFEURS - vriendelijkheid | 646 | 511 | 26% |
| 09.01.10 SERVICE CHAUFFEURS - mobiel gebruik | 533 | 480 | 11% |
| 13.03 VERVOERBEWIJZEN - ABONNEMENTEN | 482 | 206 | 134% |
| 05. BOETES | 455 | 587 | -22% |
| 09.01.08 SERVICE CHAUFFEURS - tarief-en geldconflicten | 438 | 429 | 2% |
| 13.06.04 M-TICKET - Terugbetaling | 414 | 102 | 306% |
| 13.02.04 SMS-TICKET - Terugbetaling | 404 | 321 | 26% |

| | | | |
|--|-----|-----|------|
| 01.01 AANBOD - frequentie / amplitude | 388 | 405 | -4% |
| 10.06.01 WEBSITE / APPS - Routeplanner / dienstregelingen | 388 | 400 | -3% |
| 01.02 AANBOD - trajectaanpassing / uitbreiding / verzoek om bijkomende halte(naam) / afschaffing halte | 362 | 304 | 19% |
| 10.01.01 HALTES - Dienstregelingen | 352 | 384 | -8% |
| 10.01.02 HALTES - Omleidingen | 323 | 298 | 8% |
| 10.01.03 HALTES - Real-time informatie | 302 | 201 | 50% |
| 13.01 VERVOERBEWIJZEN - PRODATA-VERVOERBEWIJZEN | 300 | 130 | 131% |
| 09.01.14 SERVICE CHAUFFEURS - stationnementen | 272 | 202 | 35% |
| 07.02 VOERTUIGEN - mankementen | 264 | 225 | 17% |
| 06.06 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Lawaaihinder - Trillingen - Rook | 261 | 269 | -3% |
| 13.03.04 ABONNEMENTEN - Terugbetaling | 250 | 211 | 18% |
| 13.04 VERVOERBEWIJZEN - MOBIB | 250 | 222 | 13% |
| 08.02 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig | 241 | 252 | -4% |
| 09.01 SERVICE CHAUFFEURS | 241 | 143 | 69% |
| 06.02 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Locatie halte | 222 | 211 | 5% |
| 13.03.06 ABONNEMENTEN - Wijziging contactgegevens | 217 | 439 | -51% |
| 06.07 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Spoor- en bovenleidingen, busbanen, bustroken, verzinkbare paaltjes | 212 | 150 | 41% |
| 13.03.08 ABONNEMENTEN - Aanvraag | 212 | 455 | -53% |
| 16. ALGEMEEN | 198 | 218 | -9% |
| 13.06 VERVOERBEWIJZEN - M-TICKET | 182 | 299 | -39% |
| 10.07 INFO - Reisinformatie | 175 | 184 | -5% |
| 09.01.09 SERVICE CHAUFFEURS - roken | 165 | 132 | 25% |
| 09.01.16 SERVICE CHAUFFEURS - verkeerde lijnfilm | 163 | 136 | 20% |
| 09.11.01 SERVICE LIJNWINKEL + LOKET - gedrag en optreden personeel Lijnwinkel/loket | 163 | 221 | -26% |
| 11.05 AUTOMATEN - Defecten automaten | 162 | 263 | -38% |
| 13.03.05 ABONNEMENTEN - Voordeeltarieven (DINA, PMH, 65+) | 161 | 225 | -28% |
| 01. AANBOD / PLANNING | 144 | 85 | 69% |
| 13.01.05 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Restsaldo | 143 | 169 | -15% |

| | | | |
|---|-----|-----|------|
| 09.01.15.01 SERVICE CHAUFFEURS - racisme (religie) | 138 | 104 | 33% |
| 07.01 VOERTUIGEN - comfort en ruimte | 133 | 97 | 37% |
| 09.01.03 SERVICE CHAUFFEURS - informatieverschaffing | 132 | 186 | -29% |
| 09.04.03 SERVICE BELBUSCENTRALE - correctheid reservatie | 131 | 160 | -18% |
| 10.06.08 WEBSITE / APPS - Werking applicaties | 128 | 60 | 113% |
| 07.03 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen | 123 | 99 | 24% |
| 13.03.07 ABONNEMENTEN - Duplicaat | 123 | 211 | -42% |
| 10.06.06 WEBSITE / APPS - Persoonlijk profiel | 120 | 74 | 62% |
| 10.01.03.02 HALTES - Defect bord | 116 | 64 | 81% |
| 14.01 VERLOREN - Voorwerp | 116 | 113 | 3% |
| 09.01.11 SERVICE CHAUFFEURS - felicitaties | 109 | 23 | 374% |
| 03.01 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting de Lijn/ De Lijn | 108 | 192 | -44% |
| 13.03.01 ABONNEMENTEN - Aankoopwijze | 108 | 186 | -42% |
| 10.06 INFO - WEBSITE / APPS | 106 | 65 | 63% |
| 13.03.09 ABONNEMENTEN - Online abonnementen | 105 | 102 | 3% |
| 09.02.01 SERVICE CONTROLEURS - gedrag en optreden | 100 | 177 | -44% |
| 01.07 AANBOD - herstructureringen exploitatie | 97 | 278 | -65% |
| 13.03.03 ABONNEMENTEN - Gebruiksvoorwaarden | 96 | 101 | -5% |
| 09.04.08 SERVICE BELBUSCENTRALE - procedure belbus | 92 | 145 | -37% |
| 13. VERVOERBEWIJZEN | 88 | 35 | 151% |
| 13.02.05 SMS-TICKET - Technisch | 88 | 80 | 10% |
| 16.07 ALGEMEEN - commerciële aanbiedingen | 85 | 126 | -33% |
| 08.01 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte | 82 | 80 | 2% |
| 06.03 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Verzoek om bijkomende halte-infrastructuur | 80 | 81 | -1% |
| 09.01.15 SERVICE CHAUFFEURS - discriminatie | 80 | 60 | 33% |
| 06. INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN | 79 | 42 | 88% |
| 09.04.05 SERVICE BELBUSCENTRALE - bereikbaarheid | 76 | 58 | 31% |
| 01.09 AANBOD - melding tijdelijke verstoring | 74 | 87 | -15% |
| 10.01 INFO - HALTES | 73 | 36 | 103% |

| | | | |
|---|----|-----|------|
| 03.02 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting de Lijn/ andere | 69 | 83 | -17% |
| 01.12 AANBOD - andere | 68 | 56 | 21% |
| 09.05.01 SERVICE KLANTENDIENST - procedure klantenreacties | 64 | 54 | 19% |
| 13.02 VERVOERBEWIJZEN - SMS-TICKET | 64 | 42 | 52% |
| 09. SERVICE | 63 | 16 | 294% |
| 09.04.01 SERVICE BELBUSCENTRALE - vriendelijkheid | 61 | 85 | -28% |
| 04.03 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodatagebruik | 60 | 161 | -63% |
| 10.01.03.01 HALTES - Foutieve informatie | 59 | 24 | 146% |
| 01.10 AANBOD - tijdelijk aanbod (evenementenvervoer, examens, oudejaar) | 58 | 84 | -31% |
| 09.01.02 SERVICE CHAUFFEURS - voorkomen | 56 | 46 | 22% |
| 13.01.03 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Gebruiksvoorwaarden | 53 | 81 | -35% |
| 09.11.04 SERVICE LIJNWINKEL + LOKET - bereikbaarheid Lijnwinkel/loket | 51 | 59 | -14% |
| 18.03 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen | 50 | 57 | -12% |
| 10. INFO | 48 | 39 | 23% |
| 01.08 AANBOD - aanvraag speciaal vervoer / leerlingenvervoer / evenementenvervoer | 46 | 38 | 21% |
| 09.04 SERVICE BELBUSCENTRALE | 45 | 13 | 246% |
| 10.06.07 WEBSITE / APPS - Technisch defect | 43 | 30 | 43% |
| 18.02 TOEGANKELIJKHEID - premetro | 43 | 34 | 26% |
| 09.10.01 SERVICE ABONNEMENTENDIENST - procedure abonnementendienst | 40 | 96 | -58% |
| 13.01.02 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Prijs | 40 | 75 | -47% |
| 07.04 VOERTUIGEN - aard van het ingezette materiaal | 39 | 59 | -34% |
| 09.03.02 SERVICE DE LIJNINFO - kennis en informatie | 39 | 43 | -9% |
| 10.06.09 WEBSITE / APPS - Inhoud applicaties | 39 | 30 | 30% |
| 01.03 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn | 37 | 23 | 61% |
| 07.06 VOERTUIGEN - sluiten deuren tram | 36 | 28 | 29% |
| 13.03.02 ABONNEMENTEN - Prijs | 35 | 53 | -34% |
| 09.11 SERVICE LIJNWINKEL + LOKET | 34 | 33 | 3% |
| 10.05.02 (LIJN)FOLDERS - beschikbaarheid | 33 | 5 | 560% |

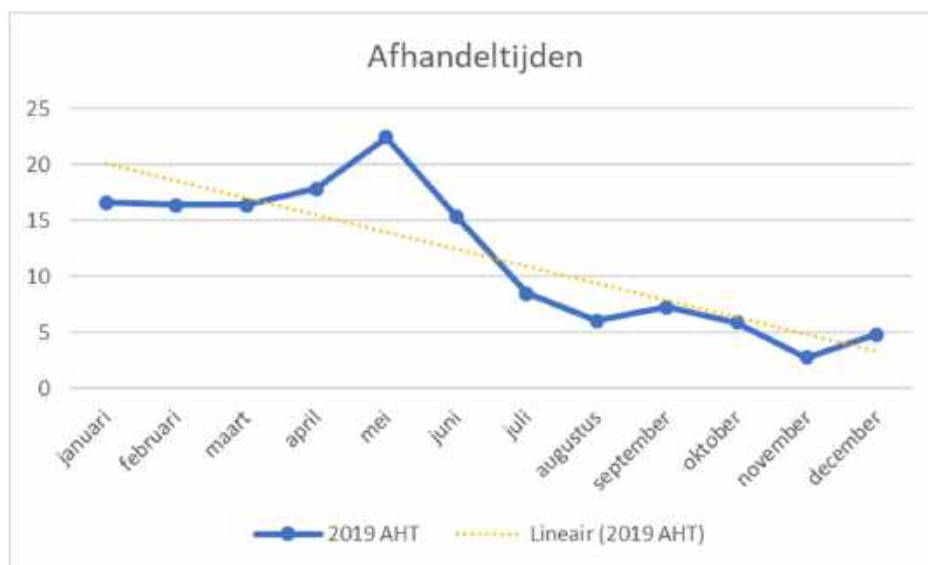
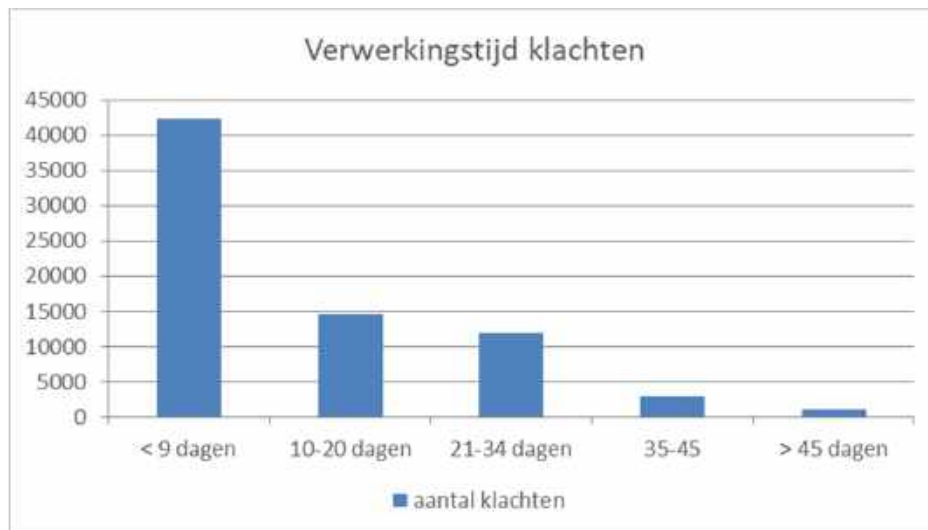
| | | | |
|---|----|----|------|
| 09.03.04 SERVICE DE LIJNINFO - bereikbaarheid | 32 | 25 | 28% |
| 15. SCHADEDOSSIERS | 32 | 11 | 191% |
| 06.04 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Gebouwen | 31 | 28 | 11% |
| 07.05 VOERTUIGEN - sluiten deuren bus | 30 | 37 | -19% |
| 09.03 SERVICE DE LIJNINFO | 30 | 11 | 173% |
| 09.13 SERVICE ANDERE DIENSTEN (Boetes, FinAdmin,...) | 30 | 19 | 58% |
| 18.01 TOEGANKELIJKHEID - haltes | 30 | 37 | -19% |
| 14.02 VERLOREN - Abonnement | 29 | 22 | 32% |
| 13.01.01 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Aankoopwijze | 28 | 42 | -33% |
| 15.02 SCHADEDOSSIERS - Lopende dossiers | 28 | 26 | 8% |
| 18.06 TOEGANKELIJKHEID - Rolstoelen en scootmobiels | 28 | 22 | 27% |
| 10.06.04 WEBSITE / APPS - Inhoud / lay-out | 27 | 26 | 4% |
| 13.04.01 MOBIB - algemeen | 27 | 86 | -69% |
| 10.06.10 WEBSITE / APPS - technische fout app | 26 | 14 | 86% |
| 01.04 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/NMBS | 24 | 34 | -29% |
| 07. VOERTUIGEN | 24 | 19 | 26% |
| 08. VEILIGHEIDSGEVOEL | 24 | 9 | 167% |
| 09.08 SERVICE PERSONEEL - algemeen | 24 | 33 | -27% |
| 09.02.05 SERVICE CONTROLEURS - frequentie controle | 22 | 29 | -24% |
| 13.02.03 SMS-TICKET - Gebruiksvoorwaarden | 22 | 12 | 83% |
| 13.03.10 ABONNEMENTEN - fiscaal attest | 22 | 40 | -45% |
| 13.04.03 MOBIB - Administratiekost | 22 | 53 | -58% |
| 16.02 ALGEMEEN - sollicitatie | 22 | 4 | 450% |
| 13.06.01 M-TICKET - Aankoopwijze | 20 | 33 | -39% |
| 13.06.03 M-TICKET - Gebruiksvoorwaarden | 20 | 37 | -46% |
| 09.05 SERVICE KLANTENDIENST | 19 | 9 | 111% |
| 13.04.05 MOBIB - Uitnodiging | 19 | 84 | -77% |
| 03. AANSLUITING | 16 | 3 | 433% |
| 04.01 PRIJS - opmerkingen m.b.t. algemeen tarief | 14 | 23 | -39% |
| 04.02 PRIJS - opmerkingen m.b.t. voordeel- of doelgroepertarief | 14 | 12 | 17% |

| | | | |
|---|----|----|------|
| 13.02.01 SMS-TICKET - Aankoopwijze | 13 | 19 | -32% |
| 13.04.02 MOBIB - Interoperabiliteit | 13 | 29 | -55% |
| 09.03.01 SERVICE DE LIJNINFO - vriendelijkheid | 12 | 13 | -8% |
| 09.11.03 SERVICE LIJNWINKEL + LOKET - beschikbaarheid vervoerbewijzen in Lijnwinkel/loket | 12 | 13 | -8% |
| 07.07 VOERTUIGEN - nieuwe voertuigen | 11 | 7 | 57% |
| 09.04.02 SERVICE BELBUSCENTRALE - kennis en informatie | 11 | 30 | -63% |
| 17. ALGEMENE REISVOORWAARDEN | 11 | 15 | -27% |
| 09.10 SERVICE ABONNEMENTENDIENST | 10 | 11 | -9% |
| 17.02 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - fiets | 10 | 9 | 11% |
| 09.02 SERVICE CONTROLEURS | 9 | 12 | -25% |
| 10.05 INFO - (LIJN)FOLDERS | 9 | 6 | 50% |
| 13.02.02 SMS-TICKET - Prijs | 9 | 14 | -36% |
| 17.05 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Vooraan opstappen | 9 | 2 | 350% |
| 13.04.04 MOBIB - Communicatie en informatie | 8 | 36 | -78% |
| 17.04 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Eten en drinken | 8 | 6 | 33% |
| 09.01.12 SERVICE CHAUFFEURS - meertaligheid | 7 | 7 | 0% |
| 11. AUTOMATEN | 7 | 2 | 250% |
| 11.04 AUTOMATEN - gebruiksgemak automaten | 7 | 10 | -30% |
| 13.06.06 M-TICKET - Fiscaal attest | 7 | 10 | -30% |
| 18. TOEGANKELIJKHEID | 7 | 21 | -67% |
| 04. PRIJS & BETALINGSWIJZE | 6 | 5 | 20% |
| 09.04.07 SERVICE BELBUSCENTRALE - no show van de klant | 6 | 13 | -54% |
| 09.07 SERVICE LEERLINGENVERVOER - correctheid uitvoering | 6 | 12 | -50% |
| 11.01 AUTOMATEN - beschikbaarheid vervoerbewijzen via automaten | 6 | 10 | -40% |
| 16.08 ALGEMEEN - enquêtes | 6 | 3 | 100% |
| 17.01 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Huisdieren | 6 | 11 | -45% |
| 01.11 AANBOD - GROEPSVERVOER | 5 | 5 | 0% |
| 17.03 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Buggy's | 5 | 8 | -38% |
| 18.04 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen | 5 | 5 | 0% |
| 01.11.02 AANBOD - GROEPSVERVOER - Aanvraag | 4 | 2 | 100% |

| | | | |
|--|---|----|------|
| 09.01.15.04 SERVICE CHAUFFEURS - handicap | 4 | 10 | -60% |
| 09.05.04 SERVICE KLANTDIENST - bereikbaarheid | 4 | 6 | -33% |
| 10.06.02 WEBSITE / APPS - Netplannen | 4 | 7 | -43% |
| 13.05 VERVOERBEWIJZEN - Begeleiderskaart | 4 | 6 | -33% |
| 09.01.15.02 SERVICE CHAUFFEURS - gender/geslacht | 3 | 1 | 200% |
| 09.04.06 SERVICE BELBUSCENTRALE - meertaligheid | 3 | 1 | 200% |
| 09.12.02 SERVICE - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - beschikbaarheid vervoerbewijzen in extern voorverkooppunt | 3 | 13 | -77% |
| 09.12.03 SERVICE - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - bereikbaarheid externe voorverkooppunten | 3 | 0 | |
| 10.01.04 HALTES - Huisregels / Halteregels (verboden te roken) | 3 | 5 | -40% |
| 10.02 INFO - PUBLICITEIT | 3 | 1 | 200% |
| 11.02 AUTOMATEN - beschikbaarheid automaten | 3 | 2 | 50% |
| 12. eSHOP | 3 | 9 | -67% |
| 09.01.15.03 SERVICE CHAUFFEURS - seksuele geaardheid | 2 | 1 | 100% |
| 09.01.15.05 SERVICE CHAUFFEURS - taal | 2 | 6 | -67% |
| 09.01.15.06 SERVICE CHAUFFEURS - andere | 2 | 5 | -60% |
| 09.03.03 SERVICE DE LIJNINFO - felicitaties | 2 | 0 | |
| 09.03.05 SERVICE DE LIJNINFO - meertaligheid | 2 | 0 | |
| 09.05.02 SERVICE KLANTDIENST - vriendelijkheid | 2 | 2 | 0% |
| 09.06 SERVICE VERSTERKINGSRITTEN EN EVENEMENTENVERVOER - correctheid uitvoering | 2 | 3 | -33% |
| 09.11.05 SERVICE LIJNWINKEL + LOKET - Tweetaligheid Lijnwinkel/loket | 2 | 0 | |
| 09.12 SERVICE - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN | 2 | 4 | -50% |
| 09.12.01 SERVICE - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - personeel externe verkooppunten | 2 | 1 | 100% |
| 10.04 INFO - SOCIAL MEDIA | 2 | 2 | 0% |
| 10.05.01 (LIJN)FOLDERS - inhoud | 2 | 11 | -82% |
| 14. VERLOREN | 2 | 2 | 0% |
| 16.05 ALGEMEEN - filmen | 2 | 2 | 0% |
| 01.11.01 AANBOD - GROEPSVERVOER - Info | 1 | 2 | -50% |
| 06.05 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Overkopen van halte-infrastructuur | 1 | 1 | 0% |

| | | | |
|---|--------------|--------------|---------------|
| 09.02.02 SERVICE CONTROLEURS - kennis en informatie | 1 | 7 | -86% |
| 09.05.03 SERVICE KLANTDIENST - felicitaties | 1 | 0 | |
| 10.02.02 PUBLICITEIT - Publiciteit aan haltes | 1 | 2 | -50% |
| 10.04.02 SOCIAL MEDIA - Verstoringberichten | 1 | 5 | -80% |
| 10.06.03 WEBSITE / APPS - Beschikbaarheid publicaties | 1 | 3 | -67% |
| 10.06.05 WEBSITE / APPS - Gemeentepagina's | 1 | 0 | |
| 13.02.06 SMS-TICKET - Fiscaal attest | 1 | 0 | |
| 16.01 ALGEMEEN - facturatie | 1 | 4 | -75% |
| 17.06 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Bagage | 1 | 5 | -80% |
| 18.05 TOEGANKELIJKHEID - Blue Assist | 1 | 0 | |
| 09.02.03 SERVICE CONTROLEURS - voorkomen | 0 | 2 | -100% |
| 09.02.06 SERVICE CONTROLEURS - meertaligheid | 0 | 0 | |
| 09.10.02 SERVICE ABONNEMENTDIENST - vriendelijkheid | 0 | 4 | -100% |
| 09.10.04 SERVICE ABONNEMENTDIENST - bereikbaarheid | 0 | 8 | -100% |
| 10.04.01 SOCIAL MEDIA - algemeen | 0 | 3 | -100% |
| 11.03 AUTOMATEN - informatie i.v.m. automaten | 0 | 4 | -100% |
| 13.06.02 M-TICKET - Prijs | 0 | 2 | -100% |
| 16.03 ALGEMEEN - schoolopdrachten | 0 | 1 | -100% |
| 16.04 ALGEMEEN - bedrijfsbezoek | 0 | 0 | |
| 16.06 ALGEMEEN - lessenpakket | 0 | 0 | |
| Eindtotaal | 72694 | 52528 | 38,39% |

| Afhandeltermijnen | | |
|--|--------|--------|
| | 2019 | 2018 |
| % klachten afgehandeld binnen 45 kalenderdagen | 98,63% | 97,30% |
| Gemiddelde afhandeltijd klachten in dagen | 11 | 13 |



5.2 Bijlage 2: Rapport administratieve boetes De Lijn 2019

5.2.1 Algemeen

In 2019 werden er 62.319 PV's uitgeschreven (dd. 09/01/2019).

Tot op heden ontvingen we 14.011 (22,48%) reacties (1ste fase procedure) en 4.155 (6,67%) verzoekschriften (2de fase procedure).

5.2.2 Reacties - 1ste fase procedure

We ontvingen in totaal 14.011 (22,48%) reacties op 62.319 PV's.

Van het aantal ontvangen reacties (14.011) werden er in totaal 474 (3,38%) geseponeerd en 4.068 (29,03%) 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 |
|-----------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|
| 14.011 | 4.068 | 474 | 9.469 |

Daarenboven zijn er nog 9.978 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 474 dossiers geseponeerd en resulteerden 14.046 dossiers in een 0-euro boete in de eerste fase van de procedure.

5.2.3 Verzoekschriften - 2de fase procedure

We ontvingen in totaal 4.155 (6,67%) 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 |
|---------------|------------------------------------|------------|--------------------------|------------|
| 1.563 | 76 | 4,86 % | 1.487 | 95,14 % |

Verzoekschriften zonder reactie:

| Totaal Aantal | Verzoekschrift gegrond – seponeren | Percentage | Verzoekschrift ongegrond | Percentage |
|---------------|------------------------------------|------------|--------------------------|------------|
| 2.592 | 148 | 5,71 % | 2.444 | 94,29 % |

In totaal werden 224 (5,39 %) verzoekschriften als gegrond beoordeeld. 3.931 (94,61%) verzoekschriften werden als niet-gegrond beoordeeld.

Daarnaast werden 301 verzoekschriften ingediend ter staving van een geldig abonnement en werd voor hen een 0-euro boete opgelegd.

5.2.4 Samenvatting

In het totaal werd er geen geldelijke vordering gesteld in de eerste (474 + 14.046 dossiers) en tweede (224 + 301 dossiers) fase voor 15.045 dossiers.

Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat, voor de in 2019 uitgeschreven PV's, de procedure nog niet voor alle dossiers afgelopen is en er nog reacties en verzoekschriften te beoordelen zullen zijn.

In een samenvattende tabel:

| Aantal dossiers | Enkel reactie | Abonnement vergeten – 0 euro boete | Andere - Reactie gegrond - Seponeren | Reactie ongegrond | Verzoekschriften | VZS gegrond - Seponeren | VZS ongegrond | Totaal aantal - Reactie + VZS | Totaal aantal geen geldelijke vordering | Totaal geen geldelijke vordering % |
|-----------------|---------------|------------------------------------|--------------------------------------|-------------------|------------------|-------------------------|---------------|-------------------------------|---|------------------------------------|
| 62.319 | 14.011 | 14.046 | 474 | 9.469 | 4.155 | 224 | 3.931 | 18.166 | 15.045 | 24,14% |



© DVW

Klantenrapport 2019

De Vlaamse Waterweg nv

BELEIDSDOMEIN
MOBILITEIT & OPENBARE WERKEN

INHOUD

| | |
|-------------------------------|-----|
| 1. Algemene inleiding | 122 |
| 2. Klantenbeleid..... | 123 |
| 2.1. Klachtenmanagement | 123 |
| 2.2. 2019 in cijfers | 123 |
| 3. Het beeld van 2019..... | 125 |
| 4. Besluit | 128 |

1. Algemene inleiding

Doorheen de geschiedenis is de nabijheid van rivieren en de zee vaak een voedingsbodem geweest voor een economisch succesverhaal. Vlaanderen, waar rivieren uitmonden in de zee, is het logistieke hart van Europa. Onze ligging geeft ons heel wat troeven, maar stelt ons ook voor belangrijke uitdagingen. Hoe kunnen we onze mobiliteit nog verbeteren? Hoe kunnen we ons beschermen tegen wateroverlast? Met een netwerk van maar liefst 1.000 kilometer aan rivieren en kanalen, heeft Vlaanderen hiervoor de sleutel in handen. Daar ligt de rol van De Vlaamse Waterweg nv.

We beheren de waterwegen om de bevolking beschermen tegen overstromingen en watertekorten. Met dijken, stuwen en pompinstallaties verhogen we de controle op het waterpeil. Waar nodig, maken we extra ruimte voor water vrij met zorg voor milieu, recreatie en economie. We bouwen het waterwegennetwerk ook verder uit en maken rivieren en kanalen beter bevaarbaar door te baggeren, door sluizen aan te passen en de bruggen te verhogen. We begeleiden de binnenschepen op een vlotte en veilige wijze naar hun bestemming.

Tevens stimuleren we het transport over het water. Maar liefst 80% van onze bedrijven ligt op minder dan 10 kilometer van een waterweg. Onze waterwegen barsten dus van het potentieel.

Die boodschap brengen wij over naar mensen en bedrijven. Meer nog, samen met hen boren we nieuwe markten aan en steunen innovaties. Zo bieden we de binnenvaart een sterke toekomst.

We ondersteunen de bedrijven om hun goederenstromen anders aan te pakken. We slaan de handen in elkaar om bedrijfsterreinen naast het water te realiseren en nieuwe kaaimuren te bouwen.

We creëren oplossingen om de mobiliteit in Vlaanderen vlotter te krijgen. Want hoe meer we over het water vervoeren, hoe beter ook andere verkeersstromen kunnen verlopen. Zo bouwen we samen met u aan een welvarend Vlaanderen.

2. Klantenbeleid

2.1. Klachtenmanagement

De Vlaamse Waterweg nv hecht erg veel belang aan een kwaliteitsvolle en klantgerichte dienstverlening. De Vlaamse Waterweg nv maakt het de gebruikers van de waterwegen makkelijk om een klacht in te dienen of om opmerkingen en suggesties te formuleren.

Op de website van De Vlaamse Waterweg nv is een online klachtenformulier beschikbaar. Dit ingevuld formulier komt terecht bij de centrale klachtencoördinator.

Daarnaast staan op de website ook de contactgegevens van de centrale klachtencoördinator vermeld zodat ook rechtstreeks kan contact worden opgenomen via e-mail (klachten@vlaamsewaterweg.be) of telefonisch.

Bovendien kan ook 24/24, 7/7 het RIS-centrum worden bereikt.

Het merendeel van de klachten wordt ontvangen via e-mail, het online klachtenformulier en het RIS. Ook via het algemeen e-mailadres van De Vlaamse Waterweg nv worden naast meldingen en vragen om informatie ook klachten ontvangen. Deze worden dan onmiddellijk overgemaakt door de communicatiedienst aan de centrale klachtencoördinator.

Binnen De Vlaamse Waterweg nv is een procedure opgesteld die afspraken vastlegt voor het behandelen van klachten en meldingen zodat ontvangen klachten en meldingen op een correcte manier worden afgehandeld en aan deze klachten en meldingen concrete acties worden gekoppeld.

Alle klachten worden geregistreerd in een centrale databank.

Op deze manier wordt een efficiënte interne werkorganisatie en nauwgezette opvolging van de klachten gegarandeerd.

2.2. 2019 in cijfers

In 2019 zijn er in totaal 125 klachten ontvangen. In vergelijking met 2018 (131 klachten) is er een daling merkbaar.

Het merendeel van de klachten is in 2019 ontvangen op het algemeen e-mailadres voor klachten (klachten@vlaamsewaterweg.be) of via het RIS-centrum. Daarnaast worden ook klachten ontvangen via het online klachtenformulier of via telefonische weg.

Vijf klachten waren onontvankelijk omdat deze niet onder de bevoegdheid vielen van De Vlaamse Waterweg nv.

Van de 120 ontvankelijke klachten waren er 64 klachten gegrond, 29 deels gegrond en 27 ongegrond. Alle klachten werden (deels) opgelost en afgehandeld in 2019.

De gemiddelde doorlooptijd van de klachten in 2019 bedraagt 18 dagen, hetgeen vergelijkbaar is met de gemiddelde doorlooptijd van 18,6 dagen in 2018.

Er werden 116 klachten beantwoord binnen de 45 dagen na ontvangst van deze klacht en 9 klachten werden beantwoord na 45 dagen vanaf ontvangst. Dit is een duidelijke optimalisering ten opzichte van 2018 waar 21 klachten werden beantwoord na 45 dagen vanaf ontvangst. Deze verbetering van de doorlooptijd van de klachten is te wijten aan de prioriteit die in 2019 werd gegeven aan de snelle afhandeling van klachten binnen De Vlaamse Waterweg nv. Ook in 2020 zal verder gewerkt worden aan de optimalisering van de doorlooptijd van de klachten.

In 2019 hadden de klachten voornamelijk betrekking op:

- Bediening van kunstwerken en lange wachttijden (21);
- Gedrag van medewerkers van De Vlaamse Waterweg nv (15);
- De staat van het patrimonium (27);
- Hinder door uitvoering van werken (38);
- Het binnenvaartloket (6);
- Uitbating veerdiensten (3);
- Andere oorzaken (15).

De oorzaken van de klachten in 2019 zijn dus vergelijkbaar met de vorige jaren.

3. Het beeld van 2019

In 2019 heeft een belangrijk deel van de klachten als oorzaak de **bediening van de kunstwerken en de wachttijden**.

Dit was ook grotendeels te wijten aan de laagwaterperiode in de zomer van 2019. Deze lange wachttijden zijn ontstaan door de noodzakelijkheid van het invoeren van zuinig schutten met als doel het schutproces te laten verlopen met zo weinig mogelijk watergebruik ingevolge de aanhoudende droogte en de zeer geringe waterbeschikbaarheid.

Het invoeren van zuinig schutten werd steeds tijdig via scheepvaartberichten aangekondigd. Daarenboven werd de sectorvertegenwoordiging ook proactief en meermaals tijdens de droogteperiode geïnformeerd over de ernst van de droogtesituatie, het overzicht van alle genomen maatregelen en de noodzaak om ook zuinig schutten in te voeren. Los van de ontvangen klachten werd deze aanpak en communicatie door de sectorvertegenwoordiging gewaardeerd.

Ook werden in dit kader bijvoorbeeld klachten ontvangen over het schutproces en het afzetten van de schroef door de beroepsvaart in de sluiskolken.

De Vlaamse Waterweg wenst het bedienen van de sluizen volledig conform de geldende regelgeving te laten uitvoeren. Het personeel heeft dan ook de taak om deze regeling ook toe te passen. Op die manier kan elke schutting zo veilig mogelijk uitgevoerd worden. In antwoord op deze klachten wordt de geldende regelgeving toegepast en uitgelegd waarom gevraagd wordt alle schroeven uit te zetten en correct aan te voeren tijdens het schutproces. Dit is met uitstek ook van toepassing op de personeelsleden die de sluizen en beweegbare bruggen bedienen, gezien zij in direct contact met belangrijke klanten staan. Deze boodschap wordt intern meermaals herhaald.

Deze problematiek wordt ook afgestemd in overlegmomenten met vertegenwoordigers van de beroeps- en pleziervaart over nautische aangelegenheden. Door in overleg te treden met de sector wordt gezamenlijk gewerkt aan onderling begrip en dit leidt automatisch tot meer klanttevredenheid.

Een deel van de ontvangen klachten in 2019 heeft betrekking op het **gedrag van medewerkers** van De Vlaamse Waterweg nv waardoor de betrokkene zich onheus behandeld voelt.

In dit kader werden ook klachten ontvangen over onvriendelijk gedrag of het taalgebruik van de binnenvaartbegeleiders en sluisbedienaars. Deze werknemers komen veel en rechtstreeks in contact met de schippers. Aangezien dit een vaak voorkomende oorzaak van klachten is, worden de nodige maatregelen getroffen bij De Vlaamse Waterweg nv ter voorkoming van deze klachten. De Vlaamse Waterweg nv hecht immers veel belang aan een kwaliteitsvolle en klantgerichte dienstverlening. Zo is in 2019 een presentatie gegeven aan alle teamleiders om aandacht te vragen voor deze problematiek. Daarenboven zal in 2020 dit aandachtspunt worden meegenomen als algemene jaardoelstelling 2020 voor de binnenvaartbegeleiders.

Er wordt aandacht gevraagd voor een correcte houding in het optreden en het contact met de gebruikers van de waterweg (correct taalgebruik, verwijzen naar de klachtenprocedure, ...). De situatie vereist soms een kordaat optreden van de werknemer gelet op bv. de veiligheid of de vlotte doorvaart, maar het is belangrijk dat dit op een correcte en beleefde manier gebeurt.

In 2019 hadden ook een groot deel van de klachten betrekking op de **staat van het patrimonium** van De Vlaamse Waterweg nv.

Er worden klachten ontvangen over de staat van de jaagpaden in beheer van De Vlaamse Waterweg nv (bladeren, modder, oneffenheden, ijselvorming en het niet strooien op het jaagpad, ...)

Zo waren er enkele klachten m.b.t. de begroeiing (bv. Japanse Duizendknoop) langs de jaagpaden. Er wordt steeds gemaaid overeenkomstig het Bermbesluit. Bij De Vlaamse Waterweg nv lopen ook verschillende proefprojecten om de Japanse Duizendknoop te bestrijden aangezien de gewone maaitechnieken de groei van de Japanse Duizendknoop in de hand werken.

Net als in 2018 werden een paar klachten ontvangen over de knijtenproblematiek. De Vlaamse Waterweg nv voert hieromtrent constructieve gesprekken met de betrokken steden en gemeenten. Er wordt gewerkt aan het oplossen en het implementeren hiervan op het terrein.

Gelet op de hoofdactiviteiten van De Vlaamse Waterweg nv worden er ook klachten ontvangen naar aanleiding van **hinder door de uitvoering van werken**.

Zo werden er een twintigtal klachten ontvangen naar aanleiding van verfspatten omdat de aannemer geen beveiliging had voorzien aan de Stokrooiebrug. Naar aanleiding van een eerste klacht hierover heeft De Vlaamse Waterweg nv onmiddellijk besloten om een artikel te laten opnemen in de krant met vermelding van de contactgegevens waar schadelijders hun geleden schade konden melden. Hierdoor is de situatie niet geëscaleerd en bleven de klachten relatief beperkt. Deze snelle en vlotte afhandeling werd ook gewaardeerd door de getroffen personen.

Daarnaast worden ook klachten ontvangen over een niet-optimale fietsomleiding naar aanleiding van werken, de signalisatie bij werken, modder op de rijbaan, hinder door trillingen, het verwijderen van bomen, ...

Bij deze klachten wordt getracht dit vlot en persoonlijk af te handelen, in samenspraak met de aannemer.

In 2019 werden ook een aantal klachten ontvangen over **het binnenvaartloket** en in het bijzonder over de bereikbaarheid en de openingsuren. Omwille van enkele onvoorziene afwezigheden is De Vlaamse Waterweg genoodzaakt geweest de openingsuren voor het binnenvaartloket te wijzigen. Dit werd gecommuniceerd via diverse kanalen. Tevens werd op een andere locatie tijdelijk ook een loket voorzien om de afwezigheden op te vangen.

Er waren daarnaast enkele klachten over de **uitbating van de veerdiensten**. Zo wordt er melding gemaakt van onvriendelijk gedrag van veermannen. De uitbaters van de betreffende veerdiensten worden op gepaste wijze herinnerd aan de geldende gedragscode.

Tot slot zijn er ook een aantal **diverse klachten** ontvangen in 2019.

Zo werd bijvoorbeeld een klacht ontvangen over het niet toegankelijk zijn van sluzen en het verbod op magneetvissen. Er werd gemeld door De Vlaamse Waterweg nv dat een sluisplatform een plaats is die omwille van veiligheidsredenen niet betreden mag worden door onbevoegde personen. Dit wordt ook door een gepaste signalisatie op elke sluis aangeduid. De Vlaamse Waterweg nv stelt echter vast dat niet iedereen zich houdt aan deze regel. De Vlaamse Waterweg nv heeft dan ook beslist om omheiningen omheen de sluzen te plaatsen, zodat de veiligheid voor het scheepvaartverkeer en van de personen zelf gegarandeerd wordt. Verder werd ook aangegeven dat het uitoefenen van magneetvissen niet veilig is. Er moet immers in acht genomen worden dat elke stroom of waterloop in Vlaanderen die reeds ten tijde van de wereldoorlogen bestond, verontreinigd kan zijn met munitie. De federale Dienst voor Opruiming en Vernietiging van Ontploffingstuigen (DOVO) raadt daarom het magneetvissen eveneens ten zeerste af omwille van de daaraan verbonden veiligheidsrisico's. Bijgevolg staat De Vlaamse Waterweg nv magneetvissen op de Vlaamse waterwegen niet toe, met uitzondering van metaaldetectie door erkende metaaldetectoristen in functie van archeologisch onderzoek. In 2020 zal De Vlaamse Waterweg nv haar aanpak omtrent magneetvissen evalueren. Er wordt ook gewerkt aan het optimaliseren van de informatie op de website en bekeken hoe we de modaliteiten van het magneetvissen in onze waterwegen bij het brede publiek en lokale overheden bekend kunnen maken.

Iemand kaartte aan dat de computers op het sluzencomplex van Ham niet behoorlijk werkten met hinder voor de scheepvaart tot gevolg. Na onderzoek werden een aantal computerproblemen vastgesteld in de bedieningstoren van sluis Ham. Om dit probleem snel op te lossen werd de computer volledig vervangen waardoor nadien terug op een vlotte en veilige manier bediend kon worden.

4. Besluit

Net als de vorige jaren is het klachtenbeeld qua oorzaak gelijklopend. Dezelfde thema's keren terug, hetgeen gelet op de activiteiten van De Vlaamse Waterweg nv logisch is: bediening van de kunstwerken en de wachttijden, het gedrag van medewerkers in hun contacten met de gebruikers van de waterweg, de staat van het patrimonium en de hinder door de uitvoering van werken.

Het aantal klachten is ten opzichte van 2018 licht gedaald en de doorlooptijd van de klachten is geoptimaliseerd, aangezien dit een aandachtspunt is binnen De Vlaamse Waterweg nv.

De Vlaamse Waterweg nv streeft ernaar door middel van duidelijke en tijdige communicatie en overleg met de sector de schippers en de gebruikers van de waterwegen en hun aanhorigheden de nodige informatie te bezorgen. Dit was in 2019 bijvoorbeeld het geval in het kader van de maatregelen die dienden te worden genomen door de aanhoudende droogte. Hierdoor blijft het aantal ontvangen klachten beperkt.

Bij de afhandeling van bepaalde klachten wordt ook getracht om de betrokkene persoonlijk te contacteren, bv. een werkbezoek organiseren, de betrokkene meermaals persoonlijk contacteren om deze op de hoogte te brengen van bepaalde initiatieven om de rust te doen weerkeren. Op die manier worden klachten vaak snel en eenvoudig opgelost.



© DWV

Klantenrapport 2019

De Werkvennootschap

BELEIDSDOMEIN
MOBILITEIT & OPENBARE WERKEN

INHOUD

| | |
|---|-----|
| 1. Inleiding | 131 |
| 2. Klantenbeleid..... | 132 |
| 2.1. Organisatie | 132 |
| 2.2. Contact met de burger | 132 |
| 2.3. Procedure klachtenbehandeling | 132 |
| 2.4. Aantal klachten..... | 133 |
| 2.4.1. Projecten in studie / vergunningsfase..... | 133 |
| 2.4.2. Projecten uitvoering..... | 133 |
| 3. Het beeld van 2019..... | 135 |
| 3.1. Projecten in studie..... | 135 |
| 3.2. Projecten in uitvoering | 135 |
| 4. Besluit | 136 |
| 5. Bijlage 1 - Overzicht projectwebsites | 137 |

1. Inleiding

De Werkvennootschap werd opgericht begin 2017 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 organisatie** (23 personeelsleden). Naargelang de noden van onze projecten halen we de beste experts in huis. Door die nauwe samenwerking met onder meer ingenieurs, architecten, mobiliteitsexperten en landschapsarchitecten 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.

Inzake klachtenmanagement onderscheiden wij 2 soorten opdrachten:

- Opdrachten die **zich in studiefase bevinden** en waar de interactie met de burger zich voornamelijk afspiegelt in informele en formele inspraak in planningsprocessen en omgevingsvergunningaanvragen;
- Opdrachten die inmiddels gegund zijn en waar een aannemer is aangesteld en de **infrastructuurwerken op het terrein daadwerkelijk gestart zijn**.

Het is belangrijk te onderstrepen dat het overgrote deel van onze projecten zich situeren in de eerste categorie en het aandeel werven in uitvoering in 2019 zich beperkt tot 3 (fietssnelweg langs A12 in Meise, de fietssnelweg langs de R22 in Kraainem/Zaventem en de voorbereidende werken voor de Ringtrambus in Vilvoorde en Grimbergen).

2. Klantenbeleid

2.1. Organisatie

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 DWV 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** die de communicatiestrategie samen met externe communicatiebureau's 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.

2.2. Contact met de burger

Voor zowel de projecten in studie- als die in uitvoering worden projectwebsites gemaakt. Op elke projectwebsite is een "Vragen?"-module toegevoegd, in meerdere talen, waar burgers informatie of klachten kunnen melden. Een overzicht van de verschillende projectsites is gevoegd in *bijlage 1*.

2.3. Procedure klachtenbehandeling

Intern DWV is er nog 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.

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

- Projecten in studie: online-database Relatics
- Projecten in uitvoering en/of studie: Projectwebsites - mailbox projecten

De Werkvennootschap is een uitvoerende projectvennootschap die complexe projecten uitvoert voor partners binnen het Departement 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.

De opvolging gebeurt als volgt:

- 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.

2.4. Aantal klachten

2.4.1. Projecten in studie / vergunningsfase

Zoals reeds aangegeven, beslaat dit veruit het grootste aandeel van onze projecten in deze fases. Gezien er stevig wordt ingezet op participatie & communicatie en de meeste reacties zich louter uiten in de vorm van een inspraakreactie (die niet vallen onder definitie van klachten), uit zich dit dan ook in weinig formele klachten. Er is 1 formele klacht geregistreerd m.b.t. openbaarheid van bestuur (zie 3).

Verder zijn een aantal bezwaarschiften ingediend i.k.v. het verkrijgen van een omgevingsvergunning-aanvraag. Met deze partijen wordt steeds bemiddeld om tot een minnelijke oplossing te komen om een procedure ten gronde te vermijden.

2.4.2. Projecten uitvoering

Er is 1 bereikbaarheidsadviseur aangesteld die als SPOC optreedt voor alle vragen/klachten over werkzaamheden die in onze opdracht worden uitgevoerd. Er wordt geen formeel onderscheid gemaakt tussen een vraag tot informatie als het formuleren van een klacht. De buurtbewoners kunnen deze persoon steeds bereiken ofwel via GSM ofwel via het contactformulier via desbetreffende werf.

Bij een fasewisseling gaat de frequentie van oproepen en mails de hoogte in (2 tot 5 per dag) gedurende de eerste 2 weken en neemt dan af naarmate de omleidingswegen en bijhorende signalisatie gekend zijn. Alle oproepen worden hetzij schriftelijk hetzij mondeling teruggekoppeld.

Verder zijn er 2 klachten binnengekomen per brief op aanbestedingsdocumenten die door DWV zijn gepubliceerd (*zie verder onder 3.*).

3. Het beeld van 2019

3.1. Projecten in studie

De Werkvennootschap zoekt oplossingen in complexe mobiliteitsprojecten, qua omgeving, financiering of techniciteit. Onze aanpak bestaat er onder meer in om alle stakeholders in een heel vroeg stadium bij het proces te betrekken. Er is 1 bezwaarschrift ingediend van een tegenpartij die vertrouwelijke informatie wenst te verkrijgen via een claim omtrent "openbaarheid van bestuur". Er werd een verzoeningspoging opgestart om tot een oplossing te komen waar beide partijen zich kunnen vinden.

Verder zijn 2 klachten geformuleerd op bestekken die zijn gepubliceerd, die werden schriftelijk gemotiveerd als zijnde niet gegrond.

De inspraak op projectvoorstellen en een aantal bezwaarschriften op procedures wordt waar mogelijk minnelijk geregeld of volgen de administratieve afhandelingen.

3.2. Projecten in uitvoering

De werf in Kraainem/Zaventem is gelegen in een filegevoelige zone waar nog verschillende wegenwerken in de buurt actief zijn, waardoor de grootste klachten zich uiten in de vorm van vragen rond de fasering en de wegsignalisatie. Gezien er in 2020 en 2021 verschillende werven van De Werkvennootschap nog opstarten in de Vlaamse Rand rond Brussel, werd een Minder- Hindercoördinator aangesteld die specifiek als taak heeft om alle werven & plannings te overschouwen en tot de beste afspraken te komen.

Een bijzonder aspect is ook de meertaligheid en diversiteit waar onze bereikbaarheidsadviseur (die vloeiend 3 talen spreekt) mee wordt geconfronteerd. Vandaar ook dat onze communicatie op onze projectwebsites in 3 talen geschiedt.

In 2020 wordt de site met alle projecten van "Werken aan de Ring "uitgebreid met bijkomend kaartmateriaal waarop de verwachte hinder inzichtelijk wordt gemaakt om nog beter tegemoet te komen aan de informatievraag.

In 2019 werd een digitale werfapplicatie in gebruik genomen, waarbij alle professionele bouwpartners in samenwerken om tot een vlotte en efficiënte werf te komen. Het is de betrachting om in deze software, zoals eerst was voorzien voor 2019, een module in te bouwen waar per werf de binnenkomende klachten gaan opvolgen.

4. Besluit

Door in te zetten op een preventieve aanpak door, hetzij stakeholdermanagers voor projecten in planning als bereikbaarheidsadviseurs bij projecten in uitvoering, blijft onze dienstverlening nabij en zijn we makkelijk aanspreekbaar voor inlichtingen. De klachten die zijn genoteerd zijn, mede ook nog door het beperkt aandeel werven dat in uitvoering is, beperkt en goed op te volgen. Niettemin zullen er in het komend jaar heel wat nieuwe projecten starten en worden ook acties ondernomen om de statistiek van de binnengekomen klachten (& daaruit volgende acties) inzichtelijker te maken.

5. Bijlage 1 - Overzicht projectwebsites

- www.werkenaandering.be
- www.R4WO.be
- www.rondronse.be
- www.noordzuidlimburg.be
- dewerkvennootschap.vlaanderen/#contact



©LANTIS

Klantenrapport 2019

LANTIS

Leefbaar Antwerpen door Innovatie en Samenwerking

BELEIDSDOMEIN
MOBILITEIT & OPENBARE WERKEN

INHOUD

| | |
|--|-----|
| 1. Inleiding | 140 |
| 2. Klantenbeleid..... | 141 |
| 2.1. Omgevingsmanagement : wie zijn onze stakeholders? | 142 |
| 2.2. Omgevingsmanagement : aanspreekbaar op de werf | 142 |
| 2.3. Omgevingsmanagement : minder hinder | 143 |
| 2.4. Interne procedure | 143 |
| 3. Het beeld van 2019..... | 144 |
| 4. Besluit | 145 |

1. Inleiding

Wat is BAM/Lantis - projecten - werking in 2019

De Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel werd in 2002 door de Vlaamse Overheid opgericht ten einde de publieke infrastructuurprojecten van het toenmalige Masterplan Mobiliteit Antwerpen te coördineren en een aantal projecten ervan ook zelf uit te voeren.

Als projectorganisatie was BAM geconcipeerd als een kleine, flexibele organisatie.

Door de hervorming van het oorspronkelijke Masterplan naar het Masterplan 2020 werd 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.

In 2017 werd het zogenaamde Toekomstverbond gesloten tussen het Vlaamse Gewest, de stad Antwerpen en de burgerbewegingen. Dit Toekomstverbond kan gezien worden als de verruiming van de Oosterweelverbinding, dat in oorsprong een mobiliteitsproject was, met een significante laag aan maatregelen ter verbetering van de leefbaarheid. Het maatschappelijke draagvlak voor het project kreeg op die manier een ruimere en stevigere fundering.

2019 was het jaar waarin BAM van een kleine, coördinerende projectorganisatie vervelde tot een uitgebouwde uitvoeringsorganisatie, die de regie over de uitvoering van het project Oosterweelverbinding en van de eerste reeks geselecteerde leefbaarheidsprojecten in handen kan nemen. Deze uitvoeringsorganisatie kreeg de merknaam Lantis, wat staat voor Leefbaar Antwerpen door Innovatie en Samenwerking. De juridische naam bleef Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel.

De Infrastructuurwerken Linkeroever, zijnde het eerste luik van de Oosterweelverbinding dat in 2018 van start ging met een aantal voorbereidende werkzaamheden, kenden een goede voortgang in 2019. Waar de voorbereidingen zich grotendeels naast de snelweg en in de ondergrond afspeelden werd dit project voor de weggebruikers van de E17 en de E34 zichtbaar, onder meer door werken aan de middenberm en het plaatsen van een tijdelijke fietsersbrug ten behoeve van het woon-werkverkeer van en naar de Waaslandhaven.

Lantis startte in 2019 ook de werven op van twee nieuwe Park & Ride-gebouwen, met name Antwerpen-Luchtbal en Merksem-Keizershoek.

Lantis legt ook fietspaden aan. In 2019 werd gewerkt aan de Districtenfietsroute en de Bernardusroute, waarbij missing links worden aangelegd tussen bestaande fietspaden om tot een nieuw geheel te komen.

2. Klantenbeleid

Afgelopen jaar ontving Lantis via de verschillende kanalen die daartoe werden gecreëerd ruim 650 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 Lantis 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 de aanwezigheid op diverse sociale media (Facebook, Twitter, Instagram) bestendig en gevoed met content, wat de mogelijkheden tot contact nog verder vergemakkelijkte.

Het permanente infopunt in het centrum van Zwijndrecht maakt rechtstreeks contact op laagdrempelige manier mogelijk.

In deze cijfers zijn niet de louter 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.

Voor de behandeling van alle vragen, meldingen en opmerkingen werd in regel gestreefd naar een tijdsspanne van maximaal 48 uur tussen ontvangst en antwoord.

2.1. Omgevingsmanagement: wie zijn onze stakeholders?

Omgevingsmanagement is voor Lantis een strategisch thema binnen de vernieuwde organisatie en projectaanpak. Lantis ziet omgevingsmanagement als het leggen van de link tussen het infrastructuurproject enerzijds en de complexe omgeving waarin dat project dient gerealiseerd te worden anderzijds. Het betekent het actief betrekken van de omgeving bij de totstandkoming en realisatie van projecten. Het creëert draagvlak door project en omgeving en onze communicatie hierrond zodanig op elkaar af te stemmen dat de omgeving het project ervaart als 'haar' project. Lantis heeft de ambitie om dit als een essentieel onderdeel van haar bedrijfscultuur te internaliseren, waarbij het bedrijf zich wezenlijk toont als een open en betrokken organisatie.

Twee essentiële en -in het kader van deze rapportage- relevante luiken binnen dit omgevingsmanagement zijn stakeholdermanagement, communicatie en impactmanagement.

Ten einde de belangen van stakeholders te verbinden met het belang van Lantis en zijn projecten identificeren we verschillende types van stakeholders teneinde voor elk een aanpak op maat uit te rollen en houden we tijdens de verschillende fasen van onze projecten systematisch alle stakeholders en hun relatie tot Lantis in beeld (grondeigenaren, omwonenden, handelaars - landbouwers - bedrijven, weggebruikers, pendelaars, mede-opdrachtgevers, bevoegde en adviserende overheidsinstanties, maatschappelijke belangengroepen, sectorale verenigingen, actiegroepen, scholen, universiteiten en hogescholen, belastingbetaler...). We streven er naar om hun doelstellingen, verwachtingen, 'hopes and fears' doorheen de verschillende fasen van het project te kennen en houden hier rekening mee.

Naar omwonenden, d.i. de individuele of niet-gegroepeerde belanghebbenden, doen we aan capacity-building en story-telling: we bouwen actief relaties uit met de bestaande sociale netwerken in de woonwijken, met experts inzake wijkondersteuning en wijkontwikkeling, of faciliteren om deze op te bouwen of uit te breiden indien nodig. Op deze wijze trachten we zoveel mogelijk mensen te bewegen om te participeren en constructief samen te werken met Lantis. We waken over de niet-technische vertaling van onze boodschap zodat deze voor een ruim publiek vlot verstaanbaar en aantrekkelijk is.

2.2. Omgevingsmanagement: aanspreekbaar op de werf

We willen dichtbij onze stakeholders staan en laagdrempelig aanspreekbaar zijn, om snel bekommernissen en wensen te capteren en te kunnen opnemen. Al voor de start van de werken zijn medewerkers op vlak van omgeving, communicatie, minder hinder... fysiek aanwezig in het projectgebied. We verhogen hun zichtbaarheid en aanspreekbaarheid door een infopunt te bemensen, aanwezigheid in wijken en op bedrijventerreinen (informatie- en dialoogsessies), actief betrokkenen aan te spreken rond de werf, naambekendheid op te bouwen, ...

Door werfcommunicatoren in te zetten op het terrein zorgen we niet alleen voor ogen en oren op de werf, maar willen we ook een lokaal aanspreekpunt bieden voor bewoners en handelaars. De werfcommunicator detecteert vroegtijdig issues, zodat hier snel op kan gereageerd worden en ze geen grotere proporties aannemen. Hij of zij zorgt er voor dat de praktische problemen waarmee omwonenden geconfronteerd worden aangepakt worden en biedt een luisterend oor voor vragen en bezorgdheden die leven op het terrein.

2.3. Omgevingsmanagement: minder hinder

Tijdens de projectvoorbereidende fase analyseren we samen met de omgeving waar er hinder zal optreden of verwacht wordt. Op basis daarvan doen we metingen en tellingen, om dit te kunnen kwantificeren én om maatregelen te kunnen nemen om die hinder te beperken. In onze bestekken worden eisen, desgevallend als gunningscriterium, vastgelegd om de hinder te beperken.

Tijdens de uitvoeringsfase trachten de werfcommunicatoren tijdig en proactief hinder op te sporen en gaan daarover de dialoog aan met de opdrachtnemer/aannemer om maatregelen ter beperking van de hinder te (laten) nemen. De opdrachtnemer/aannemer wordt verantwoordelijk gesteld (via contract) voor het tijdig aanleveren van betrouwbare informatie over de werken en voor het pro-actief opvolgen van activiteiten/locaties waar hinder voortvloeiend uit de werken die zich zou kunnen voordoen. Daarnaast wordt hij verplicht om in geval van calamiteiten snel een operationele ploeg op het terrein te hebben om hinder voor de omgeving zo veel mogelijk in tijd te beperken.

2.4. Interne procedure

Binnen Lantis zelf behoort de uitgeschreven klachtenprocedure tot de set van interne procedures waarvan elk personeelslid minstens het bestaan dient te kennen. Daarnaast wordt via de interne communicatie 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. In 2020 zal de procedure ingebed worden in het door Lantis geadapteerde kwaliteitsmanagementsysteem, Excellent Organisation.

3. Het beeld van 2019

In de klachten die BAM ontvangen heeft in de loop van 2019 is een duidelijk onderscheid te maken naargelang het gaat om ongenoegen dat rechtstreeks voortvloeit uit de werfactiviteiten van Lantis, onvrede die kan gerelateerd worden aan de hoedanigheid van Lantis als eigenaar/beheerder van openbaar domein of klachten die slechts zijdelings of zelfs helemaal niets met de activiteiten van Lantis te maken hebben.

In die laatste categorie vallen de klachten waarin na onderzoek blijkt dat Lantis verward wordt met een andere entiteit (sociaal secretariaat Liantis) of waarbij de gemelde overlast niet werd veroorzaakt door een Lantis-werf. Zo ontving Lantis via Port of Antwerp een klacht over een zwaar besmeurd fietspad ter hoogte van een werf op Linkeroever. Dit bleek een werf van netbeheerder Fluxys te zijn.

De klachten die in 2019 rechtstreeks voortvloeiden uit werven van Lantis, waren beperkt in aantal. Wellicht is dit te verklaren door het feit dat de werven die de voorbije jaren met enige regelmaat ongenoegen van omwonenden genereerden (modder op rijbaan etc) afgerond werden in 2018, daar waar de nieuwe werven (Infrastructuurwerken Linkeroever, de P+R,...) zich geografisch buiten (druk)bewoonde zones afspelen.

Er waren een aantal meldingen met betrekking tot de tijdelijke fietsersbrug over de E34 (regenwater dat bleef staan), doch veel minder dan enkele jaren terug over de nieuwe fietsbrug IJzerlaan (lessons learned!). Diverse fietsers hebben een zekere frustratie kenbaar gemaakt over de lange wachttijden op kruispunten waar Lantis om verkeersveiligheidsredenen een tijdelijke verkeerslichtenregeling heeft aangebracht. Het betreft het wellicht klassieke beeld van de weggebruiker die voor een tijdelijk verkeerslicht staat en zich afvraagt waarom het rood blijft terwijl er geen tegenliggers meer doorkomen.

Een laatste categorie van klachten heeft te maken met het feit dat BAM in functie van de realisatie van haar projecten eigenaar en beheerder is van een aanzienlijke oppervlakte aan openbaar domein. Eén van de fenomenen die helaas onlosmakelijk verbonden blijkt met het beheer van onroerende goederen die hetzij uit hun aard, hetzij om praktische redenen onmogelijk afsluitbaar zijn, is zwerfvuil en sluikestorten. Klachten van omwonenden of passanten in die zin werden steeds beantwoord met een opdracht tot wegruimen van het afval.

4. Besluit

Lantis zet via haar omgevingsmanagement zwaar in op het leggen van de verbinding tussen de projecten en de omgeving waarin ze worden uitgevoerd. Door stakeholders actief op te zoeken, te informeren en empathisch te bevragen en dit via een resem aan communicatiewijzen en -kanalen, hopen wij een relatie tot stand te brengen waarin contacten, ook over zaken die niet helemaal zouden lopen zoals afgesproken of gepland, zeer laagdrempelig en niet formalistisch zijn. Anticiperen is beter dan te moeten remediëren.



© MDK

Klantenrapport 2019

Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust

BELEIDSDOMEIN
MOBILITEIT & OPENBARE WERKEN

INHOUD

| | |
|---|-----|
| Algemene inleiding..... | 148 |
| 1. Het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust..... | 149 |
| 2. Afdeling Scheepvaartbegeleiding..... | 151 |
| 2.1. Inleiding..... | 151 |
| 2.2. Het beeld van 2019..... | 151 |
| 3. Afdeling Kust..... | 152 |
| 3.1. Inleiding..... | 152 |
| 3.2. Het beeld van 2019..... | 153 |
| 4. Vloot..... | 154 |
| 4.1. Inleiding..... | 154 |
| 4.2. Klachtenbeleid..... | 154 |
| 4.3. Het beeld van 2019..... | 155 |
| 4.4. Besluit..... | 157 |
| 5. Loodswezen..... | 158 |
| 5.1. Inleiding..... | 158 |
| 5.2. Klachtenbeleid..... | 158 |
| 5.3. Het beeld van 2019..... | 159 |
| 5.4. Besluit..... | 161 |
| 6. Staf..... | 162 |
| 6.1. Inleiding..... | 162 |
| 6.2. Het beeld van 2019..... | 162 |
| 6.3. Toekomst..... | 163 |
| 6.3.1. Een agentschap in verandering..... | 163 |
| 6.3.2. Klantentevredenheidsenquête..... | 164 |

Algemene inleiding

Overeenkomstig artikel 3 van het oprichtingsbesluit heeft het agentschap volgende missie:

Wij, het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust (MDK) van de Vlaamse overheid, dragen zorg voor veilig en vlot scheepvaartverkeer van en naar de Vlaamse Havens. We zijn verantwoordelijk voor de beveiliging van de Vlaamse Kust tegen overstromingen en ijveren voor een geïntegreerd en duurzaam beheer van de kustzone.

In het najaar van 2018 werd de rol en de positie van MDK als agentschap geherdefinieerd.

- MDK ziet haar verantwoordelijkheid ruimer dan "veilig en vlot scheepvaartverkeer";
- Er wordt meer en meer systematisch naar de overheid als bemiddelaar en regulator gekeken om de onderscheiden belangen te overstijgen;
- Er wordt een inhaalbeweging ondernomen om het agentschap beter en sterker op de kaart te zetten.

Dit leidde tot een herwerkte missie en visie:

Als agentschap verantwoordelijk voor het kustgebied en de toegang tot de Vlaamse havens

- garanderen we de structurele en functionele veiligheid van het maritiem gebied en de optimale werking van de nautische keten,
- dragen we bij tot de economische ontwikkeling van het kustgebied en de havens in Vlaanderen,
- organiseren we de watergebonden mobiliteit van personen in Vlaanderen.

"We zijn DE maritieme overheidspartner door onze betrouwbare dienstverlening, innovatie, expertise en samenwerking".

Missie:

Wij, het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust (MDK) van de Vlaamse Overheid, garanderen de structurele en functionele veiligheid van het maritiem gebied en de optimale werking van de nautische keten. We dragen bij tot de economische ontwikkeling van het kustgebied en de havens in Vlaanderen. We organiseren de watergebonden mobiliteit van personen in Vlaanderen.

1. Het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust

Het Agentschap MDK werd opgericht bij Besluit van de Vlaamse Regering van 7 oktober 2005 en is operationeel sinds 1 april 2006 (Besluit van de Vlaamse Regering van 24 maart 2006).

Het agentschap garandeert de structurele en functionele veiligheid van het maritiem gebied en de optimale werking van de nautische keten, draagt bij tot de economische ontwikkeling van het kustgebied en de havens in Vlaanderen, en organiseert de watergebonden mobiliteit van personen in Vlaanderen.

Het agentschap heeft vier operationele afdelingen (DAB Vloot, DAB Loodswezen, afdeling Scheepvaart-begeleiding en Afdeling Kust) en een Stafdienst:

1. **Loodswezen** heeft als kerntaak het veilig en vlot loodsen en beloodsen van de scheepvaart tegen een maatschappelijk aanvaardbare prijs.
2. **Scheepvaartbegeleiding** begeleidt samen met Nederlandse collega's vanaf de wal alle scheepvaart. Het Maritiem Reddings- en Coördinatie Centrum (MRCC) is het eerste meldpunt voor ongevallen op zee.
3. **Vloot** is een rederij gespecialiseerd in het management (technisch, operationeel, nieuwbouw) van schepen die ingezet worden voor opdrachten binnen de overheidsniche;
4. **Kust** zorgt voor de bescherming van de bevolking tegen het geweld van de zee. Zij bevordert de recreatie op en langs het water en het beleven van de kust. Kust brengt de zee en de Schelde in kaart en maakt weerberichten voor de zee en de kust.

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

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

Om deze missie waar te maken, voorziet artikel 4, §1, van het Oprichtingsbesluit de volgende taken voor het agentschap:

1. voor de maritieme dienstverlening:
 - a. het veilig loodsen en beloodsen van schepen;
 - b. het verzekeren van het nautisch beheer door het leveren van Vessel Traffic Services (VTS) en het operationeel houden van het MRCC, alsook het uitoefenen van het dagelijkse beheer van scheepsbewegingen conform de ketenbenadering;
 - c. het beheer van de Schelderadarketen, de VTS- en MRCC-infrastructuur;
 - d. het markeren en signaleren van de maritieme vaarwegen;
 - e. het uitvoeren en coördineren van de reddings- en sleepactiviteiten op zee en het verlenen van hulp bij noodgevallen;
 - f. het ter beschikking stellen van bemande en bedrijfsklare vaartuigen;
 - g. het exploiteren van veren.

2. voor het kustzonebeheer:
 - a. de verdediging van de kust tegen de zee, de stormvloed en de overstromingen;
 - b. het beheer van de stranden en van de zeeerende duinen en kustverdedigingsconstructies;
 - c. de infrastructuur van de kustjachthavens in Zeebrugge, Blankenberge, Oostende en Nieuwpoort alsook van de vissershavens te Oostende, Zeebrugge en Nieuwpoort met inbegrip van de baggerwerken die nodig zijn voor het gebruik ervan.

3. voor de hydrografische dienstverlening:
 - a. de hydrografische activiteiten langs de kust, op het Belgisch Continentaal Plat en op alle maritieme toegangswegen;
 - b. het uitvoeren van internationale verplichtingen ten aanzien van de Internationale Hydrografische Organisatie.

4. voor wat betreft de hydrometeorologische dienstverlening: de hydrometeorologische activiteiten langs de kust en op het Belgisch Continentaal Plat.

2. Afdeling Scheepvaartbegeleiding

2.1. Inleiding

De hoofdpdracht van afdeling Scheepvaartbegeleiding is de scheepvaart veilig en vlot laten verlopen naar en van de Vlaamse en Zeeuwse havens. Om dit te verzekeren, vangen we de scheepvaart vanaf de Frans-Belgische grens visueel, auditief en elektronisch op via Vessel Traffic Services (VTS). Het verschil met de loodsen duiden kan best als volgt geduid worden: 'The pilot controls the vessel, the VTS controls the space'.

Indien er zich ongevallen op zee afspelen, treedt het Maritiem Reddings-en Coördinatiecentrum (MRCC) in Oostende een cruciale rol.

Scheepvaartbegeleiding heeft volgende taken:

- de scheepvaart vlot en veilig laten verlopen op de maritieme toegangswegen naar en van de Vlaamse zeehavens door het verlenen van Vessel Traffic Services (VTS);
- beheer en exploitatie van de Schelderadarketen (SRK);
- het Gemeenschappelijk Nautisch Beheer (GNB) met Nederland realiseren;
- reddings- en sleepactiviteiten op zee ondersteunen en coördineren als SAR-autoriteit (Search And Rescue) vanuit het Maritiem Reddings- en Coördinatiecentrum (MRCC) Oostende;
- informatie en de nodige apparatuur beschikbaar stellen aan de loodsdiensten om loodsen doelmatig in te zetten voor het geven van Loodsen Op Afstand (LOA);
- beheren en opvolgen van de overeenkomsten tussen het Vlaams Gewest en de vier Vlaamse havenkapiteinsdiensten in het kader van het Havendecreet.

2.2. Het beeld van 2019

In 2019 dienden bij de afdeling Scheepvaartbegeleiding geen klachten geregistreerd te worden conform het klachtendecreet. Op zich heeft de afdeling geen formele klachten zoals omschreven in het decreet. Hoewel de mogelijkheid voor handen is.

Als VTS (Vessel Traffic Service) of GNA (Gemeenschappelijke Nautische Autoriteit) MRCC (Maritiem Reddings en Coördinatiecenter) of BET (Beheers en Exploitatie Team) vormen zij een belangrijke schakel in de scheepvaart. Doch is er geen rechtstreekse financiële band, is er een ondersteunende rol met andere partners en worden problemen in nauwe dialoog tussen de diverse partners uitgeklaard en opgelost. Als partners rekenen zij o.a. de havenbedrijven, Rijkswaterstaat, Loodswezens,

Structurele overlegstructuren werden hiervoor opgezet. Er wordt constant gewerkt om alles zo optimaal te laten functioneren en te verbeteren. Als voorbeeld is er zo het Geïntegreerd Verkeersmanagement waar alle actoren frequent rond de tafel zitten om de scheepvaart zo veilig en vlot mogelijk te behandelen en waar werkgroepen problemen bespreken en aanpakken.

3. Afdeling Kust

3.1. Inleiding

Het ambtsgebied van de afdeling Kust strekt zich uit over de hele Vlaamse kust. Naast de stranden, duinen en dijken behoren ook de jacht- en vissershavens van Nieuwpoort, Oostende, Blankenberge en Zeebrugge tot het werkingsgebied van de afdeling. Het Team Vlaamse Hydrografie voert haar taken uit binnen de grenzen van het Belgisch Continentaal Plat en op de Schelde tot Antwerpen en Wintam.

Eén van de meest cruciale kerntaken is de bescherming van de bevolking tegen het geweld van de zee, tegen stormvloed en overstroming.

Voor het realiseren van een veilige zeevering houdt de afdeling kust rekening met de natuurlijke dynamiek van de kust, met het natuurlijke samenspel tussen strand, stromingen, golven en wind.

Ook de 460 hectare zeeverende duinen, de zogenaamde natuurlijke zeevering, wordt door de afdeling beschermd, in stand gehouden en ingericht voor duurzaam gebruik en ontwikkeling.

Om het patrimonium van de kustbadplaatsen te beschermen tegen de zee bouwde men vanaf de 19de eeuw zeedijken met wandelwegen. De dijken werden later versterkt en uitgebreid. De meeste zeedijken zijn verouderd. Ze zijn niet hoog genoeg of structureel onvoldoende stabiel om stormen te weerstaan. In combinatie met verhoogde stranden worden sommige zeedijken vernieuwd. Ze worden verbreed of voorzien van ingewerkte stormmuren. Bij de renovatie van de zeedijken werken we samen met de kustgemeenten en -steden en ruimtelijke en zeeverende experts om er aantrekkelijke wandelpromenades van te maken.

Hoewel zeevering altijd een prioriteit blijft, heeft de afdeling ook aandacht voor de andere functies van de kustzone. Bij het uitvoeren van onze taken engageren zij zich tot het toepassen van een geïntegreerde en duurzame werkwijze. Daarbij besteden we aandacht aan alle functies van de kust en houden we rekening met de gebruikers. Zowel bij de uitvoering van onze eigen opdrachten als bij externe projecten benadrukken we het respect voor alle functies van de kust. Hierdoor zorgen we voor een integratie van natuurwaarden, economische, recreatieve, toeristische en cultuurgebonden kustbeleving bij de realisatie van de afweer tegen overstromingen.

Het bevorderen van watergebonden recreatie past in de visie van het geïntegreerde beheer van de kustgebieden. In en rond de Vlaamse kustjachthavens tiert de zeezeilvaart welig. De zeilscholen, de sportzeilers, de pleziervaart en de toervaart vinden hier hun gading. Ook zeehengelaars, zee-scouts, wandelaars en fietsers komen langs het water aan hun trekken. Kustjachthavens hebben een toeristisch-recreatieve maar daar daarnaast ook een economische waarde. Bovendien verfraaien ze de badplaats en verhogen bij inwoners en recreanten de kustbeleving en de watergebonden ervaringen.

Het is duidelijk dat afdeling Kust zeer dicht bij de burger staat. Veel van de bevoegdheden van de afdeling heeft impact op de maatschappij; ondervindt impact van het algemeen en zelfs individueel belang. Daarom staat participatie en betrokkenheid van de burger centraal bij haar werking. De afdeling tracht dan ook steeds in dialoog te treden met elke betrokken partij en/of melder. Er wordt dan ook proactief geïnformeerd bij grote- en zelfs kleine- projecten met hinder door informatiesessies, doe-

beurzen, expo's, maquette, FAQ's, buurtbewonersvergaderingen, apps,.. te organiseren voor elke betrokkenen én het brede publiek. Een goed onderhouden actuele website met voldoende digitale visualisaties is hierin een must. Het is de eerste en makkelijkste mogelijkheid om de burger te informeren; hem van een potentieel klager tot eventuele melder maken. (turn around point).

3.2. Het beeld van 2019

De tijdsinvestering om proactief te communiceren, belanghebbenden te betrekken had als gevolg dat er in 2019 geen klachten dienden geregistreerd te worden overeenkomstig het klachtendecreet.

Wel ontving de afdeling veel meldingen van burgers en bedrijven. Deze meldingen zijn divers. Het merendeel van deze meldingen gaan over het verkrijgen van extra informatie en of advies. " Welk weer wordt het morgen?", " Kan ik de vuurtoren kopen?", " Wie woont er in het huisje aan de vuurtoren?", " Waar kan ik de Berichten aan Zeevarende terugvinden", " Er zijn werken aan de brug, wanneer zijn deze ten einde?", " Hoeveel zeehondjes zijn er geteld afgelopen maand op het zeehondenponton", " Ik schrijf een thesis en zou graag een interview afnemen", "Is zandsuppletie wel de duurzame oplossing",...

Deze vragen worden dan ook onmiddellijk behandeld of doorgestuurd naar betrokken diensten.

Ook zijn er meldingen die de afdeling ertoe strekt om over te gaan tot actie. Als voorbeeld kan de openstaande ruit of het blijven branden van het licht van het huisje aan de vuurtoren genomen worden. Echter gaat het veel verder dan dat. Afdeling Kust is ook verantwoordelijk voor de infrastructuur op de dijken. Een losliggende steen? Een defecte lamp? Er wordt een toezichter gestuurd die het defect vaststelt en in orde maakt.

Werfopzichters worden ook vaak aangesproken ter plaatse. Steeds trachten zij in dialoog te treden met de melder door tijd te nemen voor het relaas, context aan te reiken en desgevallend actie te ondernemen. Een bemiddelingsrol als het ware.

We trachten elke melder van een transparant, heerlijk helder antwoord te voorzien. Dit wordt aanzien als een taak binnen onze agentschapsbrede dienstverlening die onverkort gedeeld wordt op afdelingsniveau.

4. Vloot

4.1. Inleiding

Vloot DAB is de afdeling van het agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust die beschikt over een 40 tal vaartuigen waardoor zij gespecialiseerd is in overheidsvaartuigen. Op deze wijze staat zij mee in voor een vlot en veilig scheepvaartverkeer. De afdeling Vloot telt 500 collega's te werk op vijf verschillende locaties: Oostende, Nieuwpoort, Antwerpen, Gent en Vlissingen. De organisatie baseert zich op een continu streven naar innovatie, duurzaamheid en klantgerichtheid, en biedt een dienstverlening binnen een milieubewust kader.

De dienstverlening wordt geleverd aan zowel de publieke sector, de private sector en de burgers. Klachten stromen hoofdzakelijk door via deze laatste groep in het kader van het gebruik van de gratis veerdiensten op de verschillende locaties. In het kader een klantgerichte dienstverlening, is een gedegen klachtenbeleid essentieel. Hierna volgt een globaal klachtenrapport over 2019.

4.2. Klachtenbeleid

Vloot DAB ontvangt vragen en klachten via diverse kanalen. Dit kan mondeling, telefonisch, schriftelijk en via de website van het agentschap als via de website. Online, aan de hand van een invulformulier, wordt eveneens een meldpunt voor algemene vragen, maar ook een specifiek klachtenformulier ter beschikking gesteld. Algemene vragen worden hoofdzakelijk behandeld door *public affairs*, die ervoor zorgt dat binnen een redelijke termijn een gepast antwoord wordt gegeven.

Ook via het agentschap MDK worden periodiek 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 9001:2015 en ISO 14001:2015), de ISM code en het integraal beheerssysteem.

Vloot voorziet een eigen procedure voor de behandeling van klachten. De klachten worden centraal ontvangen, geregistreerd, doorgestuurd, behandeld, gerapporteerd en geanalyseerd vanuit het SHEQ-team (Safety, Health, Environment & Quality). Het SHEQ-team zorgt ervoor dat alle klachten en meldingen met de nodige ernst en integriteit behandeld worden. De input en output vormt een belangrijke bron voor het continu verbeteren van de werking van de organisatie. Om het klachtenbestand goed bij te houden, wordt gebruik gemaakt van Excel. De algemene instructies omtrent klachtenbehandeling zoals de interne procedures werden geïntegreerd in het beheerssysteem conform de ISO 9001 en ISO 14001 norm en conform de ISM code (International Safety Management). De algemene principes en de gebruikelijke doorloop en behandeling zijn beschikbaar via de omzendbrief.

Het SHEQ-team neemt de rol van klachtenbehandelaar en klachtencoördinator op zich. Deze rollen staan beschreven in de betreffende klachtenbehandelingsprocedure en in de functiebeschrijving van de SHEQ manager. Door de centrale organisatie van de klachtencoördinatie vanuit het team SHEQ wordt de efficiëntie en de kwaliteit van de klachtenbehandeling gegarandeerd.

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

Daarnaast krijgen klachtendossiers voorrang op andere vraagstellingen. De doorlooptijd wordt op deze manier maximaal gereduceerd. Deze doorlooptijd wordt opgevolgd in de balanced scorecard. De resultaten van de balanced scorecard worden per kwartaal gepresenteerd aan het plenaire directieteam tijdens periodieke overlegmomenten. De klachten algemeen en de klanttevredenheid zijn topics die aan bod komen tijdens de jaarlijkse management review met de directie en de teamhoofden. Ook worden tijdens overlegmomenten aanbevelingen besproken en opgevolgd. Deze overlegmomenten zijn daarom niet noodzakelijk enkel gekoppeld aan het plenaire directieteamoverleg of de management review, maar kunnen evenzo bilateraal tussen de betrokken actoren.

Op vlak van zorgvuldigheidsnormen en waarden wordt de lijn uitgezet door de ombudsdienst gevolgd. Zo krijgt de klager in het kader van de klantgerichtheid altijd een ontvangstmelding tenzij de klacht onmiddellijk kan beantwoord en behandeld worden. In de operationele omgeving is een oplossingsgerichte en operationele attitude de standaard. Zo wordt gestreefd naar voortdurende verbeteren en dit over de algemene lijn van de organisatie waar dat mogelijk is. Zo kan het ook voorkomen dat een personeelslid een klacht formuleert. Deze klachten worden ook gemeld bij het team SHEQ die ze registreert en vervolgens aan de vertrouwenspersoon bezorgt om in te staan voor de verdere behandeling.

In het kader van integriteit, transparantie, duidelijkheid en heerlijk helder wordt extra aandacht besteed aan de manier waarop een antwoord op de klacht wordt voorbereid. Deze waarden zitten trouwens ook vervat in de waarden van het agentschap. Het integraal beheerssysteem dat geïmplementeerd werd, garandeert een uniforme aanpak en werkwijze maar ook de interne samenwerking doorheen alle geledingen van de organisatie. Dit wordt ook gemonitord via interne en externe audits die de ISO- en ISM certificaten bevestigen.

Wat de externe samenwerking betreft inzake afdelingoverschrijdende materies, wordt dit onder andere opgevolgd via de directieraad van het agentschap. Zo wordt in dit hoog overlegorgaan gerapporteerd en gecommuniceerd over bijvoorbeeld gemeenschappelijke klachten en wordt een plan van aanpak afgestemd.

4.3. Het beeld van 2019

In totaal ontving Vloot in 2019 35 klachten. Hiervan werden 3 klachten onontvankelijk verklaard voor volgende redenen:

- het betrof een andere entiteit;
- het betrof niet de Vlaamse overheid.

De overige 32 klachten werden ontvankelijk verklaard, waarvan 23 gegronde en 9 ongegronde klachten. Van de gegronde klachten werd 100% opgelost. De gemiddelde doorlooptijd, uitgedrukt in het aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord, is 14,7 dagen. De gemiddelde doorlooptijd is gestegen ten opzichte van 2018, maar ligt nog steeds ver onder de norm van 45 dagen. Dit is te wijten aan het feit dat het onderzoeken van de klachten langer duurde. Elke case wordt individueel en in detail onderzocht en wordt besproken met de betreffende verantwoordelijke.

In deze rapportering wordt rekening gehouden met klachten extern aan het agentschap (burgers, private klanten en publieke klanten). DAB Vloot heeft ook, omwille van de organisatiestructuur als Dienst Afzonderlijk Beheer, klanten binnen de eigen moederentiteit. DAB Loodswezen is een klant van Vloot voor het inzetten van beloodsingsmiddelen. Afdeling Kust is dan weer met de Vlaamse Hydrografie klant van Vloot voor het uitvoeren van peilingen. Eveneens Scheepvaartbegeleiding is klant voor het uitleggen van boeien in het kader van vaarwegmarkering. Klachten van deze klanten werden in het kader van deze rapportering als intern beschouwd.

De klachten werden hoofdzakelijk per mail en een beperkt aantal werden telefonisch ontvangen, quasi allen rechtstreeks via de burger. Enkele andere klachten bereikten ons via andere kanalen, zoals het algemeen mailadres van het agentschap, de infolijn 1700 en de Vlaamse Ombudsdienst.

De meeste klachten betreffen de actieve dienstverlening, zoals de gratis veerdiensten. Andere klachten gaan over een vlotte bereikbaarheid of een correcte bejegening. De klachten die komen van veergebruikers zijn veelal gelinkt aan de beschikbaarheid van het veer door diverse redenen, dit kan gaan van een technisch defect of overmacht zoals te slechte weersomstandigheden waardoor de veiligheid van de passagiers niet meer gegarandeerd kan worden tot het niet voldoende duidelijk zijn van informatie over de veerdiensten. Daarnaast voelen sommige passagiers zich niet correct aangesproken door de bemanningsleden, terwijl de bemanningsleden soms enkel willen duidelijk maken dat bepaalde zaken niet kunnen in het belang van de veiligheid. Dit is meestal wanneer de capaciteit van de veerboot bereikt is of bij het al dan niet naast de fiets blijven staan tijdens de overvaart.

Verder werd opgemerkt dat bij de opstart van een nieuwe veerboot, bijvoorbeeld in Gent, er in deze beginfase rekening moet gehouden worden met 'kinderziektes' en opstartuitdagingen die eigen zijn aan elk nieuwbouwproject. Dit kan zich uiten in iets langere wachttijden omdat de bemanning de nieuwe werkplek nog onder de knie moet krijgen. Maar ook de gewijzigde verkeerssituatie naar aanleiding van de werkzaamheden aan de Meulestedebrug in het najaar van 2019, zorgde voor ergernis ondanks de minder-hinder maatregelen die in samenwerking met De Vlaamse Waterweg genomen werden. In het Antwerpse zorgde een wijziging van de uurregeling naar aanleiding van de dienstverlening door De Waterbus die aan dezelfde pontons afmeert zoals de veerdiensten van Vloot waardoor deze twee dienstverleners zich op elkaar moeten afstemmen in het kader van de optimale veiligheid, ook voor heel wat ergernis.

Daarom werd ook in 2019 enorm ingezet op de communicatie over de veerdiensten. De real-time informatie en de QR codes die voorzien zijn, werden zorgvuldig gemonitord om het juiste bereik te kennen bij de veergebruikers. Maar ook de aanpak van de communicatie van wijzigingen werd proactief aangepakt om zo veel mogelijk passagiers te bereiken. Zo wordt getracht om de beschikbare communicatiekanalen zo optimaal mogelijk in te zetten en worden de sinds het laatste kwartaal van 2019 opgerichte sociale mediakanalen van het agentschap ook aangewend om bijvoorbeeld onderbrekingen of beperkte bereikbaarheid van een veerdienst te communiceren. Toch zijn er ook omstandigheden die niet te voorzien zijn, zoals een technisch defect van een veerboot, of zaken die moeilijk in te schatten zijn zoals een staking, waardoor informatie de klant laattijdig of niet bereikt. Door het optimaal inschakelen van het digitaal platform via de website, worden bijkomende inspanningen geleverd om de klant/gebruiker toch te bereiken. Er wordt ook voortdurend gewerkt aan het onder de aandacht brengen waar dergelijke informatie beschikbaar is voor de veergebruikers.

Klachten waar het gedrag van bemanningsleden aan de basis lag, worden zeer ernstig genomen. De betreffende verantwoordelijke volgens de hiërarchische lijn spreekt deze personen aan. Zo wordt getracht om de bemanningsleden te sensibiliseren van hun zeer uitdrukkelijke publieke rol die zij opnemen. In dergelijke materie en indien noodzakelijk wordt coaching voorzien.

4.4. Besluit

Vloot hanteert het principe van 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 procedures in het intern beheerssysteem. Van de 32 ontvankelijke klachten in totaal, waarvan er 23 gegrond zijn, gaan alle klachten over de veerdiensten. Hieruit wordt geconcludeerd dat het belangrijk is om blijvend de aandacht te houden bij een goede communicatie, maar kan evenzo gesteld worden dat niet alle klachten te voorkomen zijn. Zo is het ook duidelijk dat het aandeel ontevreden veergebruikers vrij beperkt is als we deze afzetten tegenover de meer dan 3,4 miljoen vervoerde passagiers op jaarbasis. Er is een stijgende trend op het vlak van aantal veergebruikers door de jaren heen, terwijl het aantal klachten eenzelfde trend aanhouden.

In 2020 zal verder gewerkt worden aan het optimaliseren van communicatiestromen over deze dienstverlening om nog meer veergebruikers tijdig te bereiken. VLOOT is zich bewust van het belang van een goede communicatie en de opvolging ervan. Het bijhouden van de website en gekoppelde apps vragen continue aandacht, maar zijn essentieel voor een goede klantvriendelijke dienstverlening.

5. Loodswezen

5.1. Inleiding

Het loodswezen is een dienstverlenend bedrijf en is operationeel in een sterk commerciële omgeving met verschillende klanten gaande van rederijen tot scheepvaartagenturen en rederijkantoren. Tevens werkt het Loodswezen samen met verschillende ketenpartners binnen een verregaande ketenwerking. Ook deze zijn een belangrijk onderdeel in onze dagdagelijkse werking.

De corebusiness van het Loodswezen bestaat uit het loodsen en beloodsen van schepen.

Met het streven naar een optimale dienstverlening draagt het loodswezen bij tot de competitiviteit van de havens in Vlaanderen.

Een optimale dienstverlening vereist een goede band met klanten en stakeholders. Het peilen naar noden en behoeften is hierbij essentieel, waaronder dus ook een goed uitgebouwd klachtenmanagement.

Tegenover deze dienstverlening staat een kostprijs waarvoor een factuur wordt gemaakt aan de klant. Klachten kunnen dus enerzijds gaan over de dienstverlening "an sich" alsook over facturen die hierop betrekking hebben.

Het loodswezen heeft een uitgebouwd systeem tot klachtenmanagement en is verankerd in hun ISO - procedure.

5.2. Klachtenbeleid

Het klachtenmanagement maakt deel uit van de ISO-audit - opvolging van het Loodswezen. Er is dan ook een procedure voorhanden rekening houdend met het Klachtendecreet en Ombudsdecreet van de Vlaamse overheid. (zie bijlage)

Het loodswezen is een open en toegankelijke organisatie met een duidelijke structuur naar de buitenwereld toe. De nautisch dienstchefs, hoofd van de verschillende stations, staan regelmatig in contact met de klanten. De klanten weten de weg om operationele problemen aan te kaarten. Ook de chef-loodsen ACC en SCC staan continu in relatie met de klanten.

De commercieel directeur, met tevens een uitgebreid operationele kennis, is bekend bij de klanten en bereikbaar per telefoon, mail, ... Door een uitgebouwd digitaal klantenmanagement, met daaraan gekoppeld het uitvoeren van bezoeken naar klanten, kan gepeild worden naar klachten, noden,... Tevens delen zowel de algemeen directeur als de commercieel directeur regelmatig deel aan evenementen (gaande van havenrecepties tot seminars) waar men klanten en stakeholders ontmoet en ook hier voeling krijgt met wat leeft bij hen.

In principe is (volgens klachtendecreet) iedereen toegankelijk om een klacht te ontvangen, wat ook van toepassing is binnen het Loodswezen.

In de praktijk echter zullen deze meestal gericht zijn aan boven vernoemde personeelsleden.

5.3. Het beeld van 2019

In 2019 ontving het Loodswezen 156 externe klachten van 42 verschillende klanten. Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar. Dit heeft te maken met een meer doorgedreven registratie. Soms is het verschil tussen een klacht, kritische bemerking/vraag niet duidelijk.

Er is dan ook beslist van zodra er enige twijfel is, dit te registreren als klacht.

Zo verkrijgen we een nog beter beeld in de noden, behoeften en ongenoegens bij de klanten. Hierdoor kunnen we door het opzetten van verbeteracties nog beter anticiperen op deze noden,...

Afgezet t.o.v. van de volgende kerncijfers in 2019: 51068 scheepsreizen, bijna 60 000 beloodsingen en een omzet van ongeveer 104 mio euro kunnen we stellen dat het aantal klachten zeer gering is.

De klachten werden ontvangen per mail en "persoonlijk gericht" wat een aanwijzing is dat het Loodswezen toegankelijk en bereikbaar is.

Klachten werden volledig afgewerkt binnen de zes werkdagen (rekenend van moment van ontvangst tot en met gefundeerd antwoord aan de "klager"). Afgewerkt houdt in dat de "klager" schriftelijk en eventueel extra mondeling (of via een bezoek) een afdoend en onderbouwd antwoord heeft ontvangen.

Dit is een snelle doorlooptijd gezien het feit dat bij vele klachten niet alleen het LIS dient te worden geconsulteerd maar tevens ook de nautisch dienstchef, de betrokken loodsdienstplanner en/of loods moet gehoord worden. Deze laatste werken in een continu dienst en zijn bijgevolg niet altijd tijdens de kantooruren te bereiken. Ook werken wij met verschillende locaties.

Klachten worden geregistreerd en zijn door iedereen van het brede management te raadplegen in het Loodswezen Informatie Systeem (LIS). Dit is een zeer overzichtelijke module waarbij alle documenten die bij de klacht horen: klacht, eventueel referentie factuur, onderzoek (bv. LIS reisnummer, naam schip, feedback, verslagen,...) , het antwoord aan de klager en tenslotte eventueel een verbeteractie worden opgeslagen. Elke klacht heet éénzelfde opbouw.

Voorbeeld:

Dossiernr: Soort: Type: Ombudsman

Contact: Proces: Ombud:

Betreft: Kanaal:

Extra info: Gegrond:

Locatie:

| Tijdstip | Soort | Contact | Medium | Omschrijving | Referentie | |
|-----------------------------|------------------|------------------|--------|--|------------|---|
| Omschrijving dossier | | | | | | |
| 04/06/2019 | Omschrijving | Belgium (Antwei) | Mail | Klant begrijpt extra aangerekende kost (immo) niet | Factuur | ✓ |
| 05/06/2019 | Ontvangstmelding | | Mail | ontvangst | | ✓ |
| Onderzoek | | | | | | |
| 05/08/2019 | Onderzoek | | | LIS nagekeken - niet helemaal duidelijk dus Reis extra info aan Hans gevraagd - vermoed fout in LIS dus immo onterecht | | |
| 05/08/2019 | Uitnodiging | | Mail | Hans info gevraagd | | ✓ |
| 05/06/2019 | Verslag | | Mail | feedback Hans | | ✓ |
| Resultaat | | | | | | |
| 05/06/2019 | Afgesloten | | Mail | immo onterecht | Creditnota | ✓ |
| Verbeteractie | | | | | | |
| 05/06/2019 | Verbeteractie | | Mail | LIS: lis aangepast - correcte snelheid ingevoerd | | ✓ |

Als we de klachten, ontvangen in 2019, meer in detail gaan analyseren merken we op dat ongeveer 23% handelt over de dienstverlening "an sich" met andere woorden "klachten met betrekking tot vertragingen voor het schip te wijten aan beschikbaarheid van de loods".

Het Loodswezen is hier continu in verbetering zowel beleidsmatig maar ook operationeel. Binnen ketenwerking bekijkt men de mogelijkheden om vertragingen beter te beheersen. Dit enerzijds door het in kaart brengen van trafieken, pieken in de trafieken, tendensen,...en eventuele prognoses te kunnen uitzetten maar anderzijds door het planningsproces te gaan optimaliseren. Het project verruimde planningshorizon draagt hiertoe bij.

Beleidsmatig werden de volgende initiatieven opgezet: In 2019 werden de laatste stappen genomen om het akkoord uit 2016 verder uit te voeren en daarnaast is gewerkt aan 2 nieuwe uitvoeringsplannen waarin optimalisatiemaatregelen werden opgenomen. Dit alles met als doel om de dienstverlening te optimaliseren en meer garantie te kunnen bieden dat deze kan geleverd worden op het moment dat de klant deze vraagt.

Het merendeel van de klachten, ongeveer 74%, handelt over extra aangerekende kosten. 3/4de daarvan werden als terecht beoordeeld en hebben geleid tot het opmaken van een creditnota.

Vooraf dit segment van klachten heeft geleid tot het opzetten van verbeteracties. Tal van meetings hebben plaatsgevonden met de externe IT -afdeling en het Nederlands loodswezen om de registratie in het LIS te optimaliseren.

De registratie van bestellingen, wijzigingen werden voornamelijk manueel ingevoerd, wat een foutenmarge verhoogt. Er werden tal van systemen in het LIS ingebouwd om fouten te detecteren en signaleren. (bv dubbele notaties zijn niet meer mogelijk, pop-ups werden ingebouwd,...) (zie bijgevoegd opgesteld werkdocument WIKI dat eind februari 2020 zal worden gefinaliseerd)

Klachten dit niet als terecht werden beoordeeld hebben veelal te maken met een te beperkte kennis of inzicht in de reglementeringen bij de klant of slechte communicatie tussen de klant en het schip waarbij men niet op de hoogte is van elkaars' acties of opvolging daarvan. Commercieel trachten we klanten, bij bezoeken en via antwoorden op de klachten, op de hoogte te brengen van de praktische toepassing van de reglementeringen zoals bestelregeling, toepassing,...

117 van de 156 klachten werden beoordeeld als zijnde terecht. Deze hebben dan ook geleid tot het doorgeven van een gefundeerde verklaring, creditnota voor een extra aangerekende kost,...

Aangezien ongeveer drie vierde van de klachten gaat over een aangerekende extra kost (immobilisatie) en het merendeel als terecht werden aanvaard hebben deze geleid tot een annulatie van deze kost. De klanten werden hierover geïnformeerd en bevestigden tevreden te zijn met de afhandeling. Hierdoor kunnen we stellen dat de klant tevreden is met het resultaat en de klachtenbehandeling. Vaak ontvangen we hierna ook een mail met bedanking vanwege de klant.

Klachten over vertragingen in de dienstverlening leiden na onderzoek en feedback minder tot een mate van tevredenheid. Er is wel begrip na een toelichting maar hier kan men stellen "gedane zaken nemen geen keer" en is het moeilijker om een mate van tevredenheid te bekomen.

5.4. Besluit

Binnen het ISO-gebeuren is het bepalen van de behoeften en verwachtingen van de belanghebbenden en de stakeholdersanalyse van uiterst belang.

Dit gebeurt op verschillende manieren:

- een goede klachtenregistratie -en opvolging binnen de organisatie. Een goed inzicht krijgen in de aard van de klachten, leidt tot het opzetten van verbeteracties die tegemoet komen aan de noden van de klanten en leiden tot een optimalisatie van de dienstverlening. Deze verbeteracties worden opgevolgd tijdens de 2-maandelijkse overlegvergaderingen met het brede management.
- Jaarlijks worden de klantentevredenheid en klachten beoordeeld tijdens de management-review. Indien nodig wordt de aanpak bijgestuurd en verbetervoorstellen geformuleerd.
- Door de kwaliteitsvolle dienstverlening kreeg het Loodswezen in 2019 het ISO 9001-certificaat uitgereikt.

6. Staf

6.1. Inleiding

Eind 2019 installeerde de Staf van het agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust op verzoek van zijn administrateur-generaal een anoniem meldpunt veiligheid, preventie en welzijn op.

Onze organisatie werd op verschillende locaties, binnen expertises en in verschillende dienstverleningen. Ieder personeelslid beschikt zo over eigen expertise ter zake, expertise die we zo veel mogelijk willen aanboren voor het continu -ook structureel- verbeteren van onze organisatie. Dit kanaal moest de huidige bestaande kanalen en procedures kracht bij zetten om mensen een kans te geven om ook anoniem, vanuit de eigen ervaring, verbetervoorstellen, initiatieven en risico's aan te melden.

Deze meldingen kunnen gaan over materiaal, infrastructuur, preventieve maatregelen, opvolgmaatregelen, procedures en het welzijn op het werk. Zo nemen we onze verantwoordelijkheid, werken we aan/in vertrouwen en zorgen we samen voor meer veiligheid. Enerzijds gaat het om fysieke veiligheid van de scheepvaart, onze klanten en betrokken burgers maar ook van onze eigen mensen. En anderzijds wordt zo ook gewerkt aan een veilige organisatiecultuur om risico's bespreekbaar te maken en verbetermaatregelen te treffen.

De meldingen worden gebundeld, bijgehouden en opgevolgd. Deze meldingen kunnen anoniem gebeuren. Indien de melder contactgegevens achterlaat, wordt, indien nodig, bijkomende informatie opgevraagd en teruggekoppeld naar de melder.

Het meldpunt kan gebruikt worden door elk van de werknemers van het agentschap, door de diensten waarmee wordt samengewerkt en door de klanten die:

- een vaststelling doen van een veiligheidsprobleem
- zich in een onveilige toestand bevinden of dreigen te bevinden
- een veiligheidsprobleem zien aankomen of bezorgd zijn
- een verbetervoorstel willen doen inzake veiligheid

De werking van het meldpunt doet geen afbreuk aan de bestaande meldingsprocedures zoals die al in gebruik zijn binnen ons agentschap, maar voegt een mogelijkheid toe.

6.2. Het beeld van 2019

Het unieke meldpunt werd opgestart op 18 december 2019. Het is bijgevolg nog te vroeg om reeds analyses te kunnen maken.

6.3. Toekomst

6.3.1. Een agentschap in verandering

Organisatieontwikkeling MDK

Het agentschap koos resoluut voor een integrale aanpak die moet leiden tot verbetering van de dienstverlening.

MDK doorliep een studie betreffende haar organisatieontwikkeling. Op basis van het resultaat van het organisatieonderzoek dienden strategische, oplossingsgerichte en haalbare voorstellen te worden aangeleverd met het oog op de uitdagingen die zich stellen. Een eerste ontwerp van veranderingsplan op hoofdlijnen op basis van de eindanalyse van het organisatieonderzoek werd medio 2019 opgeleverd.

Sindsdien werd uitvoering gegeven aan de geformuleerde aanbevelingen om te kunnen evolueren naar een performante organisatie die beantwoordt aan de huidige vragen van klanten en gebruikers en de hedendaagse noden van de maatschappij.

In het kader van de integrale aanpak werden missie en visie in 2019 verder uitgewerkt door middel van strategische doelstellingen.

Op basis van de nieuw geformuleerde missie en visie, de strategische doelstellingen en de resultaten van de top down en bottom-up oefeningen (met medewerkers uit alle afdelingen van MDK) werden agentschapsbrede projecten geformuleerd en uitgewerkt. Deze projecten situeren zich binnen de categorieën HR, dienstorganisatie en werkprocessen, communicatie, samenwerking binnen MOW, samenwerking externe partners, innovatie, beleids- en beheerscyclus, ICT.

Zo werden er ook voor de onderwerpen 'klachten' en 'klantentevredenheid' agentschapsbrede projecten geformuleerd.

Klachtenprocedure over het agentschap heen

In 2020 wordt gewerkt aan het MDK-overkoepelend project Klachtenbeheer extern.

Het project kreeg als doelstelling: *Een uniform, gedragen en transparant klachtenmanagement voor MDK uitwerken tegen Q3 2020, conform de VO-richtlijnen en met inbegrip van indicatoren in functie van de beleids- en beheercyclus van het agentschap.*

Dit project zal een doorstart krijgen bij het publiceren van de aangekondigde nieuwe omzendbrief klachtenbehandeling.

Gelet op deze uitdrukkelijke ambitie en meer uniforme toekomstvisie, uiten we onze reservaties bij de vandaag gehanteerde definities en verschillende modi operandi doorheen het agentschap. Deze cijfers zijn met andere woorden onder voorbehoud van afspraken en definities die agentschapsbreed bepaald zullen worden. Deze centrale aanpak beoogt meer transparantie, efficiëntie en een gelijkwaardige behandeling van alle melders.

6.3.2. Klantentevredenheidsenquête

In 2020 wordt er een nieuwe overkoepelende klantenbevraging opgestart.

In het verleden werd dit 2-jaarlijks MDK overkoepelend georganiseerd. Dit is naast een klachtenmanagementsysteem tevens een goede tool om te peilen naar de klantentevredenheid.

De klantenbevraging werd in een MDK-overkoepelend project opgenomen met als doelstelling: *"In 2020 de kwaliteit van de dienstverlening meten aan de hand van een klantentevredenheidsonderzoek en op basis van de resultaten voorstellen doen van actiepunten voor de operationele werking en indicatoren voor verdere opvolging."*



Viapass is de Interregionale Entiteit die de kilometerheffing voor vrachtwagens overkoepelend controleert en coördineert voor de drie gewesten van België. De kilometerheffing nam een aanvang in België op 1 april 2016 en is dus momenteel op het einde zijn vierde operationele werkingsjaar. Ondertussen loopt het systeem al geruime tijd op kruissnelheid zonder noemenswaardige onderbrekingen of pannes.

De kilometerheffing in België is de eerste satelliet gestuurde (GNSS) tolheffing die op landelijk niveau *avant la lettre* werd uitgerold, volgens de vereisten die opgesomd staan in de Europese Richtlijn 2019/520/EC die in 2021 moet zijn omgezet in Lokale wetgeving. Verschillende landen die ook een dergelijk tolsysteem willen invoeren zijn ondertussen reeds hun licht komen opsteken bij Viapass, en Europa heeft bij monde van de Eurocommissaris voor Transport zijn lof niet onder stoelen of banken gestoken.

Viapass startte in 2016 met 2 dienstverleners die hun On Board Units – de registratietoestellen voor de vrachtwagens- aan de gebruikers aanboden. Ondertussen is dit aanbod gegroeid tot 6 dienstverleners, zodat de gebruiker een ruime keuze heeft tussen die commerciële modellen die het beste bij zijn bedrijf en activiteiten passen.

Viapass zelf behandelt, met een strikt gestroomlijnd personeelskader, alle vragen om inlichtingen die binnenkomen op het centrale telefoonnummer of mailadres binnen maximaal één werkdag. Ook de aanvragen voor vrijstellingen worden binnen dezelfde korte termijn behandeld.

Dit resulteert in een bijzonder laag aantal klachten die het afgelopen jaar zijn binnengekomen. In totaal ging het om 96 klachten waarvan er 62 ongegrond waren. Dit totaalcijfer geldt voor het ganse land, aangezien vrachtwagens hun ritten niet tot één gewest beperken.

Van de 34 resterende klachten betroffen er 16 Satellic en 4 Viapass; de overige bleken geen duidelijk uitsluitsel te geven over wie er werd geklaagd. Viapass kreeg een klacht over een boete (wat *strictu sensu* een gewestaangelegenheid is), over een defecte OBU en een probleem bij een verdeelautomaat. Bij de nationale dienstverlener Satellic kwamen er 2 klachten binnen over de (te trage) terugbetaling bij inlevering van een OBU, drie over niet-efficiënte of onaangepaste hulp voor klanten en twee inzake servicepunten waar de verdeelautomaten opgesteld staan.

Om het geheel in perspectief te zetten: in totaal zijn er meer dan 1,2 miljoen On Board Units over heel Europa door Viapass gekend en klaar om op het Belgische systeem te rijden. Elke werkdag rijden er meer dan 130.000 vrachtwagens over de Belgische wegen, die samen om en bij de 24 miljoen kilometer per werkdag afleggen. Voor Vlaanderen bracht de kilometerheffing 451,2 miljoen euro op in 2019.

Edward Claessens

Strategisch Communicatie Adviseur/ Conseiller communication stratégique

Rue De Koninckstraat 40

1080 Brussel

PB/BP 19

T : +32 2 709 79 46 ---- www.viapass.be

Rapportering meldingen

Luchthaven Antwerpen 2019

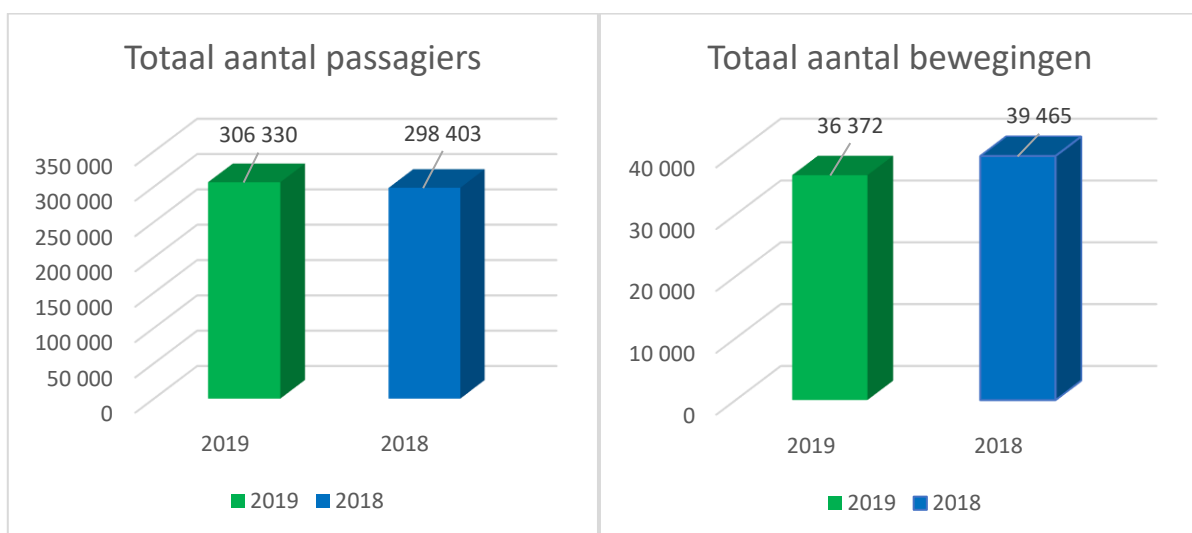
1. Introductie

In 2019 telde de luchthaven 306.330 passagiers, een stijging van 2,7% t.o.v. 2018 toen er 298.403 passagiers werden genoteerd.

Ondanks de moeilijke start begin 2019; wist de luchthaven een nieuw passagiers record neer te zetten. Begin 2019 was gekenmerkt door een daling van het aantal passagiers. Dit kwam door het wegvallen van de vluchten van VLM Airlines in vergelijking met 2018. Toen was VLM Airlines actief op verschillende routes tot en met eind augustus.

Vanaf april 2019 steeg de capaciteit van TUIfly aanzienlijk vanuit Antwerpen. Hierdoor beleefde de luchthaven de beste zomer sinds lang. Hierdoor kon een deel van het passagiersverlies ten op zichte van 2018 weggewerkt worden. Bovendien werd de luchthaven van Antwerpen opnieuw verbonden met de zakenbestemming London City vanaf september 2019 met de nieuwe maatschappij Air Antwerp. Beide factoren hebben bijgedragen tot een aanzienlijke groei in de tweede helft van het jaar. Hiermee kon het verlies weggewerkt worden en kon 2019 afgesloten worden met een lichte groei en record.

Het totaal aantal vliegbewegingen nam af ten opzichte van 2018. De commerciële vluchten waren goed voor 9% van het totaal aantal bewegingen. Hierbij merken we een kleine daling. De zaken- en trainingsvluchten waren goed voor 66% van het totaal aantal bewegingen. Hierbij merken we een lichte stijging van het aantal zakenbewegingen tot 4,0%. Die minderheid toeristenvluchten (lijnvluchten en charters) staan dan wel weer in voor 88 procent van de passagiers.



2. Inhoud van het jaarrapport

Captatie meldingen

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

Behandeling meldingen – procedure

Bij het indienen van een melding 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 melder tevens een categorie aan te duiden dat gepaard gaat met zijn/ haar melding. Na het indienen van de melding ontvangt de bezoeker een bevestigingsmail met een uniek referentienummer. Meldingen 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 meldingen 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 melding 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 melding wordt de melding **doorverwezen** naar de Ombudsdienst, die enkel fungeert als tweedelijnsbehandelaar.

Behandeling meldingen – efficiëntie en kwaliteit

Bijkomende informatie

Alvorens een melding 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 melding 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 2019 waren er 8 landingen na 23u.

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 geluidsmetnet (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 vluchten

b) 2011 en 2012 max. 21.000 vluchten

c) 2013 max. 19.000 vluchten

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

e) Vanaf 2019 t.e.m. 2022 max. 18.000 bewegingen

f) Vanaf 2023 max. 16.000 bewegingen.

4. Geurhinder

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

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

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

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

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 melder 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 melder opgelost. Zo ging de IT-consultant in het verleden reeds ter plaatse toen bleek dat een melder steeds een foutmelding verkreeg en men dit niet vanop afstand kon oplossen. Deze interventie resulteerde in 5 'testklachten' in 2018 (niet meer in 2019).

Doorlooptijd

De op punt stelling die doorgevoerd is vanaf januari 2019 met een aangepaste procedure en een eerstelijnsbehandelaar heeft ervoor gezorgd dat de doorlooptijd van de meldingen steeds gerespecteerd werd en dat volledig werd afgestapt van standaard antwoorden.

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

Bovendien bood de nieuwe structuur tevens de mogelijkheid om een aantal aspecten van de personen die melding maakte van enige hinder verder en dieper te onderzoeken.

Zorgvuldigheidsnormen

Na het indienen van de melding ontvangt de bezoeker een **bevestigingsmail** met een uniek referentienummer. Meldingen worden automatisch geregistreerd in het klachtenregister van de luchthaven van Antwerpen en binnen een termijn van 45 kalenderdagen beantwoord. In de behandeling van meldingen wordt gestreefd naar een begrijpelijk taalgebruik, zonder hierbij te vaak vakjargon uit de luchthavenwereld te gebruiken. Uiteraard is door de aard van de activiteiten een bepaald vakjargon niet te vermijden.

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

- Indien blijkt dat de melder zeer specifieke meldingen formuleert, wordt er gestreefd naar een korte doorlooptijd via de eerstelijnsklachtenbehandelaar, die immers het best geplaatst is om deze specifieke meldingen te beantwoorden
- Indien de melder zeer algemene meldingen formuleert, zoals vb. 'geluidsoverlast', 'vliegtuig vliegt over', dan worden deze meldingen in team besproken en gekeken naar de eventueel te volgen strategie en opvolging. Dit wordt tevens afgetoetst met de Ombudsdienst. Het aantal veelmelders is gedaald ten opzichte van de voorbije jaren.
- Indien de melder steeds via vaste formulering meer informatie opvraagt in verband met vluchten die voor enige hinder zorgde; zal bij een continue toevloed aan meldingen volgende procedure worden toegepast:
 - De melder krijgt via de opvolging alle gewenste informatie die voorhanden is.
 - Indien de meldingen aanhouden, wordt er een persoonlijke ontmoeting ingepland om de melder te aanhoren en toe te werken naar een eventuele oplossing of voorziening van bijkomende informatie. Hierbij zal de Milieucoördinator en de Luchthavencommandant aanwezig zijn. Tijdens dergelijke meeting was in 2019 eveneens de luchtverkeersleiding van skeyes vertegenwoordigd.
 - Indien de meldingen aanhouden, wordt de melder voorzien van een samenvatting van de bespreking met de Milieucoördinator en Luchthavencommandant. Vervolgens worden de meldingen steeds onderzocht en opgevolgd in onder andere Casper (geluidsmetnet). Maar als er geen bijkomende nieuwe onderzoek elementen worden aangedragen en er geen bijkomende informatie kan gegeven worden aan de veelmelder worden de meldingen tijdelijk niet beantwoord.

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.

De luchthaven heeft in de loop van 2019 bovendien een proactief communicatie beleid opgestart ten aanzien van de buurtbewoners. Zo werd er een **webpagina** voorzien op de website van de luchthaven van Antwerpen specifiek gericht op de buurtbewoners (<https://www.luchthaven-antwerpen.com/buurtinfo/>) . Deze pagina biedt de mogelijkheid om de buurtbewoners te informeren in verband met bv. werkzaamheden, verleende extensies (toestellen die uitzonderlijk buiten de openingsuren aankomen), etc. Hiermee trachten we een open communicatie te voeren met de buurtbewoners en hopen we de meldingen naar de toekomst toe verder te kunnen reduceren.

Hieronder een screenshot van de communicatie aangaande de extensie die werd verleend op 6 december 2019:

AFWIJKING VLUCHTENSHEMA

Vandaag, 06/12/2019, is het Europees vliegverkeer significant verstoord door een staking van de Franse verkeersleiding. Zowel de luchthavenautoriteiten als TUI fly doen er alles aan om het vluchtschema te respecteren m.a.w. tijdig vertrekken én aankomen. Desondanks wensen wij u als buurtbewoner dan ook te informeren dat omwille van deze staking eventueel kan afgeweken worden (= extensie) van het vluchtschema en er een aankomst mogelijk kan plaatsvinden buiten de geldende openingsuren.

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

Management meldingen

Taakverdeling

Communicatie Manager: Verantwoordelijke interne en externe communicatie
Vanessa Flamez - vanessa.flamez@antwerpairport.aero

Eerstelijnsklachtenbehandelaar (sinds 1/1/2019): dagelijkse opvolging meldingen
Kris Van den Wyngaert - klachten@antwerpairport.aero

Ombudsdienst : opvolging veelmelders en bijzonder technische meldingen
Catherine Gysels - ombudsdienst@antwerpairport.aero

Milieucoördinator : opvolging naleving milieuvergunning – backup behandeling meldingen
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 meldingen als algemene tendensen.

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

- Milieuoverleg met omliggende gemeenten en districten – 2x/ jaar
- Overleg met Gouverneur Antwerpen, stad, gemeenten en districten: 2x/ jaar

Maandelijks krijgen de leden van het milieu-overleg een bespreking van de melding van de voorbije maand. Hierbij wordt behalve aantal en locatie meldingen en melders ook inhoudelijk enkele zaken toegelicht.

Meldingen van Personeelsleden

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

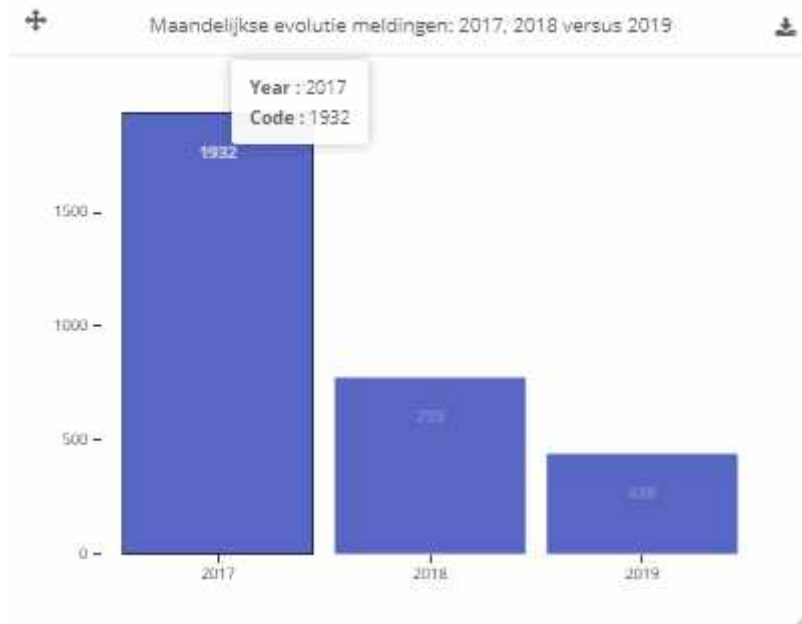
3. Meldingen - cijfers

Zie bijlage (Algemeen overzicht meldingen 2019)

In 2019 werden bij Luchthaven Antwerpen 439 meldingen ingediend. Dit is een daling van 43,2% ten opzichte van 773 meldingen in 2018. Bij dit aantal moeten we de kanttekening maken dat er opnieuw een veelmelder is vanaf augustus 2019. Een veelmelder is iemand die meer dan 1x per week of meer dan 4x per maand een melding indient. In 2019 zijn 10 klagers goed voor bijna 55% van het totaal aantal meldingen.

In totaal hadden we 222 verschillende melders. In 2018 hadden we 358 melders. Dit betekent dat het gemiddeld aantal meldingen per melder is afgenomen in 2019.

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



4. Beeld Meldingen 2019

Inhoudelijk

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

De luchthaven verwijst hiervoor naar het overzicht in bijlage.

Vergelijking 2018/ 2019

Algemeen

Algemeen hebben we te maken met een daling van 43% in 2019 ten opzichte van 2018. Het merendeel van de meldingen is nog steeds afkomstig van 3 gemeente: Boechout, Berchem en Deurne. Deze drie gemeente vertegenwoordigen 83 % van de meldingen. Hierbij merken we voornamelijk een toename van het aantal meldingen afkomstig uit Berchem. De verklaring kan hier gevonden worden in het feit dat hier de nieuwe veelmelder is gehuisvest. Daarnaast zien we een gunstige evolutie ten aanzien van de gemeente Deurne.

Vergelijking locatie 2019 vs 2018

De voornaamste herkomst van de meldingen:

| Locatie | 2019 | 2018 |
|-----------|--------|--------|
| Boechout | 35,10% | 40% |
| Berchem | 34,40% | 12,90% |
| Deurne | 13,90% | 20,40% |
| Mortsel | 4,80% | 8,20% |
| Antwerpen | 3,20% | 3,10% |

Concentratie overzicht:



We merken nog steeds dat de meerderheid van de meldingen betrekking heeft op "overvlucht vliegtuig". Opvallend is dat het aantal meldingen met betrekking tot geurhinder en draaiende motoren aanzienlijk daalde.

Vergelijking categorie 2019 vs 2018

| Categorie | 2019 | 2018 |
|------------------------|--------|--------|
| Overvlucht vliegtuigen | 68,60% | 59% |
| Vlucht na 23u | 11,20% | 12,90% |
| Geurhinder | 6,20% | 11,40% |
| Draaiende motoren | 5,50% | 14,30% |

Aantal meldingen per categorie 2017, 2018 versus 2019

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------------|-------|------|------|
| Dienstverlening | 11 | 14 | 6 |
| Digitale info | 5 | 1 | |
| Diverse | | | 7 |
| Draaiende motoren | 51 | 87 | 24 |
| Geurhinder | 44 | 88 | 27 |
| Helicopter | 7 | 2 | 1 |
| Lijnvluchten | 11 | 1 | 7 |
| Luchthavenfaciliteiten | 7 | 2 | |
| Ontwikkeling Luchth... | 3 | 6 | 4 |
| Overvlucht vliegtuig | 1.770 | 456 | 301 |
| Trainingsvluchten | 4 | 8 | 6 |
| Vlucht na 23u | 10 | 100 | 49 |
| Vluchten met kleine t... | 9 | 6 | 7 |
| Zakenvluchten | | 2 | |
| Total | 1.932 | 773 | 439 |

Duiding

Maandelijks worden de meldingen aan de verschillende gemeenten en districten bezorgd. In de bijlage kan men de maandelijkse besprekingen terugvinden van de meldingen van 2019.

In 2019 is opnieuw het merendeel van de meldingen gerelateerd aan overvlucht van een vliegtuig. Bijna 70% van de meldingen had betrekking op deze categorie. Dit is een toename ten op zichte van 2018. Deze meldingen hebben voornamelijk betrekking op vluchten die vertrekken of aankomen tussen 06:30 en 07:00; alsook de latere vluchten na 22:00. Afgelopen jaar was er een lichte toename van het aantal vluchten voor 07:00. Om commerciële redenen moeten luchtvaartmaatschappijen hun toestellen optimaal benutten tijdens de zomermaanden om dan zoveel mogelijk passagiers die kiezen voor een vliegvakantie op hun bestemming te krijgen. Aangezien de luchthaven geopend is vanaf 06:30; mogen deze vluchten plaatsvinden. Het aantal meldingen is groter tijdens de zomerperiode omdat er dan meer vluchten zijn en ook omdat de buurtbewoners vaak slapen met een open raam.

Om beter inzicht te krijgen op de geluidsimpact; heeft de luchthaven van Antwerpen een aantal extra geluidsmetingen uitgevoerd via het geluidsmeeetnet van Casper met behulp van een mobiele meeteenheid. Dit onderzoek zal ons in staat stellen om de meldingen beter te kunnen behandelen naar de toekomst toe.

De meldingen met betrekking tot "geurhinder" en "draaiende motoren" zijn tot een minimum gereduceerd. Het actieve beleid dat de luchthaven heeft gevoerd door middel van verschillende initiatieven heeft zijn vruchten afgeworpen. Hierbij denken we o.a. aan het uitgebreide geuronderzoek en het inrichten van een nieuw warming-up platform voor het opstarten en warmdraaien van toestellen.

○ Meldingen ivm overvluchten

Net zoals de voorbije jaren blijft deze categorie zorgen voor het meeste hinder bij de buurtbewoners. De diverse meldingen worden uitvoerig besproken met de verantwoordelijke van diverse stakeholders, waaronder skeyes. Zo wordt er steeds gezocht naar manieren om de overlast voor de omwonenden te beperken of reduceren. Bepaalde acties of maatregelen vragen echter heel wat tijd om uitgevoerd te worden. Toch voert de luchthaven een actief beleid inzake deze meldingen en hopen we in 2020 een vermindering van de overlast te bewerkstelligen. Daarom werden er onder andere bijkomende geluidsmetingen uitgevoerd in het najaar van 2019. Zo is er tevens een ontmoeting gepland, maart 2020, met TUIfly om deze problematiek te bespreken. Al deze initiatieven kaderen binnen een algemene proactieve aanpak.

Toch dient benadrukt dat indien de vluchten binnen de openingsuren plaatsvinden, we de ergernis over geluidsoverlast in het kader van de ochtendvluchten of indien de ergernis over de aanwezigheid van de luchthaven erg diep gaat, wij dat helaas niet kunnen wegnemen.

○ Meldingen ivm proefdraaien

In 2019 werd aan de noordzijde een 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. Sinds de ingebruikname van dit nieuwe platform is het aantal meldingen gereduceerd tot een minimum.

○ Geurproblematiek:

Het aantal meldingen dat gerelateerd is aan geurhinder is opvallend gedaald. De meeste meldingen zijn het gevolg van bepaalde weerfenomenen. Hierbij denken we onder andere aan een sterke wind die eventueel de geurhinder in een bepaalde richting verplaatst of situaties van temperatuurinversie waardoor de uitlaatgassen langer kunnen blijven hangen.

○ 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 2019 waren er slechts 8 landingen na 23u ten opzichte van 23 landingen in 2018.

Het merendeel 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). Hierbij merken we tevens dat het aantal meldingen groter is bij een extensie later dan 24u.

○ Trainingen

In 2019 waren er slechts 6 meldingen omtrent trainingsvluchten. Deze meldingen kwamen van 6 verschillende melders. De hinder van deze vluchten blijft bijgevolg erg beperkt.

○ Inspectievluchten

Kalibratievluchten uitgevoerd in opdracht van skeyes werden in 2019 steeds aangekondigd op de website. Op die manier zijn omwonenden beter op de hoogte van deze vluchten en verwarren ze deze niet met trainingsvluchten.

Hierna enkele screenshot van de aangekondigde kalibratievluchten in april en oktober 2019:

KALIBRATIEVLUCHTEN

Kalibratievluchten ingepland op 17 oktober 2019

De luchthaven Antwerpen beschikt over verschillende navigatiehulpmiddelen die piloten helpen bij landing en vertrek. Net zoals andere meetapparatuur dienen deze instrumenten regelmatig te worden gekalibreerd om de correctheid van de navigatiesignalen te blijven garanderen. De kalibratie van de ILS (Instrument Landing System) en het visuele PAPI-systeem gebeurt tijdens zogenaamde vluchtinspectiemissies. Deze worden uitgevoerd in opdracht van skeyes waarbij volgens een specifiek patroon de instellingen van de meetapparatuur worden nagekeken en eventueel bijgesteld. Deze kalibratievluchten nemen gemiddeld drie uur in beslag en spelen zich steeds af in de nabijheid van de luchthaven.

Op 17 oktober 2019 vinden de eerstvolgende kalibratievluchten in Antwerpen plaats. Dit zijn volgens de internationale regelgeving verplicht uit te voeren technische vluchten en geen trainingsvluchten. Het kalibratietoestel vliegt daarbij op verschillende hoogtes en bij het aanvliegen van de luchthaven zelfs met ingetrokken landingsgestel.

Hieronder is een typisch vliegpatroon zoals tijdens eerdere kalibratievluchten vastgesteld. Op donderdag 17 oktober is een vluchtinspectie gepland op ILS IAD RWY29 (vanaf ongeveer 10u lokale tijd, duurtijd ongeveer 3 uur). In de namiddag omstreeks 14u30 lokale tijd is de inspectievlucht op DVOR/DME voorzien (hierbij worden 2 orbits gevlogen op ongeveer 4000ft plus naderingsprocedure RWY11 of RWY29 in functie van de RWY in gebruik). Geschatte duurtijd van deze inspectievlucht is anderhalf uur.

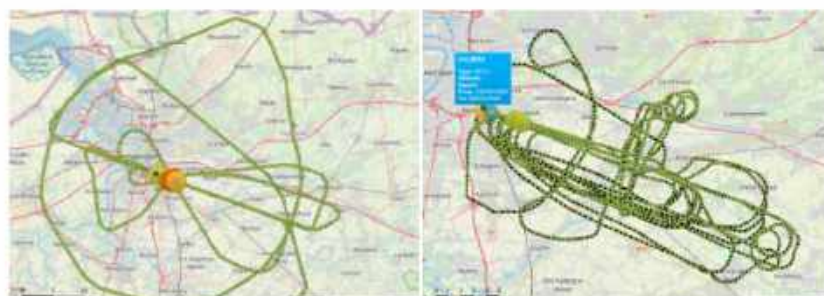


Kalibratievluchten ingepland op 25 en 16 april 2019

De luchthaven Antwerpen beschikt over verschillende navigatiehulpmiddelen die piloten helpen bij landing en vertrek. Net zoals andere meetapparatuur dienen deze instrumenten regelmatig te worden gekalibreerd om de correctheid van de navigatiesignalen te blijven garanderen. De kalibratie van de ILS (Instrument Landing System) en het visuele PAPI-systeem gebeurt tijdens zogenaamde vluchtinspectiemissies. Deze worden uitgevoerd in opdracht van skeyes waarbij volgens een specifiek patroon de instellingen van de meetapparatuur worden nagekeken en eventueel bijgesteld. Deze kalibratievluchten nemen gemiddeld drie uur in beslag en spelen zich steeds af in de nabijheid van de luchthaven.

Op 25 en 26 april 2019 vinden de eerstvolgende kalibratievluchten in Antwerpen plaats. Dit zijn volgens de internationale regelgeving verplicht uit te voeren technische vluchten en geen trainingsvluchten. Het kalibratietoestel vliegt daarbij op verschillende hoogtes en bij het aanvliegen van de luchthaven zelfs met ingetrokken landingsgestel.

Hieronder is een typisch vliegpatroon zoals tijdens eerdere kalibratievluchten vastgesteld. Op donderdag 25 april 2019 wordt de VOR gekalibreerd, hierbij worden 2 orbits op 4000 voet gevlogen. Op vrijdag 26 april zal de kalibratie van de ILS runway 29 plaatsvinden.



Lopende en toekomstige verbeteracties

De luchthaven tracht nog steeds de communicatie met de buurtbewoners te bestendigen. De **buurtinfopagina** wordt dit jaar nog actiever gebruikt. Ook de werkzaamheden aan de parking , werking BCU etc worden pro-actief opgenomen.

De behandeling van de meldingen is een zeer arbeidsintensief proces. Alle meldingen worden individueel onderzocht. Ook meldingen van een "**veelmelder**" worden telkens onderzocht en komen steeds in elk overzicht terug. We nemen de tijd om een melder te informeren en vooral ook om uit te leggen waar wij als luchthaven wel en geen invloed op hebben. Omdat omwonenden vaak niet helemaal weten hoe een en ander werkt, leidt onze uitleg vaak tot bewustwording en daarmee begrip, maar ook niet altijd. Als de ergernis over geluidsoverlast of over de aanwezigheid van de luchthaven erg diep gaat, kunnen wij dat helaas niet wegnemen.

We spreken vanaf 2020 ook over **meldingen** in plaats van klachten. Klachten impliceren een oplossing door de ontvangende instantie, deze is niet altijd mogelijk noch realistisch. Het aantal en het type meldingen geeft wel weer waar hinder precies is gesitueerd. Inhoudelijk leidt dit nog steeds tot verder onderzoek en maatregelen.

Communicatie is een voortdurend proces en we leren steeds bij. We kijken hiervoor ook naar de burens en plannen een **werkbezoek** aan de meldingsdienst van Luchthaven Eindhoven om de aanpak verder te evalueren en te verbeteren.

Bijlage: Overzicht maandelijkse toelichting meldingen 2019 (zoals gecommuniceerd aan de leden van het milieu-overleg).

Januari 2019

In januari 2019 ontvingen we 11 klachten, een daling van 79% ten opzichte van januari 2018.

Type klachten

18% van de klachten had betrekking op overvluchten vliegtuigen (2 klachten)

36% van de klachten had betrekking op draaiende motoren (4 klachten)

27% van de klachten had betrekking op geurhinder (3 klachten)

Het grootste verschil met 2018 is dat toen 86% van de klachten betrekking had op overvluchten vliegtuigen. Bij 2 van de 3 vermelde geurklachten heeft de klager over hetzelfde feit eveneens een klacht met betrekking tot draaiende motoren in gediend.

Eén klacht betrof de trainingsvluchten waarbij klager in de veronderstelling was dat deze nu “afgeschafd” waren. Ook werd een klacht die via mail naar de ombudsdienst was gestuurd in december 2018 alsnog in januari in het register ingebracht (overvlucht ivm training + problemen invoer register).

Tenslotte hebben we wegens enkele werkzaamheden tijdens de nacht ook een klacht gekregen omtrent “werfverkeer”. Door de aanleg van een nieuwe taxiway, vervanging van enkele borden aan de runway en de realisatie van een nieuwe hoogspanningskabel van de ene kant van de startbaan naar de andere kant was er 's nachts ook activiteit op de luchthaven (om operationele veiligheidsredenen kunnen deze werken enkel 's nachts plaatsvinden want dan is er geen luchtverkeer dat in conflict kan komen).

Gemeente

De meeste klachten komen van Deurne en Berchem.

Opvallend is een daling van het aantal klachten van Boechout en Borgerhout.

Februari 2019

Klachten

Het aantal klachten daalde met 65% t.o.v. 2018.

Afgelopen maand hadden we 18 klachten versus 52 vorig jaar.

Klagers

Ook het aantal klagers nam af tot 11.

De verdeling van het aantal klachten per klager blijft procentueel wel ongewijzigd in vergelijking met 2018.

54% van de klagers diende slecht 1 klacht in en 27% van de klagers 2 klachten.

Spreiding klachten

Het overgrote deel van de klachten is afkomstig van Boechout en Deurne.

Boechout: 44%

Borsbeek: 5,5%

Deurne: 44%

Mortsel: 5,5%

De meest opvallende verschuiving t.o.v. 2018 is de daling van het aantal klachten uit Mortsel (toen 27%) en geen klachten van de Berchem en Borgerhout regio.

Boechout blijft dus nog steeds de grootste herkomst van het aantal klachten.

Categorieën

De meeste klachten komen van overvluchten vliegtuigen (55,5%). Deze komen vooral van Boechout. Uit de analyse blijkt dat de klagers meestal in verlengde van de vliegroute liggen. De meeste klachten gaan ook over de vluchten die vroeg vertrekken tussen 6u30-7u. In deze periode van het jaar beginnen de omwonenden ook meer de ramen open te zetten waardoor de waargenomen hinder zal toenemen.

Er waren tevens een aantal klachten over draaiende motoren. Deze zijn allemaal gerelateerd aan hetzelfde incident en kaders in het warm draaien van een bepaald toestel.

Maart 2019

Aantal klachten

Afgelopen maand hadden we 19 klachten. Dit is een daling van 75% t.o.v. 2018 met 77 klachten.

Aantal klagers

Het aantal individuele klagers daalde proportioneel naar 14.

78% van de klagers diende 1 klacht in en 14% diende 2 klachten in.

Locatie

De klachten afgelopen maand kwamen vooral van Berchem, Boechout, Borsbeek, Deurne, Edegem en Mortsel.

52% = Boechout

21% = Berchem

10% = Borsbeek

Bij deze gemeenten ging het vooral om “overvluchten vliegtuigen” dat door de klager werd aangehaald.

Bij de overige gemeenten zijnde Mortsel en Deurne maakten de klagers melding van geur – en geluidshinder (deze zijn de relatoren aan specifieke gebeurtenissen tussen de loodsen)

Type klachten

89% van de klachten was afkomstig van overvluchten vliegtuigen.

Dit heeft vooral te maken met vertrekkende en aankomende trajecten. We hebben tevens een opmerkelijk hoger aantal klachten over de vertrekkende vluchten bij het opengaan van het luchtruim (de luchthaven is geopend vanaf 6u30).

De overige klachten hebben betrekking op geluid en geur. Proportioneel hebben we ten opzichte van 2018 vooral minder geurklachten, gezien de grote invloed van de weersomstandigheden is het niet mogelijk hieromtrent reeds conclusies te trekken.

Het aantal klachten gaat sinds begin dit jaar licht omhoog (11 klachten in januari en 18 in februari) , hetgeen we nu ook duidelijk merken bij de klachten van april 2019.

De recente communicaties die we hebben zien verschijnen met betrekking tot de oproep aan omwonenden om klachten in te dienen, zullen dit aantal wellicht verder beïnvloeden.

April 2019

Hierbij bezorg ik u het klachtenoverzicht van april 2019. De volgende tendensen zijn hierbij te noteren:

Aantal klachten

Het aantal klachten bedroeg 38 in April 2019.

De trend in 2019 is opvallend stijgend maar er is wel een daling van 52,5% versus 2018. Het aantal klachten in maart, april en mei 2018 was redelijk stabiel rond 80. We kunnen dus niet echt spreken van een cyclisch karakter waarbij er een stijging is in het voorjaar dat eventueel de stijging kan verklaren in 2019. We hebben gewoon een toename van het aantal klachten. Zoals in eerdere mail met betrekking tot het aantal klachten in maart 2019 kan er ook invloed zijn van de oproep die werd geflyerd om meer klachten in te dienen (onder andere in Berchem).

Aantal klagers

Het aantal klagers daalde proportioneel en bedroeg 15.

Hierbij hebben we 3 personen uit Berchem en Boechout die meerdere klachten hebben ingediend en eerder het karakter hebben van 'veelklager'. Ze vertegenwoordigen 57% van het totaal aantal klachten van April 2019.

Locatie

De klachten waren voornamelijk afkomstig uit de volgende 3 gemeentes:

42,1% = Boechout: vooral overvluchten vliegtuigen

31,6% = Berchem: vooral overvluchten vliegtuigen en geurhinder

13,2% = Mortsel: vooral geurhinder

De klachten uit de regio Antwerpen en Borgerhout namen af t.o.v. 2018. Verder merken we iets meer klachten uit Berchem i.p.v. Boechout.

Type klachten

71% van de klachten zijn vooral van overvluchten vliegtuigen. Er is een toenemend aantal klachten van overvluchten in de vroege ochtend.

18% van de klachten was gerelateerd aan geurhinder.

5% had te maken met draaiende motoren.

Mei 2019

Aantal klachten

Het aantal klachten bedroeg 33 in Mei 2019.

Dit niveau van het aantal klachten is in lijn met de voorbije maanden. Verder zien we nog steeds een daling van het aantal klachten ten opzichte van 2018. In mei was dat een daling van 60% ten opzichte van mei 2018.

Aantal klagers

Het aantal klagers daalde proportioneel en bedroeg 22.

Er zijn 2 personen die meer dan 2 klachten hebben ingediend. Deze personen waren beide afkomstig uit Boechout.

De overige klagers dienden 1 klacht in of maximum 2 klachten in.

Het aantal veelklagers daalde ten opzichte van 2018. Toen hadden we 7 personen met meer dan 2 klachten waaronder 1 persoon met 11 klachten.

Locatie

De klachten waren voornamelijk afkomstig uit de volgende 3 gemeenten:

54,5% = Boechout: vooral "overvluchten vliegtuigen"

15% = Berchem: vooral "overvluchten vliegtuigen" en "geurhinder"

12% = Antwerpen: vooral "overvluchten vliegtuigen"

De concentratie van de klachten is dit jaar vooral afkomstig uit Boechout. Vorig jaar in mei was Boechout goed voor 37% van het aantal klachten. Het aandeel van Berchem en Antwerpen daalde ten opzichte van 2018.

Opvallend is dat het aantal klachten van Deurne beperkt is ,3%, terwijl Deurne nog goed was voor 18% van de klachten in 2018.

Type klachten

85% van de klachten zijn vooral toe te wijzen aan de categorie "overvluchten vliegtuigen". Er is een toenemend aantal klachten van overvluchten in de vroege ochtend (periode 6u30-7u30). Dit nam significant toe ten opzichte van 2018. Toen was dit type goed voor 65%.

6% van de klachten zijn toe te wijzen aan de categorie "vluchten na 23u". Dit is een daling ten opzichte van 2018; toen goed voor 9%.

In mei hadden we geen klachten in verband met draaiende motoren. In 2018 was dit nog goed voor 7%.

Juni 2019

Aantal klachten

Net zoals de voorbije maanden daalden het aantal klachten significant. Deze maand daalde deze met 65% ten opzichte van dezelfde periode in 2018.

In juni hadden we 39 klachten ten opzichte van 111 in 2018.

Type klachten

56 % van de klachten had betrekking op overvluchten vliegtuigen.

17 % van de klachten had betrekking op draaiende motoren.

10,2% van de klachten had betrekking op geurhinder.

De opsplitsing is in lijn met de verdeling van juni 2018. Enkel zagen we in juni 2018 meer klachten voor vluchten na 23u. Deze categorie was toen goed voor 25% van de klachten. Dit jaar hadden we slechts 2,5% van de klachten die hierop betrekking hadden. In juni 2018 hadden we 4 landingen na 23u terwijl we in juni 2019 er geen enkele hadden.

We zien wel een stijging van het aantal klachten met betrekking tot draaiende motoren. Deze klachten waren voornamelijk toe te wijzen aan het Stampe Fly-in weekend (1 en 2 juni 2019). Het was toen mooi weer en veel mensen zaten buiten waardoor we vermoeden dat er iets meer klachten waren.

Bij het grote aantal klachten in de categorie “overvluchten vliegtuigen” klaagt men vooral over de eerste vluchten van de dag (landing en vertrek) en de laatste avondvluchten (na 22u).

Aantal klagers

Het aantal klagers bedroeg 22. Dit is proportioneel in lijn met vorig jaar. Vorig jaar hadden we iets meer personen die een groter aantal klachten indienden.

Locatie

De klachten kwamen voornamelijk uit volgende gemeenten:

Berchem: 9%

Boechout: 28%

Borsbeek: 5%

Deurne: 36%

Mortsel: 5%

Hier merken we vooral een stijging van het aantal klachten in Berchem en Deurne. Vorig jaar kwam slechts 9% van de klachten van Berchem en 16% van Deurne. Verder merken we een significante daling van het aantal klachten van Boechout en Mortsel.

Juli 2019

Aantal klachten

Het totaal aantal klachten kwam uit op 36.

Dit is een daling van 60,8% ten opzichte van juli 2018. De trend van de voorbije maanden zet zich duidelijk voort.

Aantal klagers

Het aantal klagers van juli kwam uit op 23. Er is duidelijk een daling van het aantal klachten per klager ten opzichte van juli 2018. Het grootste deel van de klagers diende 1 klacht in.

Type klachten

72% van de klachten had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**. In deze categorie kregen we vooral een groot aantal klachten over de vluchten tussen 6u30 en 7u00. Het aantal klachten nam wel significant toe in deze categorie. Vorig jaar in juli was deze goed voor 60% van de klachten. Veel van deze klagers verwijzen naar hun verlofperiode waarbij ze zelf langer wensen te slapen, het is bovendien mooi weer waardoor er veel met open ramen wordt geslapen en men 's morgens (bij het eerste licht) ook sneller door omgevingsgeluid ontwaakt.

8,3% van de klachten had betrekking op **vluchten na 23u**. Deze klachten waren het gevolg van een geldige extensie die werd verleend. Toch merken we dat het aantal klagers voor late aankomsten duidelijk verminderde t.o.v. juli 2018. Toen was 19% afkomstig van deze categorie en hadden we tot en met einde juli 2018 17 extensies terwijl we voor 2019 tot op heden 4 extensies hebben verleend.

De extensie op 1 juli 2019 (landing om 23u07; 7 minuten na sluitingstijd) was verleend aan een toestel van TUI Fly met herkomst Lublin en het gevolg van slechte weersomstandigheden.

5,5% van de klachten had betrekking op **draaiende motoren**. Deze klachten hadden te maken met toestellen die werden ingezet voor het in beeld brengen van de wielervedstrijden (Tour de France). Deze toestellen voldeden aan de procedures maar kunnen wel voor ongemak zorgen ook al omwille van het gewijzigde patroon dat de omwonenden gewoon zijn te horen. Binnen de categorie zien we tevens een daling t.o.v. juli 2018 waar deze categorie nog goed was voor 9,7%.

Spreiding

De herkomst van de klachten kende volgende verdeling:

Berchem: 25%

Boechout: 50%

Deurne: 11,1%

Mortsel: 8,3%

Hier merken we vooral een sterke toename van de klachten vanuit Boechout (vooral van mensen die vlak onder de aanvliegeroute wonen). Ook Berchem nam toe t.o.v. juli 2018.

We bemerken wel een daling of zelfs geen klachten vanuit Borgerhout en Wllrijk die in juli 2018 nog goed waren voor respectievelijk 11,9% en 7,6%.

Augustus 2019

Aantal klachten

Het totaal aantal klachten kwam uit op 57.

Dit is een daling van 51,7% ten opzichte van 2018 maar wel vergelijkbaar met augustus 2017.

Aantal klagers

Het aantal klagers kwam uit op 32. Gemiddeld ontvingen we 1,8 klachten/klager. Dit is een daling van het aantal klachten/klager ten opzichte van 2018. Dit betekent dat we meer unieke klagers hebben met 1 klacht.

We hadden 2 klagers met 5 en resp. 12 klachten.

Type klachten

66,6% van de klachten had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**. In deze categorie merken we nog steeds een groot aantal klachten op over de vluchten tijdens het eerste uur dat de luchthaven is geopend (vanaf 6:30). Het aandeel van deze klachten steeg ten opzichte van 2018. Toen was deze categorie goed voor 38,1%.

22,8% van de klachten had betrekking op **vluchten na 23u (13 unieke klachten voor een landing na 23u)**. Deze klachten waren het gevolg van een geldige extensie op 25 augustus 2019 (landing om 23u33) die werd verleend ten gevolge van een technisch defect bij vertrek van een TUI Fly toestel. Vorig jaar was 16,1% afkomstig van vluchten na 23u dus % gezien weegt het klachtenpatroon naar aanleiding van een late landing sterk door. Op dit moment hebben we 5 landingen na 23u. Vorig jaar hadden we omstreeks dezelfde periode reeds 20 extensies van de openingsuren.

5,3% van de klachten gaan over **geurhinder**. Dit is een daling ten opzichte van augustus 2018. Toen nog goed voor 19,4%. De klachten in augustus waren terug te koppelen naar de bemesting van de gronden van de luchthaven die heeft plaatsgevonden door een lokale boer. We kijken ondertussen na in hoeverre we via onze website de buurt beter kunnen informeren omtrent de geplande bemesting zodat omwonenden hiermee rekening kunnen houden.

Er waren in augustus geen klachten met betrekking tot **draaiende motoren**. Deze rubriek was vorig jaar nog goed voor 22,9% van de klachten. Dit kon gecorrigeerd worden aan de F50 vluchten van VLM Airlines.

Er was 1 klacht over een training door een C130 van defensie die niet in Antwerpen is vertrokken noch is geland maar tijdens zijn vlucht een trainingsapproach heeft uitgevoerd.

Spreiding

De herkomst van de klachten (op basis van opgegeven adressen klagers) kende volgende verdeling:

Antwerpen: 7,0%

Berchem: 45,6%

Boechout: 36,8%

Deurne: 5,3%

Verder ook 1 klacht uit Borsbeek, Mortsels en Wilrijk.

We merken dat er een verschuiving is van de klachten naar Berchem; in augustus 2018 slechts 7,6%. Daar situeert zich één van de aangehaalde veelklagers (zie “aantal klagers”). Het aantal klachten in Deurne daalde van 47,5% in augustus 2018 naar 5,3% dit jaar. Dit kan te maken hebben met de daling van het aantal klachten met betrekking tot draaiende motoren. Het aandeel van Boechout in de klachten blijft stabiel.

September 2019

Aantal klachten

September 2019: 80

We merken een sterke toename van het aantal klachten in september. Dit is een stijging van 135% t.o.v. 2018. Dit gaat in tegen de dalende trend van de afgelopen maanden.

We zien een aantal verklarende factoren voor deze stijging:

- ⇒ Er werden o.a. 2 extensies verleend in september. Dit heeft ervoor gezorgd dat we een sterke toename hadden van klachten vanuit Vremde over deze late aankomst. Deze 2 extensies vielen ook kort op elkaar waardoor het ongenoegen groter was.
- ⇒ We merken tevens op dat het aantal klachten i.v.m. een extensie stijgt als ze na 00:00 aankomen.
- ⇒ Tevens hebben we opnieuw een veel klager. Deze klager werd voorzien van uitgebreide antwoorden maar blijft in grote aantallen klachten doorsturen. We hebben dit dossier overgemaakt aan de Ombudsdienst.

Het aantal klachten komt hierbij op het niveau van 2017.

Aantal klagers

Klagers: 41

- ⇒ We merken een toename van het gemiddeld aantal klachten per klager t.o.v. 2018.

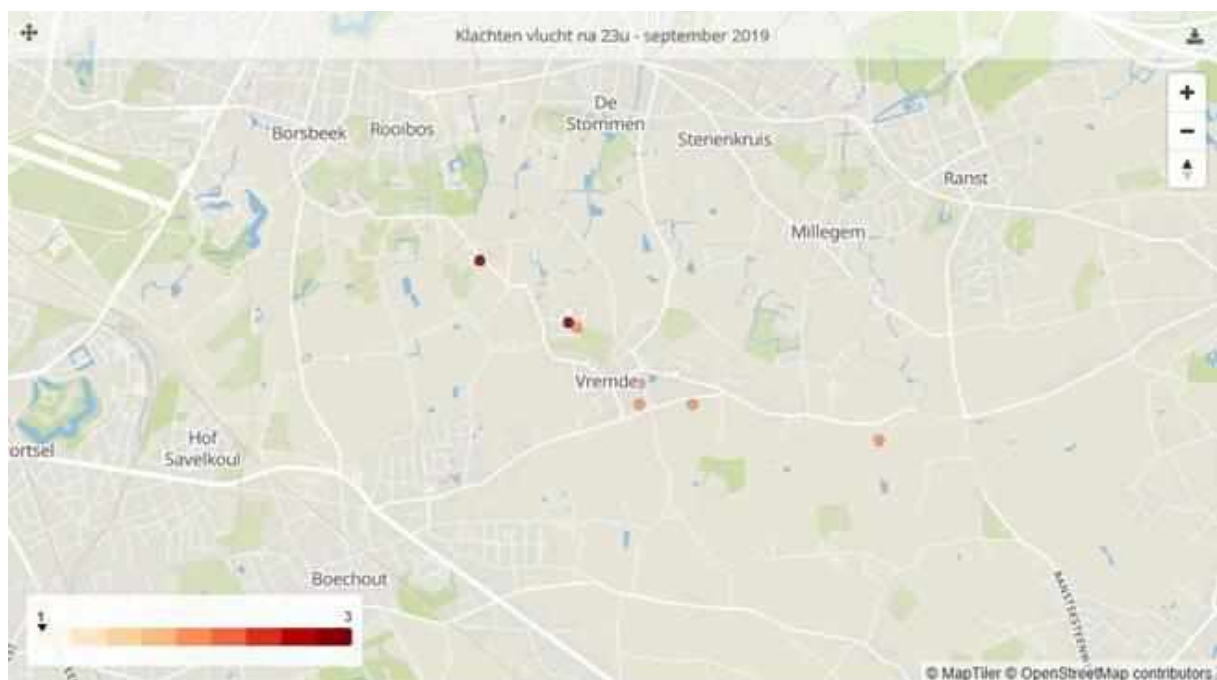
Categorieën

Overvlucht vliegtuig: 60% versus 47% in 2018

Geurhinder: 5% versus 14,7% in 2018

Vlucht na 23u: 23,8% versus 5% in 2018

De klachten van vluchten na 23u komen vooral van bewoners die wonen op de aanvliegeroute. De route ligt tevens boven het centrum van Vremde.



Locatie

Berchem: 31,3% versus 20,6% in 2018

Boechout: 40% versus 35,3% in 2018

Deurne: 12,5% versus 35,3%

Edegem: 3,8%

Mortsel: 3,8%

We merken vooral een toename van het aantal klachten vanuit Berchem. (hier lokaliseert de veel klagers zich) Ook hadden we klachten vanuit Edegem en Mortsel; die waren er vorig jaar niet.

Als we kijken naar de situatie 2019 versus 2017 merken we tevens op dat er een duidelijke verschuiving is van de klachten van Borgerhout naar Berchem

Oktober 2019

Aantal klachten

Het totaal aantal klachten kwam uit op 38.

Dit is een daling van 22,4% ten opzichte van oktober 2018. Afgelopen maand hadden we opnieuw 26 klachten van eenzelfde persoon (veelklager).

Aantal klagers

In oktober hadden we 9 klagers. Het aantal klachten per klager was laag indien we de veelklager buiten beschouwing houden.

Type klachten

92,1% van de klachten had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ Hierbij merken we een toename. In 2018 was dit slechts 59%.
- ⇒ In dit aantal zitten álle klachten van de veelklager.

2,6% van de klachten had betrekking op **geurhinder**.

- ⇒ Sterke daling t.o.v. 32,7% in oktober 2018.
- ⇒ Als we klachten binnen krijgen op dit moment komt het steeds van dezelfde persoon.

2,6% van de klachten had betrekking op **draaiende motoren**.

- ⇒ In dezelfde grootorde als oktober 2018 en geen stijging na de opstart van Air Antwerp.

2,6% van de klachten had betrekking op **dienstverlening**.

- ⇒ *Gaat om een klacht bij de veiligheidscontrole.*

Spreiding

De herkomst van de klachten kende volgende verdeling:

Antwerpen: 2,6%

Berchem: 71,1% (locatie veelklager)

Boechout: 15,8%

Deurne: 5,3%

Ekeren: 2,6%

Wilrijk: 2,6%

We merken een verschuiving van Boechout naar Berchem als we vergelijken met oktober 2018. Er waren tevens geen klachten van Mortsel. Dat was in oktober 2018 nog goed voor 10,2% van de klachten.

Ten aanzien van de veelklager werden de volgende stappen reeds ondernomen:

- ⇒ Eerste lijn opvolging met individuele onderzoeken en aangepaste antwoorden.
- ⇒ Tweede lijn: omwille van het grote aantal klachten met géén bijkomende elementen die onderzocht konden worden; werd een uitgebreid algemeen omvattend antwoord geformuleerd en afgestemd met de ombudsdienst.

- ⇒ Derde lijn: aanhoudende klachten waarvoor een communicatie werd voorzien met een samenvatting van de klachten en informatie die reeds werd bezorgd alsook een uitnodiging voor een constructieve dialoog met de luchthavencommandant, de milieucoördinator & de verkeersleiding skeyes.

November 2019

Aantal klachten

Het totaal aantal klachten kwam uit op 33.

Dit aantal is in lijn met de voorbije maand maar wel boven deze van 2018. Toen hadden we 7 klachten. Het aantal klachten is voornamelijk gestegen doordat we 23 klachten binnen kregen van een veelklager afgelopen maand. Indien we deze klachten buiten beschouwing laten dan is het aantal klachten in lijn met 2018.

Aantal klagers

In november 2019 hadden we 7 individuele klagers. Dit is in overeenstemming met vorig jaar. In deze 7 klagers hebben we 1 veelklager.

Type klachten

82% van de klachten had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ Hierbij merken we een toename. In 2018 was dit 54%.
- ⇒ In dit aantal zitten **alle** klachten van de veelklager.

6% van de klachten had betrekking op **dienstverlening**.

- ⇒ Eén klacht had betrekking op de dienstverlening met de PRM lift (PRM=persons with reduced mobility, dit toestel wordt gebruikt om mensen die minder mobiel zijn van boord of aan boord van het vliegtuig te halen)
- ⇒ Eén klacht was afkomstig van de veelklager

6% van de klachten had betrekking op **draaiende motoren**.

3% van de klachten had betrekking op **diverse**.

- ⇒ *Hierbij gaat het om een klacht met betrekking tot het optreden van de BCU-unit. De luchthaveninspecteurs hebben namelijk eveneens tot taak om op te treden als BCU (bird control unit). Vogels betekenen een reëel risico indien deze niet tijdig worden opgemerkt en/of verjaagd. Afhankelijk van de weersomstandigheden kunnen er meer of minder meeuwen en duiven aanwezig zijn. Voor de vogelbestrijding (in eerste instantie verjaging) heeft de BCU een ganse gamma ter beschikking gaande van fysieke aanwezigheid, schrikgeluiden, knalpatronen en gaskanon tot de finale bestrijding. Af en toe is de populatie van de vogels in die mate dat we mogen spreken van overlast en worden externe jagers ingezet voor een finale bestrijding. Dit hebben we dit jaar ook via de website ten behoeve van de omwonenden gecommuniceerd (zie hiervoor de bestrijding van 22 oktober 2019 na te lezen op <https://www.luchthaven-antwerpen.com/buurtinfo/>)*

VLIEGTUIGEN EN VOGELS; EEN MOEILIJKE EVENWICHTSOEFENING

Het luchthavendomein is door haar grootte en de beschikbaarheid van veel grasland een attractiepunt voor vogels en ander *wild life*. Een botsing tussen een vliegtuig en een vogel kan ernstige gevolgen hebben. De luchthaven neemt hiervoor maatregelen om dit te vermijden.

Naast ontradende maatregelen (pinnen op borden etc.) wordt door de Bird Control Unit extra inspanningen gedaan om vogels te verjagen: de controles met een voertuig, gebruik afschrikpatronen, specifieke geluiden, gaskanonnen etc. zijn in dit kader gangbare praktijken. Soms wordt de overlast (door bepaalde vogelsoorten) zodanig groot dat alsnog dient worden ingegrepen met extra maatregelen. Op 22 oktober 2019 wordt door de jagers een bestrijding van bosduiven uitgevoerd binnen het luchthavendomein.

Opvallend is dat er een daling is van het aantal klachten met betrekking tot geurhinder ten opzichte van vorig jaar.

Spreiding

De herkomst van de klachten was als volgt:

Berchem: 76% (ook locatie van de veelklager)

Deurne: 12%

Hove: 9% (we hebben nog niet veel klachten uit deze regio ontvangen)

Boechout: 3%

Als we dit vergelijken met november 2018; merken we vooral op dat er geen klachten waren van Mortsel en Borsbeek. Mortsel was vorig jaar nog goed voor 28,5% van de klachten.

De veelklager werd (zoals aangekondigd tijdens de milieu-overlegcommissie van 14 november 2019) uitgenodigd voor een overleg op de luchthaven. In aanwezigheid van de luchthavencommandant, een afgevaardigde van skeyes (luchtverkeersleiding) en de milieucoördinator werden alle vragen beantwoord en informatie bezorgd die de veelklager vroeg. Na afloop van het overleg hebben we echter nog steeds klachten ontvangen alsof dit overleg niet heeft plaatsgevonden. We evalueren momenteel onze verdere aanpak met betrekking tot deze veelklager.

December 2019

Aantal klachten

December 2019: 37

- ⇒ We merkten een stijging van het aantal klachten met 117,6% t.o.v. december 2018.
- ⇒ Het aantal klachten blijft wel beduidend lager dan in december 2017(74 klachten).

Aantal klagers

December 2019: 18

- ⇒ Het aantal klachten per klager nam toe t.o.v. december 2018.
- ⇒ We hadden 2 veelklagers in december: 1 persoon uit Hove met 7 klachten en 1 persoon uit Berchem met 8 klachten.

Categorie

64,8% van de klachten had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ Hierbij merken we een stijging t.o.v. december 2018.
- ⇒ Dit kan deels verklaard worden door de klachten van de 2 veelklagers.

18,9% van de klachten had betrekking op **vluchten na 23u**.

- ⇒ Er was één extensie op 07/12/2019 voor een vlucht vanuit Alicante omwille van de staking van de Franse luchtverkeersleiders (7 klachten mbt deze landing na 23u).
- ⇒ De extensie werd zodra deze voor ons bekend was ook gecommuniceerd op de buurtinfo pagina op onze website.

8,1% van de klachten had betrekking op **diverse**.

- ⇒ *Hierbij gaat het om klachten (3) met betrekking tot het optreden van de BCU-unit waarbij voor het verjagen van de vogels (onder andere meeuwen waren in grote aantallen door het natte weer aanwezig) zowel gewerschoten als gaskanonnen worden afgevuurd. Dit ter preventie van een bird strike.*
- ⇒ Hierbij komen de klachten steeds van dezelfde klager.

Verder was er nog één klacht met betrekking tot de dienstverlening. Meer specifiek had deze klacht betrekking op de parking en de verlichting.

Locatie

De herkomst van de meerderheid van de klachten kende volgende verdeling:

Berchem: 21,6%

Boechout: 35,1%

Deurne: 13,5%

Hove: 18,9%

Overige: Antwerpen, Borsbeek & Mortsels

Hierbij merken we dat de klachten meer gespreid zijn. Vorig jaar kwamen de klachten voornamelijk uit Boechout (58,8%) en Berchem (23,5%). Opvallend zijn de klachten uit Hove. In het verleden kregen we nagenoeg geen klachten uit deze regio. Ten opzichte van 2018 merken we een aanzienlijke daling van de klachten uit de regio Borgerhout en Deurne.

Jaarbeoordeling

Klachten 2019 – 2018

2019: 439 klachten

⇒ Dit is een daling van 43,2% ten opzichten van 773 klachten in 2018.

Vergelijking categorie 2019 vs 2018

| Categorie | 2019 | 2018 |
|------------------------|-------------|-------------|
| Overvlucht vliegtuigen | 68,60% | 59% |
| Vlucht na 23u | 11,20% | 12,90% |
| Geurhinder | 6,20% | 11,40% |
| Draaiende motoren | 5,50% | 14,30% |

Vergelijking locatie 2019 vs 2018

De voornaamste herkomst van de klachten:

| Locatie | 2019 | 2018 |
|----------------|-------------|-------------|
| Boechout | 35,10% | 40% |
| Berchem | 34,40% | 12,90% |
| Deurne | 13,90% | 20,40% |
| Mortsel | 4,80% | 8,20% |
| Antwerpen | 3,20% | 3,10% |

De klachten vanuit Deurne nemen af; terwijl Berchem stijgend is. (veelklager sinds augustus 2019)

Rapportering klachten



Luchthaven Oostende-Brugge 2019

Introductie

In 2019 telde de Internationale Luchthaven Oostende-Brugge 457.423 passagiers, een toename van 8,9% ten opzichte van 419.865 passagiers in 2018 en een nieuw passagiers record. Het aantal vliegbewegingen steeg met 4,5% van 24.374 in 2018 naar 25.461 in 2019.

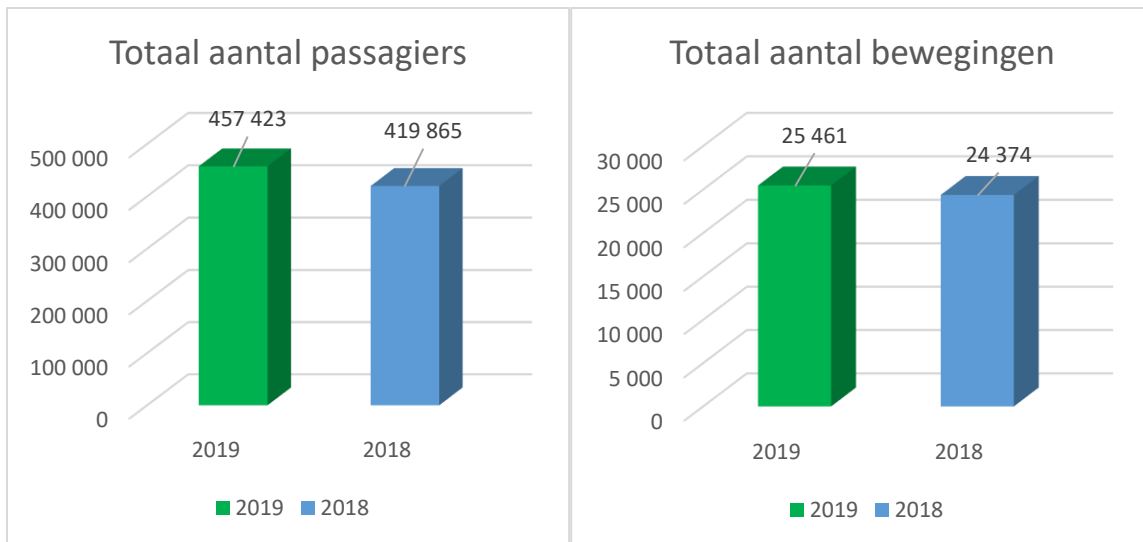
Net zoals de voorbije jaren groeide het aantal passagiers aanzienlijk. Buiten de maanden maart en april werd er steeds een nieuw maandrecord neergezet. Deze records werden gerealiseerd door onder andere de succesvolle verbinding van Pobeda, deel van de Aeroflot group, met de verbinding naar Moscow. De load factor van deze route lag ver boven de verwachtingen. Helaas moest de route eind juni tijdelijk gestaakt worden gezien Pobeda een tekort heeft aan toestellen door de aanhoudende problemen met de B737-MAX.

De capaciteitstoename van TUIfly was beperkt in 2019 maar de bezetting van de toestellen naar de diverse bestemmingen nam verder toe. Deze toename van het aantal passagiers draagt tevens bij aan de groei van de luchthaven.

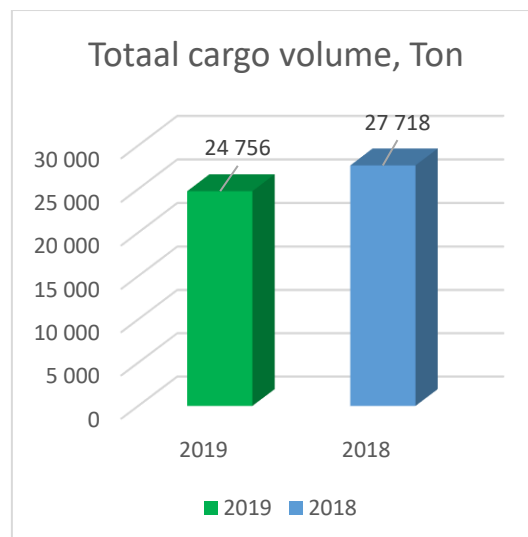
Verder zagen we tevens een toename van het aantal chartervluchten in het kader van de Europese voetbal competitie. Dit type van vluchten heeft tevens bijgedragen aan de goede resultaten.

In mei 2019, ging de nieuwe General Aviation Terminal open die wordt uitgebaat door de NSAC. Hierbij wordt er veel aandacht besteed aan de hoge verwachtingen van dit segment en worden er tevens een waaier aan diensten aangeboden.

De groei van dit segment is aanzienlijk. Zo nam het aantal bewegingen van de business vluchten ten opzichte van het totaal aantal bewegingen toe van 6% in 2018 tot 11% in 2019. Ook het aantal passagiers binnen dit segment nam aanzienlijk toe. De groei van deze pijler is één van de belangrijkste verklaringen van de lichte toename van het aantal bewegingen; gezien de andere rubrieken nagenoeg constant bleven.



Het volume van de cargo dat via de luchthaven van Oostende werd afgehandeld stond onder druk. Zo lag het totale volume van 2019 10,6% onder 2018 en sloten we af met 24.756 ton ten op zichte van 27.718 ton in 2018. Hiermee volgt de luchthaven de algemene wereldwijde trend waarbij de cargo sector in zijn geheel onder druk staat. De laatste maanden zien we echter tekenen van lichte verbetering.



Klachtencaptatie

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



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
INTERNATIONALE LUCHTHAVEN

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. Geluidsmetnet en geluidsc contouren van de luchthaven

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

De geluidsc contouren rondom de luchthaven worden jaarlijks berekend met een in de milieuvergunning opgelegd computerprogramma 'Integrated Noise Model' (INM). Dit gebeurt door het laboratorium voor akoestiek en thermische fysica van de Universiteit van Leuven op basis van de vluchten van een volledig jaar.

Binnen de verschillende geluidszones wordt vervolgens het aantal potentieel sterk gehinderde omwonenden bepaald. Dit rapport wordt, net zoals de evaluatie van de gegevens van het geluidsmetnet ter evaluatie bezorgd aan meerdere instanties, waaronder ook de afdeling Milieu-inspectie van de Vlaamse Overheid en het 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 geluidsmetnet 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 verhindert.

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

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

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 pollutanten eerder vergelijkbaar met die van stedelijk achtergrondgebied. Bij onderzoek (uit 2000) op de luchthaven van Zaventem zelf, werd de aanwezigheid vastgesteld van een aantal vluchtige organische stoffen die door hun geur wel als storend door de mens kunnen worden ervaren. “

De luchthaven Oostende-Brugge laat in het kader van haar milieuvergunning om de 5 jaar een geurstudie uitvoeren op en in de onmiddellijke omgeving van de luchthaven. Het laatste rapport dateert van 11/12/2015.

6. Geluidshinder

Er worden via de AIP (Aeronautical Information Publication) verschillende maatregelen opgelegd aan piloten om geluidshinder zo minimaal mogelijk te houden:

- Beperking van het geluidsniveau dat vliegtuigen mogen produceren tussen 23:00 en 6:00 via beperking van de QC

- Verbod op het gebruik van 'reverse thrust' om af te remmen, tenzij om veiligheidsredenen

- Specifieke procedures en locaties voor motortesten

- Zo snel mogelijk uitschakelen van de APU en overschakelen op stillere aggregaten

- Geluidsbeperkende procedures voor opstijgen en landen

Indien u, na het doornemen van deze informatie, alsnog een klacht wenst in te dienen, kan dit door op onderstaande link te klikken

Om de soorten klachten in de toekomst te kunnen analyseren en reeds conform de indeling in eerder publicatie (zoals duurzaamheidsverslag), vragen we aan de klager om de klacht te classificeren.

>>>

Zorgvuldigheidsnormen

- Na het indienen van de klacht ontvangt de bezoeker een bevestigingsmail met een uniek referentienummer.
- Opmerkingen / vragen op social media worden onmiddellijk beantwoord
- Interne samenwerking tussen klachtenbehandelaar, 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

Milieu klachten werden in 2019 individueel (geanonimiseerd) bezorgd aan milieuhandhaving om de onafhankelijke behandeling van deze aan te tonen en te laten opvolgen.

Klachten van Personeelsleden

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

Cijfers

Via het online klachtenregistratiesysteem werden in 2019 27 klachten ingediend. Bijkomende kregen we via Omgevingsinspectie West-Vlaanderen 2 klachten hetgeen het totaal op 29 brengt.

Klachtenbeeld 2019

▪ Inhoudelijk

Van de 29 ingediende klachten waren er 3 klachten onontvankelijk en ongegrond (reden operaties Koksijde, reinigingsvlucht bijen boven woning in Jabbeke, passage Grand Prix Zoute Rallye in Oostende).

Er werden 26 klachten ontvankelijk verklaard maar hiervan werden 5 klachten ongegrond beoordeeld. Redenen om klachten ongegrond te beoordelen: vluchtroutes, dienstverlening die wel conform de regels is verlopen, geluidproductie toestel federale overheid.

Bij de 21 overblijvende klachten waren er 12 klachten gerelateerd aan milieu (ingediend door omwonenden- 6 individuele klagers):-

- Overvlucht omgeving Veurne (1 klager – 2 klachten)
- Heli (1 klacht)
- Overvluchten al dan niet tijdens de nacht (2 klagers – 5 klachten)
- draaiende motoren en grondlawaai tijdens de nacht (2 klagers -3 klachten)
- specifieke nachtvlucht (1 klacht).

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

▪ 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.

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) werden in 2019 dergelijke vluchten aangekondigd op de website.

KALIBRATIEVLUCHTEN INGEPLAND OP 20 EN 21 FEBRUARI 2019

De luchthaven Oostende-Brugge beschikt over verschillende navigatiehulpmiddelen die piloten helpen bij landing en vertrek. Net zoals andere meetapparatuur dienen deze instrumenten regelmatig te worden gekalibreerd om de correctheid van de navigatiesignalen te blijven garanderen. De kalibratie van de ILS (Instrument Landing System) en het visuele PAPI-systeem gebeurt tijdens zogenaamde vluchtinspectiemissies. Deze worden uitgevoerd in opdracht van skeyes waarbij volgens een specifiek patroon de instellingen van de meetapparatuur worden nagekeken en eventueel bijgesteld. Deze kalibratievluchten nemen gemiddeld vier uur in beslag en spelen zich steeds af in de nabijheid van de luchthaven.

Op 20 en 21 februari 2019 vinden de eerstvolgende kalibratievluchten in Oostende plaats. Dit zijn volgens de internationale regelgeving verplicht uit te voeren technische vluchten en geen trainingsvluchten. Het kalibratietoestel vliegt daarbij op verschillende hoogtes en bij het aanvliegen van de luchthaven zelfs met ingetrokken landingsgestel.

Hieronder is een typisch vliegpatroon zoals tijdens eerdere kalibratievluchten vastgesteld. Afhankelijk welke ILS aan de beurt is (08 of 26) gebeuren de vliegoperaties boven Oostende tot aan Brugge of boven Middelkerke en de zee.



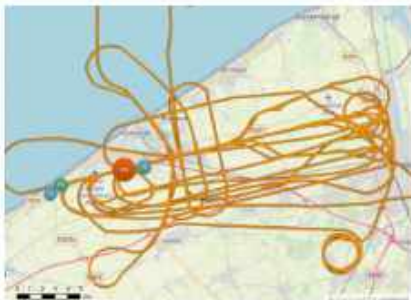
KALIBRATIEVLUCHTEN INGEPLAND OP 21 EN 22 AUGUSTUS 2019

Kalibratievluchten ingepland op 21 en 22 augustus 2019

De luchthaven Oostende-Brugge beschikt over verschillende navigatiehulpmiddelen die piloten helpen bij landing en vertrek. Net zoals andere meetapparatuur dienen deze instrumenten regelmatig te worden gekalibreerd om de correctheid van de navigatiesignalen te blijven garanderen. De kalibratie van de ILS (Instrument Landing System) en het visuele PAPI-systeem gebeurt tijdens zogenaamde vluchtinspectiemissies. Deze worden uitgevoerd in opdracht van skeyes waarbij volgens een specifiek patroon de instellingen van de meetapparatuur worden nagekeken en eventueel bijgesteld. Deze kalibratievluchten nemen gemiddeld vier uur in beslag en spelen zich steeds af in de nabijheid van de luchthaven.

Op 21 en 22 augustus 2019 vinden de eerstvolgende kalibratievluchten in Oostende plaats. Dit zijn volgens de internationale regelgeving verplicht uit te voeren technische vluchten en geen trainingsvluchten. Het kalibratietoestel vliegt daarbij op verschillende hoogtes en bij het aanvliegen van de luchthaven zelfs met ingetrokken landingsgestel. De planning voorziet een inspectie van ILS IOS RWY26 op 21 augustus en op 22 augustus komt ILS IMI RWY08 aan de beurt.

Hieronder is een typisch vliegpatroon zoals tijdens eerdere kalibratievluchten vastgesteld. Afhankelijk welke ILS aan de beurt is (08 of 26) gebeuren de vliegoperaties boven Oostende tot aan Brugge of boven Middelkerke en de zee.



In september 2019 werd de eerste **Luchthavenbuurtkrant** gelanceerd. De volgende editie is voorzien voor april 2020.



- **Lopende en toekomstige verbeteracties**

In het vorige rapport hadden we vermeld dat we inzake het gebruik van reverse thrust we in de AIP zouden 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. Uiteindelijk hebben we hiervan afgezien gezien de extra taxitijd zowel voor geluid als voor brandstofverbruik (CO₂-emissie) negatief werd beoordeeld. Bovendien gezien de finale beslissing omtrent het gebruik van reverse thrust steeds bij de piloot ligt, kan en mag de luchthaven niet rechtstreeks ingrijpen.

Sinds eind 2019 is er op de website ene buurtinfowebpagina voorzien. Op die manier wensen we de informatie die specifiek nuttig en relevant is voor de buurtbewoners te centraliseren (<https://www.luchthaven-oostendbrugge.com/buurtinfo/>).

Cultuur, Jeugd, Sport en Media

(o.a. VRT)

Klachtenrapport 2019

Departement Cultuur, Jeugd en Media

1. Kwantitatieve gegevens

Aantal klachten per entiteit

| | |
|--|-------------------------------------|
| Departement Cultuur, Jeugd en Media | |
| Hoofdbestuur | 6 |
| Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA) | 0 (KMSKA was gesloten tijdens 2019) |
| Buitendiensten: | |
| • Kasteel van Gaasbeek | 0 |
| • Frans Masereel Centrum | 0 |
| • Lijsternest | 0 |
| • CC Voeren | 0 |
| • Alden Biesen | 0 |
| • Uitleendienst kampeermateriaal | 4 |
| Totaal Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media | 10 |

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.

2. Algemeen klachtenbeeld

Algemeen kunnen we stellen dat de meeste klachten te maken hebben met onze processen rond het aanvragen van subsidies en of diensten (bv. uitleendienst tenten). Als organisatie hebben wij intensief contact met de aanvragers en wordt vaak telefonisch of via mail pijnpunten of frustraties omtrent onze dienstverlening besproken en opgevangen.

In een aantal gevallen werd een schriftelijke klacht ingediend over het proces. In de meeste gevallen gaat het om uitzonderingen die worden gevraagd op een procedure. Het Departement Cultuur, Jeugd en Media past de regelgeving strikt toe zodat elke aanvrager gelijk wordt behandeld. We zorgen er uiteraard voor dat alle regelgeving en de nodige handleidingen te raadplegen zijn via diverse communicatiekanalen.

3. Bespreking van de ingediende klachten

Het Departement Cultuur, Jeugd en Media heeft in 2019 in totaal tien klachten ontvangen. Hieronder geven we een overzicht van de verschillende klachten per categorie.

Subsidiëring

- Een klager diende een dossier in voor een subsidielijin in het Kunstendecreet en kreeg in KIOSK een foutmelding. De aanvrager dient het dossier in op de laatste indiendag na de kantooruren. De klant stuurt na de kantooruren een e-mail en krijgt binnen het kwartier antwoord waardoor de aanvraag in principe correct en binnen de deadline kon worden ingediend. De klager dient een klacht in omdat de persoon geen antwoord meer had verwacht en dus niet op tijd heeft ingediend. De klacht is ongegrond omdat er binnen het kwartier een oplossing werd aangereikt. Met deze oplossing kon de aanvraag immers correct worden ingediend.
- Een andere klacht heeft betrekking op het gebruikersbeheer. De Vlaamse Overheid gebruikt dit gebruikersbeheer voor bijna alle toepassingen van gegevensuitwisseling tussen de Vlaamse Overheid en Lokale besturen. De klager dient klacht is omdat de applicatie KIOSK nog niet via het gebruikersbeheer functioneert. De klacht is gegrond. Het departement liet weten dat de nodige stappen worden gezet om deze applicatie aan te sluiten op het gebruikersbeheer. De klager was tevreden met het antwoord.
- Een klacht had betrekking op het subsidiëren van een organisatie die volgens de klager als een sekte werd beschouwd. De klager was hiervan het slachtoffer. Deze klacht werd onontvankelijk beschouwd omdat de feiten te lang zijn geleden en er geen persoonlijk belang kon worden aangetoond. De persoon werd wel doorverwezen naar een professionele instantie.

Uitleendienst Kampeermateriaal

Via de uitleendienst kampeermateriaal voorziet het departement een dienstverlening aan jeugdverenigingen. Samen met de jeugdsector werd een reglement opgesteld voor het uitlenen van kampeermateriaal. Dit reglement wordt strikt toegepast, het doel is immers dat zoveel mogelijk jeugdverenigingen van deze diensten kunnen genieten.

- Een organisatie diende een klacht in omdat de aanvraag door de uitleendienst onontvankelijk werd verklaard. De klager maakte immers een fout bij het invullen van het aanvraagformulier waardoor de aanvraag achteraan in de rij terecht kwam. De uitleendienst gaf aan dat de procedure voor het correct invullen van de aanvraag duidelijk wordt toegelicht in de handleiding en het uitleenreglement.

De klacht werd ongegrond verklaard omdat de uitleendienst de procedures correct toepaste.

- Een school diende via de Vlaamse Ombudsdienst een klacht in omdat bij laattijdige annulering van het materiaal 100% wordt aangerekend.
De Uitleendienst kan niet alle aanvragers bedienen. Wanneer tenten laattijdig worden geannuleerd kunnen deze niet meer worden ter beschikking gesteld aan andere aanvragers. Zij hebben intussen vaak een andere oplossing gezocht op de privé-markt. Het uitleenreglement werd opgesteld samen met de jeugdsector om praktijken te voorkomen waarbij organisaties op 2 paarden wedden. De klacht werd ongegrond verklaard omdat de uitleendienst het reglement correct heeft toegepast. Het herroepingsrecht kan niet worden toegepast wanneer bij annulatie de kans op ontlening wegvalt.
- Een gelijkaardige klacht komt van een organisatie die laattijdig het aantal ontleende tenten wenst te verminderen. Ook hier geldt de annulatiekost. De persoon klaagt ook dat de organisatie niet van het social-profit tarief kan genieten.
De klacht werd ongegrond verklaard : de annulatievoorwaarden en het tarief waren bij intekening gekend.
- Ook een sportvereniging krijgt te maken met de annuleringskosten bij laattijdige annulatie. Ook hier werd verwezen naar het uitleenreglement.

Filmkeuring

- Een klager was het oneens met de classificatie “kinderen toegelaten” voor een bioscoopfilm. Het Departement verwees in haar antwoord naar de filmkeuringscommissie die dit label onafhankelijk toekende en in zijn argumentatie verwees naar de classificatie van gelijkaardige actiefilms. De klager werd ook geïnformeerd over de nieuwe regelgeving die vanaf 2020 ingaat. Op dat moment zal de classificatie enkel adviserend zijn.

Media

- Een klacht had betrekking op het ondermaats zendbereik en storingen van een lokale radio. Deze klacht werd onontvankelijk verklaard wegens een aanhangig rechtsgeding.

GDPR

- Een persoon vraagt persoonsgegevens te verwijderen. Het Departement bezorgde de klager een overzicht van de persoonsgegevens waarover ze beschikt.
De persoonsgegevens en informatie naar waar wordt verwezen in de klacht werden echter niet door het Departement gepubliceerd. De persoon werd doorverwezen naar de Vlaamse Toezichtscommissie. De klacht werd onontvankelijk verklaard.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Het departement zet verschillende instrumenten in om ad hoc of per project feedback van klanten te verzamelen. Zo voorziet het online aanvraagstelsel **KIOSK** voor **alle** Subsidie-, Erkennings- en Attesteringsdossiers binnen DCJM feedbackmogelijkheden. Het systeem bevat een reeks vragen en antwoorden om te anticiperen op mogelijke onduidelijkheden, maar biedt ook een knop om vragen te stellen of feedback te geven. KIOSK zorgt er ook voor dat er geen dossiers meer kunnen worden

ingediend die reeds bij voorbaat onontvankelijk zijn.

- Via een klantenbevraging peilde het Departement naar de klantentevredenheid en de dienstverlening van het Departement. Daaruit bleek dat een grote meerderheid tevreden is over de dienstverlening van het Departement (74,9%). Uiteraard werden ook concrete acties geformuleerd om de dienstverlening verder te optimaliseren.
- Het departement zette in 2019 verder in op de digitalisering van de dossierstromen. Dit is niet enkel een kwantitatieve inspanning om zoveel mogelijk te digitaliseren maar ook een kwalitatief verhaal. Feedback van gebruikers van de KIOSK-applicatie liep meer gestructureerd en gekanaliseerd via vaste overlegmomenten. Het departement startte ook een praktijk om eindgebruikers voortaan meer en actiever te betrekken bij eindfases. Via waardevolle feedback van eindgebruikers kunnen we de configuratie van subsidiestromen in KIOSK beter afstemmen op de eindgebruikers. Dit is uiteraard een continu proces dat doorloopt.

Het Departement lanceert in 2020 een nieuwe website. Dit is een opportuniteit om via pro-actieve communicatie te sensibiliseren rond bepaalde processen & regelgeving omtrent onze dienstverlening.



Klachtenrapport 2019



KLACHTENCOÖRDINATOR Anabel Coremans

vrt NWS OMBUDSMAN Tim Pauwels

INHOUDSOPGAVE

| | |
|--|-----------|
| Inleiding..... | 5 |
| 1. Klachten ontvangen..... | 6 |
| 1.1. Weet de mediagebruiker ons te vinden? | 6 |
| 1.2. Weten onze collega's ons te vinden? | 6 |
| 1.3. Wordt er te veel geklaagd? | 7 |
| 2. Klachten behandelen | 9 |
| 2.1. De klanten- en klachtendienst: een brug tussen de mediagebruiker en de VRT..... | 9 |
| 2.1.1. Technologie..... | 9 |
| 2.1.2. Eén | 13 |
| 2.1.3. Sporza..... | 18 |
| 2.1.4. VRT NWS..... | 21 |
| 2.1.5. Canvas..... | 22 |
| 2.1.6. Radio 1..... | 25 |
| 2.1.7. Ketnet..... | 28 |
| 2.1.8. Radio 2..... | 31 |
| 2.1.9. Studio Brussel | 34 |
| 2.1.10. MNM..... | 35 |
| 2.1.11. Klara..... | 37 |
| 2.1.12. Diversiteit..... | 38 |
| 2.1.13. VRT Corporate..... | 39 |
| 2.2. Samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of met derden | 43 |
| 2.2.1. VAR/Pebble..... | 43 |
| 2.2.2. Vlaamse Ombudsman..... | 44 |
| 2.3. Klachten worden tijdig behandeld en de antwoorden zijn Heerlijk Helder | 46 |
| 2.4. Wat nu?..... | 47 |
| 3. Lessen trekken | 48 |
| 3.1. Jaarlijks klachtenrapport..... | 48 |
| 3.2. De klachtendienst overlegt regelmatig met het management | 48 |
| 3.3. De klachtendienst streeft naar professionalisering..... | 49 |
| 3.3.1. Rol van de medewerkers..... | 49 |
| 3.3.2. Onafhankelijkheid | 50 |
| 3.3.3. Opleidingen | 50 |
| Besluit..... | 51 |

| | |
|---|-----------|
| Samenvatting | 53 |
| 1. Klachten ontvangen..... | 54 |
| 2. Klachten behandelen | 55 |
| 3. Algemene beschrijving van de reacties..... | 56 |
| 3.1. Analyse van de klachten | 57 |
| 3.1.1. Wie dient een klacht in? | 57 |
| 3.1.2. Een zeer dispaaraat geheel | 57 |
| 3.1.3. Verdeling over de programma's en de website..... | 57 |
| 3.1.4. Verdeling volgens beroepsethische criteria | 60 |
| 3.1.5. Verdeling klachten per inhoudelijk thema | 61 |
| 4. Analyse van de gegronde reacties..... | 64 |
| 4.1. Inleiding | 64 |
| 4.2. 'Gegronde' en 'ongegronde met een opmerking' per programma..... | 64 |
| 4.3. 'Gegronde' en 'ongegronde met een opmerking' per ethisch criterium | 65 |
| 4.4. Gegronde onnauwkeurigheid..... | 66 |
| 4.4.1. Gegronde nauwkeurigheidsmeldingen per programma..... | 66 |
| 4.5. Partijdigheid | 68 |
| 4.5.1. Partijdigheidsklachten dalen lichtjes | 68 |
| 4.5.2. Partijdigheidsreacties naar beoordeling | 68 |
| 4.5.3. Partijdigheidsklachten naar inhoudelijk thema | 69 |
| 4.5.4. Verkiezingen | 69 |
| 4.5.5. Klimaat..... | 77 |
| 4.6. Taalfouten | 79 |
| 5. Analyse van de klachten met persoonlijk belang..... | 80 |
| 5.1. Analyse van de klachten | 80 |
| 5.2. Voorbeelden van klachten met persoonlijk belang..... | 81 |
| 5.3. Ondernomen acties..... | 82 |
| 6. Andere activiteiten | 82 |
| Conclusies..... | 84 |
| Aanbevelingen..... | 85 |



KLACHTENCOÖRDINATOR Anabel Coremans



Inleiding

Zoals aangekondigd in het klachtenrapport van 2018 was 2019 het jaar van een nieuwe aanpak voor de klanten- en klachtendienst van de VRT. In maart 2018 werd besloten om de werking van de klantendienst tegen het licht te houden. Hiervoor schakelden we de hulp in van Möbius, een extern consultancybureau. Zij leverden een rapport op met 80 actiepunten. Op basis van dat rapport werden verschillende aanpassingen doorgevoerd op 1 januari 2019. Die aanpassingen vormden het fundament voor een efficiëntere werking.

De nieuwe aanpak was noodzakelijk. De klanten- en klachtendienst had moeite om een verschil te maken binnen de VRT door de stijgende werkdruk. Daarnaast werd ook gekeken naar het beschikbare budget. Begin 2018 bestond de klantendienst uit 3,9 fte's. Die basis werd in de loop van het jaar uitgebreid met werkrachten op interimbasis en medewerkers die binnen het bedrijf van dienst veranderden. Zo werkten in 2018 in totaal negen medewerkers op de klantendienst. Dat het hierbij ging om negen medewerkers die niet fulltime meedraaiden op de dienst bemoeilijktte zowel de interne communicatie naar collega's als de externe communicatie naar klanten. Hoewel de medewerkers hun job steeds ter harte namen, zorgde de niet-verzekerde continuïteit voor een versnipperde klantenservice. Op basis van het beschikbare budget bepaalden we dat de dienst in de toekomst terug moest renderen met maximaal 3,9 fte's. De geherstructureerde klantendienst werkt nu met een team van **3.5 fte's inclusief leidinggevende**. Daarbij was het belangrijk om niet in te boeten op de kwaliteit van de klanten- en klachtendienstverlening.

Het doel in 2019 was om op een efficiënte wijze de toestroom aan dossiers aan te kunnen, meer in te zetten op het persoonlijke contact met klagers en waar nodig het onderscheid te maken tussen een helder standaardantwoord en een uitgebreide bemiddeling. Een basis met duidelijk uitgewerkte en informerende standaardantwoorden leidt ertoe dat er meer tijd kan worden vrijgemaakt voor de gevoelige en zwaardere dossiers. Zo kunnen we persoonlijk in contact treden met enerzijds de klager en anderzijds de betrokken interne dienst. We zochten kortweg naar een duurzame oplossing voor een efficiënte interne werking waar een vlot contact heerst met zowel interne collega's als externe klanten. Dat had een positieve invloed op de tevredenheid, het welzijn en de efficiëntie van onze medewerkers.

Nu 2020 is aangebroken stellen we trots vast dat we al grotendeels geslaagd zijn in onze opzet. Uiteraard beseffen we dat we ook de komende jaren nog verder moeten evolueren, maar de sterke basis daarvoor is gelegd. Dat fundament focust op de **twaalf kwaliteitskenmerken** voor een sterk en bemiddelingsgericht klantenmanagement, zoals besproken door de Vlaamse Ombudsman. We sluiten ons dan ook graag aan bij de visie van de Vlaamse Ombudsman waarbij we focussen op kwaliteit en niet zozeer op kwantiteit. Op basis van de twaalf kenmerken bespreken wij graag het klachtenbeleid van de VRT-klanten- en klachtendienst.

1. Klachten ontvangen

1.1. *Weet de mediagebruiker ons te vinden?*

Klanten komen eenvoudig terecht bij de verschillende contactmogelijkheden via de knop '**Heeft u een vraag?**' in de header van de VRT-website (vrt.be). Hier kunnen mediagebruikers in eerste instantie gebruik maken van de FAQ's. Indien hun vraag daarmee niet beantwoord is, verwijzen we door naar het **contactformulier** of **telefonisch contact** met een medewerker. Ook het contactformulier voor vragen over privacybescherming en het klantenformulier zijn op deze pagina terug te vinden. Die informatie wordt ook telkens vermeld bij het uitsturen van **persberichten**.

In 2018 werd beslist om de telefonie uit te schakelen om zo de werklust te verminderen en essentiële zaken van onnodige oproepen te scheiden. Concreet betekende dit dat de VRT als openbare omroep niet langer rechtstreeks telefonisch bereikbaar was. Mediagebruikers konden enkel een voicemail inspreken waarna een medewerker nadien terugbelde met de juiste informatie. Uit analyse bleek dat dit voor grote ontevredenheid bij de klanten zorgde. Daarnaast merkten we ook op dat dit systeem net tot een verhoogde werklust leidde, aangezien alle voicemails beluisterd moesten worden en medewerkers moesten terugbellen.

Daarom kozen we er in juni 2019 voor om opnieuw telefonisch bereikbaar te zijn. Om de efficiëntie te bewaren en de tevredenheid van de medewerkers hoog te houden, wordt de telefoonpermanentie beperkt van 09.00 tot 12.00 uur. De telefonische bereikbaarheid werd op basis van een doorschakelsysteem zorgvuldig opgebouwd. Met verschillende diensten werd afgesproken in welke mate zij al dan niet telefonisch of via mail bereikbaar wouden zijn.

Ook **alle websites** van de verschillende VRT-netten zijn voorzien van de mogelijkheid om door te klikken naar de contactpagina van de VRT. De komende twee jaar willen we overschakelen op een klantenregistratiesysteem dat de mogelijkheid biedt om eenvoudige widgets te installeren op alle deelsites van de VRT. Concreet houdt dat in dat op elke webpagina van onze netten een pop-up voorzien zal zijn waar de klant snel een vraag kan stellen die vervolgens bij de klanten- en klachtendienst terechtkomt. Dat impliceert dat klanten geen bijkomende stappen moeten ondernemen en de informatie die inherent is aan de webpagina niet verloren gaat voor de klantendienstmedewerker.

Tot slot kunnen klanten de VRT contacteren via sociale media, meer specifiek via Twitter en Facebook. Ook die dossiers worden geregistreerd via het klantenregistratiesysteem en maken deel uit van de rapportering.

1.2. *Weten onze collega's ons te vinden?*

Om de klanten- en klachtendienst beter op de kaart te zetten binnen de VRT werd ingezet op een duidelijke samenwerking tussen de dienst en andere interne medewerkers. Hiervoor voerden we een verantwoordelijkheidsverdeling in. Elke medewerker heeft een blok van verschillende netten waarvoor hij/zij verantwoordelijk is. In de praktijk wil dat zeggen dat medewerker A verantwoordelijk is voor alle klantencontacten en klachten van Ketnet, Canvas, Klara en Radio 1. Medewerker B neemt de contacten en klachten van Studio Brussel, Sporza, Radio 2 en MNM voor

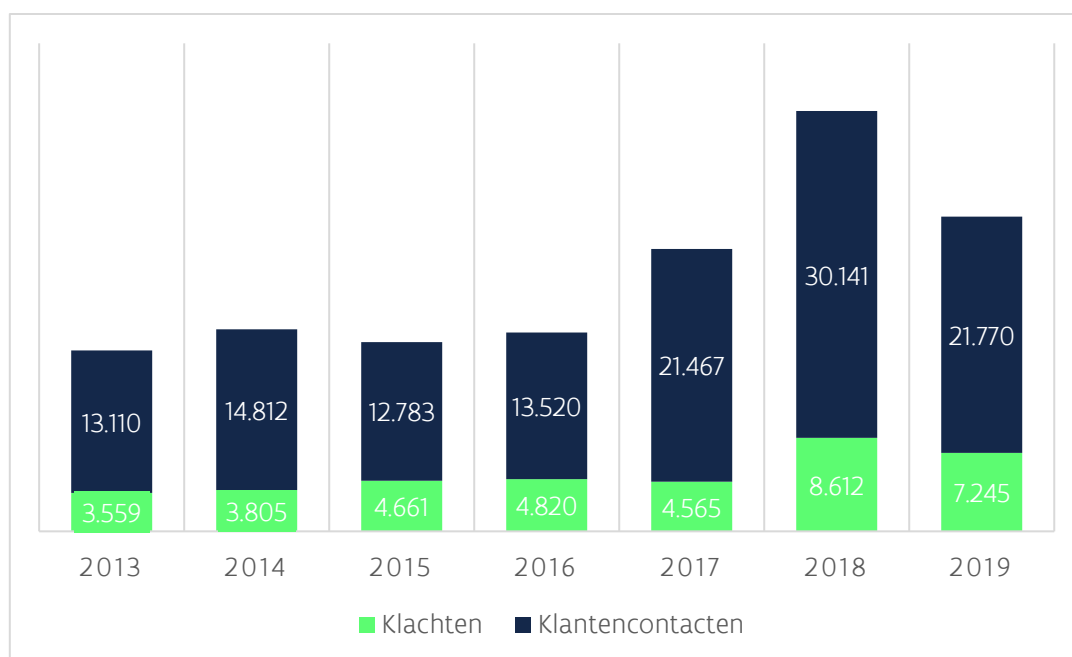
zijn rekening. Om dat automatisch bij de juiste medewerker te krijgen, maken we gebruik van geautomatiseerde toewijzingsregels. Daarmee worden contacten binnen het klantenregistratiesysteem toegewezen op basis van de keuze die de klant maakt in het webformulier. Wanneer de klant aangeeft dat zijn vraag of opmerking over Radio 2 gaat, zal dat contact automatisch bij medewerker B terechtkomen.

Dankzij de verantwoordelijkheidsverdeling is elke klantendienstmedewerker een aanspreekpunt voor andere collega's binnen de VRT. De klantendienstmedewerker voorziet ook voldoende rapportering per net. Op basis van die feedback kunnen zij vervolgens hun werking verbeteren. Dit 'accountschap' zet dus in op het geven van feedback, een gelijkmatigere verdeling van het werk binnen de dienst en sterke relaties met andere collega's.

Om die werking te introduceren en verder toe te lichten binnen de VRT werd een 'Interne dag van de klant' georganiseerd, analoog aan onze jaarlijkse 'Dag van de klant' in oktober. Op deze 'Interne dag van de klant' konden collega's bij ons terecht om kennis te maken met onze werking en medewerkers.

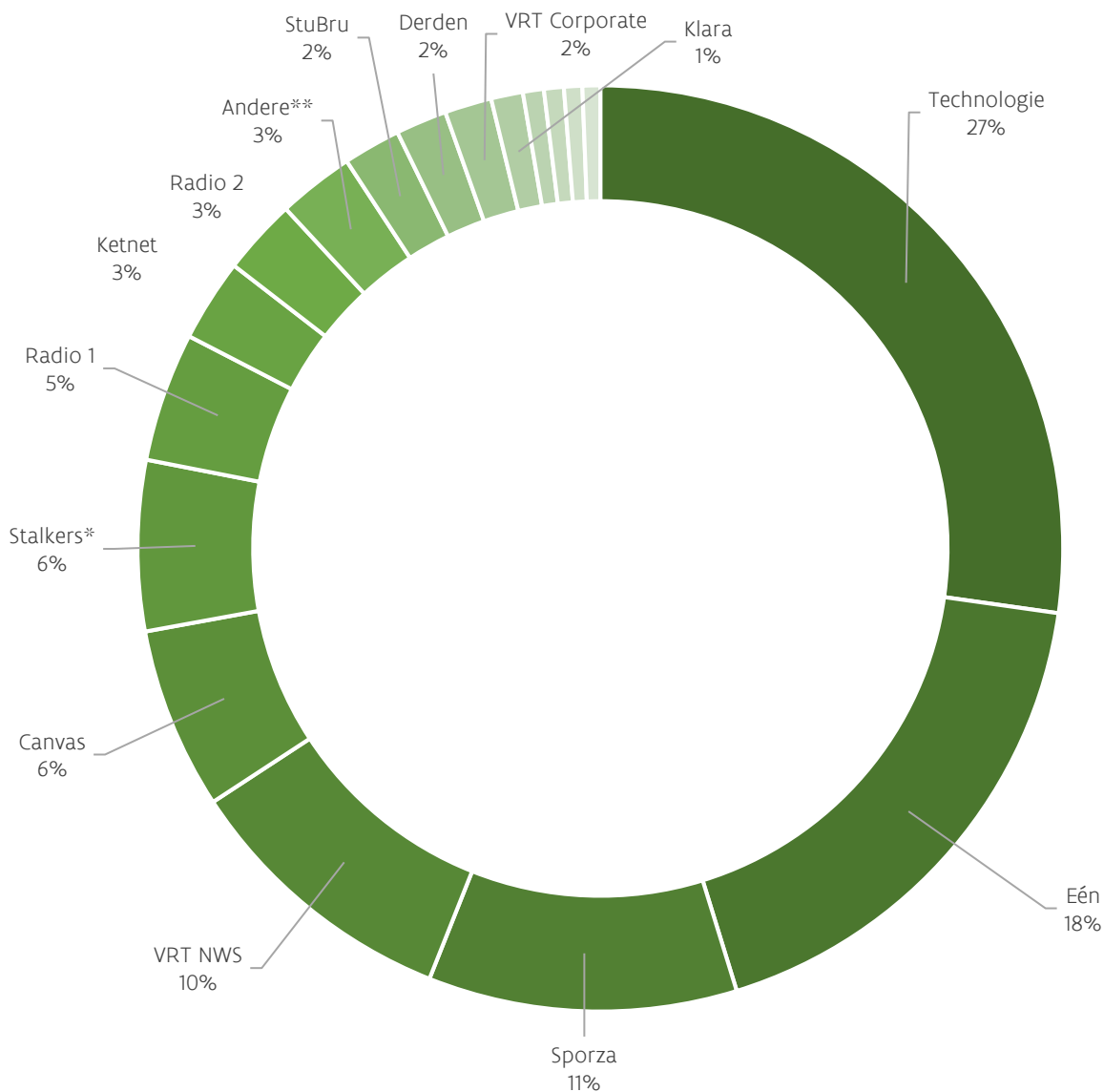
1.3. Wordt er te veel geklaagd?

In 2019 registreerden we minder klachten dan in 2018: een daling van zo'n 25%. Het aantal klachten kende een relatief stabiel verloop. Dat bevestigt de aanname van vorig jaar: het publiek vindt alsmaar meer zijn stem en hangt meer gewicht aan zijn boodschap. De harde toon van sommige berichten blijft ook in 2019 aanhouden. We blijven echter bij ons standpunt dat die sterke en uitgesproken mening van de klant een onmisbare spiegel is die de mediagebruiker ons voorhoudt. De VRT speelt een belangrijke rol in het stimuleren van het brede maatschappelijke debat en heeft een plaats in het leven van alle Vlamingen, ongeacht de woonplaats en over verschillende generaties heen. We zijn dan ook zeer blij dat we bij de klanten- en klachtendienst blijven voelen dat het debat nog steeds wordt gevoerd door onze mediagebruikers.



De daling van 25% (in vergelijking met 2018) is volgens ons te wijten aan de specifieke context van 2019, aangezien er geen forse daling van het aantal mediagebruikers op te merken is. 72,8% (tegenover 73,1% in 2018) van de Vlamingen keek dagelijks live en/of uitgesteld naar televisie in 2019. We blijven als openbare omroep thema's aankaarten die dicht bij de leefwereld van onze mediagebruikers aanleunen. Daarnaast blijven we ook sterk inzetten op de digitalisering. Bepaalde zaken waren niet van tel in 2019: het verdwijnen van DVB-T, het invoeren van een geoblock op VRT NU, een drukke sportzomer, de invoering van de GDPR-wetgeving... Die stabielere context heeft volgens ons invloed gehad op de daling van het aantal klachten.

Onderstaande grafiek geeft een globaal beeld van de verdeling van de categorieën. In de volgende hoofdstukken beschrijven we op basis van de geregistreerde cijfers waar de gevoeligheden en moeilijkheden zich momenteel voordoen. Daarbij worden telkens verschillende dossiers uitgelicht waarbij sterk werd ingezet op bemiddeling.



***Stalkers:** in 2019 werden 326 klachten geregistreerd onder de categorie 'stalkers'. Dat gaat over enkele klagers die op zeer frequente basis een klacht sturen naar de VRT. Na het herhaaldelijk beantwoorden van deze klachten en het vragen om de polemiek hieromtrent stop te zetten, wordt er besloten niet meer te reageren.

****Andere:** onder deze categorie vallen de klachten die niet voldoende duidelijk geformuleerd zijn of waarvoor we niet bevoegd zijn. Uiteraard worden de personen in kwestie hiervan op de hoogte gebracht.

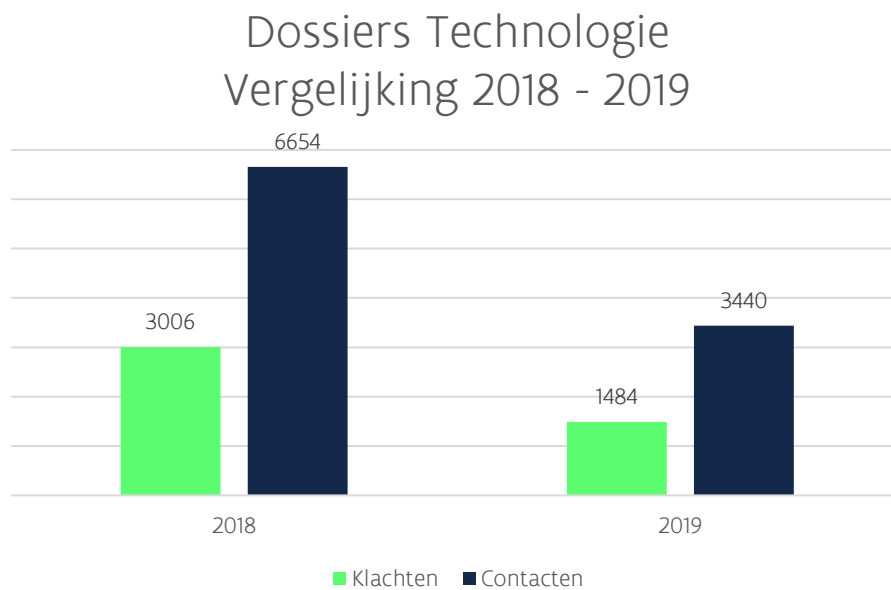
2. Klachten behandelen

2.1. De klanten- en klachtendienst: een brug tussen de mediagebruiker en de VRT

Zoals aangekondigd in het klachtenrapport van 2018 werd op 1 januari 2019 een nieuwe categorisering geïnstalleerd. Het klantenregistratiesysteem vertrekt vanuit de verschillende netten. Zo wordt een duidelijke rapportering gegarandeerd naar de interne diensten. Op basis hiervan bespreken we hoe we het afgelopen jaar hebben ingezet op een bemiddelingsgericht klachtenmanagement.

2.1.1. Technologie

De dossiers onder de categorie 'Technologie' waren in 2018 goed voor 45% van het totaal aantal klachten. Daarom werd in 2019 op basis van het klachtenrapport gekeken waar het beter kon. We stellen vast dat de doorgevoerde verbeteringen geleid hebben tot daling van 49%: **4.924 dossiers** in 2019 tegenover **9.660** dossiers in 2018 in de categorie 'Technologie'.

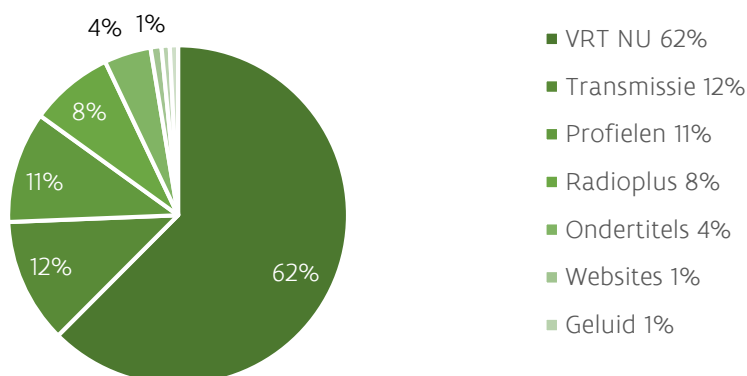


VRT NU¹

Net zoals in 2018 vormt VRT NU de grootste subcategorie binnen 'Technologie'. Daarom werd in 2019 vooral ingezet op samenwerken met het management van VRT NU. Het aantal dossiers met betrekking tot VRT NU is dit jaar gehalveerd: in 2019 registreren we nog **3.032 dossiers** ten opzichte van 6.125 in 2018. Opvallend is dat het aantal gebruikers sterk gestegen is in 2019. Eind 2019 telden we 2.235.543 accounts (ten opzichte van 1.540.000 in 2018) en 71,5 miljoen videostarts (ten opzichte van 52,96 miljoen in 2018). De app is 618.680 keer gedownload (ten opzichte van 230.000 keer in 2018).

¹ Aangezien klantencontacten en klachten met betrekking tot VRT NU inhoudelijk zeer weinig van elkaar verschillen, wordt in deze paragraaf gekozen om beiden samen te bespreken.

Technologie per categorie

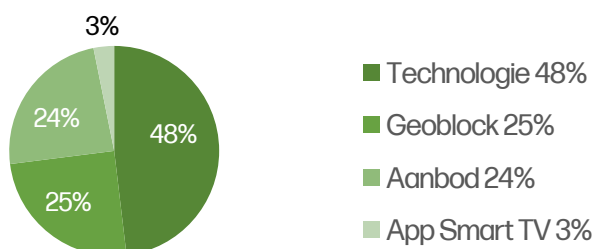


Op basis van de geregistreerde klachten in 2018 werd de bestaande helppagina uitgebreid. In eerste instantie werd ze prominent geplaatst op de VRT NU-startpagina. Dat was voordien niet het geval. Zoals beschreven in het klachtenrapport van 2018 werd deze helppagina enkel in tweede lijn gecommuniceerd naar de klanten². Sinds die aanpassing komen klanten met één klik terecht op een pagina die de meest voorkomende problemen beschrijft en een bijhorende oplossing biedt.



De mogelijkheid om problemen te melden werd ook toegevoegd in de app en specifiek voor mediagebruikers die een Chromecast gebruiken. Wanneer er zich tijdelijke problemen voordoen, dan wordt er redactioneel ook een tijdelijke boodschap weergegeven. Daarnaast werden de foutmeldingen in de videospeler ook uitgebreid, verduidelijkt en verstaanbaarder gemaakt.

VRT NU per categorie



Op basis van de bovenstaande grafiek stellen we vast dat de meeste problemen met VRT NU van technische aard zijn. Daarom worden op de helppagina mogelijke oplossingen aangeboden om de technische problemen te verhelpen. Kijken naar VRT NU in het buitenland is het tweede grote probleem. In 2018 werd de GSM-verificatie geïmplementeerd. We stellen vast dat hierover nog

² Zie klachtenrapport 2018 sectie 1.1.3. uitdaging voor de toekomst

steeds vragen worden gesteld. Op basis van één klik op de knop kunnen kijkers hun account koppelen aan hun GSM-nummer.

Heb je een probleem?

Soms gaat het fout. En dan helpen we je graag verder.

Sommige kijkers hebben momenteel problemen bij het afspelen van onze livestream. We zijn op de hoogte van dit probleem en proberen dit zo snel mogelijk op te lossen. De pagina vernieuwen verhelpt het probleem.

Cookies wissen

Je internetbrowser onthoudt bepaalde 'cookies'. Daarmee blijf je bijvoorbeeld aangemeld met je VRT-profiel. Als je een probleem hebt met aanmelden of video's bekijken op VRT NU, kan een foute cookie de oorzaak van dat probleem zijn.

Probeer eerst eens je cookies te wissen, en kijk of het probleem daarmee verholpen is.

[Cookies wissen](#)

VRT NU opslagruimte leegmaken

Je internetbrowser onthoudt ook andere gegevens, om bijvoorbeeld je persoonlijke voorkeuren op te slaan tussen verschillende bezoeken aan VRT NU. Ook daarin kan steeds een foutje sluipen.

Probeer deze opslagruimte eens te wissen, en kijk of het probleem daarmee verholpen is.

[Opslagruimte leegmaken](#)

Sms-verificatie

Voor sommige programma's is contractueel vastgelegd dat VRT ze online alleen aan inwoners van België mag tonen. Deze programma's mogen bekeken worden binnen de hele Europese Unie.

Als je je buiten België, maar binnen de EU bevindt, voert VRT een extra controle uit via sms-verificatie. Dat is een toegestane manier om te controleren of je in België woont. Als je een Belgisch gsm-nummer koppelt aan je VRT-profiel, kan je alle programma's op VRT NU binnen de hele EU bekijken.

Deze sms-verificatie is niet verplicht om VRT NU te gebruiken. Veel VRT-content is voor inwoners van België wereldwijd te bekijken zonder gsm-nummer. Wil je je gsm-nummer liever niet koppelen, dan kan je een aantal programma's niet bekijken buiten België.

Ben je momenteel in het buitenland of ga je binnenkort op reis? Je kan deze verificatie al op voorhand doen, zodat je probleemloos VRT NU kan blijven gebruiken.

[Koppel je Belgisch gsm-nummer aan je profiel](#)

Indien deze opties geen oplossing bieden, kunnen klanten hun vraag rechtstreeks doorsturen naar het redactieteam van VRT NU via het contactformulier. Technische gegevens worden automatisch mee bezorgd.

Nog steeds een probleem?

Helpen bovenstaande stappen niet of heb je een andere vraag over het gebruik van VRT NU? Stuur ons dan gerust een mailtje.

Omschrijf zo duidelijk mogelijk je probleem, zodat we je sneller kunnen helpen.

[Meld een probleem](#)

Transmissie: DAB+

Begin maart 2019 hebben we veranderingen doorgevoerd aan ons DAB+-netwerk waarbij we van 20 naar 36 masten zijn gegaan. Dat zorgde voor een verbetering van onze dekking, maar de omschakeling leidde ook tot problemen. Luisteraars konden in bepaalde gebieden onze zenders niet of minder goed ontvangen. In veel gevallen konden we de luisteraars helpen door tips te geven die de ontvangst verbeterden, waarvoor we in direct contact stonden met de collega's van audiotecnologie. Niet iedereen kon echter op die manier verder geholpen worden. Het netwerk werd in de maanden erna geoptimaliseerd. Dat gebeurde onder andere via eigen metingen, maar ook via de analyse van de klachten. Door te weten waar er veel problemen werden gemeld, kon de VRT de antennerichtingen aanpassen, zendmasten verhuizen naar een betere locatie en extra zendmasten plaatsen (in onder andere Waver en Gent-centrum). Hoewel er nog steeds regio's zijn die we moeilijk bereiken, dekken we momenteel 95% van de Vlaamse bevolking, wat zeer goed is in vergelijking met naburige regio's.

DAB+

Wij kunnen sinds deze week niet meer luisteren naar alle radiostations gekoppeld aan VRT via DAB+. De andere zenders blijven gewoon beschikbaar. Ik las dat er iets aangepast is aan de zendmasten. Wij hebben ons radio reeds gereset, opnieuw laten scannen naar zenders en verplaatst maar niets helpt om terug naar VRT zenders te luisteren. Hoe kunnen we dit oplossen?

Klacht - #99392

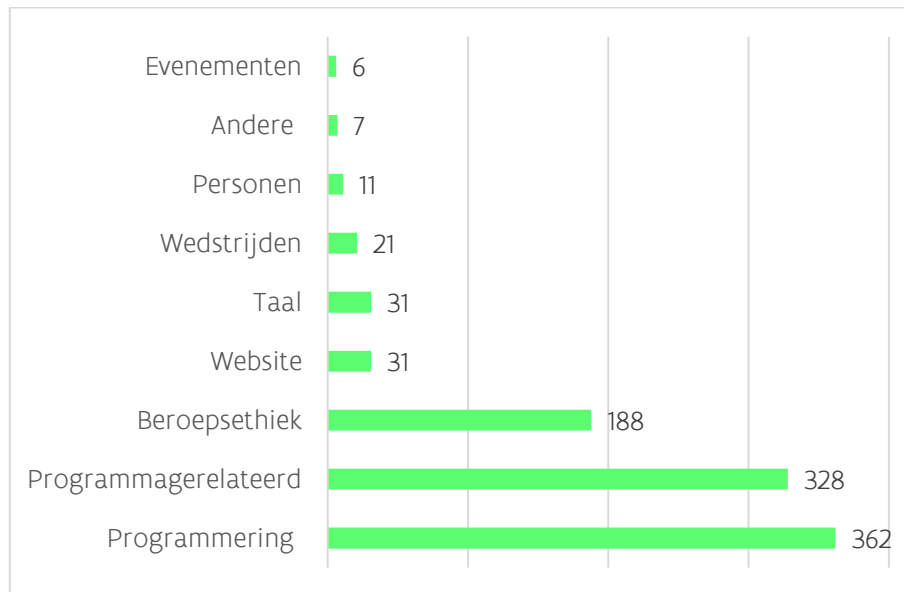
DAB+

Radio 2, en, per extensie alle Vlaamse radio zenders is via DAB+ niet te ontvangen. Wij krijgen alleen Franstalige zenders te horen in het centrum van Overijse.

Klacht - #106803

2.1.2. Eén

In 2019 werden **3.835 dossiers** behandeld met betrekking tot het net Eén, waarvan **986 klachten**. Dat hoge cijfers is een logisch gevolg van het aantal kijkers van Eén. De VRT heeft een marktaandeel van 36,6%, waarvan 29,6% bij de zender Eén zit. Wanneer dit wordt vergeleken met het marktaandeel van Canvas van 5,4%, is het verschil in de hoeveelheid klachten duidelijk te verklaren. Onderstaande grafiek geeft aan in welke mate de klachten verdeeld zijn per subcategorie.



De programmagerelateerde klachten hebben vooral betrekking op de inhoud van verschillende programma's. Meer specifiek stelden klagers bijvoorbeeld de correctheid van bepaalde items of onderwerpen in vraag. Anderen gingen dan weer niet akkoord met de keuze van een bepaald onderwerp. Over het algemeen stellen we vast dat het grootste aantal klachten binnen deze categorie betrekking heeft op *Thuis*, *Iedereen beroemd* en *Blokken*. Dat is een natuurlijk gevolg van het zeer grote bereik op dagelijkse basis.

Thuis

De klachten over *Thuis* gingen vaak over ongerustheden van bepaalde groepen in de samenleving of individuen die zich niet herkenden in datgene dat werd getoond. Zo herkenden advocaten zich bijvoorbeeld niet in de voorstelling van hun beroep in de reeks. We bevestigen daarbij steeds dat het om fictie gaat. De verhalen en personages leven in een lokaal realisme dat gebaseerd is op wat er rondom ons allemaal zou kunnen gebeuren. Om verhalen te vertellen nemen de schrijvers de vrijheid als verhalenvertellers. Een gevolg daarvan is dat bepaalde stappen niet worden getoond, overgeslagen of sneller/trager gaan dan in realiteit het geval zou zijn. Er wordt herkenbaarheid gezocht met de personages, maar niet de realiteit. Dat is een ander televisiegenre. Bij elke nieuwe verhaallijn wordt beroep gedaan op experts binnen het thema dat wordt aangekaart. Een voorbeeld hiervan is de verhaallijn rond Steven met de ziekte ALS. Deze volledige verhaallijn werd geschreven en gefilmd in samenwerking met de ALS-liga. Daarnaast wordt ook alle feedback van

kijkers meegenomen in deze gesprekken om een gevoelig of moeilijk thema zo goed als mogelijk binnen een fictiereeks aan te kaarten.

Thuis

Geachte, Zelf elektro-rolstoelgebruiker zijnde, stel ik mij toch wel de vraag, hoe in Gods naam, de electro-rolstoel, van Thuispersonage Steven, van punt A naar punt B gebracht wordt, als die in een taxi, door Simonneke vervoerd wordt ? Wetende dat ikzelf enorm veel moeite moet doen, en dagen op voorhand, andersvalidevervoer moet aanvragen, om bvb hetzelfde te doen, wat in Thuis, Steven doet ! Het mag dan wel een soapserie zijn, maar ik vind dat het nog geloofwaardig mag zijn, en dus dat er rekening mag gehouden worden, met de soms "harde" realiteit des levens Op die "vaststelling", had ik toch es graag, een aanvaardbaar antwoord op gekregen ?

Klacht - #101068

Thuis

Beste, ik kan niet tegen de verhaallijn van Steven uit Thuis. Er is duidelijk geen weet over de ziekte ALS. Nu kwam Rosa met het idee om lichten op spraak te laten aangaan, terwijl bij ALS de spraak wegvalt (dat dit nog niet bij Steven is, is dan ook héél straf). Een persoon die gediagnosticeerd is met ALS leeft niet lang meer na de diagnose omdat deze ziekte heel snel gaat en ik het irriteert me een beetje dat Steven nog altijd zo gelukkig rondloopt met 'alleen maar' functieverlies in zijn arm.

Klacht - #98147

Die huis

Van *Het Huis* zijn al vijf seizoenen uitgezonden. In 2017 en 2018 werd de reeks opgenomen in Zuid-Afrika. Dat resulteerde in verschillende klachten (beschreven in het klachtenrapport van 2018). Begin 2019 registreerden we opnieuw verschillende klachten over de mogelijke locatie voor het volgende seizoen. Die input werd meegegeven aan het net. Zij beslisten samen met de productie om het vijfde seizoen opnieuw binnen de landsgrenzen op te nemen. Duurzaamheid was vanzelfsprekend één van de factoren die in deze beslissing een rol speelde.

Die Huis

Beste, Graag zou ik even mijn ongenoegen uiten over het nieuwe seizoen van het programma *Die Huis, m*eer specifiek over de locatie. Milieu en klimaat zijn de dag van vandaag niet meer weg te denken uit de samenleving. Iedereen probeert zijn steentje bij te dragen om ook de volgende generaties nog iets mooi na te laten. Ik vind het dan ook zeer betreuenswaardig dat de VRT hier duidelijk geen standpunt in neemt, integendeel. Er wordt zelfs een sein gegeven aan de kijker dat het over en weer vliegen naar Zuid-Afrika voor enkele dagen een normale zaak is. De keuze om van locatie te veranderen kan ik begrijpen maar moet dat zo ver? Iedereen kan en moet mee werken aan een duurzamere, groenere toekomst en zeker grote bedrijven die dan ook nog eens een educatieve invloed hebben op zowat heel Vlaanderen. Jullie eigenste weerman, Frank Deboosere, heeft als nummer 1 tip tegen de klimaatopwarming: "Ga eens op reis in eigen land". Jammer dat de VRT deze tip zelf niet in de praktijk toepast met betrekking tot hun programma's. Moest ik het foute adres hebben gekozen voor deze mail mag u mij altijd zeggen waar ik deze dan wel naar toe moet sturen. Met vriendelijke groeten

Klacht - #92236

Die Huis

Beste, Een 'klacht' klinkt zo zwaar, maar ik zou graag toch meegeven dat ik me serieuze vragen stel bij een programma als 'Die huis'. Over de inhoud geen commentaar, maar is het nodig dat jullie crew en interviewer en interviewee helemaal overvliegen naar Zuid-Afrika voor een gesprek? Maakt dit het programma inhoudelijk zoveel sterker? De uitzichten zijn misschien knapper maar dit maakt het interview zelf toch niet interessanter? Ik vind dat één een voorbeeldfunctie heeft en dus ook moet laten zien dat het programma's kan maken zonder daarvoor heel de wereld af te reizen, zéker als het gaat om een praatprogramma. Dit maakt dat iedereen het maar normaal vindt om veel en ver te vliegen, al is het voor een verblijf van een paar dagen. Dit zeg ik natuurlijk met het oog op de negatieve klimaatimpact die vliegen heeft. Hopelijk houden jullie hier in de toekomst rekening mee want ik ben allicht niet de enige die zich deze bedenking maakt. Bedankt.

Klacht - #97142

Het Gezin

In de reeks *Het Gezin* werden verschillende gezinnen gevolgd tijdens hun dagelijkse leven. Alle deelnemers en eventuele bezoekers hadden hiervoor hun toestemming gegeven. In één van de uitzendingen kwam de jongere zoon van een Marokkaans gezin op bezoek met zijn Vlaamse vriendin. Beiden hadden toestemming gegeven om in beeld te komen, maar de rest van de uitzending werd de relatie en het leeftijdsverschil van de bezoekers op een negatieve wijze uitgebreid besproken. Vervolgens hebben beiden officieel klacht ingediend bij de klachtendienst. Omwille van de serieuze impact voor de personen in kwestie hebben zij zich de dag erna persoonlijk aangemeld bij de VRT. Er werd onmiddellijk een gesprek georganiseerd met de betrokkenen, de aanbodverantwoordelijke en de klachtencoördinator. In eerste instantie werd vooral geluisterd. Het is belangrijk dat de betrokkenen de kans kregen de impact van deze uitzending op hun privéleven toe te lichten. Vervolgens werd nagegaan in welke mate we alsnog van dienst konden zijn. Zo werd de uitzending offline gehaald en werd de toelichting in de TV-gids aangepast zodat de relatie en betrokkenen niet meer vernoemd werden. Ondanks de gevoelige kwestie heeft de betrokken partij een tevreden gevoel overgehouden aan de bemiddeling.

Het Gezin

Gisteren is mijn relatie met ** zo maar op tv verteld. Wij hebben daar niks van geweten op voorhand! Dit kan niet! Niet heel België moet nu door jullie onze relatie in vraag gesteld worden! Wij gaan beide naar de psycholoog gaan. Nachtmerries hebben we ervan! Sensatie zoekers!

Klacht - #118996

Het Gezin

Woensdag 9 oktober kwam ik in de serie 'het gezin' voor. Ik had deze beelden nooit eerder gezien en ik wou niet dat mijn verhaal zo uitgebreid op TV kwam. Ik vind dit schandalig qua reacties en al. Ik heb dit nooit gewild

Klacht - #118964

Neckermann-Thomas Cook

Bemiddeling werd sterk ingezet bij het faillissement van Thomas Cook-Neckermann. De VRT kiest haar partner zoals altijd met zorg en stelde vast dat dit faillissement onvoorspelbaar was. De juridische dienst van de VRT bevestigde dat de VRT niet aansprakelijk was hiervoor. Dat neemt echter niet weg dat VRT deze situatie ten zeerste betreurde. 80 winnaars van zowel programma's van Eén (zoals *De Stoel* en *Homo Universalis*) als van Radio 2 konden hierdoor hun reisqueques niet verzilveren. De klachtencoördinator heeft samen met de juridische dienst en de

aanbodverantwoordelijken van de verschillende programma's de mogelijke opties bekeken. Zowel juridisch als financieel waren we niet in staat alsnog de reischeques te verzilveren of andere aan te bieden. De gedupeerde winnaars kregen naast juridisch advies de mogelijkheid te kiezen uit vijf verschillende pakketten, waaronder de mogelijkheid om de *MIA's* bij te wonen of met het gezin naar Plopsaland te gaan. Belangrijk is wel hierbij te vermelden dat deze dossiers niet onder de categorie 'Klacht' werden geregistreerd aangezien het hier louter ging om het informeren van klanten en het aanbieden van de mogelijke pakketten. Ze werden dus geregistreerd onder 'Algemeen klantencontact'. Slechts drie dossiers escaleerden tot een officiële klacht. Ook zij konden op een positieve manier afgerond worden na de nodige duiding.

Neckermann – Thomas Cook

Goedemiddag, Ongeveer een half jaar geleden wonnen wij een waardebon bij jullie, Radio 2. Dit van neckermann, twv 1750 €. Voor ons veel geld! Toen kwam het faillissement van Thomas Cook. Na dat nieuws kregen we van de vrt te horen dat er niets meer aan te doen was... maar ze gingen ons compenseren ! Nu krijgen we dit als compensatie, ..we mogen een pakket kiezen uit dit. Dit zou dan evenredig moeten zijn met een waardebon van 1750 € ?? Ik dacht het niet! Dit is gewoon bijna om te lachen.... Graag hadden wij dit anders opgelost gezien. Want dit is een schandel!

Klacht - #123195

Neckermann – Thomas Cook - één

Beste één,

Als je aan een programma als Homo Universalis meedoet ga je er vanuit dat je niet gaat winnen maar doe je vooral mee voor de leuke ervaring. Een leuke ervaring was het helemaal. Wat een leuke mensen heb ik leren kennen en wat een Fantastisch crew was het toch. Als je na 17 dagen opnames toch tot de laatste drie behoort en je valt mee in de prijzen is dit een onverwacht top cadeau om te krijgen. Als je maanden later hoort dat Neckermann failliet gaat denk je bij jezelf dit zal één toch wel even oplossen. Ik dacht even dat de oplossing die ik in mijn postvak vond een grap was maar blijkbaar niet. Als je dan echt geen oplossing vind waren er toch veel originelere manieren om dit op te lossen volgens mij. Die 2000 euro gaat ons niet meer of minder doen reizen maar het is jammer om aan de kinderen te moeten vertellen dat we de prijs niet krijgen. Ze waren zo vier. Ik durf tegen mijn kinderen en vrienden niet zeggen wat ik in de plaats krijg. We gaan sowieso een super vakantie maken dus maak jullie zeker geen zorgen. Voor Salattin vind ik het nog veel erger dan voor mezelf. Zo een jonge gast die plots een reis van 6000 euro verliest. Sorry dit moest mij even van het hart.

Voor mij mag je trouwens de 4 tickets naar plopsaland kiezen. Je hoeft ze niet op te sturen maar als het niet teveel gevraagd is mag je de waarde van dat cadeau storten voor Rode neuzen dag. De waarde is net genoeg om een fiscaal ~~altes~~ maar te vragen volgens mij.

Hopelijk geraakt dit mailtje bij de juiste persoon. Het moest me even van het hart. Ik weet natuurlijk ook dat de klantendienst en de fantastische crew hier niks aan kunnen doen en wil jullie bedanken voor de Top ervaring en de moeite die jullie hebben gedaan.

Klacht - #121213

Neckermann – Thomas Cook - één

Geachte, Mijn partner F.D.B. heeft op 29/8/2019 een reis naar New York gewonnen met 'De Stoel' in Sint-Gillis-Waas. Er werd ons toen gezegd dat Neckermann ons de week erna zou contacteren, maar wij hebben nooit iets van hen gehoord noch telefonisch, noch via mail. We hebben hen na 10 dagen zelf gecontacteerd, maar ze moesten het verder bekijken en gingen ons iets laten weten. Tot op heden hebben we nog steeds niets vernomen. Zou u contact kunnen opnemen met Neckermann om te horen waar het verkeerd gegaan is? Misschien een misverstand? We keken/kijken er namelijk enorm naar uit om New York te ontdekken.

Klacht - #117146

Neckermann – Thomas Cook – Radio 2

Goedemiddag, ik hoop dat dit een grap is?! Een waardebon van 1750 euro vervangen door ... dit??
Serius?? Schandalig!
Ik heb in niets interesse... ! Dat zegt ons allemaal niets, interesseert ons niet! Zeer triestig!! Ja, ik ben razend.

Klacht - #121266

Reactie na bemiddeling

Beste,

Ik zal mijn teleurstelling een plaats geven, en mn kwaadheid opzij schuiven.
Ik wil U toch bedanken voor de antwoorden die U mij telkens gaf op mijn toch wel boze emails.
Graag kiezen we dan voor het KETNET pakket, zodat we onze neefjes en nichtjes toch blij kunnen maken.

Factcheckers

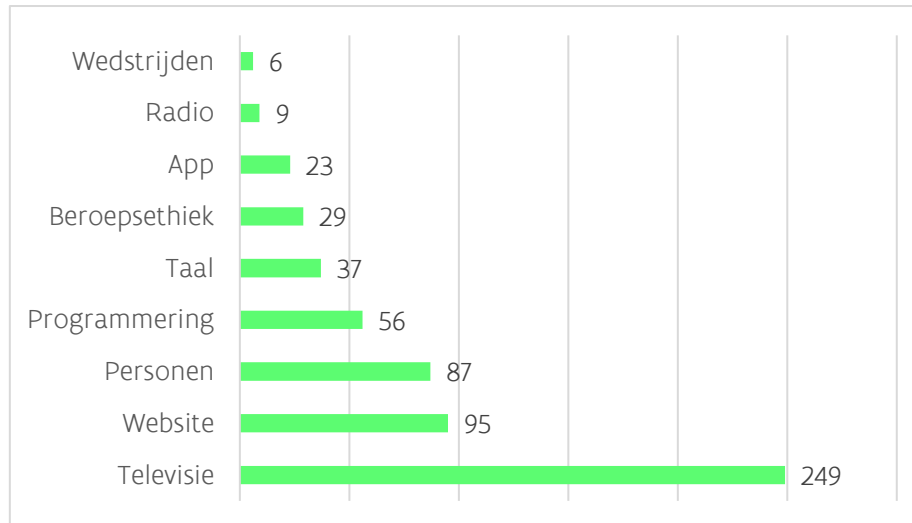
Het werk van acht weken 'factchecken' leverde een aantal keer een opmerkelijk resultaat op. Zo stelde het trio vast dat je nog altijd zonder problemen de producten kan kopen die drie jaar geleden werden gebruikt om de bom van de aanslagen in Brussel te maken. Meer nog, het nationaal meldpunt van de federale politie waar winkeliers verdachte aankopen kunnen melden, stond op non-actief. Gelukkig werd na de uitzending het meldpunt weer geactiveerd. Daarnaast werd ook aangetoond hoe gemakkelijk je de beveiliging van openbare plaatsen kan omzeilen met een fluohesje.

Ook de reportage over witte eieren had impact: het trio ontdekte dat je beter witte eitjes eet dan bruine, want die zijn beter voor het milieu. Door hun actie 'Je redt de planeet als je een wit eitje eet' kwamen de witte eieren weer in de supermarkten terecht.

Met een gemiddelde van ruim een miljoen kijkers per aflevering konden deze opmerkelijke *facts* op heel wat reacties en klachten rekenen. Naast een persoonlijk antwoord op elke klacht werd in de laatste aflevering van *Factcheckers* ook ingegaan op de reacties van de kijkers. Zo werden bepaalde zaken meer geduid en werd er gekeken of enkele zaken niet aangekaart werden in de eerdere uitzendingen.

2.1.3. Sporza

Voor Sporza behandelden we dit jaar **1.479** dossiers, waarvan **594** klachten. Ten opzichte van 2018 zien we hier slechts een kleine daling. Dat is opvallend aangezien er dit jaar geen sprake was van een drukke sportzomer zoals in 2018. Onderstaande grafiek geeft weer waar deze pieken zich dan wel voordoen.



Het grootste aantal klachten valt onder de categorie 'Televisie' aangezien de klachten in de meeste gevallen gaan over sportieve voorkeuren: sporten die wel/niet in beeld werden gebracht, personen die te vaak werden vernoemd of netten die geen aandacht kregen. Afhankelijk van de klacht werd steeds nagegaan of de klacht terecht was. Sporza werkt op meer platformen dan enkel televisie. We informeerden mediagebruikers dan ook graag waar ze extra informatie konden vinden over bepaalde sporten, wedstrijden, deelnames, personen...

Sportieve voorkeuren

Mijne Dames en Heren Er moet mij wel iets van het hart. Ik kijk af en toe naar een voetbalwedstrijd of koers, niet als een fanatieke sportliefhebber, maar dat het avond en of het laatavond journaal van vrijdag 22 maart jl. of zaterdagmiddag journaal van 23 maart geen enkele berichtgeving doet over de mooie prestatie van Nina Derwael in Doha, dat heeft mij erg aangegrepen. Deze mensen in dat soort sporttakken moeten even hard werken als de voetballers en coureurs. Alleen zij verdienen het zout op hun aardappelen niet en worden dan zelfs niet vernoemd of is het enkel de sport waar veel geld mee gemoeid is die van tel is? Op VTM hebben ze vrijdagavond juist een halve minuut aandacht aanbesteed. Echte schande

Klacht - #100803

Sportieve voorkeuren

Hoelang gaat die wuyts nog mogen zeveren op sporza? Vanderpoel is maar ene dat hij kent je moet als reporter neutraal zijn. Een echte schande.

Klacht - #102297

Beste, Het is echt niet meer te doen met Michel Wuyts. Hij kan niet verbergen welke GROOOOOOTE fan hij is van Vanderpoel. Als hij 2 zinnen zegt is er 1 over Vanderpoel. Zelfs als hij niet mee doet dan gaat het over hem. Ik ben heus niet de enige die er zo over denkt. Mijn familie en vrienden zeggen zelfs dat de VRT er allicht is voor betaald om zo veel mogelijk Vanderpoel te benoemen. Vanderpoel, Vanderpoel, Vanderpoel.....Het vergald echt mijn zin om nog te kijken. Straks kijkt niemand nog met zo'n commentator!!!

Klacht - #103017

Programmagids

Begin september 2019 voegde Sporza op zijn website een programmagids toe, waarin voor de komende dagen aangegeven staat welke sportevenementen waar te volgen zijn: via livestream, op televisie en/of op Sporza op Radio 1. Voor die invoering kregen we regelmatig vragen over welke sportevenementen werden uitgezonden en klachten wanneer iets niet op televisie werd vertoond. Voor bepaalde sportevenementen beschikt de VRT niet over de uitzendrechten en soms is er door de bestaande programmering of door verschillende sportwedstrijden op hetzelfde moment geen ruimte meer op onze televisiekanalen. Daarom heeft Sporza er in 2019 een aantal keer voor gekozen om de wedstrijd wel via livestream op de website aan te bieden, zoals bij het BK Tijdrijden en de achtste finales van de Yellow Tigers op het EK Volleybal. Veel kijkers waren hier echter niet van op de hoogte en uitten hun ontevredenheid omdat de wedstrijd niet op televisie uitgezonden werd. Na de invoering van de programmagids merkten we dat die vragen en klachten daalden, wat ook het doel was van die gids. Mediagebruikers die de gids nog niet gevonden hebben, verwijzen we steeds door zodat ze in de toekomst een goed zicht hebben op de programmering. Over de effecten van de programmagids stonden we ook in nauw contact met de collega's van Sporza.

Programmagids

Goedemiddag , België het land van de wielrenners. VRT de beste omroep ivm sport!! Maar!!!!????
Vandaag de mist in gegaan hoor! Beelden van een leeg basketstadion en niets niets niets van het spannendste BK tijdrijden ooit!! Veel waarde verloren, sorry. Sportieve groeten

Klacht - #109983

Programmagids

Beste sportliefhebber, Met heel veel goesting keek ik uit naar de match in de achtste finales van het EK Volleybal voor dames tegen Rusland. Via de tv gids kon ik enkele dagen geleden lezen via telenet dat de uitzending om 18u zou zijn. Spijtig genoeg niet Live zoals de vorige matches stel ik nu vast wanneer ik de uitslag via de media al kan lezen. Ik kijk er alweer naar uit om eerst al het fucking voetbalnieuws te moeten aanhoren alvorens het 30 seconden over volleybal zal gaan.

Klacht - #114962

Wout Van Aert na Parijs-Roubaix

Tijdens de rit van Parijs-Roubaix had Wout Van Aert ondanks veel energievretende tegenslagen een sterke wedstrijd gereden. Na aankomst werd een zichtbaar uitgeputte Van Aert geïnterviewd door onze journalist. Dit wekte bij kijkers veel wrevel op. Ze vonden het ongepast om op dat moment vragen te blijven stellen. We hebben vervolgens de beelden bekeken, zowel vanuit het perspectief van de kijkers als van de journalist. We gaven aan dat het op zich journalistiek verantwoord is om renners na een wedstrijd in beeld te brengen, ook op deze manier omdat het toonde hoeveel de wedstrijd van hem gevraagd had. De entourage kon de camera ook steeds weigeren. Aan de andere kant erkenden we dat journalistiek mensenwerk is. Het was hier dan ook een moeilijke afweging wat wel of niet gepast was, en of er misschien een vraag te veel gesteld was. De feedback van de kijkers werd besproken met de Sporzaredactie. In de uitzending van *Extra Time Koers* kwam Ruben Van Gucht zelf op de reacties van de kijkers terug met ruimte voor discussie met de gasten aan tafel.

Parijs - Roubaix

Beste, Ik wil dit gewoon even zeggen, is niet echt een klacht. Ik begrijp niet dat reporter bleef aandringen bij Wout Van Aert na de aankomst van koers van vandaag, ik was beschaamd in zijn plaats, toont van weinig respect...
Vriendelijke groeten

Klacht - #103041

2019 was geen jaar met grote sportevenementen zoals een EK of WK Voetbal of Olympische Spelen. Wel was er de jaarlijkse afspraak met De Ronde van Frankrijk en het bijhorende programma *Vive le Vélo*. Over de commentaar tijdens De Ronde, *Vive le Vélo* en *Sporza Tour* op Radio 1 kregen we heel veel complimenten binnen.

Vive le Velo

Ik wil jullie van harte complimenteren met de uitzendingen van Vive le Velo. Ik kijk erg graag en ik waardeer de kunde, het respect en de prachtige sfeer die uitgedragen wordt. Een toppunt was het gesprek met Marianne Vos op 20 juli. De beelden van haar uit de Giro Rosa en bovenal het prachtige camerawerk na die betreffende beelden waarbij de gasten aan tafel vanaf boven in beeld worden gebracht op de berg. Ga zo door! Hartelijke groeten uit Nederland!

Klacht - #111875

Tour de France

Beste VRT. Nee geen klacht maar ik moet het ergens kwijt!!! Ik wil u danken voor de geweldig mooie dagen die U mij gegeven hebt door de fantastische verslaggeving van de Tour de France. Zelden heb ik zo aan de TV gehangen, zo genoten van ieder programma hierover. De speciale reportages over Eddy Mercks waren juweeltjes in de journalistiek, compliment voor Karl Vannieuwkerke maar ook voor Baron Eddy om de ongedwongen en prettige manier waarop hij steeds actief bleef tot en met de start in Binche. Nu blijf ik genieten van de vaklui Michel Wuyts en Jose de Cauwer, maar zeker ook met Vive le Velo wederom met Karl Vannieuwkerke. Hartelijk dank en..... ga zo door !! Groet voor de hele ploeg

Klacht - #111017

Vive le Velo

Beste, ik wil graag de hele ploeg van Vive le vélo feliciteren met hun uitzendingen, die niet alleen een mooie aanvulling zijn bij de ronde-etappe van de dag, maar ook voor de niet wielerliefhebber die ik ben, leuk zijn om te volgen en interessante weetjes bevatten.

De personen die de locatie zoeken en de cameraman/-lui wil ik daarnaast nog extra feliciteren voor de keuze van de gebouwen/pleintjes/waterwegen, de schitterende beelden, de oogstrelende kleuren, de onverwachte inkijkjes, de fabelachtige standpunten en het feilloze gebruik van het licht, of het nu daglicht is, tegenlicht, maanlicht of kunstlicht. De schilder die ik wel ben, geniet. Telkens opnieuw... Zou u, omdat ik daar zelf niet in slaag, mijn gelukwensen alstublieft willen overbrengen?

Klacht - #112141

2.1.4. VRT NWS

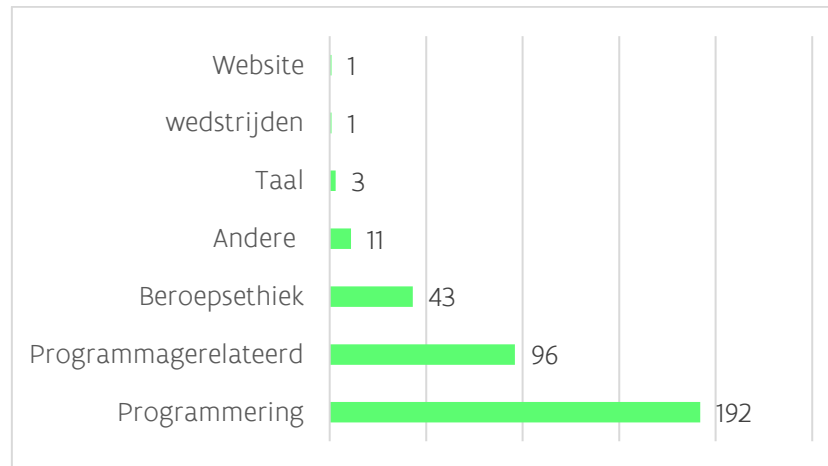
In 2019 registreerde de klanten- en klachtendienst **1.756 dossiers** met betrekking tot VRT NWS, waarvan **535 klachten**. Dat is een daling ten opzichte van 2018 (816 klachten). Het gaat over alle klachten over VRT NWS die niet werden afgehandeld door de nieuwsombudsman, maar door de klachtendienst.

De daling is door twee zaken te verklaren. Enerzijds is het een gevolg van het invoeren van een 'Taalfout opgemerkt?'-knop. Die zorgt ervoor dat taalfouten rechtstreeks worden gemeld aan de eindredactie, zodat ze aangepast kunnen worden. Zo wordt de tussenstap via de klachtendienst of nieuwsombudsman overgeslagen. Anderzijds werd in 2019 sterk ingezet op een vlotte samenwerking tussen de klachtendienst en de nieuwsombudsman. Een fulltime medewerker van de klachtendienst helpt op frequente basis op de dienst van de nieuwsombudsman (cfr. 3.3.2. Onafhankelijkheid). Zo werden gemeenschappelijke standaardantwoorden opgesteld voor de meest voorkomende klachten. Die werden vervolgens beantwoord door de klachtendienst. Dat ging bijvoorbeeld over klachten met betrekking tot de neutraliteit van VRT NWS, het onderbreken van gasten door interviewers, taal, de kleding van de nieuwsankers, te weinig/te veel aandacht voor bepaalde onderwerpen, maar ook technische kwesties met betrekking tot de VRT NWS-app of de website.

Wanneer een standaardantwoord bij de klachten niet voldoende is, worden die klachten overgeheveld naar de nieuwsombudsman. De nieuwsombudsman toetst de vragen, opmerkingen of klachten over nieuwsdienstprogramma's af aan het redactiestatuus, de interne richtlijnen over onpartijdigheid en de code van de Raad voor de Journalistiek. De rapportering met betrekking tot deze klachten is achteraan dit rapport terug te vinden.

2.1.5. Canvas

Met betrekking tot Canvas werden **1.335 dossiers** afgehandeld in 2019, waarvan **347 klachten**. Onderstaande grafiek toont aan dat de klachten vooral in de subcategorieën 'programmering', 'programmagerelateerd' en 'beroepsethiek' terug te vinden zijn.



Programmering

Naast sterke actualiteitsprogramma's en kwalitatief hoogstaande fictie behoren ook sportwedstrijden tot het DNA van Canvas. We merken dat we daarmee heel wat kijkers weten te boeien. Een programmagids samenstellen waarin sportwedstrijden en andere live-programma's zijn opgenomen, is echter niet altijd eenvoudig. Zo is het vaak onduidelijk wanneer een voetbalwedstrijd bijvoorbeeld zal eindigen. In de meeste gevallen worden de wijzigingen meteen doorgegeven aan de distributeurs, die er dan voor zorgen dat hun elektronische programmagidsen worden aangepast. In uitzonderlijke gevallen kan het gebeuren dat een opname van onze kijkers toch niet volledig lukt. Dat was het geval bij de uitzending van de laatste aflevering van *Escape at Dannemora*. Die dag was er een wijziging in het programmaschema naar aanleiding van een voetbalwedstrijd die door verlengingen en penalty's meer dan 50 minuten was uitgelopen. Zo'n 75 kijkers klaagden hierover aangezien hun opname van *Escape at Dannemora* daardoor niet volledig was gelukt. Die klachten werden besproken met Canvas en er werd besloten om de laatste twee afleveringen opnieuw uit te zenden om onze kijkers een kans te geven om de ontknoping van de serie toch te kunnen bekijken.

Op basis van de ontvangen reacties heeft Canvas besloten om in de toekomst op voorhand een programmaherhaling in te plannen wanneer verwacht wordt dat een sportwedstrijd weleens zou kunnen uitlopen. Zo stonden de laatste afleveringen van *Sharp Objects* geprogrammeerd net na een bekerwedstrijd in het voetbal. Omdat de kans groot was dat die wedstrijd uit zou lopen door verlengingen, werd besloten een herhaling in te plannen zodat kijkers de ontknoping van de serie niet zouden missen. We merkten ook dat het aantal klachten daardoor met de helft was gedaald (tot 39 klachten).

Escape at Dannemora

Door de verlengingen van de match Oostende-Gent is de eerste van de dubbelaflevering van *Escape at Dannemora* niet uitgezonden en kan ik alleen de laatste aflevering zien. Had nochtans voor alle veiligheid de ganse nachtprogramma's opgenomen om niks van deze fantastische serie te missen. Maar nu ben ik een aflevering kwijt. Dit kan toch niet. Zenden jullie deze opnieuw uit of laten jullie mij en ongetwijfeld vele fans van de serie onbevredigd achter. Shame on you VRT/CANVAS

Klacht - #95128

Beroepsethiek

In februari heeft Canvas de documentaire *Leaving Neverland* uitgezonden. De documentaire gaat over het vermeend seksueel misbruik van Michael Jackson en maakte heel wat reacties los in de pers en bij onze kijkers. Samen met het netmanagement van Canvas werd een antwoord opgesteld waarin het doel van de uitzending werd toegelicht. Canvas zorgde samen met VRT NWS voor duiding van de documentaire in nieuwsprogramma's zoals *Terzake* en *De Ochtend*, en op de website van VRT NWS.

Naast de opmerkingen van enkele bezorgde kijkers werd er ook een protestactie gelanceerd door een fanclub van Michael Jackson. De fanclub had de contactgegevens van verschillende omroepen die de documentaire zouden uitzenden online gezet en fans wereldwijd aangespoord om e-mails te sturen naar die omroepen. Ook het e-mailadres van onze klantendienst stond op die website. Bijgevolg registreerden we uitzonderlijk veel cases over de uitzending van *Leaving Neverland*. Het ging dan telkens over hetzelfde bericht dat door tientallen fans werd gekopieerd. Ook hierop werd gereageerd met een antwoord dat werd opgesteld in samenspraak met Canvas.

Leaving Neverland

Ik hou het graag kort, zowel uw als mijn tijd is kostbaar. Toch wil ik heel even aanhalen dat ik het journalistiek een flater vind dat een nieuwsredactie als VRT een documentaire uitzendt zonder daarbij enig tegenwoord, zonder nuancering van de feiten, zonder de andere kant van het verhaal te laten zien (geen bewijzen, vrijspraak in rechtszaak na jaren onderzoek, eenzijdige documentaire, het wijzigen van een verklaring onder ede, het zich plots herinneren, de vreemde houding van de familie). Het is dezer dagen heel eenvoudig geworden om iemand met woorden aan de schandpaal te nagelen. Wat blijft er over van "onschuldig tot het tegendeel bewezen is"?

Enkele getuigenissen zijn geen bewijzen, toch zet deze documentaire Michael Jackson weg als een monster en de VRT doet weinig tot niets om dat beeld te nuanceren (het onderwerp nogmaals aanhalen in andere programma's is niet voldoende - er was duiding nodig voor, tijdens of na de documentaire). Onder het mom 'oordeel zelf', dat kan toch helemaal niet: de documentaire is enorm eenzijdig. Zo is het onmogelijk zelf te oordelen gezien de andere kant van het verhaal niet belicht wordt. Het is aan de VRT om duiding te voorzien, niet aan de kijker om aan de hand van één documentaire zijn mening te moeten vormen.

Ik ben geen fan van Michael Jackson, maar dit vond ik echt niet kunnen vanuit redactioneel standpunt.

Klacht - #99071

Leaving Neverland

Graag wil ik zeggen dat ik het niet verantwoord vond om de documentaire over Michael Jackson uit te zenden. Er is een proces geweest, en de man is vrijgesproken. Een van de twee mannen die hem in de documentaire beschuldigen, heeft hem tijdens het proces verdedigd en gesteld dat er geen seksuele handelingen plaatsvonden. Toen had hij zijn kans gehad en als hij die niet greep toen, pleegde hij meened. Ik vind het laag bij de grond om iemand die gerechtelijk is vrijgesproken in een documentaire alsnog te beschuldigen. Het kan zijn dat Jackson een pedofiel was, maar dat kon niet bewezen worden in de rechtbank. Hoe kan ik er dan over oordelen?

Er is ook geen wederwoord in de documentaire. Dat is niet kwalitatief hoogstaand, zoals de VRT journalist verantwoordelijk voor de uitzending, beweerde. Kwalitatief hoogstaand betekent ten minste ook nog wederwoord geven. Me dunkt dat er ook kijkcijfers en profileringsdrang mee gemoeid zijn. Ziehier mijn bedenkingen. Kort samengevat: 1-beschuldigen van iemand die al een proces heeft gehad en daar vrijgesproken is en 2-geen wederwoord. Antwoord van uw kant kan maar is niet nodig.

Klacht - #99040

Programmagerelateerd

Binnen deze categorie zien we dat een vierde van de klachten betrekking heeft op het programma *De Ideale Wereld*. In *De Ideale Wereld* wordt de actualiteit op een satirische en humoristische manier besproken en komen alle mogelijke onderwerpen aan bod. Sommige kijkers hebben het moeilijk met de onderwerpen die op de korrel worden genomen. Hoewel we blijven benadrukken dat het gaat om humor, wordt die feedback steeds doorgegeven aan de redactie van *De Ideale Wereld*. Het is belangrijk steeds gevoelig te blijven voor de manier waarop bepaalde rubrieken overkomen op de kijkers. Verder zien we dat uitzendingen als *Kinderen van de kolonie* of *Nachtwacht* ook op heel wat reacties kunnen rekenen. Vaak gaat het over het ongenoegen waarop bepaalde onderwerpen wel/niet in beeld worden gebracht en welke gasten er worden uitgenodigd in de uitzending.

De Ideale Wereld

Geachte,

De laatste beelden van vandaag 12/11/19 met veteranen op de herdenking van de oorlog met de bijhorende commentaren vond ik er erg over. Daarvoor nog een aflevering van kinderren van het verzet geprogrammeerd. Beleefde groeten,

Klacht - #122446

De Ideale Wereld

Betreft uitzending De Ideale Wereld van dinsdag 15 januari II. Ik vind de item ivm Bisschop J. Bonny niet kunnen. Satire moet kunnen maar dit was er ver over. Ik kan me niet indenken dat dit zou gebeuren omtrent een rabbijn of een imam.

Klacht - #93602

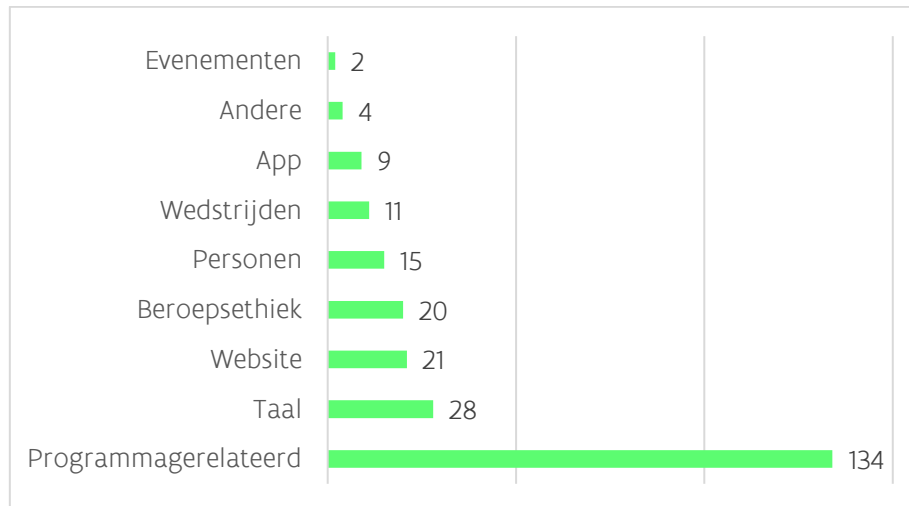
Nachtwacht

Beste Ik heb me blauw geërgerd aan de uitzending over religie. Vooral aan de lakse houding van Jan Leyers tegenover de onbeleefde Othman El Hammouchi. Los van de inhoud moet e goede gespreksleider het gesprek in goede banen leiden. Jan is daarin schromelijk tekort geschoten. Hij liet die Othman maar doordraven en Assita kanko telkens onderbreken tot het onbeleefde toe. Er werd niet geluisterd naar elkaar. Johan Bonny was een toonbeeld v hoe het moet. Jan mag bij hem in de leer gaan!

Klacht - #98617

2.1.6. Radio 1

Radio 1 tracht als actuaazender in Vlaanderen zijn luisteraars te prikkelen en te inspireren. Diverse maatschappelijke thema's zoals milieu, welzijn, gezondheid en wetenschap komen geregeld aan bod. Dat opent vanzelfsprekend het debat bij bepaalde luisteraars waardoor we meer klachten registreren bij Radio 1 ten opzichte van ontspanningsnet Radio 2. In 2019 werden van de **1.025 dossiers** met betrekking tot Radio 1, **246 klachten** geregistreerd.



Programmagerelateerd

Ongeveer de helft van de programmagerelateerde klachten heeft betrekking op de inhoud van de uitgezonden programma's. Het ging vooral om reacties op de muziek en onderwerpen. Daarnaast vonden veel klagers dat er te veel Nederlandse gasten werden uitgenodigd in programma's zoals *Nieuwe feiten* en *De Wereld van Sofie*. Het klopt dat er regelmatig Nederlandse gasten te horen zijn in deze programma's, maar de mathematische vaststelling is dat er nu eenmaal meer experts te vinden zijn in Nederland dan in Vlaanderen. Tot slot brengt Radio 1 ook sportverslaggeving, wat volgens sommige klagers niet thuishoort bij deze zender.

Onderwerpen – De Wereld van Sofie

Geachte, Gisteren over de clitoris, vandaag over toiletbezoeken in feulletons. Kan het nog platter? Zijn dit de onderwerpen die de Vlaming wil horen op een openbare zender?

Mijn mening is dat er bij de VRT wat geobsedeerde mensen werken met een speciale interesse over al wat platvloers of abnormaal is en dat men ons behandelt als achterlijke "boerkes" om het in hun taal te zeggen. Gaat het niet over scheten, over kakken, over seksueel abnormaal gedrag, dan is het over andere zever die niemand interesseert of probeert men ons te indoctrineren over klimaat bvb. want wij moeten allemaal de fiets op, in de stad gaan wonen, mogen geen gazon meer hebben terwijl bijna alle VRT-medewerkers elk op hun beurt een programma krijgen waar men de wereld kan rondtrekken. Nu wat bashen op de Vlaamse populaire muziek. Misschien ook eens checken wat voor leugens er in de liedjes van Arno, Jacques Brel, Bart Peeters, of Angèle verteld worden. Maar ja, dat is "kwaliteit", natuurlijk. Tijd om over te schakelen naar een normale zender.

Klacht - #116396

Nederlandse gasten

Beste, Aangezien ik graag naar bovengenoemde programma's luister, vind ik het de moeite waard om u te laten weten dat ik de Nederlanders in beide programma's niet apprecieer en heel dikwijls niet versta. Vandaag ook weer bij Sofie. Een mevrouw die goede raad gaf, volgens Sofie, maar waar ik niets van begrepen heb door het tempo en het accent waarmee ze sprak. Ik weet dat er meer Nederlanders zijn dan Vlamingen en dat ze vlugger bereid zijn om op de radio te komen, maar als je er niets van begrijpt, dan is het verloren moeite. Daarom mijn oproep om te blijven zoeken naar Vlaamse experts die het op de radio komen uitleggen. Het kost mij ook moeite om te blijven luisteren en mailen.

Klacht - #107150

Joods actueel

Naar aanleiding van een uitzending van *De Wereld van Sofie* over antisemitisme ontvingen we een klacht van Joods Actueel. Volgens Joods Actueel werden er onwaarheden verteld over het maandblad en Michael Freilich. Zij eisten bijgevolg recht tot antwoord. In de uitzending had Vincent Byloo in zijn bijdrage gezegd dat, wanneer een comedian als Alex Agnew een mop maakt over Joden, er dagenlang opiniestukken van Michael Freilich in Joods Actueel en andere dagbladen verschijnen.

Samen met Vincent Byloo werd er een antwoord opgesteld waarin de bedoeling van het programma en zijn bijdrage werden toegelicht. De bijdrage van Vincent Byloo ging over joodse humor en paste in een twee uur durende uitzending over antisemitisme. In de uitzending werd het antisemitisme besproken en werden alle mogelijk clichés en vooroordelen over joden gefactcheckt, genuanceerd en weerlegd. Zo ook het cliché dat Joden geen gevoel voor humor zouden hebben. Die stelling werd op een luchtige manier aan het einde van de uitzending tegengesproken door Vincent Byloo, die verschillende fragmenten van Joodse comedians had meegenomen naar de uitzending. Zo werd al snel duidelijk dat Joden wel degelijk aan zelfspot doen. In de inleiding werden wél enkele gangbare vooroordelen van de Joodse gemeenschap geciteerd en werd het voorbeeld van de uitspraken van Alex Agnew gegeven. De uitspraken van Alex Agnew zijn uiteraard voor de rekening van de comedian en werden in de uitzending enkel geciteerd als voorbeeld. Dat de comedian meermaals in aanvaring kwam met Joods Actueel naar aanleiding van zijn moppen is bovendien geen mening of standpunt, maar een vaststaand feit. Aansluitend werden die geciteerde fragmenten en vooroordelen bovendien uitgebreid tegengesproken. De moraal van het verhaal was namelijk dat de Joodse gemeenschap wel gevoel voor humor en zelfspot heeft.

In het antwoord aan Joods Actueel hebben we dus proberen duidelijk te maken dat er in de uitzending geen onwaarheden werden verteld over Michael Freilich en Joods Actueel, en dat het programma niet zou ingaan op een recht tot antwoord. Daarmee werd deze klacht afgesloten, aangezien we geen antwoord ontvingen van Joods Actueel, noch een aangetekend schrijven met de vraag op een recht tot antwoord.

Byloo - Joods Actueel

Tijdens De wereld van Sofie van 22/2 werden manifest foutieve info verspreid over Joods Actueel en over Michael Freilich vandaar dat we een Recht van Antwoord eisen OP ANTENNE, tenzij u met een redelijk tegenvoorstel komt anders zal u het RvA conform de wetgeving per aangetekend schrijven ontvangen. Mvg

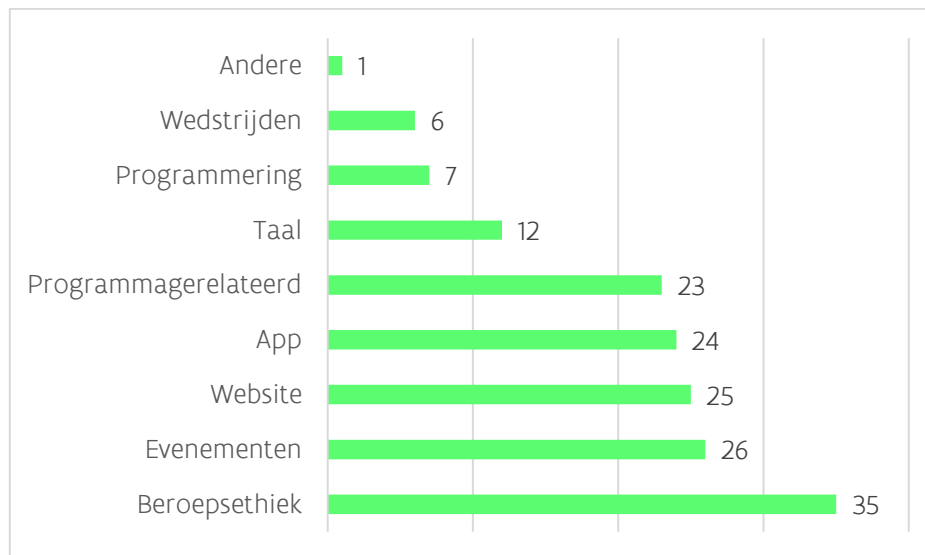
Klacht - #97547

Privacyschending

Tijdens een uitzending van de *Wereld van Sofie* werd een getuigenis gebracht van een vrouw die in haar relatie slachtoffer is geweest van psychisch geweld door haar partner. Tijdens die getuigenis werd gebruik gemaakt van een schuilnaam die zeer dicht bij haar echte naam lag. De ex-partner herkende de naam en de stem van de vrouw. Hij contacteerde vervolgens de redactie en zei dat dergelijke zaken beter gecheckt moesten worden, want dat het verhaal van de vrouw niet de waarheid was. Daarnaast gaf hij ook aan dat dit schadelijk was voor de kinderen. Vanuit de redactie werd inhoudelijk gereageerd en vervolgens impliciet de identiteit van de vrouw bevestigd. Dat heeft ertoe geleid dat de vrouw in kwestie de klachtendienst heeft gecontacteerd. We hebben hier inderdaad moeten vaststellen dat er een fout werd gemaakt vanuit de redactie. De uitzending werd offline gehaald, maar omwille van de grote persoonlijke impact op de vrouw haar privéleven werd zij uitgenodigd op de VRT. Er werd een gesprek georganiseerd met de klachtencoördinator en de manager beroepsethiek. Dat werd voorbereid samen met de redactie van het programma. Naast het aandachtig luisteren naar de vrouw werd ook afgesproken om de manieren om dergelijke verhalen (over psychisch geweld in een relatie, of hoe dit een scheiding extra bemoeilijkt) te brengen, te herbekijken. Bij het uitwerken van dit thema werd gebruik gemaakt van de input van mevrouw. Het onderwerp werd aangepakt in een uitzending, maar binnen een breder concept. Tot slot werd er door de manager beroepsethiek een sessie georganiseerd op de redactie om de privacy naar de toekomst toe beter te garanderen.

2.1.7. Ketnet

In 2019 werden **1.471** dossiers geregistreerd met betrekking tot het net Ketnet, waarvan **183** klachten. Onderstaande grafiek geeft de subcategorieën weer. De programmagerelateerde klachten gingen in de meeste gevallen over de nieuwe reeks *Dag Sinterklaas*. Naar ons aanvoelen ging het vaak eerder om een meningsuiting of het in vraag stellen van het nieuwe concept. De klagers gaven aan dat hun voorkeur uitgaat naar het eerdere concept van *Dag Sinterklaas*. Hoewel we op basis van deze klachten geen aanpassingen hebben uitgevoerd, wordt deze feedback zeker gewaardeerd.



Beroepsethiek

Bij de beroepsethische klachten van Ketnet zien we dat de verantwoordelijkheid van Ketnet tegenover zijn publiek meermaals naar voren werd geschoven. Zo waren er enkele bezorgde ouders die in een programma hadden gezien hoe er met eten (droge pasta, eieren) werd gespeeld. Ze vonden het niet kunnen dat er in een kinderprogramma voedsel werd verspild en dat die boodschap werd meegegeven aan de kinderen. We kregen ook enkele reacties over het programma *Helden*, waarin te zien was hoe de 'helden' op het dak van een verlaten pleintje aan het spelen waren.

De klachten werden steeds besproken met de aanbodverantwoordelijke van Ketnet en psychologe Telidja Klaï. In de bemiddeling met de bezorgde ouders proberen we steeds duidelijk te maken wat de bedoeling is van de programma's en hoe de makers te werk zijn gegaan. Wanneer er in een programma bijvoorbeeld voedsel wordt gebruikt dat niet geconsumeerd wordt, werken de makers altijd met voedsel waarbij de vervaldatum is verstreken en dus bij wet niet voor consumptie mag worden aangeboden. Dat is een van de manieren waarop de makers verspilling proberen tegen te gaan.

De avontuurlijke stunts die te zien zijn in een programma zoals *Helden* hebben zeker hun plaats op Ketnet, maar het is belangrijk dat de makers duidelijk maken aan het publiek dat ze de stunts niet zelf mogen herhalen. Ketnet heeft begrip voor de opmerking rond de veiligheid in onze programma's en bespreekt dat ook met de makers zodat er extra aandacht wordt besteed aan de omkadering.

Gevaarlijke stunts - Helden

Beste,

Ik wil dat mijn e-mail niet als een klacht wordt beschouwd, maar als een aandachtspunt. Ik was verontwaardigd bij het zien van de beelden waarop 2 van de 4 helden op een 'dakje' van een school, volgens de beelden tijdelijk of definitief niet in gebruik, aan het spelen zijn (met een bal, een loopfietsje). Ik weet dat de veiligheid van de helden gewaarborgd is, maar voor kinderen/jongeren kan dit het idee geven dat het ALTIJD veilig, oké is om in een al dan niet verlaten gebouw te spelen. Ik heb dit alleszins eventjes gekaderd aan mijn 7- en 9-jarige zonen.

Beschouw dit aub niet als een klacht, want wij zijn fan van vele series die worden uitgezonden door Ketnet, maar echt waar als een aandachtspunt.

Klacht - #98688

Voedselverspilling

Ik ben erg geschokt om te moeten toekijken hoe er op de vrt tijdens het programma Ketnet helden met eieren wordt gespeeld en verspild en hoe er int algemeen voedsel wordt verspild om het spel!! Ten eerste vind ik dit pedagogisch niet verantwoord om als voorbeeld aan onze kinderen mee te geven dat voedsel verspild mag worden en dit in een spel!! Dit kan toch niet en zeker niet op de vrt!!

Klacht - #99536

Evenementen

Elk jaar organiseert Ketnet het zomerfestival *Ketnet Zomertour*. De Zomertour streek in 2019 neer in zes steden en kon telkens op zo'n 15.000 bezoekers rekenen. Na de Zomertour in Wenduine kregen we meerdere klachten van bezoekers en buurtbewoners die hadden opgemerkt dat er confetti was blijven slingeren in de straten en op het strand. Ketnet maakt voor alle evenementen steeds de afspraak dat alle confetti die gebruikt wordt biologisch afbreekbaar dient te zijn. Alleen bleek tijdens de Zomertour dat de gouden snippers die tussen de confetti zaten in Wenduine niet biologisch afbreekbaar waren. De evenementen van Ketnet worden steeds op een zo ecologisch mogelijk manier georganiseerd en we merken dat een ecologische benadering zowel bij Ketnet als bij het publiek zeer hoog in het vaandel wordt gedragen. In de klachten werd meerdere keren verwezen naar de voorbeeldfunctie van Ketnet en de VRT. De klachten werden dan ook uitvoerig intern besproken. Er werd besloten om een extra controle in te voeren zodat er geen niet-biologisch afbreekbare snippers meer gebruikt zouden worden tijdens de komende edities van de Zomertour. De bezoekers en buurtbewoners die een klacht hadden ingediend over de confetti reageerden tevreden en voelden zich gehoord.

Ketnet Zomertour

Confetti, waarom wordt er plasticconfetti rondgestrooid in Wenduine, alles waait richting strand en zee! Is er nog niet genoeg gevraagd en gewaarschuwd om geen plastic te gebruiken? Schande en dat voor een openbare zender 😞😞😞

Klacht - #111955

Ketnet Zomertour

Beste, bij de Ketnet Zomertour laten jullie zomaar 1000den grote plastic confetti's achter: SCHAAMTELOOS! Dit is niet meer van deze tijd. Dank om dit op te volgen en te vermijden.

Klacht - #111964

Website / app

Een groot deel van de klachten gaat over de website en de app van Ketnet en Ketnet Junior. Zowel Ketnet als Ketnet Junior vertrekken vanuit een 360°-strategie. Beiden hebben, naast het lineaire aanbod, ook heel wat te bieden op de digitale platformen, waaronder in de Ketnet-app en de Ketnet Junior-app. Die apps hebben het afgelopen jaar soms te maken gehad met technische problemen die zeer snel door de gebruikers werden aangekaart. Zo konden we, indien nodig, het team van Ketnet op de hoogte stellen om de problemen op te lossen. Eind september 2019 kwam er een nieuwe versie van het besturingssysteem iOS op de markt, dat wat problemen gaf bij het opstarten van de Ketnet Junior-app. Die problemen werden meteen aangekaart bij het online team van Ketnet en er werd een iOS-ontwikkelaar ingeschakeld om de problemen op te lossen.

Ketnet Junior App

Beste, wij merken dat de app blijft hangen. Het intro muziekje 'Ketnet junior' blijft afspelen zolang de app geopend is. Enig idee hoe we dit verhelpen?

Klacht - #121387

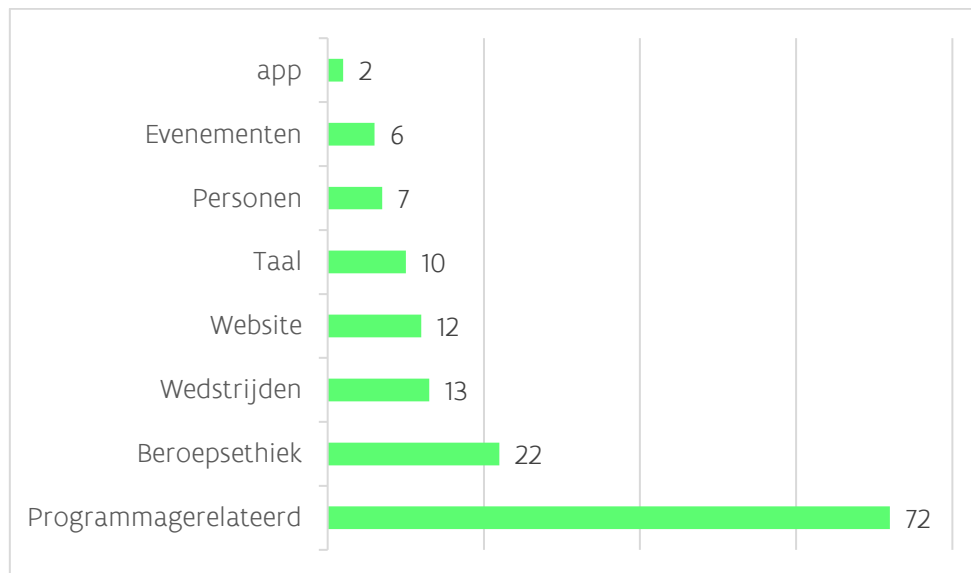
Ketnet Junior App

het begindeuntje van ketnet junior blijft afspelen, door de filmpjes door, om gek van te worden :(ik heb de app al verwijderd en opnieuw geïnstalleerd maar geen verschil . Kunnen jullie mij aub helpen, voor de rest topapp :) thx

Klacht - #121209

2.1.8. Radio 2

In 2019 werden **951 dossiers** behandeld met betrekking tot Radio 2, waarvan **144 klachten**. Uit de grafiek blijkt dat het merendeel hiervan programmagerelateerde klachten waren. Concreet ging dat over de muziekkeuze, onderwerpen die men liever wel/niet aan bod zag komen, of humor die niet werd geapprecieerd. Hoewel die dossiers als klacht werden geregistreerd, stellen we vast dat dit zeer subjectief is. De feedback wordt zeker gewaardeerd en doorgestuurd naar de productie, maar deze klachten vragen geen bemiddeling.



Muziekkeuze

Gypsy Woman (She's Homeless) , is dit voor elk wat wils ??? deze word grijs gedraaid en het is gewoon niet om aan te horen , ik zet direct de radio uit bij dit misbaksel , radio 2 de stomste familie !!!!!!!

Klacht - #93460

Ongepaste humor

Heb net weer moeten luisteren naar "de rechtvaardige rechters" Maar vandaag zit het mij wel veel te hoog. sommige volgens jullie waarschijnlijke grappen kunnen echt niet zeker niet vandaag waar militairen 10 slachtoffers herdenken. Dus grappen oa over granaten ed vindt ik ongepast trouwens 90 % van jullie grappen zijn er werkelijk over. ik hoop dat dit programma heel vlug stopt en NOOIT meer op antenne komt. Een zeer verontwaardigd luisteraar (maar trouwe fan van radio 2).

Klacht - #102277

Inhoudelijke kwestie

In verschillende programma's werden de fixatie cijfers van de zorg aangehaald. Dit gebeurde onder andere ook in de weekwatchers. Naar mijn gevoel is de manier waarop dit gebeurde not done. De zorg werd hier afgebeeld als de grote boeman en harteloos. Zeker toen MR E. Planckaert aan het woord kwam was dit zeer duidelijk een veroordeling. De mensen die de zorg dagdagelijks met hart en ziel uitvoeren krijgen hier wederom een slag in het gezicht i.p.v. de steun en appreciatie die ze verdienen.

Klacht - #93460

Evenementen: *Radio 2 Zomerhit*

Radio 2 Zomerhit is een evenement waar veel luisteraars lang naar uitkijken en waar ook sterk wordt ingezet op toegankelijkheid door een apart podium te voorzien voor mensen met een fysieke beperking. Over die toegankelijkheid kregen we twee klachten. We zaten samen met de productie en de diversiteitscoördinator om na te gaan wat er mogelijk fout gelopen was en hoe dit kon worden verbeterd naar volgende edities toe. Omdat de plaatsen op het podium beperkt waren en enkel voorbehouden waren voor mensen met een fysieke handicap of mensen die niet lang konden rechtstaan, werd gevraagd naar een gehandicaptenkaart. Dat werd op voorhand ook aangegeven op de website. Niet iedereen had die informatie echter gevonden. Een persoon die met mensen met een mentale beperking het podium wilde betreden, was misnoegd dat dit niet zomaar kon. Een andere persoon die wel op het aparte podium kon, uitte zijn/haar ongenoegen over het zicht dat werd belemmerd door het VIP-publiek dat voor het podium plaats had genomen. Ook deze klacht bespraken we met de productie en de diversiteitscoördinator. De productie had op voorhand de zichtbaarheid op zithoogte op het aparte podium nagekeken. Desalniettemin bekijken we op basis van deze klacht hoe we de volgende edities het comfort toch nog kunnen verhogen.

Radio 2 Zomerhit

Dag ik vind het niet kunnen mijn zoon was op kortverblijf in brugge in oranje en ze gingen naar zomerhit en toen ze daar aan kwamen en vroegen of ze mochten dichterbij gaan en het waren allemaal met een beperking en ze zeiden je moet kunnen bewijzen dat jullie een beperking hebben en dat vind ik een beetje erover hoor en aan velen die mee waren kon je het wel zien he en mijn zoon perry heeft autisme en hij had die blauwe kaart mee en hij ging mogen binnen gaan en de rest mocht niet binnen en voor een mens is dat ook discriminatie en zo waren ze boos en je kent dat he en vroeger had nico blondrock ook al eens een pet en nog veel van radio 2 belooft aan onze zo en nooit gekregen en hij zegt dat hij niet meer gaat luisteren naar radio2 en ze waren daar allemaal voor niels de stadbader groetjes van een niet blij mama hoor.

Klacht - #93460

Radio 2 Zomerhit

Zit momenteel op dz invalideplaatsen op de zomerhit, wij zijn hier uren in de kou aan te wachten, plots komen de VIPs eraan en de rolstoelpatienten kunnen plots NIETS MEER ZIEN, we hebben ze vriendelijk ettelijke keren gevraagd om respect te hebben voor ons maar doen of ze ons niet horen of zegge doodleuk dat dit hun plaatsen zijn. Echt respectloos tov ons. Sorry maar hopelijk houden jullie daar volgende keer wel rekening mee. Misschien eens een paar dagen in rolstoel zitten om echt te weten hoe het is.

Klacht – via Facebook

Beroepsethiek: droomreizen

Naar aanleiding van de droomreis van *De Madammen* begin 2019 ontvingen we verschillende klachten. Omdat dit kaderde in een groter maatschappelijk debat hebben we samen met Radio 2 besloten transparant te zijn in het idee achter de reizen. Zo hebben we duidelijk toegelicht waarom een thema als 'droomreizen' aan bod komt bij *De Madammen*. We vinden het belangrijk, los van de impact op het milieu, dat we mensen kunnen laten dromen en een unieke ervaring kunnen bieden. Omdat we ook in de toekomst zulke reizen willen blijven aanbieden hebben we samen met Radio 2 bekeken hoe we dit zo milieubewust en verantwoord mogelijk kunnen doen. Voor de droomreis bekijkt Radio 2 samen met de reisorganisator hoe de minder positieve kant van dat

reizen gecompenseerd kan worden, bijvoorbeeld via het onafhankelijke *Green Seats*-programma van Bosplus.

Droomreizen – De Madammen

Ik vermoed dat deze madammen (in ieder geval Anja Daems en Catherine Van Dooren) samen met hun reisgenoten het vliegtuig zullen nemen naar hun diverse bestemmingen. Hoe valt dit te rijmen met het charter Sign for my future dat alle mediabedrijven hebben onderschreven? Precies opnieuw een staaltje hypocrisie in de trant van 'Luister naar mijn woorden, maar kijk in godsnaam niet naar mijn daden'.

Klacht - #96836

Droomreizen – De Madammen

Beste, ik ben opnieuw verbaasd dat radio 2 een reis organiseert dat alles behalve goed is voor klimaat. November 2020 een cruise, de meest slechte voor milieu. Ik vind dat presentatoren en artiesten die hier meereizen hypocriet zijn. Als de reis doorgaat, stel ik al de items over gezondheid te schrappen in alle programmatie. Waarom kan er geen treinreis georganiseerd worden in onze buurlanden?

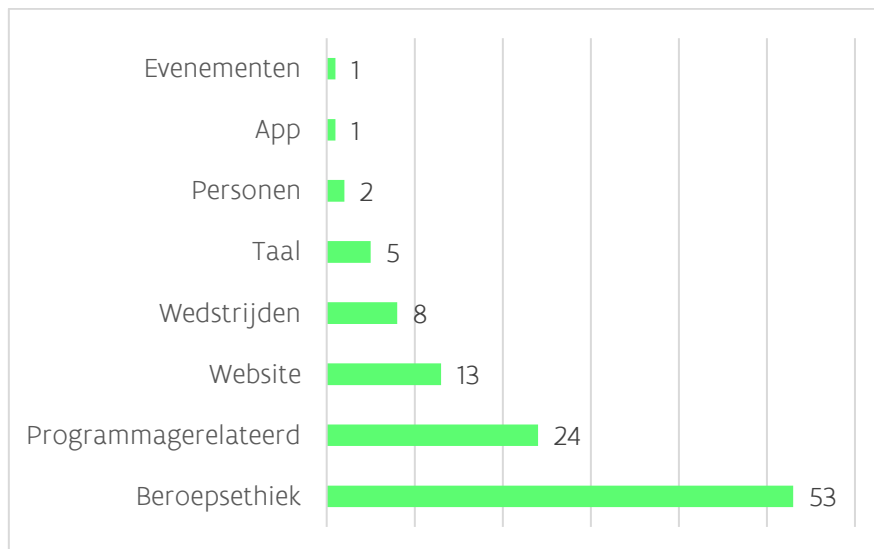
Blijkbaar is het commercieel belang erg groot. Ik ben erg teleurgesteld. Radio 2 is een openbare zender en dient als voorbeeld. Met vriendelijke groet

Klacht - #125176

2.1.9. Studio Brussel

Bij radionetten Studio Brussel en MNM zien we dezelfde tendens als vorig jaar. De zenders hebben een jongere doelgroep. Veel reacties, klachten en vragen werden hier opgevangen via de app. Die vragen en/of klachten werden bijgevolg niet geregistreerd in het klantenregistratiesysteem. In de toekomst wensen we graag te bekijken hoe we ze wel kunnen onderbrengen in de registratie.

In 2019 werden **590 dossiers** behandeld met betrekking tot Studio Brussel, waarvan **107 klachten**. De klachten worden onderverdeeld in acht subcategorieën.



Beroepsethiek

Van de 53 beroepsethische klachten stellen we vast dat 22 klachten betrekking hebben op het programma *Ramadamingdong* tijdens de ramadan. Dat radioprogramma bracht gedurende de ramadan iedere dinsdag jonge mensen samen van zonsondergang tot middernacht. Nog voor de start van het programma ontvingen we al verschillende klachten. Dat werd ook in de pers gebracht. Verschillende klagers gaven aan dat het volgens hen ongepast was de islam te 'promoten' op de openbare omroep. Daarnaast waren er ook klagers die van mening waren dat ook andere geloofsovertuigingen evenveel aandacht moesten krijgen.

Ramadamingdong

Ik zette afgelopen dinsdag na 22u even Stubru en waande mij direct ergens in de Noord-Afrikaanse woestijn. Ik vind dat op Stubru moderne muziek moet gespeeld worden en aub geen programma's over religies en al zeker niet over rituelen waar mensen zichzelf dwingen (gedwongen worden) om een hele dag niets te eten en te drinken. Vrijheid van godsdienst is prima, maar op een populaire radiozender hoef ik er niet over geïnformeerd worden.

Klacht - #107650

Ramadamingdong

Beste VRT, Met enige ongeloof (sic) verneem ik dat jullie een programma op stubru gaan wijden aan de ramadam. Is er enige draagvlak bij de brede bevolking om ons belastingsgeld hieraan te spenderen? In mijn omgeving alvast niet. Maar dat zou aan mijn omgeving kunnen liggen, hoor ik u denken. Wanneer komen dan de andere grote levensbeschouwingen aan de beurt: christendom, atheïsme, jodendom,... ? Met dank voor uw antwoord,

Klacht - #104760

Samen met de netmanager en de woordvoerder werd een gepast antwoord opgesteld voor zowel de pers als de klagers. We blijven van mening dat feedback van mediagebruikers van groot belang is, maar we staan ook achter de programma's die we maken. De klager kreeg niet altijd het antwoord dat hij wenste te krijgen, maar we stellen wel vaak vast dat duidelijk informeren over de beweegredenen van een programma ons al een stuk dichterbij elkaar kon brengen.

Ramadamingdong - Antwoord

Bedankt voor uw belangstelling voor Studio Brussel.

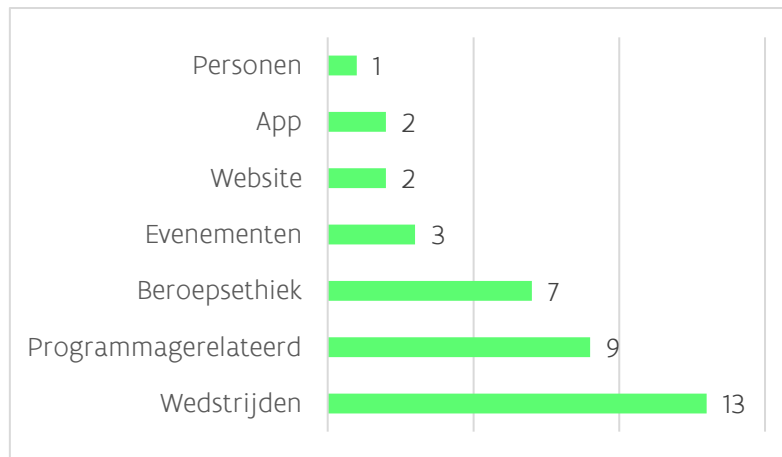
We waarderen het wanneer kijkers, luisteraars en andere mediagebruikers hun mening en feedback met ons delen. Wij trachten hier vervolgens in de mate van het mogelijke rekening mee te houden. We vinden het jammer te horen dat u zich niet kan vinden in dit programma. Wij hebben hier echter alle begrip voor aangezien we alle meningen over dit item appreciëren van onze luisteraars.

We trachten steeds een zo groot mogelijk publiek op een positieve manier te bereiken, maar stellen vast dat we nooit voor iedereen goed kunnen doen. Tijdens de ramadan presenteren inderdaad de drie broers Rachid, Mous en Sef Lamrabat elke dinsdag tussen zonsondergang en middernacht Ramadamingdong. De drie broers zijn zelf moslim en met het programma willen we de brug slaan tussen de moslimcultuur en de westerse cultuur. De bedoeling is niet dat het mensen verder uiteendrijft, maar juist dichterbij elkaar brengt door op een open manier te presenteren. Jan van Biesen, netmanager van StuBru, laat dan ook weten dat we met Ramadamingdong aan de hand van entertainment een ongefilterd inzicht willen geven in hedendaagse moslimcultuur. We willen onze luisteraars informeren over een andere cultuur en ze met elkaar verbinden. Het is geen religieus programma, maar een show. En net als bij al onze andere shows is er plaats voor verschillende meningen. Dit gecombineerd met veel en leuke muziek en gasten als Goedele Wachters, Elodie Ouédraogo, Faisal en Hakim Chatar lijkt ons het ideale format. We blijven dan ook achter dit programma staan en hopen u alsnog tot één van onze luisteraars te mogen rekenen in de toekomst.

Wij hopen u hiermee van dienst te zijn geweest en wensen u nog veel luister- en kijkplezier met ons aanbod.

2.1.10. MNM

Voor MNM werden in 2019 **359 dossiers** behandeld, waarvan **39 klachten**. De klachten waren vooral afkomstig van sporadische luisteraars en een wat ouder publiek. Hoofdzakelijk gingen ze over de muziekkeuze en de presentatiestijl. Enkel wanneer er iets misging, bijvoorbeeld bij wedstrijden, werd een officiële klacht ingediend bij de klanten- en klachtendienst. In andere gevallen ging het grootste deel van de communicatie via de MNM-app.



Programmagerelateerd – presentatiestijl

Geachte redactie van MNM, De laatste paar weken heb ik door omstandigheden regelmatig naar de ochtendprogrammering van uw radiozender geluisterd. Tussen 6 en 9 wordt dan "De Grote Peter van Van de Veire Ochtendshow uitgezonden. Nu zie ik mezelf als een redelijk en tolerant persoon, maar na verschillende malen naar dit gebeuren te hebben moeten luisteren is mijn grens wel bereikt. Ik moet eigenlijk toegeven dat ik oorspronkelijk dacht dat Q-music opstond. Mijn dochters hebben die zender vaak opstaan en van de dj's daar ben ik ondertussen gewoon dat ze mij als luisteraar toespreken alsof ik zwakzinnig ben. Pas na een tijd kreeg ik door, toen ik de naam van het boegbeeld van uw zender hoorde vallen, dat het om MNM ging. Gesprekken die helemaal nergens over gaan, showbiz-geroddel van een aldoor hinnikende co-presentatrice, luisteraars die opbellen en vervolgens nauwelijks verstaanbaar proberen te vertellen wat voor weer het bij hen is... Er zijn momenten tijdens deze show dat ik mijn hersencellen ter plaatse voel afsterven.

Klacht - #94254

Programmagerelateerd - muziekkeuze

Op het werk hebben alle drie weken MNM opstaan op de bureaus.

Ik ben deze morgen om 09h20 beginnen werken en het is nu 15h30 en het is reeds de derde maal dat ik het liedje "Always remember" van "Lady Gaga" moet aanhoren. Op zich inderdaad geen slecht nummer en het is een hit, maar als jullie het dan tien keer per dag te laten spelen, wordt het op den duur wel heel enerverend.

Klacht - #113657

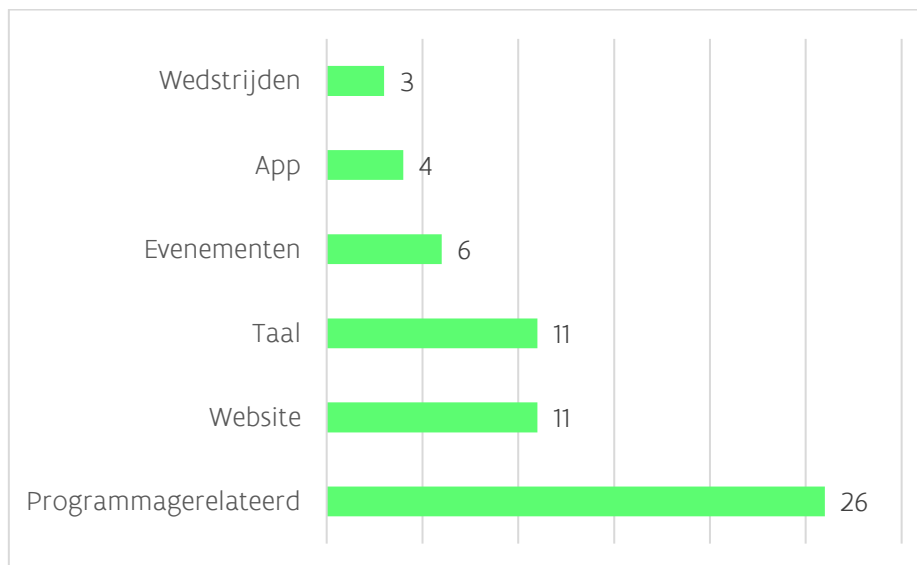
Wedstrijden

Deze ochtend had mijn dochter met mijn gsm mee gedaan om tickets te Winnen voor Ariana Grande ,ze werd op gebeld dat ze gewonne had maar de Verbinding werd plotseling verbroken,waarom en hoe dat kwam weet ik niet. Maar vind het wel triestig dat ze niet terugbellen om verder het gesprek af te ronden, jullie hebben om 8u13 gebeld met mijn dochter Was er zo op verheugd dat ze de tickets had gewonnen,maar ja,terugbellen kan. Helaas niet,ik zou graag bij deze weten waarom?

Klacht - #98662

2.1.11. Klara

In 2019 registreerden we **433 dossiers** met betrekking tot Klara, waarvan **61 klachten**. We merkten geen opvallende klachten op. Zo stellen we vooral vast dat het meestal gaat over een mening over de muziekkeuze of bepaalde onderwerpen die werden aangehaald. Daarnaast zien we ook enkele klachten met betrekking tot technische problemen op de website en het gebrek aan algemeen Nederlands op de radio. Hoewel het aantal klachten rond 'evenementen' beperkt was, kunnen ze wel een meerwaarde zijn met oog op de organisatie volgend jaar. De klachten gingen over het evenement *Iedereen Klassiek*. Alle klagers gaven aan dat er nergens nog plek was voor hen tijdens het evenement. Er werd ook wel gesproken van 'slachtoffer van eigen succes'. Wij hebben de verantwoordelijken hiervan op de hoogte gebracht met oog op toekomstige evaluaties.



Iedereen Klassiek

Wij zijn als Bruggelingen trouw vanaf de 1e editie gaan kijken en genoten tot en met het slotconcert. Tot aan de voorlaatste editie toen we na lang wachten aan de deuren van de concertzaal voor het slotconcert niet binnen konden. Drummen en frustraties alom. Wij zijn boven de 65. Daardoor hebben wij vorig jaar verstek gegeven. Er komen mensen van over gans het land maar veel Bruggelingen staan in de kou. Zelfs mensen van Antwerpen die er later zelf een hebben. Moeten wij dan naar daar gaan kijken? Al is het gratis, kan er niet met inschrijvingen gewerkt worden of zoiets? Het is een mooie initiatief maar slachtoffer van zijn eigen succes. Met respect, klassiekmuzieliefhebber,

Klacht - #119237

Muziekkeuze

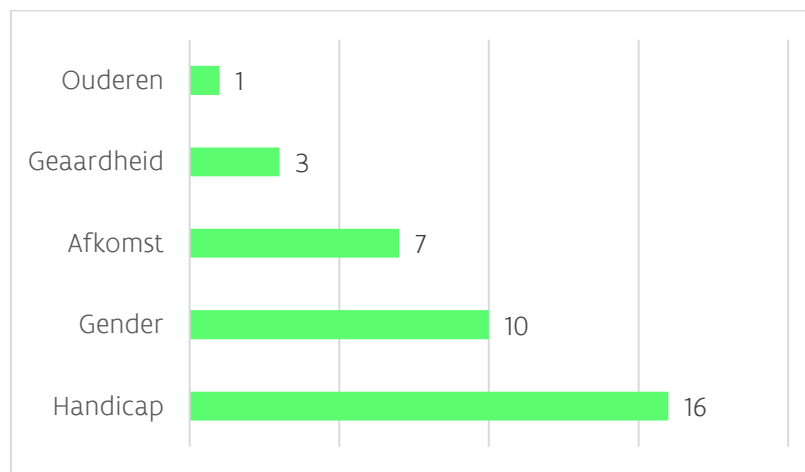
Soms heb ik de indruk dat ik naar een muzikale "Kerk & Leven" aan het luisteren ben. De vrolijkheid van weleer is niet meer.

Dat was zoveel jaar terug nog niet zo; dan had ik de indruk dat dat sporadisch eens aan bod kwam wat best verteerbaar is. Ik kwam als Stubru & Radio1 luisteraar het Klara universum binnenwandelen en 'got hooked'. Maar nu vlucht ik weg. Naar Musique 3 bvb. Een echte aanrader overigens.

Klacht - #91903

2.1.12. Diversiteit

In het aanbod van de VRT komen alle bevolkingsgroepen aan bod, ook personen met een migratieachtergrond of een beperking. Hun aanwezigheid in televisieprogramma's wordt jaarlijks gemeten door de monitor diversiteit. Ook het aandeel vrouwen in de TV-programma's wordt onderzocht. Die informatie helpt de VRT om haar actieplannen diversiteit bij te sturen. Hoewel sterk wordt ingezet op diversiteit binnen het aanbod met programma's als *Taboe*, *Team Scheire*, *Last Days*, *Down the Road...* werden er toch nog steeds 37 klachten geregistreerd binnen deze categorie. Dat is een daling ten opzichte van 2018 (47), maar het blijft een belangrijk aandachtspunt. Daarnaast vallen onder deze categorie ook de klachten met betrekking tot de toegankelijkheid van het VRT-aanbod voor mensen met een auditieve en visuele beperking. We stellen vast dat die klachten het grootste aandeel uitmaken van de subcategorie 'Handicap'.



Diversiteit: handicap

Hoewel er al verschillende stappen zijn gezet om ons aanbod zo toegankelijk mogelijk te maken, zijn er nog steeds zaken die kunnen worden aangepast. Daarom werden de klachten in deze subcategorie individueel bekeken. Waar mogelijk voerden we verbeteringen door. Dat kan gaan van een kleurenaanpassing in het decor voor mensen met een visuele beperking tot minder flitsende beelden voor mensen met epilepsie. De aanpassingen werden steeds in overleg gedaan met de betrokken diensten, toegankelijkheidsexpert Marc Walraven en diversiteitscoördinator Geertje Deceuleneer.

Diversiteit: gender

Volgens de Beheersovereenkomst 2016-2020 moet minimum 33% van de sprekende actoren op onze zenders vrouw zijn, met een streefdoel van 40% in 2020. We zijn dan ook zeer tevreden dat het percentage vrouwen in 2019 38,8 % was. Toch zien we dat een tiental klagers vond dat dit percentage nog steeds te weinig was.

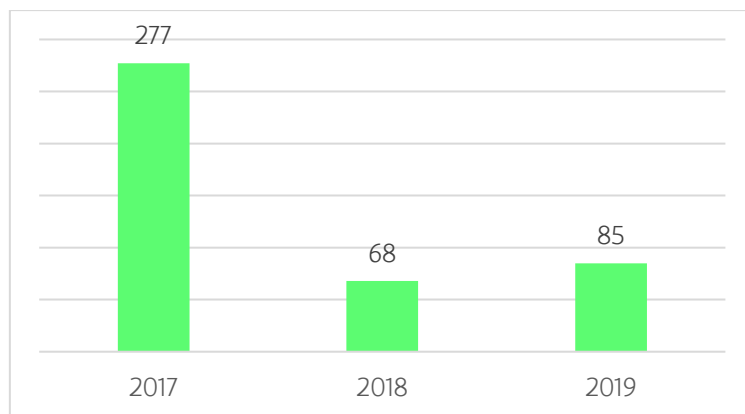
Diversiteit: gender

Beste, ik vind het mooi initiatief om tijdens de ramadan een radio programma te maken op stubru. Maar waarom is er geen presentatrice tijdens die periode...en waarom zijn de dames op de foto gekleed in een boerka. Gelijkheid is hier ver te zoeken.... Graag aanpassing...

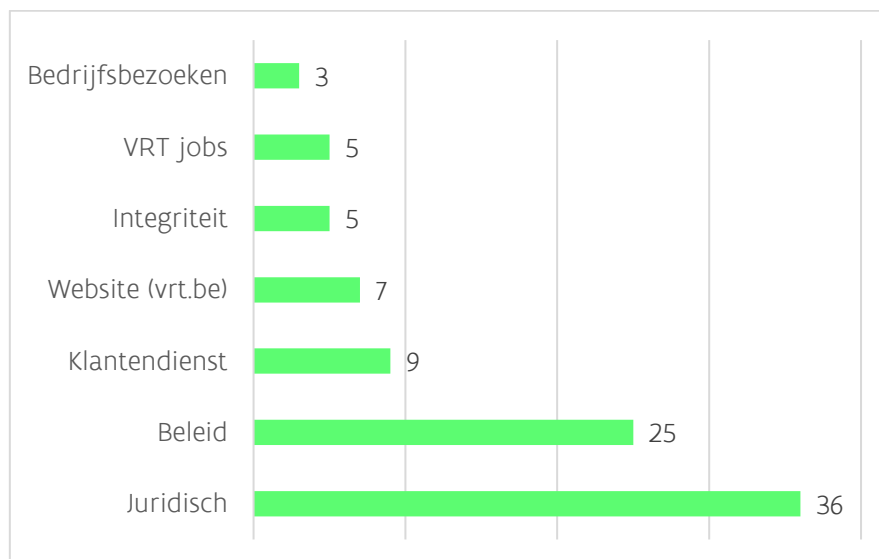
Klacht - #104823

2.1.13. VRT Corporate

Onder de categorie VRT Corporate vallen de klachten met betrekking tot het moedermerk VRT. Ze gaan over beleidskeuzes en diensten die door de VRT, overkoepelend over de VRT-merken, worden aangeboden: de klantendienst, de bedrijfsbezoeken, VRT Jobs en de juridische dienst. De voorbije twee jaar doet zich binnen deze categorie een daling voor. Zoals beschreven in het klachtenrapport van 2018 (cfr. 9. VRT Corporate) is dit een gevolg van het hoge aantal klachten in 2017 met betrekking tot de zaak Bart De Pauw. In tegenstelling tot de vorige rapportering worden in de nieuwe categorisering de integriteitsklachten, juridische klachten en klachten met betrekking tot VRT Jobs ook onder VRT Corporate geregistreerd. Dat brengt het totaal op 90, wat ertoe leidt dat het totaal van 2019 ten opzichte van voorgaande jaren genuanceerd moet worden.



Hoe de klachten zich in 2019 verhouden ten opzichte van elkaar is te zien in onderstaande grafiek.



Juridisch

De helft van de juridische klachten waren meldingen van mediagebruikers over het frauduleus gebruik van foto's van onze schermgezichten. In 2019 registreerden we zo'n 16 meldingen over de foto van Lieven Van Gils die werd gebruikt bij phishingacties. De juridische dienst van VRT is vervolgens een gerechtelijk dossier gestart. De meldingen van de mediagebruikers werden hieraan toegevoegd.

Daarnaast werden dossiers rond copyrights ook in deze categorie geregistreerd. Wanneer bijvoorbeeld een fotograaf meldde dat er gebruik werd gemaakt van zijn/haar foto zonder toestemming, dan werd de juridische dienst betrokken bij de afhandeling. Dat kon leiden tot het verwijderen van de foto, het toevoegen van de juiste bron of het betalen van een schadevergoeding.

Juridisch: Copy rights

must inform you that you have used my photo of Heather Leigh on the website <https://klara.be/zoeken/Heather%20Leigh> and <https://klara.be/hier-heather-leigh> and on <http://klaralatenight.blogspot.com/2018/09/hier-is-heather-leigh.html> without my permission. In one case also without naming the author. Therefore I will charge you, as photographer and author, 1200 € for the already accrued period of use of 6 months. Please let me know if you still use or have used these in other media. I urge you also to refrain from further use. I appreciate prompt feedback. Thank you!

Klacht - #99526

Beleid

Zoals besproken in de voorgaande hoofdstukken (cfr. Één) is klimaat een belangrijk thema. Verschillende mediagebruikers wezen ons op de voorbeeldfunctie van de VRT en spraken zich uit over de negatieve impact van programma's in het buitenland. Ook de vliegreizen en cruises die de VRT organiseert, kwamen weleens onder vuur te liggen.

Wanneer bekend werd dat de VRT deel zou uitmaken van de *Sign for my future*-campagne lokte dat ook verschillende negatieve reacties uit. Klagers uitten hun bezorgdheid over het innemen van een politiek standpunt door zich achter de campagne te scharen. De mediagebruikers waren van mening dat een openbare omroep een neutrale positie hoort in te nemen.

De deelname aan de *Sign for my future*-campagne werd vooraf grondig doorgenomen. We stelden een duidelijk antwoord op met voldoende informatie voor de mediagebruiker. De klimaatproblematiek is een universeel thema waarover wetenschappelijke consensus bestaat. Er is bovendien een breed draagvlak voor een klimaatbeleid over de politieke partijgrenzen heen. Geen enkele partij ontkent de klimaatproblematiek.

Sign for my future was een initiatief vanuit het bedrijfsleven en het middenveld. De VRT nam net als andere mediabedrijven (Mediaaan, SBS, RTBF, RTL) deel aan dat initiatief. Ook bedrijven als Telenet, Proximus en de openbare vervoersmaatschappij De Lijn schaarden zich achter *Sign for my future*. Zij namen daarmee geen politiek standpunt in.

De VRT is zich als openbare omroep meer bewust geworden van de voorbeeldrol die ze speelt. We beseffen maar al te goed dat we nog een lange weg te gaan hebben op het pad van de duurzaamheid.

Onze directie heeft daarom een aantal medewerkers gevraagd om het thema in kaart te brengen voor de hele VRT in samenwerking met experts.

Het doel is om een duurzaamheidsbeleid en een stappenplan uit te stippelen voor de hele VRT, zowel op vlak van onze interne werking (catering, gebouwen, transport, aankoop...) als op vlak van duurzame producties en aanbod. De omroep zal daar de nodige tijd en middelen voor vrijmaken.

Sign for my future

Beste,

Bij deze wens ik als bezorgde burger mijn bezorgdheid uitdrukken tegen de duidelijk politiek gemotiveerde campagne van "sign for my future" deze campagne hoort thuis in de politieke agenda van Groen en hun organisatie Hart boven Hard. Ik vind het schandelijk dat U mijn en andere kinderen zo bang maakt van een onzeker klimaat toekomst terwijl wij maar 0.2% op de wereldschaal voorstellen, dus als niet de ganse wereld mee doet, dan heeft deze indoctrinatie geen nut. Ik ben het ook grondig beu dat mijn kinderen in school links geïndoctrineerd worden en vraag mij sterk af of ik als burger geen juridische actie kan ondernemen tegen deze communistische wantoestanden. Ik betaal tenslotte geen belastingen voor een staatzender om linkse reclame propaganda uit te zenden en aangezien ik geen enkel forum in de media krijg om mijn standpunten duidelijk te maken zal ik mij waarschijnlijk tot een rechtbank moeten richten. Als partijen zoals groen hun reclame willen, zullen ze die maar zelf moeten regelen.

Klacht - #95969

Sign for my future

Geachte, Vindt U niet dat de VRT een duidelijk politiek standpunt inneemt door openlijk het voorstel van de bijzondere klimaatwet te steunen?

Klacht - #96136

Klantendienst

In 2019 registreerden we negen klachten met betrekking tot de klanten- en klachtendienst. We zijn zeer tevreden dat het om een beperkt aantal gaat, maar het blijft belangrijk die feedback ter harte te nemen. De klachten hebben betrekking op de telefonische bereikbaarheid van de VRT-klantendienst en de openbare omroep in het algemeen. Zoals eerder besproken in een bovenstaand hoofdstuk (cfr. 1.1. Weet de mediagebruiker ons te vinden) hebben we dat tijdens de zomer van 2019 aangepakt.

Bereikbaarheid klantendienst

meer dan een week geleden heb ik naar jullie gebeld (kon geen mail sturen omdat de website geblokkeerd was ivm cookies). Ik heb een antwoordapparaat mijn telefoonnummer moeten doorgeven. Men zou me terugbellen. NIEMAND heeft me teruggebeld. Ondertussen heb ik het nodige kunnen doen en alles is terug OK. Wat ik wilde vragen was ivm chromecast. Daarvoor heb ik zonet een andere dienst van de klantendienst gecontacteerd. Deze mail maar om te zeggen dat jullie HEEL slecht - tot niet dus - te bereiken zijn als men niet op de website kan geraken, en laat dat nu juist het probleem zijn.

Klacht - #96538

Bereikbaarheid klantendienst

Mag ik u het volgende voorleggen en naar een antwoord vragen. Recent stelde ik vast dat de VRT via het algemene telefoonnummer "niet rechtstreeks bereikbaar" is. Ofwel moet men via internet naar veelgestelde vragen zoeken, ofwel het contactformulier invullen, ofwel naam en telefoonnummer inspreken en wachten tot een medewerker terug belt. Voor een openbare omroep vind ik dit zeer weinig klantvriendelijk. Ik kan me voorstellen dat men niet voor elke 'kijkersvraag' een rechtstreeks antwoord kan of wil formuleren, maar een directe bereikbaarheid via een algemeen nummer lijkt me een minimale en gewettigde dienstverlening.

Graag zou ik willen weten:

- Sedert wanneer is deze maatregel genomen?
- Wat zijn de (doorslaggevende) argumenten?
- Is een klantgerichte rechtstreekse bereikbaarheid niet een taak voor een openbare omroep?

Dank voor uw aandacht aan deze vraag en ik hoop een antwoord te mogen ontvangen, al of niet rechtstreeks!

Klacht - #104186

2.1.13.1. Integriteit

We kunnen binnen deze subcategorie tevreden vaststellen dat het aantal klachten zich beperkt tot slechts vijf. Ze werden steeds in samenspraak met de manager beroepsethiek en de leidinggevende van de betrokkenen afgehandeld. Drie van de vijf klachten gingen over het rijgedrag van onze medewerkers wanneer ze met VRT-voertuigen onderweg zijn. Die voertuigen hebben allemaal een zeer zichtbaar logo van de VRT. Het logo en de nummerplaat zorgen ervoor dat klachten tot bij ons raken. Ongepast rijgedrag wordt vanzelfsprekend niet getolereerd en telkens op de correcte manier besproken met de betrokkenen. Onze (nieuws)ploegen zijn dagelijks onderweg, dikwijls in moeilijke omstandigheden en onder stress. Daarom zetten we extra in op verantwoord rijgedrag en hebben we iedereen op rijvaardigheidscursus gestuurd. We blijven er nauwlettend op toezien dat alle chauffeurs zich aan de verkeersregels houden.

Integriteit - rijgedrag

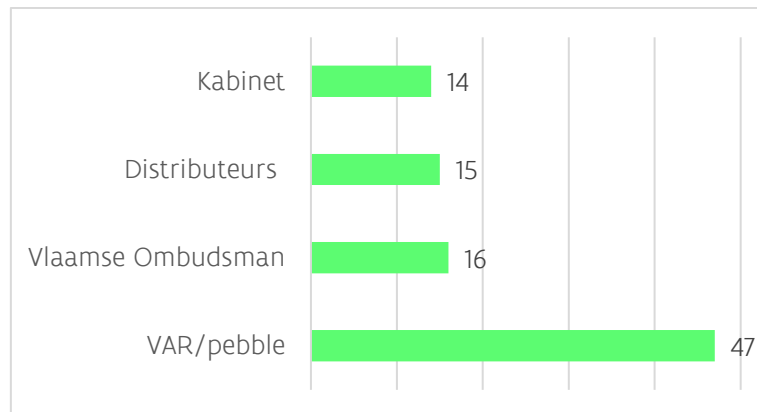
Beste Op maandagavond rond 18.40 uur passeerde een voertuig van de VRT mij langs de Zennegatvaart in Mechelen. Ik reed daar met de fiets. De Zennegatvaart is een prachtige weg langs de vaart. Heel veel fietsers (zowel wielertoeristen, speed pedelecs, jongeren en recreatieve fietsers...) gebruiken deze weg om te fietsen.

Gisterenavond passeerde een voertuig van de VRT mij op deze weg. Er waren twee personen op weg met de auto. Een man bestuurde de auto en een vrouw zat naast hem op de passagiersstoel. De man was aan het telefoneren terwijl hij aan het rijden was. Hij hield met 1 hand zijn GSM vast en met 1 hand bestuurde hij de auto. Ik vind het ongepast dat iemand van de openbare omroep, die toch een voorbeeldfunctie vervult in de maatschappij, op zo'n gevaarlijke manier rijdt. Het lijkt me interessant om de bestuurder volgende filmpje eens te tonen: <https://www.youtube.com/watch?v=V-WCzgJXqkA>. Hopelijk komt hij dan tot het besef dat rijden op zo'n manier heel gevaarlijk is. Bij een ongeval is niet enkel de aangereden persoon een slachtoffer, maar achter elk slachtoffer staat ook een familie & vriendengroep. De impact hiervan is enorm. Alvast bedankt om mijn mail te lezen.

Klacht - #103243

2.2. Samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of met derden

Voor de afhandeling en/of rapportage van klachten wordt er niet specifiek samengewerkt met andere overheidsdiensten of met derden. Er is wel een aparte categorie voorzien klachten die voortvloeiden uit samenwerkingen met derden, zoals met VAR, Pebble of distributeurs Proximus en Telenet. Ook klachten die via derden werden aangeleverd, zoals het kabinet of De Vlaamse Ombudsman, worden onder deze categorie geregistreerd.



2.2.1. VAR/Pebble

Het Mediadecreet voorziet een samenwerking tussen de VRT en externe (alliantie)partners in de vorm van sponsoring van TV-programma's. Tegelijk voorziet het decreet strikte regels wat de commerciële communicatie betreft. Alles wat met sponsoring en reclame te maken heeft, wordt geregeld door de Vlaamse Audiovisuele Regie (VAR). De commercialisering van digitale producten is in handen van Pebble Media. Bepaalde reclameboodschappen hebben tot veel klachten geleid. Die klachten gingen enerzijds over het tonen van 'te veel' reclame en anderzijds over de zogenaamde ongepaste inhoud van de boodschappen. In het laatste geval ging het doorgaans over de combinatie van de reclameboodschap en het programma dat hieraan vooraf ging. We stellen helaas vast dat het hier meestal gaat om een ongelukkig toeval in de programmering.

Wanneer we deze klachten beantwoorden, verduidelijk we in eerste instantie de samenwerking en het juridisch kader waarop de klacht gebaseerd is. Vervolgens verwijzen we naar de webpagina op vrt.be waar de klager meer informatie kan terugvinden. Daarna verwijzen we de klagers door naar de JEP (Jury voor Eerlijke Praktijken), aangezien de VRT niet verantwoordelijk is voor de inhoud van de trailers. Wanneer de wet wordt gerespecteerd, staat de VRT zendtijd af. Indien mediagebruikers toch van mening zijn dat de grenzen van het ethische fatsoen zijn overschreden, kunnen ze hierover terecht bij de JEP.

VAR – programmering reclameboodschap

Het is zeker niet mijn gewoonte om een klacht in te dienen maar de reclameblokken van Willems Veranda's en Dovy keukens die steeds samen met het programma 'Bloed, zweet en luxeproblemen' uitgezonden worden, vind ik niet echt passend bij zo'n programma. Het programma zelf vind ik erg treffend en opent volgens mij de ogen van vele kijkers die niet weten hoe het er in andere delen van de wereld aan toe gaat. Ook de manier waarin de dialoog gevoerd wordt tussen de jongeren en de mensen die in het programma komen is erg mooi gebracht. Dat zo'n programma dan systematisch vergezeld wordt door reclame die ons als Belgen maar weer geruststelt dat we weer comfortabel in onze veranda of keuken kunnen gaan zitten en ons niet teveel van die problemen moeten aantrekken, vind ik persoonlijk erg wrang. Als je dan ook de inforeeks over het wonen in de toekomst van Riad Bahri naast de verandareclame plaatst, kan je je toch enkele vragen stellen...

Klacht - #94004

2.2.2. Vlaamse Ombudsman

In 2019 werden zestien klachten via de Vlaamse Ombudsman aan de klanten- en klachtendienst bezorgd. In veertien gevallen ging het om een eerstelijnsdoorverwijzing. Concreet ging het om klagers die niet op de hoogte waren van het feit dat de Vlaamse Ombudsman een tweedelijnsklachtendienst is. Het ging hierbij dus om een loutere doorverwijzing. De twee overige klachten waren wel tweedelijnsklachten die na een antwoord van de VRT-klachtendienst alsnog terechtkwamen bij de Vlaamse Ombudsman.

Programmering

In het eerste geval heeft het dossier betrekking op de discrepantie tussen de effectieve programmering en de aangeduide programmering in de TV-gids. We hebben begrip voor de frustratie, maar we hebben opnieuw benadrukt dat het opstellen van een programmagids een taak is waar met zeer veel factoren rekening moet worden gehouden.

Antwoord tweedelijns klacht FO/2019/1374 CRM:0003600004049

Bedankt voor uw belangstelling voor VRT.

We waarderen het wanneer kijkers, luisteraars en andere mediagebruikers hun mening en feedback met ons delen. Wij trachten hier vervolgens in de mate van het mogelijke rekening mee te houden.

We kunnen uw frustratie begrijpen en we geven graag meer uitleg over de programmeringsfilosofie. De journaals worden altijd gepland met een speling van 15 minuten: minimum een half uur, maximum 45 minuten. We kunnen onmogelijk op voorhand de belangrijkheid van de gebeurtenissen van de dag inschatten. Het journaal van 19u begint steeds klokvast. Als dat uitloopt over meer dan 30 minuten, zitten we met een vertraging op de oorspronkelijke planning zoals in de pers vermeld staat.

Daarnaast hebben we ook live programma's. Van rechtstreekse programma's kan men nooit op voorhand zeggen wanneer ze exact eindigen omdat we steeds rekening moeten houden met onvoorziene omstandigheden, dat is nu eenmaal eigen aan een live programma. Als openbare omroep is onze core business het brengen van actualiteit. Het is dan ook een bewuste keuze om zoveel mogelijk actualiteit te brengen. Al deze factoren maken dat een vertraging in de programmering al snel kan oplopen tussen een kwartier en een half uur naar het einde van de tv-avond toe.

Klokvast programmeren is een utopie als men kort op de bal wil spelen en zoveel mogelijk informatie aan de kijker wil bezorgen. Wanneer men een opname plant, kan dit best vervelend zijn. Om die reden hebben ook de distributeurs de mogelijkheid voorzien om tijd voor en na een programma te programmeren. Wijzigingen worden meteen de distributeurs doorgegeven. Die moeten er zelf voor zorgen dat hun EPG-gidsen worden aangepast. De reden dat de EPG-gidsen niet altijd zijn aangepast is het volgende: vandaag geven wij onze schemawijzigingen nog via wijzigingsdocumenten door aan distributiemaatschappijen zoals Telenet en Proximus maar ook Nederlandse providers. Deze gebruikers hebben op hun beurt ook nog een tijd nodig om dit in de systemen te verwerken. Wijzigingen die op het moment zelf beslist worden, zullen daardoor dus nooit tijdig bij de Nederlandse providers kunnen geraken.

Sport is daarnaast ook zeer belangrijk voor de VRT en we bereiken daarmee ook een groot publiek van jong tot oud. De core business van een openbare omroep is nieuws, actualiteit en duiding. Die krijgen altijd voorrang. Sportwedstrijden zijn actuele gebeurtenissen die heel wat kijkers weten te boeien en die horen bij het DNA van een station als Eén en Canvas.

Afhankelijk van de programmering worden sportwedstrijden uitgezonden op Eén, Canvas of het kanaal van Ketnet. In eerste instantie wordt gekozen voor Eén aangezien men hier het grootste bereik heeft en op Canvas tot 19u Ketnet Junior wordt uitgezonden. Voor men gestart is met het uitzenden van Ketnet Junior op Canvas werden reeds enige tijd geen uitzendingen meer geprogrammeerd voor 20u op Canvas omwille van besparingen. Het kanaal van Ketnet kan ook worden ingeschakeld na 20u. Wanneer het mogelijk is wordt er gekozen voor Canvas en in verschillende gevallen wordt er overgeschakeld tijdens de wedstrijd. Dit is vooral het geval wanneer het 19u Journaal van start gaat aangezien dit nooit wordt overgeslagen. Wij hopen op uw begrip hiervoor. Wij excuseren ons voor het ongemak en hopen u in de toekomst toch nog te verwelkomen bij onze programma's.

Wij hopen u hiermee van dienst te zijn geweest en wensen u nog veel luister- en kijkplezier met ons aanbod.

Ondertitels fictie

De tweede klacht heeft betrekking op de onverstaanbaarheid van de Vlaamse fictiereeks *Eigen Kweek*. De reeks werd niet automatisch ondertiteld, in tegenstelling tot sommige andere fictiereeksen. De Vlaamse Ombudsman stelde in vraag waarom er geen sprake was van een uniform ondertitelingsbeleid. De klachtencoördinator heeft de kwestie besproken met zowel de aanbodverantwoordelijken van onze fictiereeksen als de ondertitelingsdienst zelf.

De VRT heeft een algemene beleid waarbij moeilijk verstaanbare of begrijpbare fragmenten ondertiteld worden. Daarnaast hebben we vanuit de aanbodstrategie van de netten ook andere redenen om te ondertitelen. Dat is vooral zichtbaar op Eén. Daar ondertitelen we zo goed als alle *reality* en fictie via open ondertiteling. Op die manier verhogen we het gebruiksgemak voor de kijker, die zo gemakkelijk kan volgen, ook als er in de ruimte veel lawaai is of de video met mindere geluidskwaliteit bekeken wordt. Dat draagt bij tot het *'lean back'* kijken, wat één van de grootste behoeften is van het publiek. Het al dan niet ondertitelen van de reeksen wordt dus bepaald op basis van de aanbodstrategie van de netten.

Antwoord tweedelijns klacht FO/2019/1374 CRM:0003600004049

Bedankt voor uw belangstelling voor VRT.

We waarderen het wanneer kijkers, luisteraars en andere mediagebruikers hun mening en feedback met ons delen. Wij trachten hier vervolgens in de mate van het mogelijke rekening mee te houden.

We kunnen uw frustratie begrijpen en we geven graag meer uitleg over de programmeringsfilosofie. De journaals worden altijd gepland met een speling van 15 minuten: minimum een half uur, maximum 45 minuten. We kunnen onmogelijk op voorhand de belangrijkheid van de gebeurtenissen van de dag inschatten. Het journaal van 19u begint steeds klokvast. Als dat uitloopt over meer dan 30 minuten, zitten we met een vertraging op de oorspronkelijke planning zoals in de pers vermeld staat.

Daarnaast hebben we ook live programma's. Van rechtstreekse programma's kan men nooit op voorhand zeggen wanneer ze exact eindigen omdat we steeds rekening moeten houden met onvoorziene omstandigheden, dat is nu eenmaal eigen aan een live programma. Als openbare omroep is onze core business het brengen van actualiteit. Het is dan ook een bewuste keuze om zoveel mogelijk actualiteit te brengen. Al deze factoren maken dat een vertraging in de programmering al snel kan oplopen tussen een kwartier en een half uur naar het einde van de tv-avond toe.

Klokvast programmeren is een utopie als men kort op de bal wil spelen en zoveel mogelijk informatie aan de kijker wil bezorgen. Wanneer men een opname plant, kan dit best vervelend zijn. Om die reden hebben ook de distributeurs de mogelijkheid voorzien om tijd voor en na een programma te programmeren. Wijzigingen worden meteen de distributeurs doorgegeven. Die moeten er zelf voor zorgen dat hun EPG-gidsen worden aangepast. De reden dat de EPG-gidsen niet altijd zijn aangepast is het volgende: vandaag geven wij onze schemawijzigingen nog via wijzigingsdocumenten door aan distributiemaatschappijen zoals Telenet en Proximus maar ook Nederlandse providers. Deze gebruikers hebben op hun beurt ook nog een tijd nodig om dit in de systemen te verwerken. Wijzigingen die op het moment zelf beslist worden, zullen daardoor dus nooit tijdig bij de Nederlandse providers kunnen geraken.

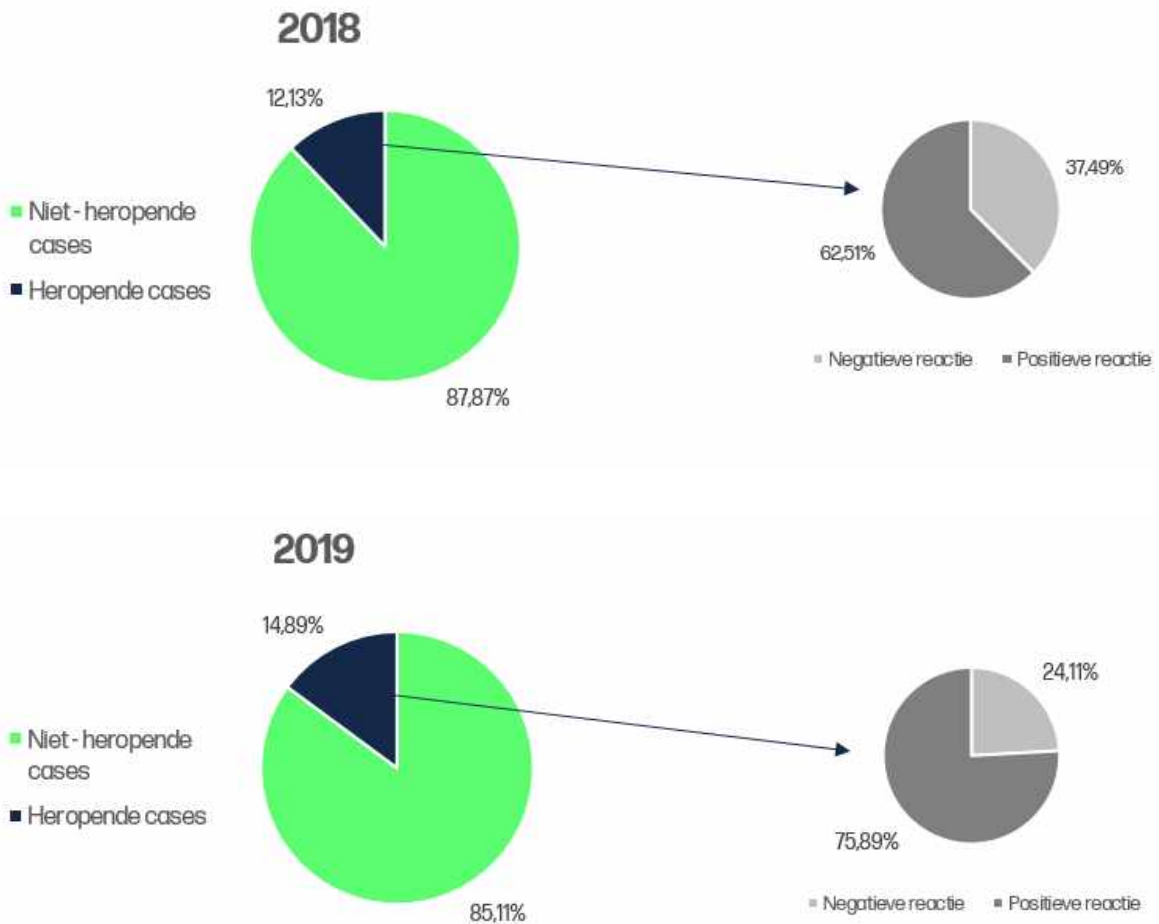
Sport is daarnaast ook zeer belangrijk voor de VRT en we bereiken daarmee ook een groot publiek van jong tot oud. De core business van een openbare omroep is nieuws, actualiteit en duiding. Die krijgen altijd voorrang. Sportwedstrijden zijn actuele gebeurtenissen die heel wat kijkers weten te boeien en die horen bij het DNA van een station als Eén en Canvas.

Afhankelijk van de programmering worden sportwedstrijden uitgezonden op Eén, Canvas of het kanaal van Ketnet. In eerste instantie wordt gekozen voor Eén aangezien men hier het grootste bereik heeft en op Canvas tot 19u Ketnet Junior wordt uitgezonden. Voor men gestart is met het uitzenden van Ketnet Junior op Canvas werden reeds enige tijd geen uitzendingen meer geprogrammeerd voor 20u op Canvas omwille van besparingen. Het kanaal van Ketnet kan ook worden ingeschakeld na 20u. Wanneer het mogelijk is wordt er gekozen voor Canvas en in verschillende gevallen wordt er overgeschakeld tijdens de wedstrijd. Dit is vooral het geval wanneer het 19u Journaal van start gaat aangezien dit nooit wordt overgeslagen. Wij hopen op uw begrip hiervoor. Wij excuseren ons voor het ongemak en hopen u in de toekomst toch nog te verwelkomen bij onze programma's.

Wij hopen u hiermee van dienst te zijn geweest en wensen u nog veel luister- en kijkplezier met ons aanbod.

2.3. Klachten worden tijdig behandeld en de antwoorden zijn Heerlijk Helder

Het klanten- en klachtenteam werd in 2019 teruggebracht tot 3,5 fte's. De reden hiervoor was het beperkte budget. Een belangrijke voorwaarde was dat er niet mocht worden ingeboet op de kwaliteit van de dienstverlening. Om die kwaliteit te meten, hebben we ons niet gebaseerd op de klantentevredenheidssurvey³. Wel zijn we op basis van een representatieve steekproef nagegaan in welke mate dossiers werden heropend nadat klanten een antwoord van één van de medewerkers hebben ontvangen. In 2018 reageerde 12% van de klanten opnieuw na een eerste contact met ons. Dat aantal bleef relatief stabiel in 2019: net geen 15% reageerde opnieuw.



Onze klanten heropenden dossiers omwille van verschillende redenen. Daarom zijn we nagegaan in welke mate hun reacties positief waren (bedanken voor het antwoord, snelle afhandeling...) of eerder negatief (te lang moeten wachten op een antwoord, niet voldoende informatie, niet akkoord met de aangeboden oplossing...). In 2018 was meer dan 37% van de heropende klantencontacten negatief. Dat hebben we in 2019 kunnen reduceren tot 24%. De tijd die nodig

³ Sinds 2017 gebruiken we Salesforce als klantensysteem waarin ook een klantentevredenheidssurvey vervat zit. Uit het rapport van möbius bleek echter dat dit onvoldoende wordt ingevuld door de klanten om een representatief beeld te geven. Daarnaast gaf het rapport aan dat de enquête te veel vragen bevat en dat ze gericht opgesteld moeten worden. Dit willen we zeker aanpassen, maar was niet één van de prioriteiten in 2019. De aanpassingen aan de klantentevredenheidssurvey zullen we doorvoeren in 2020. De vragen zullen korter zijn en we zullen daarin eerder aandacht hebben voor bemiddeling dan voor resultaatgerichtheid.

was om een dossier af te ronden door één van de medewerkers werd teruggebracht tot gemiddeld 4 dagen. In 2018 waren dit nog gemiddeld 7 dagen per dossier.

Die daling kan een gevolg zijn van de aangepaste standaardantwoorden die worden ingezet bij de eenvoudigere dossiers. De bestaande standaardantwoorden werden door het team tegen het licht gehouden. Daar waar nodig werden de antwoorden uitgebreid, vereenvoudigd of opgefrist. Zowel de inhoud als het taalgebruik werden herbekeken. We blijven een voorstander van formeel taalgebruik, maar zonder in te boeten op helderheid naar de klant toe. Vervolgens werden de standaardantwoorden geïmplementeerd in ons klantenregistratiesysteem zodat alle teamleden ze op dezelfde plaats kunnen terugvinden. Zo garanderen we een snellere afhandeling en een uniform beleid naar de klanten toe.

2.4. Wat nu?

Bij elk verstuurd antwoord wordt onderaan meegegeven welke instanties gecontacteerd kunnen worden bij blijvende ontevredenheid.

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

3. Lessen trekken

3.1. Jaarlijks klachtenrapport

Zoals elk jaar wordt het klachtenrapport online geplaatst op vrt.be voor mediagebruikers en interne collega's. Dat wordt ook meegedeeld op het interne forum van het bedrijf.

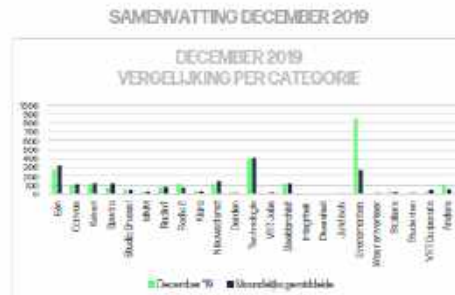
Eerder werd al aangegeven dat de klantendienst een vrij zwakke positie innam binnen de VRT. Vanuit het principe 'onbekend is onbemind' hebben we ingezet op het vergroten van de herkenbaarheid. Zo hebben we naar aanleiding van het klachtenrapport 2018 een 'Interne Dag van de Klant' georganiseerd. Alle medewerkers werden hierop uitgenodigd. Met een korte presentatie hebben we het team voorgesteld en verteld bij wie ze terecht konden voor welke netten. Daar boden we ook de mogelijkheid aan om cijfermateriaal (in rapporten) aan te leveren. Als klantendienst beschikken we over veel informatie en feedback van onze mediagebruikers. Op frequente basis en op vraag van de netten rapporteren we vanuit de klantendienst over opvallende trends, fouten, valkuilen, opportuniteiten... We stellen daarnaast ook vast dat diensten intussen proactief de klantendienst op de hoogte brengen van zaken die eventueel vragen of problemen met zich kunnen meebrengen.

Om tegemoet te komen aan de vraag naar rapportering richting de netten zonder onnodige tijd te verliezen, werd het systeem aangepast. Binnenkomende cases worden onderverdeeld in verschillende categorieën. Vroeger bepaalden we die categorieën op basis van thema (programmering, website, taal, etc.) en vervolgens pas op basis van het net. Rapportering per net werd hierdoor omslachtig, omdat per categorie onderzocht moest worden wat nu van toepassing was op het net in kwestie. Nu kiezen we ervoor om de categorieën eerst op net en dan pas op thema te sorteren. Zo kunnen we op korte tijd het nodige cijfermateriaal aanbieden aan een bepaald net. Op basis van die vernieuwde categorisering werd ook het klachtenrapport geschreven.

3.2. De klachtendienst overlegt regelmatig met het management

Naar aanleiding van de publicatie van het klachtenrapport werd een uitgebreide presentatie gehouden in het directiecollege. Dat college bestaat uit de directieleden van de verschillende afdelingen en de CEO. Bij de jaarlijkse voorstelling werd ook gestart met een maandelijks rapport van de klanten- en klachtendienst. In dat rapport krijgen de directieleden een blik op wat er leeft bij de Vlamingen, op basis van de cijfers van de klantendienst. Dat rapport bevat naast cijfermateriaal en grafieken ook kleine toelichtingen over eventuele moeilijkheden die zich die maand hebben voorgedaan. Het eerste rapport werd enthousiast onthaald en wordt sindsdien maandelijks herhaald. Zo wordt ervoor gezorgd dat de informatie beschikbaar is en dat er op kortere termijn kan worden ingegrepen waar nodig vanop managementniveau.

MAANDELIJKE RAPPORTERING
KLANTEN – EN KLACHTENDIENST
DECEMBER 2019



3.3. De klachtendienst streeft naar professionalisering

3.3.1. Rol van de medewerkers

Aangezien we het (maximum) aantal medewerkers vastlegden, kozen we ervoor om de rol van de verschillende teamleden anders in te vullen om zo efficiënter te werken. Voorheen maakten we een onderscheid tussen een klantendienstmedewerker en een klachtenbehandelaar. Iedereen kon klantencontacten behandelen, maar slechts enkelen waren bevoegd om klachten te verwerken. Soms was de grens tussen een klacht en een klantencontact echter niet helemaal duidelijk. Omwille van deze troebele grens en de wens om de beschikbare mankrachten zo efficiënt mogelijk in te zetten, kozen we ervoor om dit onderscheid weg te werken. Sinds 1 januari 2019 zijn alle teamleden verantwoordelijk voor alle cases die binnenkomen.

Om de werking alsnog gestroomlijnd te laten verlopen, voerden we een verantwoordelijkheidsverdeling in. Elke medewerker heeft een blok van verschillende netten waarvoor hij/zij verantwoordelijk is. In de praktijk wil dit zeggen dat medewerker A verantwoordelijk is voor alle klantencontacten (en klachten), van Ketnet, Canvas, Klara en Radio 1. Medewerker B neemt de contacten van StuBru, Sporza, Radio 2 en MNM voor zijn rekening. Om dit takenpakket automatisch bij de juiste medewerker te krijgen, maken we gebruik van *assignment rules*. Aan de hand van die toewijzingsregels worden contacten automatisch toegewezen op basis van de keuze die de klant maakt in het webformulier. Wanneer de klant bijvoorbeeld aangeeft dat zijn/haar vraag of opmerking over Radio 2 gaat, zal dit contact bij medewerker B terecht komen. Zo hoeft de leidinggevende die stap niet meer manueel op te volgen. Dit 'accountschap' heeft op zijn beurt een zeer positieve impact op de werkverdeling en de relatie met de andere diensten binnen de VRT.

3.3.2. Onafhankelijkheid

Als klanten- en klachtendienst zijn we dagelijks bezig met en gefocust op de tevredenheid van de klanten. Hierbij durven we de tevredenheid van de medewerkers al eens uit het oog te verliezen. Met de efficiëntieoefening in 2019 zijn we op zoek gegaan naar de juiste balans. Hoe kunnen we van zowel de klantentevredenheid als van het welzijn van de medewerkers een prioriteit maken? Hoewel we de interne werking verbeterd hebben en de werklast gedaald is, blijft de ontwikkeling van de medewerkers een dagelijks proces. Als leidinggevende tracht ik die balans dagelijks te bewaren. Dat doe ik onder andere door de rol van de medewerkers uit te breiden, de mogelijkheid tot telewerken te voorzien, opleidingen aan te bieden en steeds in te zetten op de ontwikkeling van het team.

De medewerkers op de klantendienst hebben een zeer uitvoerende job die op sommige momenten kan aanvoelen als repetitief. Twee fulltime medewerkers gaven dan ook aan dat er soms gebrek is aan diepgang en ze nood hebben aan een extra uitdaging. Om tegemoet te komen aan die vraag ben ik als leidinggevende op zoek gegaan naar mogelijkheden binnen het bedrijf die ook een meerwaarde kunnen zijn voor onze eigen dienst.

Zo springt één van onze medewerkers wekelijks in bij de nieuwsombudsman. Door de eerdere ervaring van dit teamlid op de nieuwsdienst en haar journalistieke achtergrond leek de samenwerking een ideale opportuniteit voor haar ontwikkeling en de werking van de klantendienst. Dat soort samenwerkingen heb ik ook uitgewerkt met mijn ander fulltime teamlid. Ook zij heeft een journalistieke achtergrond en een grote interesse voor schrijven en het creatief proces daarachter. Zo zijn we een samenwerking gestart met het creatieve team op de communicatiedienst. Op wekelijkse basis neemt zij deel aan redactievergaderingen waarin wiki's worden samengesteld voor onze corporate website. Die wiki's zijn verklarende webartikels waarin bijvoorbeeld de werking achter de schermen wordt toegelicht ('Hoe geeft de VRT aandacht aan kleine sporten'). Door dagelijks vragen en opmerkingen over ons sportaanbod te beantwoorden, beschikken wij als klantendienst over die benodigde informatie en kunnen wij die via de samenwerking met het creatieve team delen.

Intussen hebben we de werking op verschillende momenten geëvalueerd en kunnen we vaststellen dat het een positieve impact heeft op zowel de ontwikkeling van de teamleden als de samenwerking tussen de diensten.

3.3.3. Opleidingen

Daarnaast hebben we ingezet op de opleidingen van het volledige team. Zo werd een opleiding georganiseerd met betrekking tot de weerbaarheid van het team. De medewerkers kregen tools aangereikt om in te schatten wanneer ze bepaalde grenzen bereiken en hoe ze daarover kunnen praten. In de toekomst zullen we nog verder inzetten op opleidingen over praktische zaken zoals de klachtenbehandeling zelf en systeembeheer.

Besluit

Het klachtenrapport 2019 stelt een algemene daling vast wat het aantal afgehandelde dossiers betreft: 29.015 in 2019 tegenover 38.753 in 2018. Bepaalde aspecten, zoals het verdwijnen van DVB-T, het invoeren van een geoblock op VRT NU, een drukke sportzomer, invoering van de GDPR-wetgeving..., deden zich niet voor in 2019. Die stabielere context heeft naar onze mening mee tot de daling geleid. Een belangrijke nuance hierbij is dat het aantal klachten relatief stabiel gebleven is in 2019 (7.245) ten opzichte van 2018 (8.612). Dat bevestigt de aanname van vorig jaar: het publiek vindt alsmaar meer zijn stem en hangt meer gewicht aan zijn boodschap. We benadrukken daarbij dat die stem van de mediagebruiker zeer waardevol blijft om onze werking op dagelijkse basis te blijven optimaliseren.

De samenwerking met VRT NU heeft hier ook aan de daling bijgedragen. In het klachtenrapport van 2018 werd besloten dat de technologisch klachten en klantencontacten de grootste uitdaging zouden zijn naar de toekomst toe. Bij de start van 2020 stellen we vast dat die dossiers intussen gehalveerd zijn in aantal door onder andere de prominente aanwezigheid van een aangepast helpformulier, duidelijke foutmeldingen en tijdelijke boodschappen bij technische problemen. In 2020 stellen we ons tot doel om deze samenwerking nog verder uit te werken binnen het eigen klantenregistratiesysteem. Meer specifiek wil dat zeggen dat de VRT NU-redactie mee zal werken in het gebruikte registratiesysteem. Zo zullen klanten niet meer doorverwezen moeten worden, wat opnieuw de klantentevredenheid ten goede komt.

Daarnaast zal duurzaamheid en het klimaat belangrijke uitdagingen zijn in 2020 en de jaren erna. De VRT is zich als bedrijf meer bewust geworden van de voorbeeldrol die ze heeft. Uit dit rapport blijkt dat er al stappen vooruit zijn gezet, maar we beseffen maar al te goed dat we nog een lange weg te gaan hebben op het pad van de duurzaamheid. Het doel is om een duurzaamheidsbeleid en een stappenplan uit te stippelen voor de hele VRT, zowel op vlak van de interne werking (catering, gebouwen, transport, aankoop...) als op vlak van duurzame producties en aanbod. De omroep zal daar de nodige tijd en middelen voor vrijmaken.

Dit rapport toont duidelijk aan dat in 2019 werd ingezet op een efficiëntere werking en niet zozeer op meer werkrachten. De wijzigingen werden doorgevoerd op verschillende vlakken. Zo werd in eerste instantie ingezet op zowel een horizontale als een verticale rapportering: de netten ontvingen duidelijke feedback over gevoelige punten, moeilijkheden en vooruitgang, en op maandelijkse basis werd feedback bezorgd aan het directiecollege. Daarnaast werden technische aanpassingen doorgevoerd die ertoe leidden dat er sneller gewerkt kan worden. Zo werden de gebruikte categorieën aangepast en toewijzingsregels ingevoerd. Tot slot werd, naast de focus op de klanten en interne collega's, ook gekeken naar de ontwikkeling van de individuele medewerkers. Dat blijft een dagelijks proces waarbij aandacht uitgaat naar opleidingen, interne mogelijkheden en extra uitdagingen.

We stellen tevreden vast dat de klanten- en klachtendienst in staat is om dagelijks tijdig en verhelderend alle mediagebruikers te woord te staan. Naast onze dagelijkse werking trachten we, op basis van de schat aan informatie waarover we beschikken, een impact te hebben binnen de VRT en op onze dagelijkse werking. We sluiten dan ook graag af met te benadrukken dat wij ook in 2020 zullen blijven inzetten op een sterk en bemiddelingsgericht klachtenmanagement.



vrt NWS **OMBUDSMAN** Tim Pauwels



Samenvatting

- De nieuwsombudsman beantwoordde in 2019 **een kleine 5.000 mails, waarvan 3900 klachten**. Dat is een stijging van 40 procent, wat als stijging lager is dan de verdrievoudiging van 2018. De verwachting is dat de vraag naar interactie zal blijven toenemen.
- Het **gegrondheidspercentage ligt op 17.8%**. Dat is lager dan het percentage van de twee voorbije jaren (22%).
- Klachten **met persoonlijk belang** stegen tot een aantal van 73. Ze konden in vrijwel alle gevallen door bemiddeling worden opgelost.
- Het aandeel klachten over "**partijdigheid**" zit al twee jaar in dalende lijn. Dat is best verrassend omdat het om twee verkiezingsjaren gaat. De klachten over het criterium "**selectie**" stijgen in aandeel. De mediagebruiker wil dus beter begrijpen waarom bepaalde onderwerpen wel en niet aan bod komen.
- De nieuwsombudsman gaf aan 219 redactieleden **opleiding**. (in 2018 165, in 2017 116) De nadruk bij deze opleidingen blijft liggen op het vermijden van partijdigheidsklachten.
- De reacties van het publiek werden geregeld besproken met de hoofdredactie, presentatoren, de eindredacteuren en de themaverantwoordelijken.
- De nieuwsombudsman publiceerde **een twintigtal columns**. Hij was geregeld te gast in *De zevende dag* en legde rechtstreeks contact met het publiek.

1. Klachten ontvangen

In 2019 steeg opnieuw het aantal contacten bij de nieuwsombudsman. Maar de stijging is wel minder uitgesproken. Betekende 2018 nog een verdrievoudiging, dan blijft het nu bij een stijging 16.2 procent voor alle contacten samen. Specifiek de klachten stegen nog met 40 procent.

Het aantal klachten met persoonlijk belang ligt zoals altijd veel lager. In 2019 waren er 73 klachten van mensen die persoonlijk bij de berichtgeving betrokken waren. 38 van die klachten werden gegrond verklaard, maar alle klachten werden ofwel minnelijk geregeld of werden niet verder gezet na antwoord van de nieuwsombudsman. Slechts in één geval kon er in 2019 geen bemiddelde oplossing worden bereikt. (Zie analyse van de klachten met persoonlijk belang in hoofdstuk 5)

| | 2019 | 2018 | 2017 (vanaf april) |
|----------------------------------|-------------|-----------|-----------------------|
| Contacten | 5574 | 4795 | 1293 |
| Klachten | 3900 | 2831 | 935 |
| Gegronde klachten | 691 (17,7%) | 599 (22%) | 203 (22%) |
| Persoonlijk belang | 73 | 49 | 39 |
| Persoonlijk belang en gegrond | 38 | 28 | 17 |
| Persoonlijk belang en ontevreden | 1 | 4 | 1 |

Deze cijfers maken abstractie van een beperkt aantal veelklagers. (Mensen die zeer frequent mails sturen zonder persoonlijk belang, maar – vaak – met een zeer uitgesproken mening over de berichtgeving of het onderwerp dat in de berichtgeving werd behandeld.) In totaal waren zij in 2019 verantwoordelijk voor 160 klachten. Hun klachten worden altijd gelezen maar alleen beantwoord als de klager wel degelijk een punt heeft of als er een evident tegenargument is voor foutieve aanname van de klager. In die gevallen tellen de klachten wel degelijk mee voor de hierboven geciteerde cijfers. In de andere gevallen, die meestal neerkomen op het uiten van een mening, werden de klachten geannuleerd. Deze praktijk werd in de voorbije jaren besproken met de Vlaamse Ombudsman.

2. Klachten behandelen

Het percentage klachten dat de nieuwsombudsman gegrond verklaarde, daalde van 22% de afgelopen jaren naar 17,8 %. In zo goed als alle gevallen werden de klachten binnen de termijn van 45 dagen beantwoord.

In dit jaarverslag worden de publieksreacties besproken die door de nieuwsombudsman werden beantwoord. Er wordt dus abstractie gemaakt van het beperkte aantal klachten die eventueel nog door de klantendienst zelf werden beantwoord. In de regel worden beroepsethische klachten voor de nieuwsdienst doorgestuurd naar de nieuwsombudsman.

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 (DAR) van VRT NWS, zoals in het 'Statuut van de nieuwsombudsman' wordt gevraagd.

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.

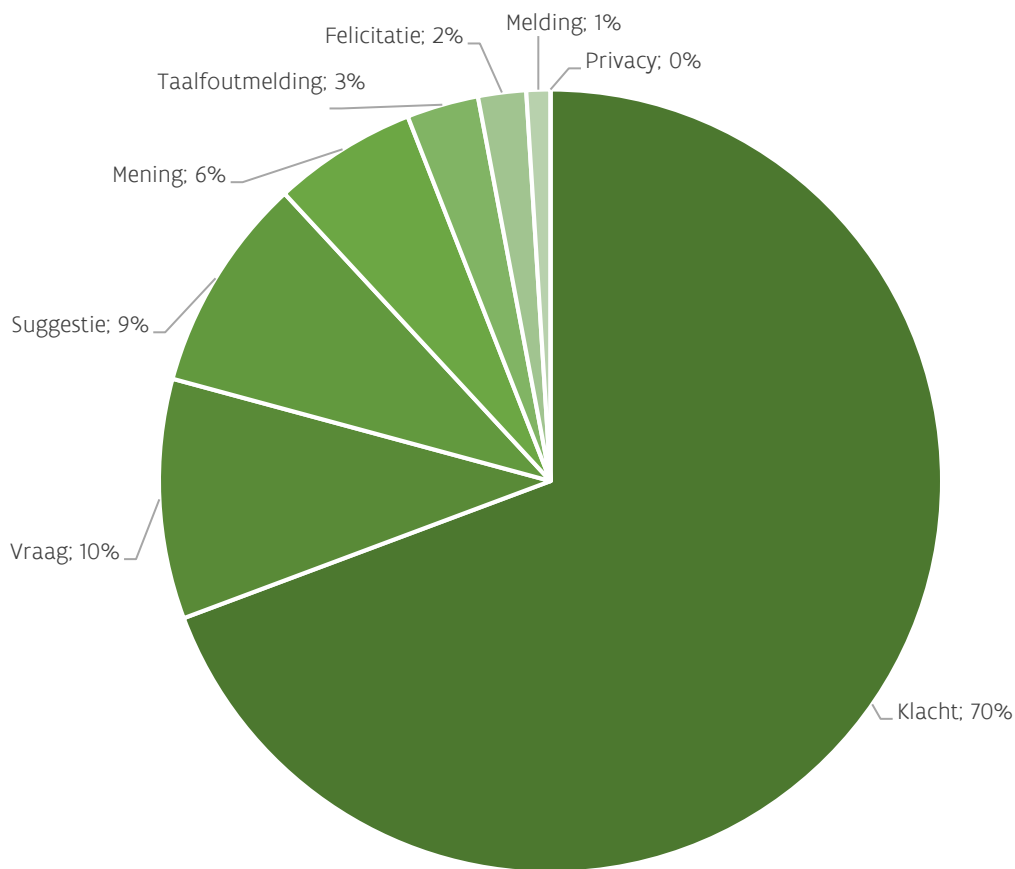
In 2019 trad de nieuwsombudsman bij VRT NWS meestal op als eerstelijnsbehandelaar.

In de loop van het jaar 2019 werd het salesforce programma aangepast zodat meer specifieke tags konden worden verwerkt. Dat levert meer fijnmazige cijfers op. Dat zal vooral voor het volgende jaar resultaat hebben, omdat de gegevens voor 2019 nog onvolledig zijn.

De nieuwsombudsman kreeg in 2019 versterking van anderhalve FTE en, op geregelde basis, van stagiairs. In de drukste periode van het jaar (de jaarwisseling) was er ook versterking van een medewerker die met pensioen is. Toch lukt het maar net om de mails van mediagebruikers af te handelen. Mocht de stijging zich verder zetten, worden de beschikbare mensen en middelen toch weer krap, met name in de drukke maanden november, december en januari.

Meestal volgt op een antwoord van de nieuwsombudsman geen verdere reactie. 466 mensen lieten uitdrukkelijk weten dat ze tevreden waren met de behandeling van de nieuwsombudsman. Dat is 11.9%. 300 anderen lieten weten dat ze niet tevreden waren. Dat is 7,6 %.

3. Algemene beschrijving van de reacties



Bijna 70 procent van de contacten zijn klachten (3900) . Dat aandeel ligt hoger dan in 2018 (60 procent). Naast de klachten ontving de nieuwsombudsman in 2019 ook 535 vragen, 122 felicitaties, 495 suggesties en 313 meningen over een bepaald onderwerp zonder dat er echt kritiek werd geleverd op de berichtgeving. Er waren ook 151 taalfoutmeldingen. Taalfoutmeldingen bij de nieuwsombudsman zijn evenwel fel in aantal gedaald sinds taalfouten ook gemeld kunnen worden via de knoppen onderaan elk artikel op de site. Alleen op mobiele apparaten ontbreken de knoppen nog. Het gaat om een technisch probleem dat nog moet worden opgelost. (over taalfouten zie ook 4.6)

SUGGESTIE

“Een scoresysteem dat bijhoudt hoe vaak een politicus en/of zijn/haar partij al op onwaarheden is betrapt is misschien een brugje te ver, maar sowieso zou systematische fact checking vlak voor een debat voor een politicus een incentive kunnen zijn om beter op te letten met cijfers en straffe uitspraken. Maar bon, dat is slechts luidop nadenken. Waar het me vooral over ging: ik heb veel bewondering en respect voor hoe u uw job als ombudsman uitvoert.”

3.1. Analyse van de klachten

De interactie vanuit het publiek blijft toenemen. Maar het tempo vlakt wel enigszins af. Tussen het onvolledige werkjaar 2017 en eind 2018 verdrievoudigde het aantal klachten. In 2019 ging het nog om een stijging met een kleine duizend klachten of een stijging van 40 procent.

3.1.1. Wie dient een klacht in?

De mediagebruikers die een klacht indienen zijn niet representatief voor het publiek van de VRT of VRT NWS. Nog steeds is er - geteld op basis van de namen - een duidelijk overwicht van mannen. Afgaande op de namen lijken de klagers vooral autochtoon en wat ouder. Tegenover 2018 is er nauwelijks evolutie in die verhoudingen. **77% van de indieners van klachten is een man.**

| | man | vrouw | (organisatie of onduidelijk) |
|------|------|-------|------------------------------|
| 2018 | 78 % | 20% | 2 |
| 2019 | 77% | 21% | 2 |

De nieuwsombudsman is vragende partij voor een diepgaander onderzoek naar het profiel van de mediagebruikers die klachten indienen.

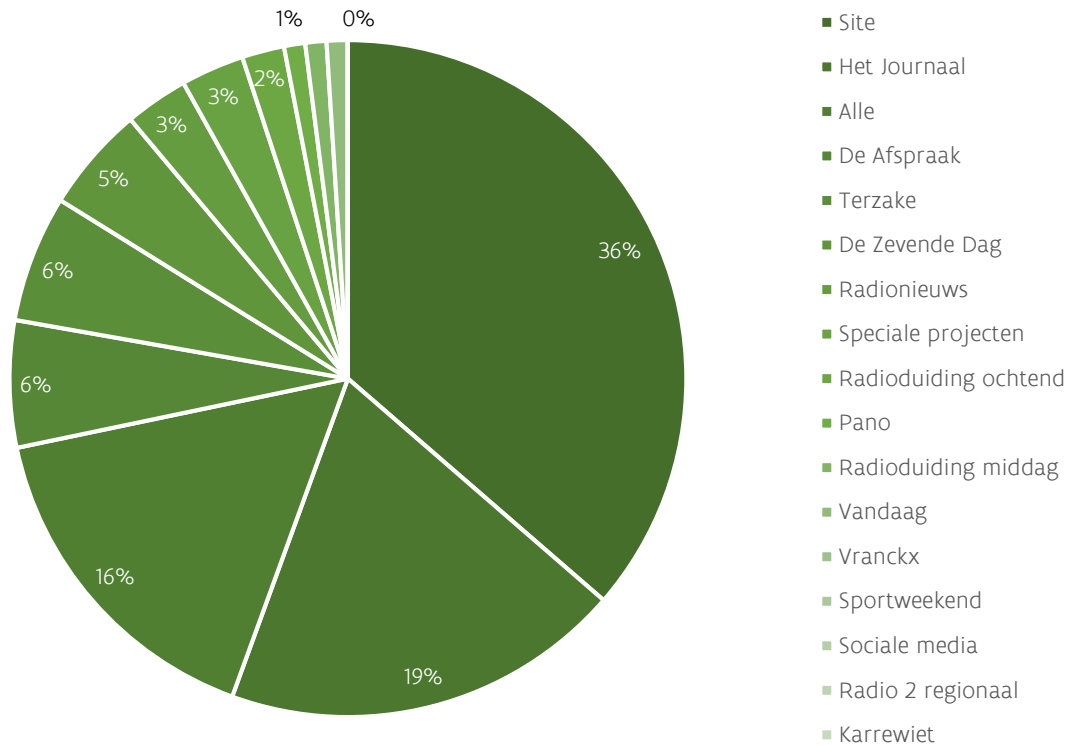
3.1.2. Een zeer dispaaraat geheel

Er kan niet genoeg benadrukt worden dat het geheel van de klachten buitengewoon dispaaraat is. In de mate dat het niet makkelijk is om duidelijke tendensen af te lijnen. De gemiddelde klacht is er één die komt van één burger die reageert op één element uit de berichtgeving zonder dat er andere burgers op datzelfde element reageren. Dat maakt klachten beantwoorden zeer arbeidsintensief, ook al omdat de klager er vanuit gaat dat de nieuwsombudsman en zijn medewerkers alhorend en alziend zijn. Omschrijvingen als “vanochtend op de radio” vragen bijkomende mails met een vraag naar uitleg of tijdrovend opzoekingswerk.

Het thema “klimaat” en de verkiezingen waren in 2019 de grootste uitschieters, maar dan nog blijven de aandelen beperkt. De verkiezingen waren (de periode voor én na de verkiezingen samengerekend) goed voor 8,9 procent van de klachten. Klimaat was goed voor 6.7 procent.

3.1.3. Verdeling over de programma's en de website

2019 klachten per programma



De site

De site blijft veruit de grootste generator van klachten. Het aandeel daalt wel opnieuw ten opzichte van vorig jaar. 36 %, ten opzichte van 37,8 % in 2018 en nog 53 % in 2017. (Daarbij moet worden opgemerkt dat 2017 het jaar was waar de achterliggende software en de layout van de site veranderd werden. Dat leverde toen veel werkdruk en fouten op.) Sindsdien is de situatie dus gestaag verbeterd. De site genereert nog steeds vooral klachten over nauwkeurigheid. (52% van de klachten over de site in 2019 zijn nauwkeurigheidsklachten tegenover 48 % in 2018 maar de klagers hadden veel minder vaak gelijk. - zie daarover hoofdstuk 4 "analyse van de gegronde klachten".)

Het Journaal

Het Journaal is traditioneel de op één na belangrijkste generator van klachten. De gestage daling van de website en de gestage stijging van het aandeel van Het Journaal zijn een trend van de afgelopen jaren. Het aandeel van het Journaal steeg van 11 % in 2017 naar 15,3 % in 2018 naar 19 % in 2019. Dat kan deels verklaard worden doordat Journaalkijkers de nieuwsombudsman wat trager hebben leren kennen. (Op de website staat de nieuwsombudsman duidelijk op de homepage aangegeven.) De drempel om te mailen is voor analoge kijkers en luisteraars ook altijd wat hoger. Dat neemt uiteraard niet weg dat het Journaal zijn kwaliteit moet bewaken.

Alle

De programma-omschrijving “Alle” is de derde grootste categorie in de ontvangen klachten. Deze categorisatie wordt gebruikt voor klachten die verschillende programma’s betreffen of voor klachten die niet naar een specifiek product van VRT NWS verwijzen maar een klacht formuleren over de berichtgeving in het algemeen. “Waarom zegt u niets over?” is een typisch voorbeeld uit deze categorie. Klachten van klimaatsceptici vallen vaak in deze categorie. Naar “beroepsethische criterium” zijn dit vaak “selectieklachten”. (zie 3.1.4)

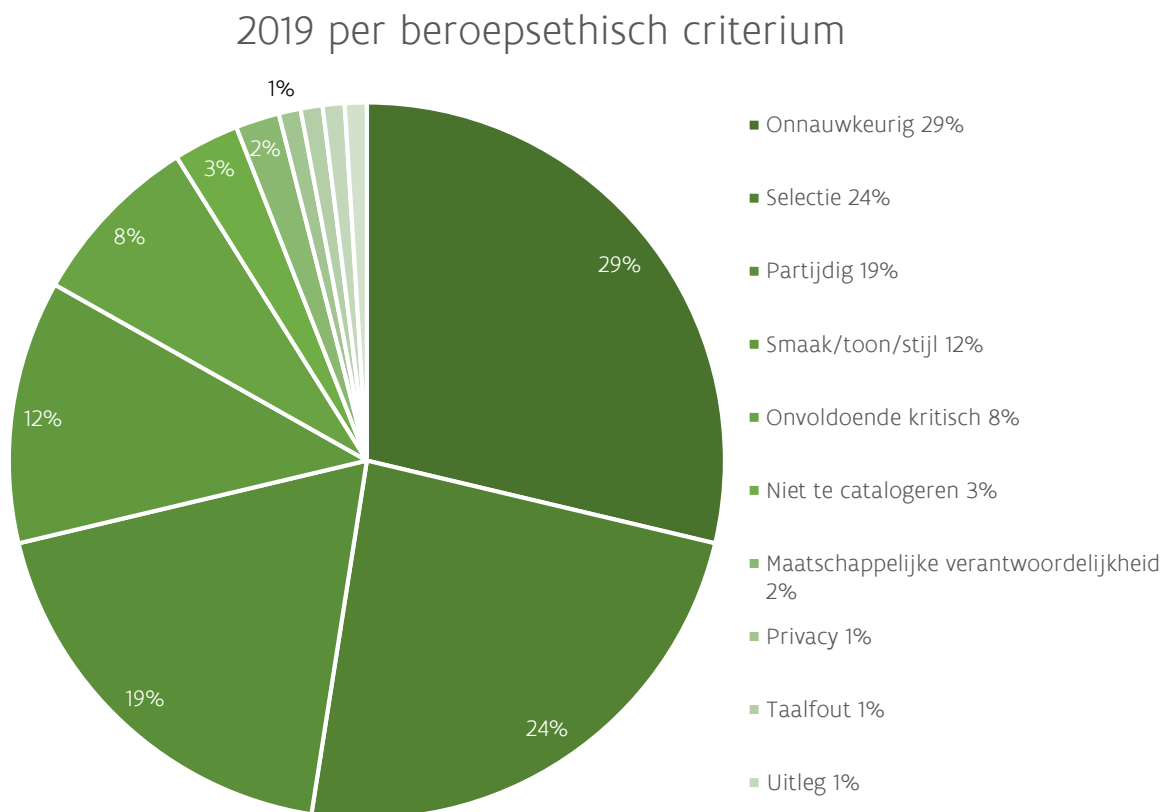
Andere

Doordat **De Zevende Dag** minder het mikpunt is van gerichte acties van PVDA om uitgenodigd te worden bij voorzittersdebatten, kon het klachtenaandeel van De Zevende Dag opnieuw dalen van 7% naar 5%. TerZake blijft met 6 % grosso modo constant. De 3% “speciale projecten” gaat vooral over verkiezingsprogramma’s, waarbij de grote Karrewietverkiezingsshow vrij veel reactie heeft gekregen. (Zie daarvoor verder de bespreking van de verkiezingsprogramma’s.)

De Afspraak steeg van 3% naar 6% in het totale aantal klachten. In 2017 was dat nog 11%. In het algemeen geldt dat controversiële onderwerpen in De Afspraak tot meer reactie leiden. In 2017 waren dat vooral gesprekken waarin het ging over de plaats van de islam in de samenleving. Ook in 2019 leverden een beperkt aantal gesprekken veel reactie op : klimaatsceptische uitspraken van Jean-Marie Dedecker, de kritische houding van Ivan De Vadder over de spamactie tegen de gsm van Joke Schauvliege, een minder goede moderatie in een debat tussen Nadia Sminate en Aberrahim Lahlali en een politieke uithaal van Chokri Ben Chikha. Toch zijn het merendeel van de reacties op zichzelf staande klachten waarbij men vindt dat in een specifiek gesprek de ene te veel en de andere te weinig aan het woord kwam.

Reacties op het programma De Afspraak hebben ook nogal eens te maken met een voor- of afkeer voor bepaalde studiegasten die bijvoorbeeld “een fossiel” of “een populist” worden gevonden. Bij de 215 klachten over het programma De Afspraak waren 24 reacties die vonden dat de studiegasten politiek te eenzijdig werden geselecteerd. 13 vonden dat er te veel linkse gasten waren en 11 vonden dat er te veel rechtse gasten waren.

3.1.4. Verdeling volgens beroepsethische criteria



Gepercipieerde “Partijdigheid” als reden voor een klacht, neemt **een steeds lager aandeel** van het totale aantal klachten. Die tendens was er al in 2018 maar zette zich in 2019 verder. Er zijn dus relatief gesproken minder klachten die zich richten op partijdig verslaggeving/moderatie/interviewen en het aandeel is verder blijven dalen, wat toch opvallend mag heten in een jaar met federale, Vlaamse en Brusselse verkiezingen.

Ook het criterium “onnauwkeurigheid” zit percentagegewijs **in dalende lijn**. Het aandeel van het criterium “selectie” neemt dan weer toe. Klachten richten zich steeds meer op de vraag “waarom besteedt u geen aandacht aan ... ?”, “Waarom “verzwijgt u ?” en “Waarom wel aandacht voor en niet voor het andere ?” Uit de aard der zaak doet deze klacht zich eerder voor bij radio- en tv-programma’s dan op de site.

Maar ook achter selectieklachten zit vaak een vermoeden van partijdigheid. Een vaak terugkerende klacht was dat er “te veel” aandacht werd besteed aan de spijbelacties voor het klimaat en dat dit werd gedaan vanuit een “linkse” overtuiging.

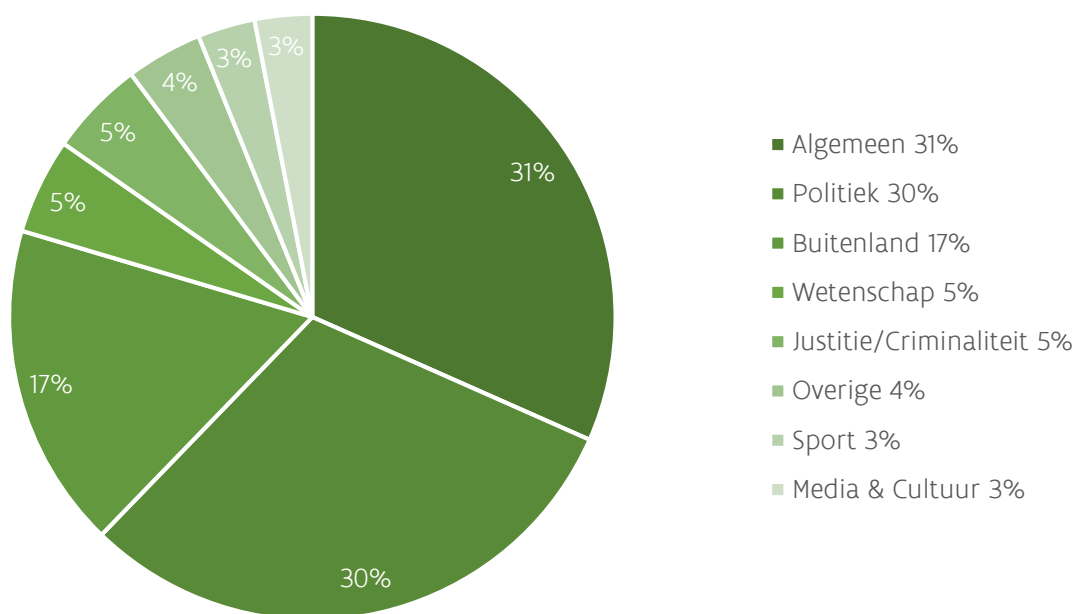
Tegelijk waren er ook heel wat burgers die vonden dat tijdens de hittegolf in de zomer veel te weinig aandacht werd besteed aan de relatie tussen de hittegolf en de klimaatopwarming en aan het gegeven dat de wetenschap een verband ziet tussen klimaatopwarming en extreme

weerfenomenen. Deze klagers zagen een selectieprobleem vanuit een te “rechtse” VRT die bepaalde thema’s niet (meer) zou durven aan te kaarten wegens politieke druk⁴.

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------|-------|------|------|
| Partijdigheid | 31% | 26% | 19% |
| onnauwkeurigheid | 27,4% | 25% | 29% |
| Selectie | 13,5% | 17% | 25% |

3.1.5. Verdeling klachten per inhoudelijk thema

2019 per inhoudelijk thema



De drie belangrijkste inhoudelijk thema’s van de klachten waren : algemene verslaggeving, politiek en buitenland. In de loop van de afgelopen jaren zijn de verhoudingen tussen die thema’s sterk gewijzigd.

⁴ Voor een bespreking van de gegronde klachten : zie hoofdstuk vier.

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------------|--------|------|------|
| Buitenland | 28% | 22% | 17% |
| algemene verslaggeving | 36,7% | 18% | 31% |
| Politiek | 13,5 % | 30% | 30% |

Het is overigens niet altijd makkelijk om tussen deze categorieën een onderscheid te maken. Zo was het hoge aandeel van de klachten over buitenlandberichtgeving in 2017 wel degelijk gerelateerd aan politiek. Het presidentschap van Donald Trump, het Brexitreferendum, het verkiezingssucces van anti-establishmentpartijen in een aantal Europese landen zorgden toen voor heel wat reactie.

Het hoge aandeel voor klachten over algemene verslaggeving had in 2017 veel te maken met reportages over migratie. En ook daar is er uiteraard een link met politiek. Het thema "politiek" wordt alleen toegekend wanneer het journalistieke product over procespolitiek (verkiezingen, regeringsbeslissingen, debatten) gaat. Het is logisch dat het thema politiek in verkiezingsjaren dan meer naar voren komt, al blijft het opvallend dat het aantal klachten dat specifiek over partijdigheid gaat (partijdige commentaar, vooringenomen interviewen of modereren, partijdige aanpak) wel degelijk daalt. Wel stijgt zoals gezegd het aantal klachten over "selectie". "Waarom wordt gekozen voor deze studiogast of dat onderwerp?"

Algemene verslaggeving

De algemene verslaggeving vormde in 2017 nog de belangrijkste aanleiding voor klachten en opmerkingen (36,7%) In 2018 daalde het aandeel naar **nog maar 18%** om in 2019 dus weer op te veren **naar 31%**.

Het aandeel algemene verslaggeving hangt eenvoudigweg samen met het polariserende karakter van thema's die in de algemene verslaggeving terugkomen. In 2017 was dat nog vaak migratie. De workshops van 2018 focusten ook op onpartijdigheid in de verslaggeving over migratie. Ondanks de val van de regering over het VN-Migratiepact, bleef het aantal klachten in algemene verslaggeving rond dat thema beperkt. Maar in 2019 was er dan weer veel aandacht in de algemene verslaggeving voor een ander polariserend thema : **klimaat**. Daarover meer in 4.5.5.

Politiek

In de twee verkiezingsjaren is er uiteraard meer politieke verslaggeving en worden de politieke tegenstellingen ook scherper beleefd. Dat verklaart allicht het gestegen aandeel van het thema politiek in 2018 en 2019. Ook het migratiepact was in 2019 uiteraard een zeer polariserend thema. Toch gaan klachten in het thema "politiek" zelden over de pure Wetstraatpolitiek.

Meestal hebben ze betrekking op andere reportages of artikels die bijvoorbeeld in verband staan of uitleg geven over het migratiepact of andere politiek polariserende thema's. Ook studio gesprekken zorgen vaak voor reactie waarbij vrijwel altijd wordt opgekomen voor de "eigen" kandidaat.

Concrete dossiers die veel gepolariseerde reacties oproepen waren : het studio gesprek met Dries Van Langenhove in TerZake, de zaak Melikam Kucam, het migratiepact, het ontslag van minister Schauvliege en uiteraard de verkiezingen.

Binnen het thema "politiek" is het aandeel partijdigheidsklachten hoger (34% tegenover 18% in het algemeen.) Dat is logisch voor vakdomein "politiek" al valt op dat het aandeel partijdigheidsklachten specifiek bij de verkiezingsprogramma's niet afwijkt van het gemiddelde (20%). Ook specifiek in het thema politiek werd er dus eerder geklaagd over het beroepsehtische criterium "selectie" (25%). "Onnauwkeurigheid" was het derde belangrijkste criterium met 15%. Voor een bespreking van de klachten over de verkiezingscampagne van 2019 zie 4.5.4

Buitenland

Buitenlandverslaggeving is de afgelopen jaren minder belangrijk geworden als bron van klachten. (Een daling van 28% naar 17% van de klachten.) In het jaar 2017 waren de pas verkozen president Donald Trump, het Brexitreferendum en het verkiezingssucces van sommige anti-establishment partijen in West-Europa thema's die veel reactie uitlokten op de berichtgeving. De eerste workshops hebben daarom ook vrij veel aandacht besteed aan buitenlandberichtgeving.

4. Analyse van de gegronde reacties

4.1. Inleiding

In 2019 verklaarde de nieuwsombudsman 17,8 % van de klachten **gegrond**. Dat is een lager percentage dan de twee voorbije jaren (22%). In alinea 4.4 zullen we zien dat met name de onnauwkeurigheidsklachten in 2019 minder vaak gegrond waren.

Daarnaast kregen 18 % van de klachten de beoordeling : **ongegrond met een opmerking**. Die beoordeling geeft aan dat er misschien geen duidelijke inbreuk op het redactiestatuut werd begaan maar dat er wel een element in de klacht zit waar de redactie aandacht aan zou kunnen besteden om te proberen klachten in de toekomst te vermijden. Dat percentage lag de voorbije twee jaren op respectievelijk 16% en 15,4%. Voor het eerst werd in 2019 ook de beoordeling “niet beoordeeld” gebruikt, die voorheen niet in de software voorzien was. Het gaat om klachten die onvoldoende duidelijk waren of die over programma’s gingen waar de nieuwsombudsman niet voor bevoegd is. (In enkele gevallen ging het ook over klachten tegen VTM.) Deze klachten werden vroeger gewoon als “ongegrond” genoteerd. Het gaat om een luttele 2% van het totale aantal.

59 procent van de klachten kreeg de beoordeling ongegrond, hetzelfde percentage als vorig jaar. In hoofdstuk 4 volgt een analyse van de gegronde klachten.

4.2. ‘Gegrond’ en ‘ongegrond met een opmerking’ per programma

Net als de voorbije jaren 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. Het aandeel van de website in het aantal gegronde klachten bij de nieuwsombudsman is gedaald. De site heeft ook inspanningen geleverd om de kleine onnauwkeurigheden te beperken. Onnauwkeurigheden kunnen ook gemeld worden via de knoppen op de website, wat er ook voor kan zorgen dat de nieuwsombudsman daar minder klachten over krijgt. Toch is het aanvoelen dat er wel degelijk verbetering is.

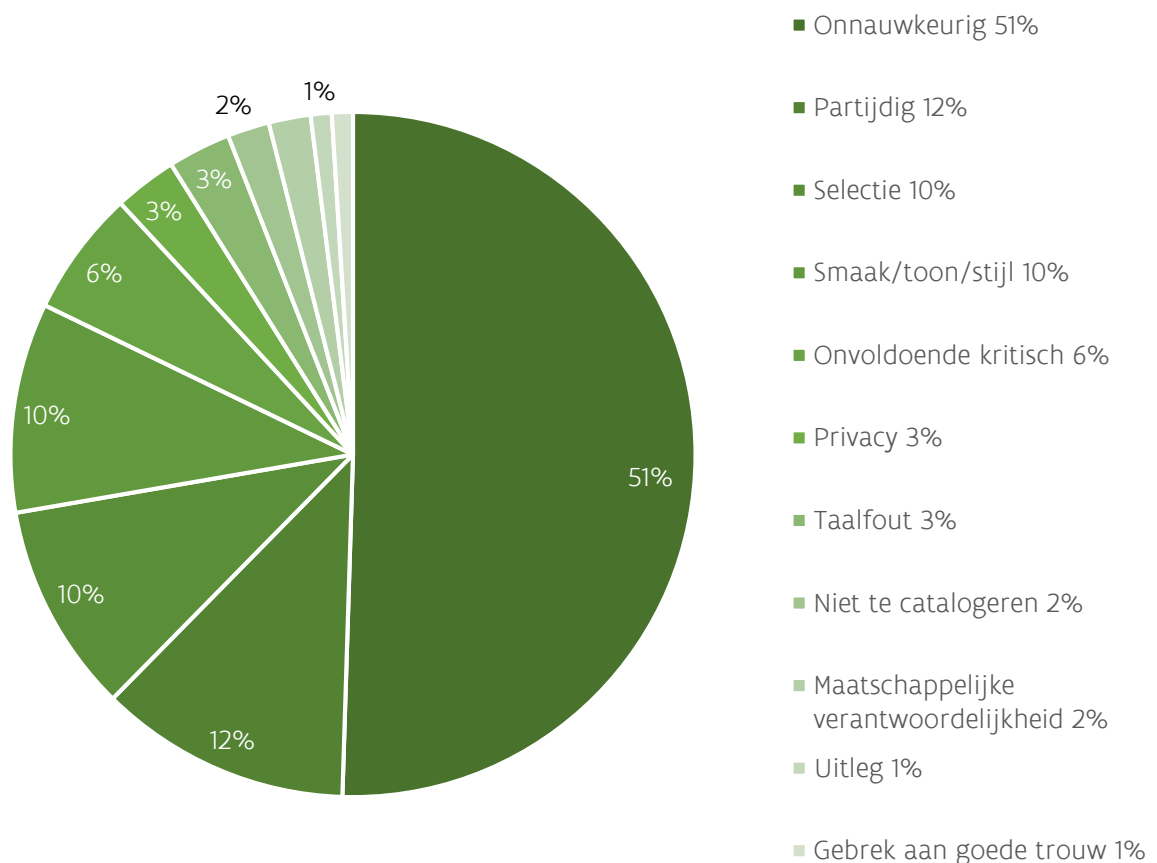
| | 2019 | 2018 | 2017 |
|--|------|------|-------|
| Aandeel site in “gegrond” én “opmerking” | 53% | 68% | 65,1% |

Het Journaal is de sterkste stijger met 20% in 2019 tegenover 16% in 2018 en in 2017 11,4%. Er is niet meteen een verklaring voor die groei in het aandeel. Zoals in het vorige jaarverslag al werd opgemerkt is het enigszins logisch dat de Journaalkijker de mogelijkheden van de nieuwsombudsman wat later heeft ontdekt. De Journaalkijker heeft niet noodzakelijk een interactief scherm in de buurt om een mail te sturen en in Het Journaal wordt niet naar de nieuwsombudsman verwezen terwijl de nieuwombudsman bovenaan op de website wel heel duidelijk wordt vermeld. De toename van de klacht “selectie” is zeker ook een verklaring. De kijker wil steeds meer begrijpen waarom bepaalde onderwerpen wel en andere niet geselecteerd werden,

zoals verder duidelijk zal worden in de volgende paragraaf. Selectieklachten zijn overigens moeilijk te beantwoorden. De nieuwsombudsman schreef over dat onderwerp ook een column : [Waarom bericht VRT NWS hier niet over ?](https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/04/26/waarom-niet/) <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/04/26/waarom-niet/>

4.3. 'Gegronnd' en 'ongegronnd met een opmerking' per ethisch criterium

2019 gegronnd en opmerking per criterium



Het leeuwendeel van de klachten die een beoordeling "gegronnd" of "ongegronnd met een opmerking" kregen, wordt - zoals elk jaar - ingenomen door de **onnauwkeurigheidsklachten**. Het aandeel ligt op 51% in 2019, tegenover 45% de afgelopen twee jaren. Zoals we eerder in het derde hoofdstuk zagen, had de indiener van een onnauwkeurigheidsklacht nochtans minder vaak gelijk in 2019. (Nauwkeurigheidsklachten waren minder vaak gegrond.) Maar als de nieuwsombudsman een begrip had voor een klacht was dat dus in ongeveer de helft van de gevallen wel degelijk een onnauwkeurigheidsklacht. De nieuwsombudsman blijft er dus op aandringen dat veel aandacht zou besteed worden aan feitelijke nauwkeurigheid.

We zagen in het derde hoofdstuk al dat het aandeel **partijdigheidsklachten** in het algemeen daalt. Als we specifiek kijken naar de klachten die gegrond werden verklaard of waar toch een aandachtspunt bij was, dan maken partijdigheidsklachten daar 12% uit van het totaal. Hetzelfde cijfer als in 2018. In 2017 bedroeg dit aandeel nog 20%. De recente cijfers lijken dus vrij laag, met name omdat 2018 en 2019 verkiezingsjaren waren. De workshops van de nieuwsombudsman op de vloer focussen ook altijd op onpartijdigheid.

4.4. Gegronde onnauwkeurigheid

37,8 procent van de onnauwkeurigheidsklachten werd gegrond verklaard. Dat is een vrij markante daling tegenover de **53% gegronde onnauwkeurigheidsklachten** van 2018.

Meestal gaat het overigens niet om de teneur van het artikel, maar om een detail. De nieuwsombudsman is hoe dan ook van oordeel dat elke duidelijke, feitelijke fout moet worden rechtgezet. De verbetering van het gegrondheidspercentage komt vooral op het conto van de site die verantwoordelijk is voor het leeuwendeel van de onnauwkeurigheidsklachten. Maar de conclusie blijft dat in 2019 de klager minder vaak gelijk had wanneer het ging over onnauwkeurigheden. Dat neemt niet weg dat elke onnauwkeurigheid er één te veel is.

Het aantal gegronde onnauwkeurigheidsklachten steeg met 13 procent in 2019. (Van 362 naar 412) terwijl de algemene stijging van het aantal klachten 40% bedroeg.

Op het totaal van de vele uren uitzendingen op een jaar en de vele gepubliceerde artikels vormen de onnauwkeurigheidsklachten geen uitzonderlijk aantallen. Dat neemt niet weg dat elke onnauwkeurigheid er één te veel is en dat dit een aandachtspunt moet blijven van de redactie.

4.4.1. Gegronde nauwkeurigheidsmeldingen per programma

De site

Zoals altijd is ook in 2019 nauwkeurigheid vooral een aandachtspunt voor de site. 71 procent van het totaal aan gegronde onnauwkeurigheidsklachten waren fouten op de site. (Tegenover 82,7 procent van de onnauwkeurigheidsklachten in 2017.)

Het aantal klachten over onnauwkeurigheid op de site nam ook toe. (Van 461 in 2018 tot 700 in 2019) maar de klagers hadden minder vaak gelijk. In 2019 bleek 42,4 % van de nauwkeurigheidsklachten op de site gegrond tegenover 59,4 % in 2018.

| Onnauwkeurigheid site | 2019 | 2018 |
|-----------------------|-------|------|
| % gegrond | 42,4% | 59,4 |

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. De nieuwsombudsman dringt altijd aan op aanpassing van artikels waar fouten

instaan, zelfs als het om oude artikels gaat. Ook wanneer het - zoals meestal - om detailfouten gaat.

Het Journaal

Ook bij Het Journaal namen de klachten over onnauwkeurigheid toe. Van 98 onnauwkeurigheidsmeldingen in 2018 gingen we naar 197 in 2019. Maar ook hier daalde het gegrondheidspercentage.

| Onnauwkeurigheid Journaal | 2019 | 2018 |
|---------------------------|--------|--------|
| % gegrond | 41,12% | 45,92% |

Dat sterkt het vermoeden dat het toegenomen aantal meldingen vooral een gevolg is van “beter de weg vinden” eerder dan van een toename van het aantal fouten. Dat neemt niet weg dat elke fout er één te veel is. Heel wat klagers geven ook uiting aan hun teleurstelling. Een fout over een detail straalt vaak af op het algemene vertrouwen van de mediagebruiker.

Voorbeelden van onnauwkeurigheden :

- In Het Journaal van 30 maart 2019 werd een kaart gebruikt die Golanhoogten afbeeldde als onbetwist deel van Israël. De nieuwsombudsman schreef hier een column over. <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/04/12/hoe-kaartenmakers-beslissingen-nemen-in-de-paats-van-journaliste/>
- In Het Journaal van 1 februari 2019 werd gezegd dat het INF verdrag gaat over “korte-afstandswapens”. Dat is fout. Het gaat over middenlange-afstandswapens of nog preciezer over wapens met een bereik tussen de 500 en 5500 kilometer.
- In Het Journaal van 27 november 2019 werd ten onrechte gezegd dat de nieuwe bisschop van Gent geen priester was. Dat is hij uiteraard wel.
- In het radionieuws van 26 mei 2019 is gezegd dat Legionella een virus is, terwijl het om een bacterie gaat.
- In een artikel van 13 februari 2019 werd het woord “mariniers” aanvankelijk verkeerd gebruikt voor elk bemanningslid van een vliegdekschip. Niet elke militair op een schip is een “marinier”.
- In artikel van 19 februari 2019 werd aanvankelijk gesteld dat IS vooral in het Noorden van Syrië actief was. Dat had het Oosten en het Zuiden moeten zijn.
- In een artikel van 8 mei werd aanvankelijk verkeerd gesteld dat journalist Jamal Kashoggi vermoord werd in de Saoudische “ambassade” in Istanbul. Dat had het consulaat moeten zijn.
- Bij een artikel van 14 juli 2019 stond aanvankelijk een foute foto. Er werden opgravingen rond een abdij in Groot-Brittannië getoond terwijl het artikel over opgravingen in Maldegem ging.

KIJKERSREACTIE

“Misschien begreep ik dit verkeerd en was het niet de bedoeling van de auteur om die impressie te geven. In dat geval mijn excuses. Ik knijp vaak een oogje dicht als ik een spelfout zie in de artikels. Niemand is perfect. Maar deze fout leek me een email waard.”

KIJKERSREACTIE

Dit soort slonzigheid bij onze duurbetaalde staatszender komt mij de strot uit. Nee, het is erger: het is minachting, vanuit de idee: "Er is toch niemand van het plops die dit opmerkt".

KIJKERSREACTIE

In tijden van fake news is het gebruik van een weinig relevante foto natuurlijk klein bier in vergelijking met de stroom aan misleidende nieuwsberichten. Toch wilde ik er u op wijzen.

Aanbeveling van de nieuwsombudsman

Op de site worden fouten altijd gecorrigeerd. Maar voor audiovisuele uitzendingen is dat niet altijd mogelijk. Voor sommige klagers zou het een erkenning bieden indien de fout dan wordt gemeld op de site. Er was een rubriek "aanvullingen en correcties" op de site, maar die is in onbruik geraakt. Het verdient aanbeveling om die rubriek opnieuw in te voeren en hem eventueel een plek te geven op de site van de nieuwsombudsman. De nieuwsombudsman en zijn medewerkers zouden de rubriek dan ook kunnen beheren.

4.5. Partijdigheid

4.5.1. Partijdigheidsklachten dalen lichtjes

Het aantal klachten dat als een partijdigheidsklacht werd gecategoriseerd daalde in 2019. Zowel in absolute cijfers als wat het relatieve aandeel betreft. Het is overigens niet altijd makkelijk om een onderscheid te maken tussen verschillende categorieën. Bij de beoordeling wordt uitgegaan van wat voor de klager zelf het belangrijkste punt van ergernis lijkt. Maar achter een selectieklacht kan een gevoel van partijdigheid zitten. Dat neemt niet weg dat het aantal partijdigheidsklachten dus een lichte daling vertoont, wat toch opmerkelijk is in een verkiezingsjaar.

| Partijdigheidsklachten | Absolute aantal | Aandeel in het totaal |
|------------------------|-----------------|-----------------------|
| 2019 | 729 | 18,6% |
| 2018 | 716 | 25,3% |

4.5.2. Partijdigheidsreacties naar beoordeling

De beoordeling van partijdigheidsklachten is niet eenvoudig. Heel vaak gaat het om een subjectief aanvoelen. Het aantal partijdigheidsklachten dat gegrond werd verklaard steeg van een twintigtal in 2018 naar 73 in 2019. De stijging wordt bijna volledig verklaard door twee uitschieters die veel klachten opleverden.

Zo werden klachten gegrond verklaard over de uitzending van De Zevende Dag van 17 maart 2019 en over het interview met Theo Francken in TerZake van 13 februari 2019. De klachten werden

gecategoriseerd als een partijdigheidsklacht omdat dit het belangrijkste punt was in de mail van de klagers.

Ze werden gegrond verklaard in de zin dat de moderatie het effectief moeilijk maakte voor de kijker om de lijn van het debat te blijven volgen. De moderatie had dus beter gekund en dat werd ook besproken met de presentatoren. Maar de nieuwsombudsman is niet van mening dat het echt om een inbreuk op het redactiestatuut gaat.

In de meeste andere gevallen werden klachten over studio gesprekken ongegrond verklaard. De nieuwsombudsman herbekijkt de studio gesprekken die het voorwerp zijn van klachten en beoordeelt of de studiogast - ondanks eventuele onderbrekingen - er wel degelijk in slaagt om zijn of haar standpunten uiteen te zetten. In de overgrote meerderheid van de studio gesprekken was dat wel degelijk het geval, met dus deze twee uitzonderingen, waar het gesprek moeilijk was om volgen voor de kijker.

De nieuwsombudsman vond verder dat er effectief sprake was van een zekere 'partijdigheid' in een filmpje dat de redactie maakte naar aanleiding van een actie op sociale media tegen Anuna De Wever. De actie bevatte effectief heel wat desinformatieve elementen, maar het filmpje was naar de inschatting van de nieuwsombudsman dan weer iets te defensief in het voordeel van Anuna Dewever. Dit filmpje werd uitgebreid besproken met de hoofdredactie.

Ook het interview in TerZake met Dries Van Langenhove, in de nasleep van het onderzoek van Pano naar de geheime chatgroepen van Schild&Vrienden genereerde heel wat klachten. De nieuwsombudsman beoordeelde deze klachten als "ongegrond met een opmerking" en lichtte zijn standpunt toe in een column :

- Wat er goed en fout liep in het "Terzake"-interview met Dries Van Langenhove <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/01/12/veel-reacties-op-het-terzake-interview-m>

4.5.3. Partijdigheidsklachten naar inhoudelijk thema.

Het is niet onbelangrijk om nog even aan te stippen dat partijdigheidsklachten zelden gaan over politieke berichtgeving. Het is dus **niet de Wetstraatverslaggeving an sich die partijdigheidsklachten genereert.**

In het thema politiek gaat het veeleer om moderatie- of interviewstijl, zoals besproken in de vorige paragraaf. Meestal vindt de klager dat de politicus die zijn sympathie wegdraagt, te streng en de politicus die hij afkeurt, te zacht werd aangepakt.

Vaak is het ook algemene verslaggeving met een politieke impact die de klacht genereert. Dat kan bijvoorbeeld gelden voor reportages over migratie of over spijbelacties voor het klimaat.

Verder mag niet vergeten worden dat ook buitenlandverslaggeving wel degelijk partijdigheidsklachten genereert. Al is dat aandeel dalende. (Van 27 % in 2019 tot 20%)

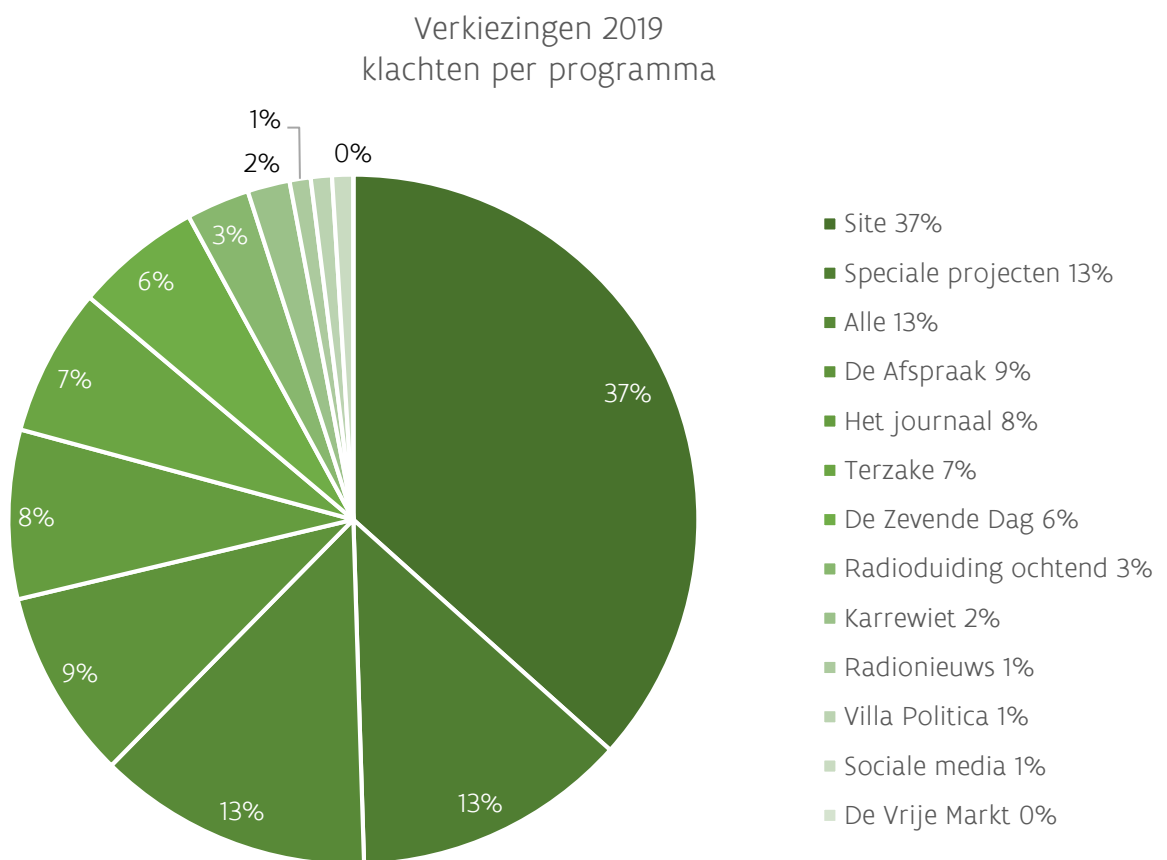
4.5.4. Verkiezingen

De verkiezingen van 2019 zorgden voor 348 klachten. (Tegenover 145 klachten in 2018.) De tag VK2019 werd ook toegekend aan journalistiek werk in de afwikkeling na de verkiezingen. Ongeveer 100 van die klachten hebben betrekking op uitzendingen en artikels van na de verkiezingsdag en

slaan dus eerder op de berichtgeving over de regeringsvorming. Gezien de moeilijke regeringsvormingen op het federale niveau is het logisch dat de nasleep van de verkiezingen langer duurde dan bij de gemeenteraadsverkiezingen van 2018, wat deels het hogere aantal klachten verklaart.

Slechts 46 klachten hadden betrekking op de bijzondere verkiezingsprogramma's (49 in 2018, gecategoriseerd als "speciale projecten"), wat relatief weinig is, gezien het aantal kijkers en het gevoelige onderwerp. De belangrijkste uitschieter was ook dit jaar de weigering om PVDA te laten deelnemen aan het voorzittersdebat aan de vooravond van de verkiezingen.

126 klachten gingen over de site. De overige klachten verdelen zich over de verschillende reguliere informatie-uitzendingen.



Het aandeel partijdigheidsklachten in verband met de verkiezingen was zeer vergelijkbaar met het gemiddelde aandeel partijdigheid in het totale aantal klachten. 20% tegenover 18% in het totale aantal.

De nieuwsombudsman publiceerde op 2 juni deze evaluatie van de verkiezingsuitzendingen:

“Wat vond u van het verkiezingsaanbod van VRT NWS ?”

U vond het best wel interessant, kennelijk. In de mate dat er naar de verkiezingsshow 2,9 miljoen mensen hebben gekeken. De website brak moeiteloos het gebruikersrecord dat nog maar net gevestigd was tijdens de gemeenteraadsverkiezingen van vorig jaar. Er waren overigens ook best wat spontane en zeer hartverwarmende felicitaties voor de verkiezingsprogramma's en met name de verkiezingsshow.

KIJKERSREACTIE

“Ik heb in het verleden kritische vragen gesteld, waarop u altijd hoffelijk heeft geantwoord. Vandaag wil ik de nieuwsdienst met ALLE journalisten en technici van harte en ten gronde feliciteren met de krachttoer die ze hebben uitgehaald.”

Soms waren er ook felicitaties voor dingen die wel eens uit het oog worden verloren. Make up bijvoorbeeld :

KIJKERSREACTIE

“Kathleen Van Brempt was goed op dreef. Ze had ook een goeie make-up gekregen , want ik kon geen enkele rimpel zien. Zelfs niet met mijn nieuwe LED-TV.”

“Maar natuurlijk waren er ook dingen die u wat minder goed vond”

Meer dan 300 mensen namen met mij contact op om een minpunt aan te kaarten, fors meer toch dan bij de gemeenteraadsverkiezingen van vorig jaar (182). En om maar meteen een hoofdvogel af te schieten : een aantal mensen vonden dat ze te weinig hadden aan de debatten.

Door elkaar pratende politici

De debatten werden af en toe onoverzichtelijk gevonden. En vooral : kijkers ergerden zich aan door elkaar pratende politici die onvoldoende op de vingers werden getikt door de moderatoren.

KIJKERSREACTIE

“Door het voortdurend door elkaar praten / roepen kon het programma zeer moeilijk worden gevolgd. De moderator moet strenger zijn. Kunnen bijvoorbeeld de microfoons van degenen die niet aan het woord zijn worden uitgeschakeld? Het zou de verstaanbaarheid zeker ten goede komen.”

KIJKERSREACTIE

“Ik stel voor dat er een model ontworpen wordt waarbij de partijen mekaar niet kunnen onderbreken en daarbij toch dezelfde spreektijd krijgen. Zet desnoods een of twee schaakklokken in. Alstublieft, doe iets. De debatten zijn te belangrijk voor de kijkers en het land. Als dit betekent dat u de politici als kinderen moet

Ik vond dat die kijkers vaak gelijk hadden. De opmerking kwam gelukkig minder terug voor de grote debatten in het verkiezingsweekend. Maar er waren in de twee weken daarvoor ook echt negatieve uitschieters. Het debat met de Europese lijsttrekkers in TerZake bijvoorbeeld. Europa is nooit makkelijk, maar dit was toch een debat waar de boer zijn ganzen maar moeilijk terugvond. En ook al heb ik zelf het programma Iedereen Kiest kunnen waarderen, het migratiedebat in Iedereen Kiest leed aan hetzelfde probleem.

De verantwoordelijkheid daarvoor ligt natuurlijk in de eerste plaats bij de politici zelf die onvoldoende beseffen hoeveel het volgen van een debat wel vraagt aan de kijker. VRT NWS heeft dat nooit helemaal in de hand en er zullen altijd geslaagde en minder geslaagde debatten zijn. Maar ik vind toch dat er meer aan de hand is.

Een didactische reflex

VRT NWS heeft in het verleden vaak blijk gegeven van een grote didactische ambitie, met name in verkiezingstijd. Soms werd met handen en voeten geprobeerd om ingewikkelde zaken uit te leggen aan de kijker. VRT NWS was vaak ook trendsetter en vernieuwer in het bedenken van manieren om politiek inzichtelijk en toegankelijk te maken. Er is wel eens gewerkt met stellingen om duidelijk te maken waar partijen nu precies in verschilden. Er is wel eens gewerkt met knoppen om onderbreken onmogelijk te maken. Er is gewerkt met de gewone man die vragen mocht stellen. Er is vanalles en nog wat geprobeerd om politiek bij de mensen te brengen. Soms geslaagd, soms minder geslaagd. Maar die creatieve, vernieuwende, didactische reflex heb ik nu gewoon wat minder gevoeld.

In het migratiedebat in Iedereen Kiest vlogen termen als disembarkation centers, Turkijedeal, pushbacks en spreidingsplan allemaal door het zwerk zonder dat iemand probeerde om uit te leggen waar het nu precies over ging en welke keuzes er gemaakt moeten worden. Om het debat goed te volgen moest je ook nog eens weten dat Ceuta en Melilla Spaanse enclaves in Noord-Afrika zijn.

In het Europese lijsttrekkersdebat was er erg weinig uitleg over ingewikkelde zaken. Nooit werd me als kijker uitgelegd waarom Roemeense bouwvakkers nog altijd goedkoper zijn dan Belgische, ondanks nieuwe regels over "gelijk loon en gelijk werk". En wat is die regelgeving dan precies? Ik weet het ongeveer. Maar ik weet het ongeveer omdat ik journalist ben, niet omdat de verkiezingsuitzending het mij heeft verteld.

Het grote risico is dat veel debatten daardoor over de hoofden van de mensen heen gingen. En mensen hebben dat - terecht - niet graag.

Factchecks

Een ander punt waarop er naar mijn smaak te weinig ambitie was, is factchecking. Nog niet langer geleden dan in 2014, dus bij de vorige moeder van alle verkiezingen, heeft VRT NWS een heus project opgezet om zelfs meteen na een belangrijk debat te kunnen zeggen of de cijfers die werden aangehaald, klopten.

In 2019 was er veel minder ambitie op dit punt. Alleen al in het debat met de Europese lijsttrekkers zaten verschillende claims die mochten onderzocht worden.

- Nog nooit zo veel steun voor de Europese Unie als vandaag

- De asielaanvragen zijn de eerste vier maanden van dit jaar met dertig procent gestegen.
- Er waren 1 miljoen bootvluchtelingen in 2015, nu nog 150.000
- Tussen 2008 en 2018 zijn er 4 miljoen asielaanvragers afgewezen in Europa. Slechts de helft ging terug naar huis.
- Een minimumloon van 60 procent van het mediaaninkomen kost tienduizenden banen;

Niet alleen wil ik graag weten of die cijfers kloppen, maar ik wil ook graag weten wat hun draagwijdte is. Wat betekenen ze nu eigenlijk? Zijn er andere cijfers die ze in perspectief plaatsen? Waar kan je het zinnig mee vergelijken? Het is niet dat het nooit gebeurde. Er was bijvoorbeeld dit fijne artikel.

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/05/21/500-000-nieuwkomers-in-ons-land-op-5-jaar-tijd-klopt-dat/>

Maar het had meer systematisch gemogen. Het mocht naar mijn smaak iets ambitieuzer en nieuwsgieriger op dit vlak. De redactie heeft naar mijn aanvoelen in de verkiezingsuitzendingen ook relatief weinig gedaan met een nieuwe element dat er wél was. Namelijk de berekeningen van bepaalde voorstellen door het planbureau.

Partijdigheid

Natuurlijk waren er ook weer heel wat mensen die de berichtgeving partijdig vonden. Als geeft dat een veel genuanceerder beeld dan sommige clichés zouden willen. Naar verhouding ligt het aandeel partijdigheidsklachten over verslaggeving en interviews lager dan bij de gemeenteraadsverkiezingen van vorig jaar. Wat wel stijgt is het aantal klachten over de gemaakte selectie : waarom zat deze of gene politicus of partij niet aan tafel. Steeds meer mensen zoeken ook daar allerlei intenties achter en vinden daardoor dat VRT NWS te “rechts” of “te links” is.

Die klachten “te links” of “te rechts” worden vaak met veel aplomb geformuleerd. Meestal kunnen klagers over “te links” zich niet voorstellen dat er ook mensen zijn die VRT NWS “te rechts” vinden en omgekeerd. Absolute aantallen zeggen weinig, maar de klachten dat VRT NWS “te rechts” was, waren deze keer in de meerderheid.

KIJKERSREACTIE

“Ik heb het gehad met uw nieuws. Uw redactie slaagt erin om altijd netjes te duiden waarom bart de wever toch zo hard gelijk heeft en al de anderen maar wat spelletjes doen. Kan dit nu echt niet ophouden? De vrt is vlaanderen en belgië mee kapot aan het maken.”

KIJKERSREACTIE

“Het is al jaren zoeken naar een speld in een hooiberg om een kritische bemerking of “lastige” vraag van uw presentatoren te horen aangezien zij als het ware in zwijm lijken te vallen als ze een De Wever, Jambon, De Roover of een andere NVA coryfee in hun programma aan het woord kunnen laten. Dit in schrille tegenstelling met politici van andere partijen.”

KIJKERSREACTIE

“Wat ik niet begrijp is dat er bij de VRT zoveel journalisten werken met een linkse strekking ik begrijp dat echt niet. Heeft links onze maatschappij al iets vooruit gebracht ik dacht van niet...”

Waarom zit PVDA niet in de debatten?

Ik heb er in het verleden al op aangedrongen dat PVDA ook te zien zou zijn in de verkiezingsuitzendingen. Maar ze werden inderdaad niet dezelfde leest geschoeid als de andere partijen. Tot in den treure heb ik moeten uitleggen dat dat gewoon gebaseerd is op het verdict van de kiezer. PVDA had geen Nederlandstalige parlementsleden. Zodra duidelijk werd dat de kiezer deze keer PVDA wel Nederlandstalige parlementsleden zou gunnen, werd PVDA meteen ook uitgenodigd voor het slotdebat op verkiezingsdag. Fijn dat dat nu duidelijk is.

Verder werd ik wel nog gecontacteerd door heel wat kleinere partijen die vonden dat ze te weinig aandacht kregen. Ik heb ervoor kunnen zorgen dat er webartikels verschenen over dat onderwerp, maar de redactie had de aandacht voor de kleine partijen vooraf beter kunnen plannen. Het is absoluut verdedigbaar dat niet alle partijen op dezelfde manier worden behandeld, maar kleine partijen geven ook frisheid en kleur aan het proces. Er mag zeker ook aandacht voor zijn.

Is VRT mee verantwoordelijk voor de verkiezingsuitslag?

Een bijzondere variant van de partijdigheidsklachten zijn de mensen die vinden dat VRT NWS mee verantwoordelijk is voor de verkiezingsuitslag. Meestal gaat het om mensen die vinden dat Vlaams Belang zonder meer zou moeten geweerd worden uit de verkiezingsuitzendingen. Dat is vanuit het onpartijdigheidsprincipe eenvoudigweg niet mogelijk. Punt.

De verkiezingsuitslag heeft me overigens niet echt verrast. Mijn mailbox als nieuwsombudsman vertelt me al lang dat voor een aantal mensen migratie hét onderscheidende criterium bij uitstek is. Sommige mensen hebben het gevoeld dat hen een superdiverse samenleving wordt opgedrongen zonder dat ze dat willen.

Wat je de media kunt verwijten, is dat ze mensen nooit een taal hebben bezorgd om over het onbehagen over superdiversiteit op een redelijke manier te praten. Als dat onbehagen in beeld komt, is het vaak als racisme - wat het vaak ook is - maar zelden wordt het behandeld als iets waar de journalist ook begrip voor kan hebben.

Verder kon lang niet iedereen geloven dat de plotse val van de federale regering over het migratiepact meer was dan een strategische zet van N-VA. Lang niet iedereen vond dat de traditionele partijen geloofwaardig weerwerk boden en een aantrekkelijk bod aan de kiezer deden. Dat de schrijnende situatie aan het Noordstation in Brussel enkele weken voor de verkiezingen ineens toch kon worden aangepakt overtuigde lang niet iedereen. En dan was er nog het nieuws dat je kennelijk niet van Justitie mag verwachten dat het tot tweemaal toe veroordeelde verkrachters ook daadwerkelijk opsluit.

Daar ligt de voedingsbodem voor een anti-establishment stem. Veel meer dan dat is er naar mijn bescheiden mening niet gebeurd. Ik schets die context omdat er natuurlijk mensen zijn die mij nu contacteren met de boodschap dat VRT mee verantwoordelijk is voor het verkiezingsresultaat, met name door “extreem-rechts te banaliseren”.

Zoals wel vaker bij klachten, ligt daar een vraag naar erkenning van bepaalde groepssymbolen achter. De verontwaardiging die een aantal linkse burgers voelen bij Vlaams Belang willen ze ook van het scherm zien spatten, telkens wanneer Vlaams Belang het woord krijgt. En er wordt gerekend op de journalist om die verontwaardiging te belichamen. Maar interviews met het "schuim op de lippen" zijn juist wat er niet goed liep in de jaren negentig. Ze zorgen alleen maar voor meer polarisering omdat een deel van het publiek het niet pikt dat de journalist uit zijn rol valt.

De Karrewietverkiezingsshow

Sommige mensen hebben zich geërgerd aan de Karrewiet verkiezingsshow. Het moet me meteen van het hart, ik zou nooit van een politicus willen vragen om te dansen. Ook niet voor kinderen. Ik beloof u één ding : ik ga nooit dansen op het scherm. Maar dat wil nog niet zeggen dat de show geen bestaansrecht had. De show kreeg trouwens goeie mediakritieken in de kranten. Alles binnen zijn limieten, maar er niets op tegen dat kinderen op een speelse manier met politiek in contact komen.

Maar uiteraard laat zo'n format weinig kritische vragen toe. En dat riep bij een aantal vooral linkse kijkers hevige reacties op.

KIJKERSREACTIE

"Ik was een beetje geschrokken van de keuze om een Vlaams-Belanger doodleuk met de kinderen te laten spreken. Deze partij predikt haat en onverdraagzaamheid en dat is toch iets dat we niet bij onze kinderen willen promoten."

KIJKERSREACTIE

"Het is lang niet de eerste keer dat extreemrechts een volledig en uitgebreid platform krijgt. Het is een pure schande dat Karrewiet kinderen misbruikt. Walgelijk. Wat is er aan de hand? Durft u, kan u dat zeggen?"

Als het format bestaansrecht heeft, dan moet je ook aanvaarden dat het niet de plek is voor diepgravende analyse. Nogal wat mediarecensenten vonden de omgang van de partijvoorzitters met kinderen juist releverend. Maar zelf blijf ik toch met wat aarzeling zitten. De speelse aanpak vind ik geen probleem. Maar zelfs de kijkende volwassenen zullen uit de show weinig onthouden hebben over de verschillende partijstandpunten. Ook al omdat de politici nogal vage antwoorden gaven. Misschien is dat ook niet erg voor kinderen. Maar ik blijf toch achter met de vraag of Karrewiet dan niet beter voor andere formules had gekozen. Terwijl de 6 partijvoorzitters misschien beter waren ingezet voor 18-jarigen die wel volop nood hebben aan informatie over de standpunten van partijen. En voor een publiek van 18-jarigen kan er wel al eens een kritische vraag volgen ...

Met name voor jongeren was er wel SOS keuzestress. Ik vond dat een prima format. Maar misschien had de aanwezigheid van zes partijvoorzitters in die context meer kunnen renderen.

Was VRT NWS te weinig kritisch voor Vlaams Belang en PVDA?

Nu is zo'n Karrewietshow des te meer verdedigbaar als er dan op andere plekken wel een kritische aanpak is van Vlaams Belang. Maar sommige kijkers vonden dat de winnaars van de verkiezingen, Vlaams Belang én PVDA het te makkelijk hadden gehad in de verkiezingsuitzendingen.

KIJKERSREACTIE

"Moet VRT ook soms gewoon niet het lef hebben om dergelijke partijen geen forum aan te bieden? Ik betaal belastingen zoals mijn Afrikaanse man. Maar nu heb ik het gevoel dat mijn geld gebruikt wordt om mijn kinderen te haten. Weet de "blanke" journalist wat het is om gediscrimineerd te worden?"

Hoewel ik het vaak niet eens was met de dramatische formulering van sommige reacties, heb ik er wel voeling mee dat het af en toe kritischer had gekund. Een paar voorbeeldjes :

Ik heb voorzitter Tom Van Grieken verschillende keren horen zeggen dat zijn voorstellen betaald zouden worden door de transfers af te schaffen. Een oud deuntje bij Vlaams Belang trouwens. Als journalist heb ik in se geen mening over pakweg de splitsing van de sociale zekerheid in België. Maar ik kan als journalist wel vaststellen dat dat niet volgende week gaat gebeuren en dat het dus niet ernstig is om het geld dat eventueel zou kunnen opbrengen aan Vlaamse kant alvast uit te geven. Toch werd de uitleg van Tom Van Grieken meestal probleemloos aanvaard door de VRT journalisten.

Een migratiestop is naar internationaal recht heel lastig uit te voeren. Wie zich in Brussel aandient en aan de voorwaarden voldoet, heeft nu eenmaal recht op asiel. Het is lang niet eenvoudig om daar iets aan te veranderen. Maar dat werd zelden door een VRT journalist gezegd.

Het is VRT zelf dat met een mooi Pano-onderzoek over Schild&Vrienden kon bewijzen dat het fatsoen van voor de schermen niet altijd spoorde met wat er achter de schermen werd gezegd en gedaan. Maar daarna verkreeg Dries Van Langenhove al snel een soort BV-gehalte - ook in andere media - waarbij de gratis, kritiekloze interviewtjes schering in inslag werden. Blijkbaar heeft een redactie het zelf moeilijk om zich te herinneren dat er met die mijnheer toch ook iets aan de hand was.

Ook bij PVDA heb ik af en toe wat gemist. Zo heeft die partij nog steeds in zijn programma staan dat België uit de NAVO moet stappen. De Russische president Poetin lacht zich allicht een breuk als het land dat het hoofdkwartier van de NAVO herbergt eruit zou stappen. De vraag werd één keer gesteld door Ruth Roets in de verkiezingsuitzendingen van De Wereld Vandaag. Ik vond dus wel degelijk dat de vragen aan de partijen aan het uiterste van het landschap wat kritischer hadden gekund.

Verder wil ik wel even uitdrukkelijk dit zeggen : over het verkiezingsaanbod op Radio1 ontving ik weinig klachten.

Eindbedenking

Er is wel degelijk reden om voor de redactie het verkiezingsaanbod te evalueren. Het mocht af en toe kritischer. Er had meer creativiteit en structuur in sommige debatten gemogen. En de redactie had misschien ook meer aan eigen onderzoek en eigen agendasetting kunnen doen.

Een persoonlijke bedenking is ook : had de burger in het verkiezingsaanbod van VRT wel voldoende het aanvoelen dat het over hèm of hààr ging. Heeft de burger zich voldoende erkend gevoeld in de reportages? Kwam hij of zij zelf aan het woord? Of bleef toch vaak de indruk hangen van politici die onder elkaar kibbelden?

Er verschijnen nu tal van analyses over waarom zoveel mensen voor een anti-establishmentpartij hebben gestemd. Opnieuw lijkt het alsof er vooral óver die kiezers wordt gepraat in plaats van met hem of haar. Mét de burger praten kan voor journalisten betekenen dat ze nog beter uitleggen waarom er heel vaak geen eenvoudige oplossingen bestaan.

Maar tegelijk levert onze staat lang niet altijd wat je ervan zou mogen verwachten. Van transmigratie tot eerlijker belastingen, er zijn echt wel tekortkomingen. En ook daar mag en moet het debat over gaan. Want achter een anti-establishmentstem zit vooral ook een roep voor een overheid die haar werk doet.

De nieuwsombudsman heeft ook in De Zevende Dag de verkiezingsuitzendingen geëvalueerd. <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/05/31/wat-vond-u-van-het-verkiezingsaanbod-van-vrt-nws/>

LEZERSREACTIE

"Eerst en vooral mijn complimenten bij u analyse van de verkiezingsuitzendingen. Ik had u ook aangeschreven tijdens de periode voor de verkiezing en was aangenaam verrast door de vlotte en professionele reactie van u. De zelf-reflectie rond de soms mislopende debatten vond ik correct, ook de kanttekening dat het in de uitzending erger overkomt dan in de studio is terecht. Live kunnen we ons gehoor beter richten, een microfoon versterkt alles. U opmerking over de factchecking vond ik zeer moedig en een heel goed initiatief. De andere kritieken die u vermeldte vond ik onterecht, het aanbod was ruim voldoende, ik heb ook geen spoortje van partijdigheid ontdekt. Mijn enige ontgoocheling sproot voort uit de woorden van de politici, maar wees gerust daarvoor hou ik u niet verantwoordelijk :-). Hartelijk dank"

LEZERSREACTIE

"Nogmaals klaag ik jullie peilingen aan, want in heel mijn leven werd mijn mening nog nooit gevraagd!!!"

4.5.5. Klimaat

Spijbelacties

Klimaat was in 2019 een erg polariserend thema. En zoals altijd : wanneer een thema polariseert, genereert het ook klachten over de berichtgeving. In 2019 handelden 292 klachten over klimaat, of 6,7 procent van het totaal. Het is daarmee het op één na belangrijkste inhoudelijke thema op een

totaal van een kleine 4000 klachten. (Zoals eerder gezegd, klachten vormen een zeer dispaaraat geheel.) De klachten kwamen in 2019 zowel van klimaatrealisten en/of klimaatsceptici, als van klimaatactivisten. Nogal wat burgers vonden dat bijvoorbeeld de klimaatspijbelars te veel een open “forum” kregen. Maar andere burgers vonden dan weer dat bijvoorbeeld bij de berichtgeving over de hittegolf de “klimaatcrisis” klimaat werd geminimaliseerd of zelfs vergeten.

KLACHT

“Sinds meer dan 4 maanden wordt de klimaatproblematiek door onze keel geduwd en ik stel vast dat na 4 maanden het hoofdzakelijk de klimaathysterici zijn die het woord voeren. De klimaatspijbelars krijgen week na week een forum op televisie.”

Hittegolf

Bij de berichtgeving over de hittegolf in de zomer kreeg VRT NWS dan weer vaak het verwijt dat er te weinig over het klimaat werd gesproken. De band tussen de frequentie en hevigheid van extreme weerfenomenen en klimaatopwarming werd onvoldoende geduid vonden heel wat kijkers.

KLACHT

“De VRT presteerde het om woensdag in het 19u-journaal ruim een kwartier uit te trekken over de hitte en alles wat daar bij hoort, van frisse biertjes op terrassen tot dorstige dieren. Alles? Nee, niet alles. In die 15 minuten ging het op geen enkel moment over het allerbelangrijkste, de onweerlegbare invloed van de klimaatopwarming op extreme weerfenomenen. Laat staan over wat we daar kunnen aan doen.”

KLACHT

“U beperkt zich ertoe deze weerfenomenen als een tijdelijk fait-divers te behandelen. U verslaat het weer als betref het een spannende sportwedstrijd die we vanuit onze luie stoel kunnen volgen: ‘Halten we de 40° wel of niet? het spant erom’”

Beoordeling van de nieuwsombudsman : Was er te veel of te weinig klimaat ?

Het antwoord van de nieuwsombudsman is dat er nooit te veel goeie journalistiek kan zijn. Tijdens de spijbelacties waren sommige reportages misschien net iets te vrijblijvend. Het is belangrijk dat ook de burger die vreest voor een betuttelend klimaatbeleid zichzelf herkent, bijvoorbeeld in de vragen van de journalist. Tegelijk mogen journalisten er wel degelijk op wijzen dat de verschillende regeringen van dit land effectief nog niet tot een gecoördineerd plan zijn gekomen dat de klimaatdoelstelling van Parijs kan halen. Er mag - ook in Het Journaal - gerust duiding zijn over hoe dat zou kunnen worden aangepakt en welke maatregelen daarvoor overwogen kunnen worden. Een vage vrees dat “alles moet en zal veranderen” schrikt ook heel wat kijkers af. Precies daarom is het van belang om juiste informatie en duiding te geven.

Tegelijk mag het de ambitie zijn om duidelijk uit te leggen wat nu precies de band is tussen de hittegolf en klimaatopwarming. (Ook zonder klimaatopwarming zijn er immers hittegolven.) Dat werd goed gedaan op de site, onder andere op vraag van de nieuwsombudsman, maar het had naar de oordeel van de nieuwsombudsman ook in Het Journaal wat uitgebreider gemogen.

Kijkers vragen zich - kennelijk meer dan vroeger af - waarom voor bepaalde onderwerpen gekozen worden. Hoe meer aandacht aan een bepaald onderwerp wordt besteed, hoe er moet uitgelegd worden wat het belang van dat onderwerp is. "Tell me why it matters" is een oud en belangrijk principe in de journalistiek. Hoe meer aandacht aan iets besteed wordt, hoe meer een redactie ook moet investeren in duidelijk maken waaróm een bepaald onderwerp zo veel aandacht verdient. Reportagewerk blijft een belangrijk onderdeel voor elke televisieprogramma maar steeds meer kijkers geven aan dat ze ook willen begrijpen waarom bepaalde keuzes worden gemaakt : leg mij uit waarom dit belangrijk is.

Klimaatsceptici

Een bijzondere categorie vormen de klimaatsceptici, die VRT NWS ervan beschuldigen dat het "de waarheid" over de wetenschappelijke stand van zaken niet wil geven. Er is nochtans geen redactioneel beleid dat zou verbieden om klimaatsceptici aan het woord te laten. Het is wel het beleid om naar de stand van de wetenschap te verwijzen zoals die naar voren komt uit Al tijdschriften en het werk van de Vlaamse universiteiten. In de praktijk aarzelen eindredacteuren vaak omdat een gesprek naar hun oordeel weinig zin heeft, als er meteen moet worden gezegd dat er geen wetenschappelijke erkenning is voor wat de geïnterviewde gast zegt. De zeldzame keren dat er voor andere niet-wetenschappelijk erkende theorieën aandacht was, leidde dit overigens steevast tot klachten.

Klimaatsceptici zijn er ook in vele kleuren en gedaanten. Er is geen klimaatsceptische consensus over wat dan wel de oorzaken van klimaatopwarming zouden zijn, noch een klimaatsceptische consensusvoorspelling voor de verdere verwachte opwarming. Klimaatsceptis gaat ook vaak gepaard met complottheorieën die zeer moeilijk door redacties kunnen worden ingeschat. Dat alles maakt dat eindredacteuren in de praktijk aarzelen om forum te geven aan sceptici.

Hoe dan ook blijven de beslissingen daarover onderdeel van de redactionele autonomie, die op haar beurt een belangrijk onderdeel vormt van de persvrijheid. De nieuwsombudsman ziet in de bestaande redactionele lijn geen schending van het redactiestatuut. Hij publiceerde wel deze column met een kritische analyse van de klimaatverslaggeving : <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/12/13/klagen-over-de-klimaatberichtgeving-en-de-antwoorden-van-de-nieu/>

4.6. Taalfouten

Sinds de introductie van de knoppen om taalfouten rechtstreeks te melden aan de redactie, heeft de nieuwsombudsman geen volledig overzicht van de taalfouten. Het is hoe dan ook duidelijk dat het merendeel van de taalfouten via de knoppen wordt gemeld. Toch werden er ook nog 148 bij de nieuwsombudsman gemeld. (in 2018 : 368) Dat komt onder andere omdat in de mobiele app de knoppen om taalfouten te melden nog niet beschikbaar zijn.

De nieuwsombudsman heeft ook in de loop van 2019 nog steekproeven gehouden. (Maart en Juli/Augustus) Daarbij worden vergelijkbare artikels (onderwerp, publicatiemoment) van zowel een

krant als van VRT NWS gescreend op taal- en tikfouten. In 2018 was al gebleken dat de krant het beter deed inzake correcte spelling en taalgebruik maar dat de kloof in de loop van het jaar verkleinde. In 2019 geven de steekproeven aan dat het aantal taal- en tikfouten op hetzelfde niveau is gekomen als dat van de krantensite. Dit onderbouwt het algemene aanvoelen op de redactie dat het aantal taal- en tikfouten lager ligt dan vroeger.

Dat komt allicht door de nieuwe foutknoppen op de website. Daardoor worden fouten sneller doorgegeven. Dat zorgt niet alleen voor snellere correctie op de site, zodat er minder fouten te lezen zijn, maar ook voor een grotere alertheid op de redactie omdat er vaak snel reactie komt op fouten.

Steekproeven van de nieuwsombudsman lijken die evolutie ook te bevestigen. Maar omdat de knoppen nog niet mobiel beschikbaar zijn, is het moeilijk om een volledig overzicht te hebben en tot één gestroomlijnd verwerkingsproces te komen. De knoppen kwamen na een aanbeveling van de nieuwsombudsman in het allereerste rapport over 2017. De mediagebruiker lijkt de knoppen in elk geval te waarderen en ze lijken ook resultaat te hebben. Over de taalfouten heeft de nieuwsombudsman ook bericht in januari 2019: <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/01/22/te-veel-foutjes-opgemerkt/>

Aanbeveling van de nieuwsombudsman

Maak de knoppen om fouten en taalfouten te melden ook beschikbaar in de mobiele app.

5. Analyse van de klachten met persoonlijk belang

5.1. Analyse van de klachten

37 procent van de burgers die vanuit een persoonlijk belang contact opnemen met de nieuwsombudsman doen dat om er kleine onnauwkeurigheden in de berichtgeving zitten. Zo werden op de website bijvoorbeeld foute openingsdagen voor het Geraard De Duivelsteen in Gent geciteerd. De nieuwsombudsman kan in vrijwel alle gevallen de fouten snel laten corrigeren.

32 procent van de klachten met persoonlijk belang waren klachten over privacy. Het gaat dan bijvoorbeeld over mensen die gefilmd werden zonder hun toestemming of over hergebruik van archiefmateriaal in andere context. In een kleine aantal gevallen gaat het om mensen die vinden dat ze door beelden ten onrechte geassocieerd worden met bepaalde zaken.

Lang niet altijd kan daarbij een journalistieke fout worden vastgesteld. Zo werd in een bepaalde horecazaak een huiszoeking uitgevoerd. Dat gebeurde in het kader van een gerechtelijk onderzoek dat door de redactie als nieuwswaardig werd beoordeeld en om die reden werden beelden gemaakt van de huiszoeking. In een later stadium besloot het parket de uitbater in de betrokken zaak niets ten laste te leggen, maar dit werd niet uitdrukkelijk meegedeeld aan de pers. Door de interventie van de nieuwsombudsman raakte dit nieuwselement voor het eerst bekend. Na bemiddeling van de nieuwsombudsman werd het artikel op de website aangepast en aangevuld. De beelden werden van de website verwijderd en er werd een gebruiksbeperking aan het archief toegevoegd voor de bewaarde beelden.

Ook wanneer er niet wezenlijk een fout werd begaan, probeert de nieuwsombudsman altijd te bemiddelen. Vrijwel altijd wordt de klager telefonisch gecontacteerd. In één geval werd ook een ontmoeting met de hoofdredactie georganiseerd. In de praktijk is de redactie in de overgrote meerderheid van de gevallen bereid tot aanpassingen om aan de burger tegemoet te komen in privacykwesties, zelfs wanneer hier strikt genomen geen juridische verplichting toe bestaat.

Geen enkele zaak werd na beoordeling door de nieuwsombudsman doorverwezen naar de Raad voor de Journalistiek voor beroep. In één geval werd bij beide instanties tegelijk klacht neergelegd. De nieuwsombudsman heeft dan voorrang gegeven aan de Raad voor de Journalistiek. De klager trok zich uiteindelijk terug uit die procedure. In één andere geval liep de bemiddeling door tot in 2020 en kon geen gunstig resultaat worden bereikt in de zin dat de betrokken partij uiteindelijk geen medewerking wou verlenen aan een voorgesteld artikel.

In tien gevallen lieten de klager uitdrukkelijk per mail weten dat ze tevreden waren over de behandeling van hun klacht. Andere klachten werden meestal telefonisch afgehandeld.

5.2. Voorbeelden van klachten met persoonlijk belang

00124061 - demente man werd gefilmd in woonzorgcentrum; de familie ontdekte dit 's avonds tijdens het 19-uur Journaal. VRT NWS had toestemming gekregen van de directie om opnames te maken maar de familieleden vonden dat VRT NWS toelating had moeten vragen om deze beelden te gebruiken.

Actie: journaal werd offline gehaald.

00117902 - naar aanleiding van bericht vond betrokkene dat -hoewel zijn naam niet expliciet in het artikel werd genoemd- zijn identiteit makkelijk achterhaald kon worden via zijn openbare functie.

Actie: artikel werd aangepast

00116860 – kleine lijsten en partijen die geen aandacht kregen van de openbare omroep in aanloop naar de verkiezingen. De nieuwsombudsman werd gevraagd als bemiddelaar.

Actie: een delegatie werd uitgenodigd op de redactie voor gesprek met Steven Samyn.

00100941 - hoteleigenaar klaagt dat Pano in een reportage over kinderprostitutie beelden van het hotel gebruikt. - Actie: Pano had toestemming, buitengevel noch naam van hotel komen in beeld, enkel binnenbeeld van 1 kamer met akkoord van het hotel.

Geen actie nodig, klager antwoordt niet meer.

00094224 - tiener werd gefilmd rond thema facebook maar zegt dat deze beelden niet gebruikt mogen worden voor uitzending. Archiefbeeld wordt door ander programma toch gebruikt, heeft waarschijnlijk de richtlijnen in archief niet opgemerkt.

Actie: de montage werd aangepast.

00102547 - Man klaagt omdat in reportage over esdoornvergiftiging bij paarden, zijn dieren die op privéterrein staan, gefilmd werden zonder toestemming. Hij vraagt om de beelden te verwijderen.

Beoordeling: paarden werden gefilmd vanop openbare weg, het privéterrein werd niet betreden en er werden geen obstakels verplaatst of hindernissen weggenomen. Er was geen suggestie dat

er met deze specifieke paarden een probleem was. Algemene beelden maken van op openbare plekken wordt aanvaard in de journalistieke beroepsethiek. De klager reageert niet meer.

00113932 - Bij een artikel over een meisje dat geklemd zat in de wasmachine van haar ouders stond een foto gemaakt in een groothandel met duidelijk herkenbaar logo. Eigenaar vraagt om foto te verwijderen.

Actie: foto wordt verwijderd.

00108856 - Een burger die tot voor kort politiek actief was, vraagt om alle artikelen over zijn politieke activiteiten te schrappen omdat zijn of haar leerlingen hem of haar aanspreken over de vroegere politieke activiteiten. Er wordt beroep gedaan op het recht om vergeten te worden.

Beoordeling: In de GDPR regels zijn uitzonderingen voorzien voor journalistiek. Het politieke engagement was zeer recent en heeft tot mandaten geleid. Daardoor maakt de persoon deel uit van de lokale geschiedenis. Bovendien werd de vraag alleen aan VRT gesteld, niet aan andere media. De vraag werd afgewezen. Er volgde geen reactie van de klager.

5.3. Ondernomen acties

In totaal werden zo'n 200 artikels op de website aangepast na interventie van de nieuwsombudsman. (Dat ging lang niet altijd om klachten met persoonlijk belang. Wanneer dat wel het geval was, ging het meestal om kleine onnauwkeurigheden en vragen in verband met privacy. Soms ook om lichtje aanpassingen in de formuleringen en kleine aanvullingen die voor individuele burgers een verschil konden maken.)

6. Andere activiteiten

- De nieuwsombudsman heeft in 2019 aan 219 redactieleden een workshop gegeven. De workshops kregen ook enige internationale aandacht. De nieuwsombudsman werd uitgenodigd op de *EBU News Assembly*. In het kader van een Europees ondersteuningsprogramma gaf de Nieuwsombudsman ook workshops bij de openbare omroepen van Albanië, Kosovo en Macedonië.
- De nieuwsombudsman en zijn stagiairs hebben ook **157 middagjournaals gescreend**. (vorig jaar 135.) In een beperkt aantal gevallen konden daardoor kleine fouten worden vermeden in het 19u00 Journaal. De screenings waren ook de basis voor de column : **Waarom 75 procent van de sprekers in 'Het Journaal' mannen zijn** <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/11/09/waarom-75-procent-van-de-sprekers-in-het-journaal-mannen-zijn/>
- De nieuwsombudsman organiseerde **twee steekproeven voor taalfouten**. Die suggereerden dat taalfouten nog steeds een werkpunt vormen voor de website maar dat er wel verbetering is. Aan de steekproeven werd aandacht gegeven in een column begin 2019 : <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/01/22/te-veel-foutjes-opgemerkt/>
- De nieuwsombudsman gaf presentaties aan bezoekende groepen en een beperkt aantal maatschappelijk actoren. Hij gaf ook medewerking aan VRT connect.
- De nieuwsombudsman werd uitgenodigd voor presentaties over zijn workshops op de EBU News Assembly en op de conferentie van de Organisation of News Ombudsmen.

De nieuwsombudsman publiceerde volgende columns op de site:

- Wat er goed en fout liep in het “Terzake”-interview met Dries Van Langenhove <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/01/12/veel-acties-op-het-terzake-interview-met-dries-van-langenhove/>
- Te veel taalfouten opgemerkt <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/01/22/te-veel-foutjes-opgemerkt/>
- 2018 was een jaar van veel meer klachten en van ook wat minder <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/03/22/2018-het-jaar-van-meer-en-minder/>
- Waarom journalisten misschien helemaal niet links zijn <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/04/01/waarom-journalisten-misschien-helemaal-niet-links-zijn/>
- Hoe kaartenmakers soms beslissen in de plaats van journalisten <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/04/12/hoe-kaartenmakers-beslissingen-nemen-in-de-plaats-van-journalisten/>
- Waarom bericht VRT NWS hier niet over ? <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/04/26/waarom-niet/>
- Moord Julie Van Espen: Steve B. of Steve Bakelmans? Onherkenbaar in beeld of toch weer niet? <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/05/07/moord-julie-van-espen-steve-b-of-steve-bakelmans-onherkenbaar/>
- Wat vond u van het verkiezings aanbod van VRT NWS? <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/05/31/wat-vond-u-van-het-verkiezingsaanbod-van-vrt-nws/>
- Heeft VRT NWS goed bericht over de zaak-Van Dijk? <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/07/16/heeft-vrt-nws-goed-bericht-over-de-zaak-van-dijk/>
- Mag een journalist vragen dat de paarden even het strand opgaan? <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/09/13/mag-een-journalist-vragen-dat-de-paarden-even-het-strand-opgaan/>
- Hoe is het met de journalistieke kwaliteit op het Instagramkanaal van VRT NWS gesteld? <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/09/27/ook-op-instagram-is-journalistieke-kwaliteit-belangrijk/>
- Welke klachten krijgt de nieuwsombudsman over cookies bij VRT NWS? <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/10/09/wat-zegt-de-burger-aan-de-nieuwsombudsman-over-cookies-op-vrt-nw/>
- Waarom 75 procent van de sprekers in ‘Het Journaal’ mannen zijn <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/11/09/waarom-75-procent-van-de-sprekers-in-het-journaal-mannen-zijn/>
- Schokkende beelden: “Het Journaal” had anders kunnen omgaan met de clip van Child Focus <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/11/21/waarom-het-journaal-beter-had-kunnen-omgaan-met-de-schokkende-be/>
- Een reuzenprostaat heeft iet per se gelijk (en “Het Journaal” had u dat mogen vertellen) <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/11/29/gezondheidsadvies-een-reuzenprostaat-heeft-niet-per-se-gelijk/>

- Klachten over klimaatberichtgeving (en wat de nieuwsombudsman daarvan vindt) <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/12/13/klagen-over-de-klimaatberichtgeving-en-de-antwoorden-van-de-nieu/>

Conclusies

- ✓ In 2019 steeg het aantal klachten opnieuw met 40 procent. De stijging vlakt wel af. 2018 kende nog een verdrievoudiging van het aantal klachten. De mogelijkheden van de nieuwsombudsman raken stilaan beter bekend. Al zal de interactiviteit in de samenleving allicht blijven toenemen.
- ✓ De mensen die naar de nieuwsombudsman mailen zijn niet representatief voor de samenleving. Mediagebruikers met klachten blijven vooral mannen. Op basis van hun voornamen lijkt het aannemelijk dat ze autochtoon en wat ouder zijn. Het gaat grosso modo ofwel om mensen met een grote gespecialiseerde kennis, die onnauwkeurigheden gecorrigeerd willen zien, of om mensen met zeer uitgesproken rechtse én linkse denkbeelden die wezenlijk vragen dat VRT NWS hun opvattingen zou bevestigen.
- ✓ Met name partijdigheidsklachten gaan nogal eens over een algemeen wereldbeeld, meer dan over een concrete journalistieke aanpak. Wezenlijk reageren een aantal klagers vanuit een zeker naïef realisme. Ze zijn ervan overtuigd dat ze de wereld uiterst correct waarnemen en dat andere meningen niet het gevolg zijn van andere waarden of prioriteiten maar van onjuiste waarneming die gevolg is van incompetentie of kwade wil. Wezenlijk eisen ze dat VRT NWS hun wereldbeeld zou bevestigen en overnemen. Het is voor elke journalist eigenlijk zeer moeilijk om daaraan tegemoet te komen. Voor een deel van de klachten zo het helpen als mensen - gemodereerd - zouden kunnen reageren op onderwerpen.
- ✓ Politiek is in 2019 het belangrijkste onderwerp, wat niet verwonderlijk is in een verkiezingsjaar. Het aantal klachten over de verkiezingsprogramma's zelf bleef evenwel beperkt. Klachten rond het thema klimaat vormden het op één na grootste thema. Klimaatrealisten hoorden zichzelf te weinig terug in de berichtgeving rond de spijbelacties, klimaatactivisten hoorden zichzelf te weinig terug in de berichtgeving rond de hittegolf. In beide gevallen had het reportagewerk wat diepgravender gemogen vindt de nieuwsombudsman. Bovendien is "tell why it matters" belangrijk. Als je veel aandacht aan iets besteedt, moet je voor de mediagebruiker duidelijk op de kaart blijven houden waarom het onderwerp al die aandacht waard is.
- ✓ Partijdigheidsklachten handelen zelden over Wetstraatverslaggeving in strikte zin. Ze gaan vaker over algemene reportages die politieke raakpunten hebben, zoals berichtgeving over klimaat of migratie. Slechts een minderheid van de partijdigheidsklachten wordt door de nieuwsombudsman als gegrond beoordeeld. In de gevallen waarin er tekortkomingen zijn, heeft dat vaak minder te maken met vooringenomenheid dan met een gebrek aan politieke gevoeligheid bij sommige reportagemakers.
- ✓ Het aandeel partijdigheidsklachten in de totale stroom is verminderd. Met name over partijdige verslaggeving en partijdige studio gesprekken is het aantal klachten gedaald, ook al verklaarde

de nieuwsombudsman de klachten over enkele studio gesprekken wel degelijk gegrond. In de vragen en opmerkingen van de mediagebruiker zit evenwel een verschuiving naar een andere trigger : de mediagebruiker wil beter begrijpen hoe VRT NWS onderwerpen selecteert. Uiteraard is het hemd daar nader dan de rok. Veel mensen vragen vooral meer aandacht voor onderwerpen die hén na aan het hart liggen. Soms wordt het belang van onderwerpen ter discussie gesteld. Soms wil men gekleurde informatie of desinformatie bevestigd horen, wat uiteraard niet altijd mogelijk is.

- ✓ 73 mensen contacteerden de nieuwsombudsman vanuit een persoonlijk belang. Dat wil zeggen dat ze zelf rechtstreeks impact ondervonden van de berichtgeving. Het leeuwendeel van die klachten handelt over foute onnauwkeurigheden of privacy. Deze klachten konden meestal via bemiddeling worden afgewerkt.
- ✓ Het gaat beter met taalfouten. Al blijft elke fout er natuurlijk één te veel. De knoppen onderaan elk artikel hebben daar zeker een rol in gespeeld.

Aanbevelingen

Maar de knoppen om fouten en taalfouten te melden ook beschikbaar in de mobiele app.

Het algemene aanvoelen is dat sinds de komst van de foutknoppen er sneller wordt ingegrepen om fouten te corrigeren en dat er dus minder fouten te lezen zijn op de site. Steekproeven van de nieuwsombudsman bevestigen dat ook. Maar omdat de knoppen nog niet mobiel beschikbaar zijn, is het moeilijk om een volledig overzicht te hebben en één gestroomlijnd verwerkingsproces. De knoppen kwamen er na een aanbeveling van de nieuwsombudsman in het allereerste rapport over 2017. De mediagebruiker lijkt de knoppen in elk geval te waarderen en ze lijken ook resultaat te hebben. Het is daarom logisch dat de knoppen ook in mobiele omgevingen beschikbaar te zouden zijn.

“Tell me why it matters”

Wanneer veel aandacht wordt besteed aan bepaalde onderwerpen, is het van belang om voor de mediagebruiker goed duidelijk te maken waarom het onderwerp van belang is. Waarom de afloop ervan of het beleid dat errond gevoerd wordt, wezenlijk een verschil maakt. Als het element “Tell me why it matters” onvoldoende duidelijk is, worden achter redactionele keuzes al snel foute intenties gezocht.

Investeer in journalistieke kwaliteit

Het is belangrijk dat reportagemakers inhoudelijke feedback krijgen. Research vooraf mag zich niet beperken tot praktische omstandigheden maar moet ook inhoudelijk en tegensprekelijke argumenten bevatten. Journalistieke basisvaardigheden moet voortdurend worden opgevolgd. Ook en met name bij beginnende redactiemedewerkers.

Maak reacties op de website opnieuw mogelijk.

Net zoals de meeste andere Vlaamse media heeft VRT NWS besloten om geen commentaren en reacties op artikels meer toe te laten. De voornaamste overweging daarbij was dat er onvoldoende mensen en middelen waren om die reacties goed te modereren. Het nadeel van die beslissing is dat de nieuwsombudsman aan mensen die willen reageren, eigenlijk moet zeggen : “U kan alleen reageren op Facebook.” Er is geen goede reden waarom je mediagebruikers zou doorverwijzen naar een concurrent. Het gaat bovendien om een concurrent waar de kwaliteit van de informatie

twijfelachtig is en de moderatie onbestaand. Een alternatief zou kunnen zijn om tijdelijk en over een beperkt aantal onderwerpen discussiefora te openen. Goede moderatie is dan een absolute voorwaarde. Artificiële intelligentie kan daar mogelijk bij helpen.

Maak opnieuw een rubriek "aanvullingen en correcties"

Op de site worden fouten altijd rechtgezet. Maar voor audiovisuele uitzendingen is dat niet altijd mogelijk. Voor sommige klagers zou het een erkenning bieden indien de fout dan wordt gemeld op de site. Er was een rubriek "aanvullingen en correcties" op de site, maar die is in onbruik geraakt. Het verdient aanbeveling om die rubriek opnieuw in te voeren en hem eventueel een plek te geven op de site van de nieuwsombudsman. De nieuwsombudsman en zijn medewerkers zouden de rubriek dan ook kunnen beheren. Zo'n rubriek geeft ook een stukje erkenning aan mensen die onnauwkeurigheden signaleren.

Verbeter de zoekfunctie op de site

Selectieklachten stijgen in aantal. De burger laat dan weten dat hij een bepaald onderwerp, waarover hij elders informatie heeft gezien, gemist heeft bij VRT. Vaak wordt daar ook een waardeoordeel in gelezen. "Waarom was dit geen plaats waard in Het Journaal". Nogal eens vermoedt men ook partijdigheid achter beslissingen die veelal op toeval berusten. Dat neemt niet weg dat achter de vraag van de burger ook het idee zit dat VRT een referentiepunt blijft. Informatie is maar echt informatie als ze door VRT wordt bevestigd. Alleen al daarom mag er vanwege de redactie ook aandacht zijn voor deze opmerkingen van kijkers. Maar in nogal wat gevallen gaat het er ook over dat het artikel (nog) niet werd gepubliceerd of dat men het niet terugvindt op de site. De zoekfunctie is inderdaad suboptimaal. Nogal wat antwoorden van de nieuwsombudsman en zijn medewerkers komen er dus op neer dat er een link wordt verzonden naar een beeldverslag of een artikel dat wel degelijk over het onderwerp is gepubliceerd, maar dat de klager eenvoudigweg niet gevonden heeft. Dit soort mails zouden deels vermeden kunnen worden met een betere zoekfunctie op de site.

Agentschap Sport Vlaanderen

Klachtenrapport 2019



**SPORT.
VLAANDEREN**

**ARENBERGGEBOUW
ARENBERGSTRAAT 5
1000 BRUSSEL**

Januari 2020

KWANTITATIEVE GEGEVENS

| | |
|----------------------------------|----|
| Totaal aantal ontvangen klachten | 49 |
|----------------------------------|----|

| | |
|---------------------------------|----|
| Aantal ontvankelijke klachten | 46 |
| Aantal onontvankelijke klachten | 3 |

| | | |
|--|--|---|
| Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid | Anoniem | 0 |
| | Voorziene beroepsprocedure nog niet uitgeput | 0 |
| | Niet tegen Vlaamse overheid | 3 |

| | |
|--|----|
| Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid | |
| Aantal gegronde klachten | 44 |
| Aantal ongegronde klachten | 2 |

| | |
|---|----|
| Aantal gegronde klachten volgens mate van oplossing | |
| Aantal opgeloste klachten | 26 |
| Aantal deels opgeloste klachten | 14 |
| Aantal niet opgeloste klachten | 4 |

| | |
|---|----|
| Verdeling van de gegronde klachten volgens de ombudsnorm | |
| Correcte bejegening | 12 |
| Niet akkoord met beslissing (beleid) van Sport Vlaanderen | 27 |
| Andere | 5 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Verdeling volgens kanaal | |
| Rechtstreeks bij Sport Vlaanderen | 47 |
| Via 1700 | 2 |
| Via de Vlaamse Ombudsdienst | 0 |

Vanaf 2020 wordt een nieuwe klachtenapplicatie gebruikt om de klachtenregistratie te optimaliseren en een betere en nog kwaliteitsvollere rapportering mogelijk te maken. De opvolging zal hierdoor ook meer gecentraliseerd worden. Op de website is er een meldpunt van klachten en een webformulier toegevoegd. Door de centralisatie van de opvolging van de klachten zal het inzetten op verbeteracties stelselmatig verbeteren.

Tijdens de voorbereiding ervan is in de afdeling sportinfrastructuur, waar de meeste klachten betrekking op hebben, al gestart met een betere centrale registratie. T.e.m. 2018 werden de meeste klachten in de buitendiensten (14 sportcentra) ingediend en was de opvolging gedecentraliseerd. Daarom zijn er in 2019 49 klachten geregistreerd t.o.v. 19 in 2018.

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 doelpubliek:

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.¹

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, ...).

¹ Dit betreft de werking van NADO Vlaanderen, administratief ondergebracht bij Sport Vlaanderen, maar met volledige operationele autonomie.

2. INDELING VAN DE KLACHTEN

De klachten die Sport Vlaanderen ontvangt worden ingedeeld in acht groepen:

1. Klachten van deelnemers aan sportpromotionele acties van Sport Vlaanderen
Geen schriftelijke klachten in 2019
2. Klachten met betrekking tot de eigen organisaties van Sport Vlaanderen (sportkampen en -klassen).
20 schriftelijke klachten in 2019.
3. Klachten die betrekking hebben op de dienstverlening in de centra (met uitzondering van de sportkampen en -klassen)
17 schriftelijke klachten in 2019
4. Klachten die betrekking hebben op de (sport)infrastructuur van de 14 centra van Sport Vlaanderen
8 schriftelijke klachten in 2019
5. Klachten van deelnemers aan de sportkaderopleidingen of gediplomeerden van de Vlaamse Trainersschool
Geen schriftelijke klachten in 2019
6. Klachten over de uitvoering van het antidopingbeleid
Geen schriftelijke klachten in 2019
7. Andere klachten
1 schriftelijke klacht in 2019
8. Klachten die niet van toepassing zijn op Sport Vlaanderen.
3 klachten in 2019

3. BESPREKING VAN DE INGEDIENDE KLACHTEN

We beschrijven kort de klachten die voor elke groep in 2019 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.

Medewerkers van Sport Vlaanderen krijgen gebeurlijke opmerkingen en klachten doorgaans onmiddellijk te horen terwijl het evenement volop aan de gang is.

Indien medewerkers van Sport Vlaanderen er niet in slagen om een aangekaarte problematiek 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 inderdaad mondeling problemen werden gemeld. Deze meldingen en klachten konden echter ter plaatse worden opgelost en waren eigen aan het op dat ogenblik georganiseerde evenement of actie. Deze klachten bleken 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 2019 werden voor deze categorie geen schriftelijke klachten ontvangen.

3.2 Klachten met betrekking tot de centra van Sport Vlaanderen

Sport Vlaanderen beheert en exploiteert 14 eigen sport centra, gaande van grote onmisportcentra tot kleinere, niche georiënteerde sportcentra. In alle centra kan sport worden beoefend zowel op individuele basis als in groep-, club- en sportfederatie verband. Daarnaast kunnen er (top)sportwedstrijden en grote (sport)evenementen georganiseerd worden. Twaalf van deze centra organiseren eigen Sport Vlaanderen sportkampen en -klassen.

De in 2019 ingediende klachten kunnen ingedeeld worden in 4 hoofdcategorieën:

- Klachten die betrekking hebben op de eigen organisaties (sportkampen en -klassen);

- Klachten die betrekking hebben op de dienstverlening buiten deze sportkampen en -klassen;
- Klachten die betrekking hebben op de (sport)infrastructuur van de 14 centra van Sport Vlaanderen;
- Klachten die geen betrekking hebben op de werking noch de infrastructuur van de 14 centra van Sport Vlaanderen.

Alvorens dieper in te gaan op deze 4 categorieën is het belangrijk te benadrukken dat vanaf 2019 een nieuwe procedure uitgeschreven werd overeenkomstig het klachtendecreet en aangepast klachtenmanagement van de centra van Sport Vlaanderen. Alle opmerkingen, meldingen en klachten met betrekking tot een centrum van Sport Vlaanderen worden voortaan centraal gegroepeerd, gecatalogeerd en behandeld.

Elke opmerking, mededeling en klacht over de centra van Sport Vlaanderen wordt ernstig genomen en onderzocht. In overleg met de centrumverantwoordelijke, worden de feiten nagegaan en wordt besproken hoe verbeteringen mogelijk zijn.

In 2019 ontving Sport Vlaanderen 45 effectieve klachten over de werking en de infrastructuur van haar eigen centra (de opmerkingen en mededelingen welke niet gecatalogeerd kunnen worden als klacht in de zin van het klachtendecreet, werden niet opgenomen in dit overzicht).

[3.2.1. Klachten met betrekking tot de eigen organisaties van Sport Vlaanderen \(sportkampen en -klassen\)](#)

Situatieschets

De belangrijkste eigen organisaties in de centra van Sport Vlaanderen zijn de sportkampen en -klassen. Sport Vlaanderen organiseert in 12 centra jaarlijks bijna 1 400 sportkampen. Aan deze sportkampen nemen elk jaar bijna 8 500 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 22 500 deelnemers.

Overzicht klachten

In 2019 ontving Sport Vlaanderen 20 klachten met betrekking tot de eigen organisaties in de eigen sportcentra.

Bij sportkampen zoals paardrijden en zeilen worden op de laatste dag bekwaamheidsproeven afgelegd en worden brevetten toegekend. Deze brevetten geven toegang tot sportkampen in dezelfde sporttak, maar waarvoor een hogere bekwaamheidsgraad vereist is. Traditioneel zijn er klachten van deelnemers (4 in 2019) die op het einde van een sportkamp hun brevet niet hebben behaald: ze hebben een week

lang inspanningen geleverd en toch resulteert dat niet in het beoogde brevet. Deze klachten worden altijd met de nodige omzichtigheid behandeld en grondig 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.

Ten gevolge van de zomerhitte werd het programma van een aantal paardenkampen aangepast en ingekort. Het betrof hier voornamelijk beslissingen ingegeven door het welzijn van de paarden en pony's; het was onverantwoord om deze dieren tijdens de heetste momenten van de dag te laten rijden. Drie ouders van ingeschreven kinderen maakten hierover hun beklag stellende dat hun kinderen minder paardenrijden hadden kunnen genieten dan het oorspronkelijke programma voorzag. Na overleg met de ouders werd uitgelegd en benadrukt dat het welzijn van de dieren primeerde en dat het ging om overmacht. De deelnemers aan de bewuste kampen deden bovendien alternatieve (sport)activiteiten.

Twee klachten betroffen ingehuurde lesgevers. 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.

Twee ingediende klachten betroffen pestgedrag onder kinderen tijdens het kamp. De Vlaamse sportsector zette in 2016 het thema pesten hoog op de agenda. Sport Vlaanderen deelde deze visie en was initiator en drijvende kracht achter het project 'Time Out tegen Pesten'. Lesgevers, kampleiders, coaches en personeelsleden werden in 2016 en 2017 uitgebreid geïnformeerd, opgeleid en gestimuleerd om actief aan een pestvrije omgeving te werken. Meer in het bijzonder werd er aandacht besteed aan het pestgedrag tegen (jonge) kinderen, ook tijdens de eigen sportkampen van Sport Vlaanderen. Deze informatie wordt jaarlijks herhaald voor de nieuwe lesgevers en kampleiders. Indien de lesgevers pestgedrag merken, maken ze hiervan melding aan de kampleiding. Probleem is dat pestgedrag onder deelnemers niet altijd opgemerkt wordt noch meegedeeld wordt aan de verantwoordelijke. De opmerkingen en klachten worden pas na het kamp geformuleerd wat ingrijpen tijdens het kamp onmogelijk maakt. Sport Vlaanderen neemt steeds contact op met zowel de ouders van het gepeste kind als de ouders van de mogelijke 'daders'. In alle gevallen hebben de ouders van de 'daders' zelf excuses aangeboden die dan overgemaakt werden aan de ouders van de gepeste kinderen. In de toekomst zal Sport Vlaanderen blijvend aandacht besteden om pestgedrag tijdens een kamp op te merken en in te grijpen.

Vier klachten handelden over het feit dat het aangekondigde kamp niet volledig de lading dekte (voltige), dat het kamp samengevoegd werd met een ander kamp (muurklimmen met mountainbiken) of nog dat een bepaald luik van het sportkamp niet aangekondigd was en eigenlijk niet paste binnen de omschrijving (gocarten). Na contactname met de

ouders van de deelnemers werd bijkomende uitleg verschaft en desgevallend verontschuldigingen aangeboden.

Twee klachten betroffen de afhandeling van een maag-en darmontsteking welke zich voorgedaan had tijdens een sportkamp. De ouders betreurden dat op voorspraak van een arts, het kamp definitief stopgezet werd terwijl het maar – volgens diezelfde ouders – om een kleine aandoening ging. Uit onderzoek is gebleken dat het ging om het Norovirus, dat buiten de verantwoordelijkheid van Sport Vlaanderen ontstond en zich aan het verspreiden was. Met betrekking tot de beslissing tot het stopzetten van het kamp, volgt Sport Vlaanderen de afgesproken procedures met de gemeente en het Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen. Hierbij staat de diagnose van een bevoegd persoon centraal, Sport Vlaanderen is niet bij machte noch in rechte bevoegd om medische vaststellingen en conclusies tegen te spreken. Dit werd ook aan de klagende ouders meegedeeld.

Tenslotte zijn er nog klachten met betrekking tot de verhoging van de tarieven van de sportkampen van Sport Vlaanderen, de kostprijs van een late annulatie van een deelnemer bij een kamp en de communicatie rond de annulering van een kamp door Sport Vlaanderen. In al deze gevallen nam Sport Vlaanderen contact op met de klagers en gaf de nodige toelichting bij de redenen van de handelswijze en het bestaan van de aangevochten regels.

[3.2.2. Klachten die betrekking hebben op de dienstverlening \(met uitzondering van de sportkampen en -klassen\)](#)

Situatieschets

Naast de eigen organisaties worden de centra van Sport Vlaanderen gebruikt voor de organisatie van sportieve weekends, trainingen en stages voor binnenlandse en buitenlandse atleten, sportcursussen, schoolspordagen.... De sportinfrastructuur van de centra staat ook ter beschikking van de plaatselijke bevolking, clubs en verenigingen. De centra worden verder ook gebruikt voor de organisatie van Vlaamse, nationale en internationale wedstrijden en evenementen.

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'.

Sport Vlaanderen ontving voor 2019 17 klachten in deze categorie.

Overzicht klachten

Vier klachten betroffen het nieuwe ontwikkelde beleid voor de toegang van het saunacomplex van Sport Vlaanderen Blankenberge. Ten einde de rust en de hygiëne te verhogen voor de saunabezoekers werd er beslist de toegang voor -10 jarigen te verbieden.

Een aantal ouders stelden zich vragen bij deze beslissing. In al deze gevallen nam Sport Vlaanderen contact op met de klagers en gaf de nodige toelichting bij de redenen van de handelswijze en het bestaan van de aangevochten regels.

Vijf klachten hadden betrekking op natuurfenomenen die zich voordeden in 2019 en die een invloed hadden op een gemaakte reservering. Ten gevolge van deze natuurfenomenen (stormweer en processierupsen) kon de gereserveerde activiteit niet of slechts gedeeltelijk doorgaan. In al deze gevallen wees Sport Vlaanderen op de gevaren om de activiteit toch volledig te laten plaatsvinden en werd er een alternatief voorgesteld (andere datum, andere activiteit).

Drie klachten handelden over communicatie van beschikbare sportaccommodatie en de afhandeling van een reservering (onterechte aanmaning). In al deze gevallen nam Sport Vlaanderen contact op met de klagers en gaf uitvoerig uitleg bij de redenen van de handelswijze. In het laatste geval bood Sport Vlaanderen verontschuldigen aan voor het onterecht versturen van een aanmaning.

Twee klachten gingen over het feit dat er onvoldoende opgetreden werd tegen wandelaars die hun honden niet aan de leiband hielden, met alle gevaren van dien.

De drie overige klachten betroffen te luide muziek in Sport Vlaanderen Hofstade (1), de kostprijs in combinatie met de duur voor het parkeren op de betalende parking van Sport Vlaanderen Hofstade (1) en de overlast gepaard gaand met de toegang tot Sport Vlaanderen Hofstade via de Molenheide. In al deze gevallen nam Sport Vlaanderen contact op met de klagers en gaf de nodige toelichting bij de redenen van de handelswijze en het bestaan van de aangevochten regels. De laatste klacht werd ook overgemaakt aan het gemeentebestuur van Zemst voor verdere opvolging voor wat betreft haar bevoegdheden.

[3.2.3. Klachten die betrekking hebben op de \(sport\)infrastructuur van de 14 centra van Sport Vlaanderen](#)

Situatieschets

Klachten over de 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.

Formeel werden 8 klachten ingediend met betrekking tot de sportinfrastructuur van de centra van Sport Vlaanderen.

Overzicht klachten

Vier van de klachten handelden over de verouderde staat van de fitnestoestellen van Sport Vlaanderen Oordegem. Aan de klagers werd meegedeeld dat Sport Vlaanderen zich bewust was van de verouderde staat van de fitness toestellen in Sport Vlaanderen Oordegem en

dat Sport Vlaanderen op zeer korte termijn zou overgaan tot de vervanging ervan. Begin 2020 werden de oude toestellen vervangen door nieuwe.

De overige vier klachten gingen over problemen met betrekking tot de sportinfrastructuur in verschillende van onze centra, namelijk:

- De netheid en properheid van de douches in Sport Vlaanderen Oordegem (1);
- De staat van de finse piste in Sport Vlaanderen Herentals (1) en
- Vragen bij het nieuwe mountainbikeparcours in Sport Vlaanderen Herentals (2).

In al deze gevallen nam Sport Vlaanderen contact op met de klagers en zorgde dat de problemen snel opgelost werden. Met betrekking tot de vragen over het mountainbikeparcours van Sport Vlaanderen Herentals werd de nodige toelichting gegeven bij de redenen van de handelswijze en het bestaan van de aangevochten regels.

[3.2.4. Klachten die geen betrekking hebben op de werking noch de infrastructuur van de 14 centra van Sport Vlaanderen](#)

Situatieschets

Er worden klachten bij Sport Vlaanderen ingediend waarbij Sport Vlaanderen geen betrokken partij is en waarvoor de klachtenprocedure niet moet worden opgestart. Door de grote naambekendheid van Sport Vlaanderen lijkt het voor de burger soms logisch dat 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, de Vlaamse Ombudsdienst en andere agentschappen sturen klagers over sportmateries door naar Sport Vlaanderen, ook al is Sport Vlaanderen geen betrokken partij.

In deze gevallen fungeert Sport Vlaanderen als doorgeefluik en wordt de klager verwittigd bij wie hij zijn klacht kan indienen.

Overzicht klachten

In casu ging het in 2019 om:

- De wijze van uitbating van een cafetaria (weigering personen in beschonken toestand te bedienen);
- Een klacht in verband met zwartwerk en fraude in een sportkamp van een gemeente en
- Een zeer onduidelijke klacht in verband met slechte lampen voor het verlichten van sportvelden.

3.3 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 van mening 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 wordt elke klacht die aan de VTS is gericht, behandeld en wordt de klager, indien niet akkoord met de schriftelijke uitleg, uitgenodigd voor een gesprek.

3.4 Klachten over de uitvoering 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 absoluut niet thuis in de sport.

Een daadkrachtige dopingbestrijding, met performante dopingcontroles met hulp van controleartsen voor monsterafname) en een effectieve sanctionering is een noodzaak.

In 2019 ontvingen we hierover geen klachten.

3.5 Andere klachten

Situatieschets

Dit zijn klachten die aan Sport Vlaanderen gericht zijn en die niet in de vorige groepen kunnen ondergebracht worden.

Bespreking

Ongewenste reclame van firma

Sport Vlaanderen kreeg een klacht omdat het e-mailadressen aan een firma zou hebben bezorgd, die T-shirts bedrukt. De firma zou vervolgens naar de e-mailadressen ongewenste reclame hebben verstuurd.

Na onderzoek bleek dat de firma ons niet bekend was. De klager gaf geen antwoord meer bij vraag om meer informatie over oa. de contactpersoon van de firma.

Bij navraag bij de firma zelf bleek dat deze inderdaad sportclubs had aangeschreven. De e-mailadressen had de onderneming gekopieerd uit onze Sportdatabank Vlaanderen.

Sport Vlaanderen is niet verantwoordelijk voor (mis)bruik van haar databank, die tot doel heeft burgers op de hoogte te brengen van sportclubs in hun buurt.

De klacht was ontvankelijk maar ongegrond.

3.6 Klachten die niet van toepassing zijn op Sport Vlaanderen

Situatieschets

Er worden klachten bij Sport Vlaanderen ingediend waarbij Sport Vlaanderen geen betrokken partij is en waarvoor de klachtenprocedure niet moet worden opgestart.

- ◆ Door de naambekendheid van Sport Vlaanderen lijkt het voor de burger soms logisch dat 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, de Vlaamse Ombudsdienst en 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 uit de klacht blijkt 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.

Sport Vlaanderen doet er alles aan om ook met deze klachten en opmerkingen rekening te houden. Zo wordt elk evenement of elke organisatie gevolgd door een evaluatievergadering met alle betrokken actoren. Opmerkingen van deelnemers worden hier besproken en in het evaluatieverslag opgenomen. Dit evaluatieverslag maakt integraal deel uit van het draaiboek van de organisatie het jaar nadien.

Na een sportkamp kunnen zowel deelnemers als ouders een evaluatieformulier invullen. Met deze opmerkingen wordt rekening gehouden bij de organisatie van volgende sportkampen en bij de evaluatie van de monitoren.

De Vlaamse Trainersschool doet jaarlijks onderzoek naar de integrale kwaliteitszorg (IKZ) van de door haar georganiseerde sportkaderopleidingen. De IKZ-bevragingen meten de kwaliteit van de cursusorganisaties en de tevredenheid van de cursisten over een aantal kwaliteitsbepalende topics van de VTS-opleidingen. Daarvan wordt jaarlijks een syntheserapport gemaakt.

Vragenlijst voor het verslag 2019 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaamse Regulator voor de Media

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten: | 0 |

Energie, Water, Omgeving en Wonen

Klachtenrapport 2019

Beleidsdomein Omgeving

INHOUDSTAFEL

| | |
|---|----|
| <i>Inleiding</i> | 3 |
| I. Beleidsdomein Omgeving: cijfergegevens | 4 |
| II. Bespreking per organisatie | |
| 1. <i>Ag. Wonen-Vlaanderen</i> | 5 |
| 2. <i>Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen</i> | 7 |
| 3. <i>Agentschap voor Natuur en Bos</i> | 10 |
| 4. <i>Vlaamse Milieumaatschappij</i> | 15 |
| 5. <i>Ag. Onroerend Erfgoed</i> | 17 |
| 6. <i>Vlaams Energieagentschap</i> | 22 |
| 7. <i>Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij</i> | 29 |
| 8. <i>Vlaamse Landmaatschappij</i> | 33 |
| 9. <i>Departement Omgeving</i> | 43 |
| 10. <i>Aquafin</i> | 51 |
| III. Niveau Beleidsdomein | 73 |
| <i>Klachten die raakvlakken hebben met andere entiteiten binnen het beleidsdomein</i> | 73 |
| <i>Impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, moeilijkheden en knelpunten</i> | 74 |
| <i>Voorstellen tot verbetering</i> | 78 |

Inleiding

Voorliggend klachtenrapport bevat alle rapporteringen van het beleidsdomein Omgeving voor het werkjaar 2019, met uitzondering van de Watergroep en INBO. INBO ontbreekt omdat de organisatie in 2019 geen enkele klacht ontving.

Het beleidsdomein Omgeving bestaat uit 12 verschillende organisaties: de Vlaamse Milieumaatschappij, de Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij, de Vlaamse Landmaatschappij, Aquafin, de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen, het Agentschap Wonen Vlaanderen, het Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek, het Agentschap voor Natuur en Bos, het Vlaams Energieagentschap, het Agentschap voor Onroerend Erfgoed, De Watergroep en tot slot het Departement Omgeving. De opsomming geeft meteen aan dat dit klachtenrapport een breed scala aan maatschappelijke thema's bevat.

Onder impuls van de Vlaamse Ombudsdienst ontstond in 2019 een klachtennetwerk voor het ganse beleidsdomein. De verschillende klachtenbehandelaars kwamen twee keer samen, een eerste keer op 13 mei in aanwezigheid van de Vlaamse ombudsman en een naaste medewerker, een tweede keer op 20 november.

De bijeenkomsten resulteerden in een reeks afspraken, boden een forum voor het uitwisselen van kennis en ervaringen en leidden tot een nieuw en eenvoudiger sjabloon voor de klachtenrapportering van 2019. Voorliggend verslag is er een weergave van. Het rapport bestaat uit 2 duidelijk te onderscheiden delen: de cijfergegevens en bespreking van het klachtenbeeld per entiteit als eerste deel, een tweede deel gericht op een hoger niveau, het beleidsdomein of de Vlaamse overheid algemeen. Dat tweede deel bevat zowel elementen uit de klachtenrapporten van de entiteiten als conclusies van de overlegmomenten.

Namens het klachtennetwerk Beleidsdomein Omgeving,
Mie Van den Kerchove

I Beleidsdomein Omgeving: cijfergegevens

Totaal aantal klachten: 1232

Aantal ontvankelijke klachten: 957

(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)

Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 538/101

(een of meerdere ombudsnormen geschonden)

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

| | |
|--------------------------------------|-----|
| Niet-correcte beslissing | 147 |
| Te lange behandeltermijn | 41 |
| Ontoereikende informatieverstrekking | 63 |
| Onvoldoende bereikbaarheid | 12 |
| Onheuse bejegening: | 31 |
| Andere: | 460 |

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 744

II Bespreking per organisatie

Wonen-Vlaanderen

Entiteit: ag. Wonen-Vlaanderen

Klachtencoördinator: Frederik Van Wonterghem

Contactgegevens klachten coördinator: frederik.vanwonterghem@vlaanderen.be

Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten: 211

Aantal ontvankelijke klachten: 122

(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)

Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 31

(een of meerdere ombudsnormen geschonden)

Verdeling ontvankelijke klachten volgens ombudsnorm

| Ombudsnorm | # gegronde klachten | # deels gegronde klachten | # ongegronde klachten | # klachten gegrondheid nog te bepalen |
|--|---------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| Andere: | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Niet-correcte/gecontesteerde beslissing: | 21 | 4 | 73 | 3 |
| Onheuse bejegening: | 2 | 2 | 10 | 1 |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | 1 | 6 | 4 | 0 |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | 0 | 3 | 0 | 0 |
| Te lange behandeltermijn: | 4 | 3 | 0 | 1 |

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten:

De vraag is wat men verstaat onder opgelost: als een klager gelijk krijgt is voor hem de klacht opgelost, maar als hij geen genoegdoening krijgt zal ze in zijn ogen nooit opgelost zijn.

In ons geval gaat de overgrote meerderheid van klachten immers over niet-toegekende premies, waarbij ik alleen kan oordelen of die weigering terecht was, dan wel of de klager misschien toch niet op de ene of andere manier alsnog voor de premie in aanmerking kan komen; een tussenoplossing is er niet.

De 31 klachten die als gegrond werden beoordeeld leidden bijgevolg tot een 'oplossing' voor de klager; de overige werden wat ons betreft opgelost, maar laten de klager niettemin met lege handen achter.

We zouden kunnen stellen dat ze in dat geval zijn opgelost als de klager vrede neemt met het gegeven antwoord; dat laatste was kennelijk niet het geval bij een tiental klachten, waar de klager na ons antwoord hetzij een boze mail terugstuurde om zijn ongenoegen te uiten, hetzij de zaak aanhangig maakte bij de Ombudsdienst (1) of de minister (1).

Toelichting

Zoals gezegd blijft het merendeel der klachten handelen over de verschillende premies en tegemoetkomingen voor huisvesting: huursubsidie (37), huurpremie (31), renovatiepremie (34). Aangezien het afgelopen jaar een nieuwe klachtenbehandelaar aan de slag ging, is het moeilijk om vergelijkingen te maken met voorgaande jaren die het louter cijfermatige overstijgen.

De belangrijkste inhoudelijke verschuiving zien we op het vlak van de huursubsidie, die in het verleden bron was van een onophoudelijke stroom klachten van mensen die weliswaar in aanmerking kwamen voor deze tegemoetkoming, maar er toch naast grepen omdat de procedure een aantal struikelblokken bevatte waar de aanvrager geen vat op had maar wel vaak de dupe van werd. Door een grondige wijziging aan dit stelsel, in voege sinds mei 2019, is nu de toegangspoort tot die subsidie weliswaar versmald, maar biedt ze wel het voordeel van de duidelijkheid: waar vroeger de oude woning moest worden gecontroleerd na de aanvraag (maar voor de verhuis naar de nieuwe woning) is voortaan een aanvraag pas mogelijk nadat de oude woning bij een conformiteitsonderzoek als ongeschikt of overbewoond werd beoordeeld. Het aantal rechthebbenden is daardoor de facto verkleind, maar het risico om als rechthebbende alsnog uit de boot te vallen (bijvoorbeeld omdat de woning niet meer tijdig kon worden gecontroleerd, voor verhuis naar de nieuwe woning) is veel kleiner geworden. Dat zal zich op termijn zeker verder vertalen in het klachtenbeeld; het aantal klachten over huursubsidie-aanvragen onder het nieuwe stelsel is beduidend kleiner dan voorheen (het totale aantal ontvankelijke klachten over de huursubsidie is nagenoeg gehalveerd tegenover vorig jaar).

Klachtenrapport werkjaar 2019

Entiteit: Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen

Klachtencoördinator: Van Loock Greetje

Contactgegevens klachten coördinator: Tel : +32 2 505 42 84

Email & Skype:

VMSW-Klachtenbeheer@vmsw.be

Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten : 41¹

Aantal ontvankelijke klachten : 6

Aantal gegronde/deels gegronde klachten : 2

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

| | |
|--------------------------------------|---|
| Niet-correcte beslissing | |
| Te lange behandeltermijn | 1 |
| Ontoereikende informatieverstrekking | 1 |
| Onvoldoende bereikbaarheid | |
| Onheuse bejegening: | |
| Andere: | |

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten : 2

¹ waarvan 3 anoniem en dus niet beantwoord

Toelichting

Algemeen :

De klachten werden hoofdzakelijk per mail ontvangen, er was slechts één klacht die per brief toekwam.

Het feit dat er dit jaar 41 klachten bij de VMSW toekwamen betekent dat de pagina over klachten die sinds de zomer van 2015 werd aangepast om ontevreden huurders of kandidaat-huurders gericht verder te helpen, zijn vruchten afwerpt.

Onontvankelijke klachten :

Elk jaar ontvangt de VMSW onontvankelijke klachten. Ontevreden huurders of kandidaat-huurders sturen klachten over sociale huisvestingsmaatschappijen of sociale verhuurkantoren soms rechtstreeks naar de VMSW.

Het grootste aantal van de onontvankelijke klachten (nl. 15) gaan over de werking van de sociale huisvestingsmaatschappijen.

Zes onontvankelijke klachten gaan over de huurprijsberekening en/of huurwaarborg.

Evenveel onontvankelijke klachten ontvangen door de VMSW gaan over de slechte staat en/of onderhoud van de woningen.

Vijf klachten gaan over hinder (in de ruimste zin) en gebreken aan woning.

Eén klacht gaat over de verzekering gewaarborgd wonen.

Ontvankelijke klachten :

De VMSW ontving 6 ontvankelijke klachten in 2019, dit zijn er 74% minder dan het jaar voorheen.

Vier van deze klachten werden na onderzoek door de VMSW als ongegrond bevonden.

Het ging hier over:

- Eén klacht ging over de herziening van de rentevoet van een huurder waarbij het inkomen van de partner van deze huurder conform de wetgeving werd meegerekend. De huurder werd hiervan volledig op de hoogte gebracht.
- Een klacht over het restbedrag van een sociale lening bij renovatiewerken (aankoop 2012) die niet meer kon opgenomen worden na uitvoering van renovatiewerken en laattijdige aanvraag (termijn van 5 jaar overschreden). De ontleners werd geïnformeerd
- Een klacht over de verzekering gewaarborgd wonen waarbij de ontleners laattijdig deze verzekering aanvroeg nl. meer dan een jaar na de eerste kapitaalsopname. De ontleners werd volledig geïnformeerd.
- Eén klacht over de beplanting op een werf waarbij de VMSW als bouwheer van de

infrastructuurwerken optrad. De klager werd volledig geïnformeerd over het type beplanting alsook over het feit dat groenaanplantingen in overleg met de gemeente gebeurt.

Twee van de ontvankelijke klachten werden na onderzoek door de VMSW wel als gegrond bevonden.

Het ging hier over:

- Eén klager die het fiscaal voordeel van zijn schuldsaldoverzekering was kwijtgespeeld door de behandeltermijn op jaareinde (het dossier werd op 27/10/2018 geopend) van zijn dossier. De VMSW heeft de klager een tussenkomst overgemaakt ten bedrage van het mislopen fiscaal voordeel.
- Eén klager ontving onterecht een betalingsherinnering terwijl hij met een domiciliëringsopdracht de betalingen uitvoert. De VMSW heeft zich verontschuldigd en zal in de toekomst eerst de betalingswijze nagaan alvorens over te gaan tot het versturen van een betalingsherinnering.

Bespreking klachtenbeeld algemeen:

In vergelijking met het jaar voordien ontving de VMSW beduidend minder klachten.

Het spreekt voor zich dat de VMSW in de loop van een gans jaar een aantal klachten ontvangt die over de werking van haar organisatie gaan doch in 2019 was het aantal ontvankelijke, gegronde klachten minimaal.

Eén klager was ontevreden over de lange behandeltermijn van zijn dossier. Eén keer betrof de klacht een administratieve vergissing. Beide klachten werden binnen de 45 dagen opgelost.

Concrete realisaties :

Er zijn geen concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling.

Concrete realisaties intern:

Er werden geen wijzigingen aangebracht aan de procedure. Noch werden er voorstellen tot verbetering van het klachtenmanagement/klachtenrapportering voorgesteld.

Klachtenrapport werkjaar 2020

Entiteit: Agentschap voor Natuur en Bos

Klachtencoördinator: Chris Meganck

Contactgegevens klachten coördinator: christian.meganck@vlaanderen.be

0494 35 11 73

Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten: 95

Aantal ontvankelijke klachten: 86

(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)

Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 40

(een of meerdere ombudsnormen geschonden)

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

| | |
|--------------------------------------|----|
| Niet-correcte beslissing | 5 |
| Te lange behandeltermijn | 19 |
| Ontoereikende informatieverstrekking | 9 |
| Onvoldoende bereikbaarheid | 3 |
| Onheuse bejegening: | 2 |
| Andere: | 2 |

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 39 (één klacht is nog in behandeling)

Toelichting

Hieronder volgt een klachtenbeeld, met voorbeelden van concrete realisaties

Het totaal aantal ontvangen formele klachten blijft in stijgende lijn gaan:

2016: 48

2017: 70

2018: 80

2019: 95

De meeste van die klachten zijn ontvankelijk, doch het aantal gegronde of deels gegronde klachten blijft nagenoeg constant (ongeveer veertig) over de jaren.

De aard van de klachten is klassiek heel verscheiden en is een weergave van de enorme diversiteit van activiteiten en feitelijke en potentiële contacten van het ANB en zijn diverse domeinen (bossen, natuurgebieden, parken) met het publiek.

Zo goed als alle klachten zijn volledig uniek zowel wat plaats, tijd en situatie betreft en clusteren is niet echt aan de orde. Een bloemlezing van onderwerpen:

- Zwerfvuil of hondenpoep op de paden in de domeinen
- Inkijk in privéwoning- en tuin vanop een uitkijktoren
- Schade aan omheining, parking
- Slechte staat van wandelpaden, ruitpaden
- Overlast door overhangende takken
- Bomen die dreigen om te vallen,
- Omgevallen bomen
- Protest tegen of onbegrip over kappingen , omvorming naar heide
- Schade door everzwijnen, Canadese ganzen, vossen
- Slechte staat van een vogelkijkwand
- Een foutief visverlof
- Discussie bij boscompensatie
- Schending deontologische code Vlaamse overheid
- Schade door exploitatie
- Achterstallig onderhoud met onkruid in privétuinen als gevolg
- Een visser die zich gediscrimineerd voelt
- Overlast door evenementen in domeinen
- Onduidelijkheden over kapmachtigingen
- Gebeten door loslopende hond
- Een niet bezorgde jachtvergunning
- Vuile bermen, wildgroei van bramen en distels
- Foutieve bewegwijzering van een wandeling
- Ongeoorloofd gebruik van een natuurfoto

- Gaten in omheining van de hondenweide
- Protest tegen gedeeltelijke toegankelijkheid
- Nalatigheid i.v.m. dood wolvin Naya
- Gemotoriseerde wegpiraten op wandelpaden
- Protest tegen aanmaning door Natuurinspectie
- Vraag om een perceel te verwijderen uit een jachtplan enz.

De meeste klachten kunnen wel samengebracht worden onder de noemer Terreinbeheer. In dat verband viel dit jaar op dat het groeiend bewustzijn en de bezorgdheid over de gevolgen van de klimaatverandering een aantal burgers ertoe aanzette om te protesteren tegen kappingen (vooral van gezonde volwassen bomen), ongeacht het doel of de gecommuniceerde motieven (beheerplan, omvorming, instandhoudingsdoelstellingen, biodiversiteit). In bepaalde gevallen werd een vrij agressieve toon gehanteerd.

De reacties en protesten, die via diverse kanalen geuit werden, hebben ertoe geleid dat het agentschap zijn nog altijd wetenschappelijk en bosbouwtechnisch gefundeerde kappingen op een andere manier zal aanpakken: minder grote oppervlakten, meer gespreid in de tijd en met meer communicatie.

Enkele specifieke klachten en hun aanpak:

1. Wervingsprocedure:

Bij het agentschap Natuur en Bos werd begin 2019 een wervingsprocedure voor een Advies- en dossierbehandelaar voor de afdeling AVES opgestart. In eerste instantie werd de kandidaat, die vervolgens een klacht indiende bij de ombudsman, niet toegelaten tot de procedure.

In het vacaturebericht werd volgende deelnemingsvoorwaarde gevraagd: “Je hebt een diploma Bachelor of een ander diploma of getuigschrift dat toegang geeft tot niveau B binnen de Vlaamse overheid.”

De kandidaat werd niet toegelaten vermits volgens onderstaande bron, de graad van ‘kandidaat’ niet gelijkgesteld kan worden met de graad van bachelor:

<https://onderwijs.vlaanderen.be/nl/welke-waarde-heeft-mijn-oude-diploma-in-de-huidige-bachelor-masterstructuur>

De personeelsdienst van het ANB heeft na ontvangst van de klacht onmiddellijk stappen ondernomen om de situatie diepgaander te onderzoeken. Zo kon men via het juridisch kenniscentrum van AGO vernemen dat de kandidaat wel kan deelnemen omdat hij beschikt over het diploma van kandidaat landbouwkundig ingenieur en aldus, op basis van de overgangsbepaling in bijlage 2 bij het VPS, in aanmerking komt voor een betrekking op niveau B. Het diploma dateert van voor de bachelor-master structuur. Een universitair kandidaatsdiploma werd vroeger alleen afgeleverd na het volledig doorlopen van de kandidaturen.

De kandidaat werd hiervan telefonisch verwittigd en gezien de selectieproces nog lopende was, kon hij toch de volledige procedure doorlopen, samen met de andere kandidaten. Na de screeningfase kon hij echter niet weerhouden worden omdat bleek dat hij een te geringe ervaring had met de van toepassing zijnde wetgeving.

2. Boomkikker

Een wandelaar en natuurliefhebber stelde tijdens een wandeling in een gekend natuurgebied vast dat een foto van een boomkikker die hij genomen had, afgebeeld stond op een infobord. Hij had daarvoor nooit de toestemming gegeven en bovendien stond zijn naam verkeerd gespeld. Hij vroeg een rechtzetting en een eventuele tegemoetkoming.

Bij onderzoek van de klacht bleek dat de bewuste foto effectief opgenomen was in de fotodatabank van Natuur en Bos, met vermelding van de (correcte) naam van de fotograaf en de gebruiksrechten (vrij van gebruik binnen het Agentschap voor Natuur en Bos). De foto was dus onrechtmatig in de databank beland. Excuses werden aangeboden en de communicatiedienst richtte meteen een vraag tot formele goedkeuring voor gebruik van de foto. In geval van positief antwoord zou ook de verkeerde spelling van de naam op het infobord snel gecorrigeerd worden.

De aanpak loonde, want de natuurliefhebber/fotograaf verleende onmiddellijk het gebruiksrecht en was blijkbaar in zijn nopjes dat zijn foto, met vermelding van zijn correct gespelde naam, op het infobord kon blijven!

3. Orkaan

In mei 2019 ontvingen we een klacht die zonder enige twijfel als ‘compleet gegrond’ kon aangeduid worden. Het bosgedeelte van een park lag er blijkbaar bij alsof er een orkaan was door geraasd. Alsof er opzettelijk schade aangebracht werd. Er werd aan toegevoegd: “Alles behalve een fraai zicht, ... dit tart toch alle verbeelding”.

Het laconieke antwoord van de klachtenbehandelaar: “Er is daar effectief een hevige storm gepasseerd, met het gekende resultaat”.

In dit geval werden de paden uiteraard snel vrijgemaakt, maar er werd tevens uitgelegd dat ANB het bos zoveel als mogelijk spontaan zal laten herstellen en dat niet alle (dood) gevallen hout verwijderd wordt omdat dood hout ten goede komt aan de soortenrijkdom.

Algemeen: Bij die klachten waar omgevallen bomen, bomen die dreigen om te vallen, paden in slechte staat e.d. het onderwerp uitmaken zorgen de medewerkers van terreinbeheer er voor dat de situatie binnen de kortst mogelijk termijn aangepakt wordt.

4. Massamoord

Een van de formele klachten betrof een 'massamoord'. De elf slachtoffers sliepen weliswaar op een stok op 1,2 meter hoogte, maar op een morgen was er behalve hoopjes pluimen niets meer te bespeuren van een Lakenvelder haan, vier Lakenvelder kippen, twee Spaanse witwang hanen, drie Spaanse witwang kippen en een Doornikse krielhaan. Van de dader geen spoor.

Uiteraard gaat ANB in dergelijke gevallen geen klopjacht organiseren, doch met gepast medeleven werd de kippenhouder geïnformeerd over de modaliteiten voor het aanvragen van een vergoeding voor schade door beschermde en jachtwildsoorten. Hij werd ook gewezen op de maatregelen die genomen kunnen worden (www.natuuralsgoedebuur.be) om verder onheil te voorkomen.

5. Wegpiraten

Het door een orkaan geteisterde park (zie hierboven) vormde later op het jaar het decor voor een opmerkelijke klacht: wandelaars werden daar blijkbaar veelvuldig van het pad af en in de modder gedwongen door gemotoriseerde wandelwegpiraten.

Onderzoek leerde dat de klacht gegrond was. Maar ook dat het de bedoeling is dat de wandelaars het pad verlaten bij het kruisen van gemotoriseerd verkeer (o.a. tractoren en machines voor onderhoudswerken). De voertuigen mogen namelijk onder geen beding de verharde wegen verlaten om de randen ervan en de vegetatie niet te beschadigen.

De aanpak van de klacht bestond eruit om beide partijen (wandelaars en bestuurders) op de geldende afspraken te wijzen: gematigde snelheid voor gemotoriseerd verkeer, stapvoets rijden bij inhalen of kruisen van wandelaars, en wandelaars even kort aan eenzelfde kant van het pad gaan staan. Het probleem van de modder bleek lichtjes overroepen.

Klachtenrapport werkjaar 2019

Entiteit: Vlaamse Milieumaatschappij

Klachtencoördinator: Philippe Helon

Contactgegevens klachten coördinator: p.helon@vmm.be / 053 72 63 21

Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten: 18

Aantal ontvankelijke klachten: 17

(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)

Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 3/5

(een of meerdere ombudsnormen geschonden)

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

| | |
|---|---|
| Niet-correcte beslissing | 2 |
| Te lange behandeltermijn | |
| Ontoereikende informatieverstrekking | |
| Onvoldoende bereikbaarheid | |
| Onheuse bejegening: | |
| Andere: | 6 |

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 8

Toelichting

- Bespreking klachtenbeeld algemeen
(*aard klachten, tendensen, ...*).

Het klachtenbeeld bij VMM bestaat substantieel uit klachten omtrent de heffing op waterverontreiniging. Deze zijn echter regelmatig ongegrond aangezien de toepassing van de betrokken regelgeving correct verloopt. Wel waren er twee klachten waarbij door de klacht bepaalde elementen aan het licht kwamen en de heffing werd herrekend of oninbaar gesteld.

Daarnaast komen er, weliswaar veel minder dan vroeger en in de lijn van voorgaande jaren, ook klachten over de ligging van percelen in overstromingsgebied terug.

Andere klachten hebben betrekking op uiteenlopende onderwerpen. Een aantal daarvan betreffen het onderhoud en beheer van de waterlopen waarvoor VMM bevoegd is. Andere klachten hebben betrekking op onze adviesverlening of het parkeren van dienstvoertuigen van onze medewerkers.

Heel wat van de 'klachten' die ontvangen werden, waren eigenlijk geen klachten over de werking van de VMM. Vaak ging het om klachten waar VMM niet bij betrokken was. De klager werd dan ook doorverwezen naar de juiste instantie. Anderzijds gaat het ook vaak om vragen om informatie waarvoor men de klachtenmanager contacteert. Ook hier werd uiteraard doorverwezen.

De klachten inzake drinkwaterfactuur vallen buiten de bevoegdheid van de klachtenmanager van VMM en dienen behandeld te worden door de drinkwatermaatschappijen zelf. Er is tweedelijnsbehandeling door de toezichthoudende ambtenaar drinkwater bij VMM. Als klagers zich (foutief) richten tot klachtenmanager@vmm.be worden ze doorverwezen naar de bevoegde partijen.

- Concrete realisaties
(*wat heb je effectief bereikt voor burgers/derden, welke aanpak was succesvol?*)

Hoewel het antwoord op de klacht niet altijd datgene was wat de klager graag wou horen (vooral dan in het kader van de heffing op waterverontreiniging aangezien er daar financiële consequenties zijn), zijn we er vaak in geslaagd om spoedig een antwoord te bezorgen. Dat gebeurde meestal binnen enkele dagen, en soms al op de dag van de klacht zelf. De interne samenwerking verloopt dus vlot wat resulteert in een spoedige afhandeling.

- Concrete realisaties intern: verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen, aanbevelingen

Gelet op de vlotte interne afhandeling van de klachten zijn aanpassingen momenteel niet aan de orde.

Klachtenrapport werkjaar 2019

Entiteit: agentschap Onroerend Erfgoed

Klachtencoördinator: Anthony Suykens

Contactgegevens klachtencoördinator: anthony.suykens@vlaanderen.be

Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten: 37

Aantal ontvankelijke klachten: 32

(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)

Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 9

(een of meerdere ombudsnormen geschonden)

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

| | |
|--------------------------------------|---|
| Niet-correcte beslissing | 7 |
| Te lange behandeltermijn | 0 |
| Ontoereikende informatieverstrekking | 0 |
| Onvoldoende bereikbaarheid | 0 |
| Onheuse bejegening: | 0 |
| Andere: | 2 |

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 9

Toelichting

- *Bespreking klachtenbeeld algemeen (aard klachten, tendensen, ...).*

De klachten in 2019 zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

- verwaarlozing onroerend erfgoed: 3
- premies: 7
- financiering: 3
- advisering: 14
- archeologie: 2
- auteursrechten: 3

Er is in 2019 een duidelijke tendens waarbij de burger vaker ingaat tegen een beslissing die het agentschap nam op basis van de regelgeving over onroerend erfgoed. Dit leidt onvermijdelijk tot een groot aantal ongegronde klachten. Slechts 1/4^{de} van de ontvankelijke klachten waren in 2019 gegrond. Vaak is het voldoende om aan de burger de rechtsregels duidelijk toe te lichten en uit te leggen hoe het agentschap tot een bepaalde beslissing kwam. Dit leidt in de meeste gevallen tot verzoening of minstens begrip van de klager voor de beslissing.

Meer dan vorige jaren blijkt ook dat de burger gevoelig is aan verwaarlozing van onroerend erfgoed. Het agentschap ontvangt regelmatig meldingen van bezorgde burgers die verwaarlozing van erfgoed in hun buurt aankaarten. Vaak worden ook vragen gesteld bij de sloop van geïnventariseerd erfgoed. Deze tendens is een teken dat de missie van het agentschap, nl. Vlaanderen nu en straks mee vorm en kleur geven door de zorg voor onroerend erfgoed voor iedereen vanzelfsprekend te maken, wel degelijk een impact heeft op het terrein zelf. Dit blijkt trouwens aan de resultaten van het draagvlakonderzoek dat het agentschap liet uitvoeren in 2019. Hieruit bleek onder meer het volgende:

- Vlamingen waarderen de diversiteit van ons onroerend erfgoed en vinden haast unaniem dat dit behouden moet worden;
- Vlamingen willen meer inspraak in het onroerenderfgoedbeleid;
- Onroerend erfgoed hoort voor zowat iedereen vanzelfsprekend tot ons dagelijks leven. Het is deel van onze identiteit en kan ons verbinden;
- De Vlaming is actief betrokken bij het onroerend erfgoed en engageert zich voor het behoud ervan.

Het is ook opmerkelijk hoe de burger zich meer dan ooit bewust is van zijn of haar rechten.

Dit wordt duidelijk door het aantal klachten over auteursrechten. Ook in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) kreeg het agentschap al enkele vragen of opmerkingen van burgers. Het agentschap moet zich bewust zijn van het feit dat elke burger op elk moment zijn of haar rechten kan laten gelden en moet hiervoor de nodige procedures voorzien. Het agentschap heeft hier al sterk op ingezet, waarover hieronder meer.

- *Concrete realisaties (wat heb je effectief bereikt voor burgers/derden, welke aanpak was succesvol?)*

Verbindend communiceren

In de loop van 2019 werden de medewerkers van het agentschap opgeleid in de techniek van “verbindende communicatie”. Dit heeft uiteraard ook zijn nut voor de klachtenbehandeling en de manier van communiceren met klagers. Het is in eerdere klachtenrapporten al aan bod gekomen dat het agentschap soms te maken heeft met zeer volhardende klagers. De communicatie van deze categorie van klagers kan al eens hard of agressief zijn. Het is aan de klachtenbehandelaar om hier op een professionele en verzoenende manier mee om te gaan. In bepaalde klachtendossiers is al gebleken dat het toepassen van de technieken van verbindende communicatie leidt tot een makkelijkere communicatie en zelfs tot een mate van begrip bij de klager. In 2020 zal hier ook verder op worden ingezet.

Werkgroep informatieveiligheid

Door de inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming is de burger zich meer bewust van zijn of haar rechten. Er komen dan ook meer vragen en opmerkingen over de verwerking van persoonsgegevens bij het agentschap terecht. In 2018 heeft het agentschap werk gemaakt van het uittekenen van de nodige procedures en documenten vereist door de AVG. **In 2019 werd de werkgroep informatieveiligheid opgericht.** Deze behandelt alle vragen inzake informatieveiligheid en de verwerking van persoonsgegevens. Er is ook een mailadres voorzien waar de burger terecht kan met zijn of haar vragen of opmerkingen over informatieveiligheid en de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens.

- *Concrete realisaties intern: verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen, aanbevelingen*

Communicatie over attesten belastingvermindering

Zowel via de algemene infokanalen van het agentschap als via de formele klachtenprocedure kwamen er veel vragen binnen over het afleveren van attesten voor belastingvermindering voor werken aan beschermd erfgoed. Eind 2018 traden namelijk nieuwe regels over de belastingvermindering in werking met o.a. gewijzigde aanvraagtermijnen. Doordat die nieuwe regels snel in werking zijn getreden, was de termijn voor het aanvragen van die attesten erg kort. Een aantal eigenaars die dergelijk attest wilde krijgen van het agentschap diende hun aanvraag laattijdig in, waardoor volgens de regelgeving geen attest meer kon worden afgeleverd. Het agentschap heeft hierin een consequente houding aangenomen en weigerde telkens een laattijdig aangevraagd attest af te leveren. Dit leidde tot een aantal klachten. Nochtans had het agentschap, net omwille van de korte aanvraagtermijn, de gevolgen van de nieuwe regelgeving tijdig gecommuniceerd via alle beschikbare kanalen (website, sociale media, externe nieuwsbrief).

Voor de toekomst is het wel aangewezen de samenwerking met de FOD Financiën te optimaliseren. Eigenaars van beschermd erfgoed die de belastingvermindering wel hadden opgenomen in hun aangifteformulier voor de personenbelasting maar geen attest hadden verkregen, werden door de FOD Financiën namelijk doorverwezen naar het agentschap om

alsnog een attest te verkrijgen, terwijl dit niet meer mogelijk was. Deze situatie moet in de toekomst vermeden worden. Hiervoor werden de nodige stappen al gezet.

Draaiboek klachtenmanagement

Eind 2019 werd binnen het agentschap een nieuw draaiboek klachtenmanagement opgemaakt. Het doel van dit draaiboek is een uniforme behandeling van klachten en het verkorten van de behandelingstermijnen. In 2020 zal het nieuwe draaiboek voor het eerst als basis dienen voor de klachtenbehandeling en kan de effectiviteit hiervan worden geëvalueerd.

Klantentevredenheidsonderzoek

Het agentschap Onroerend Erfgoed hecht veel belang aan een goede dienstverlening, omdat de burger dit verwacht van een moderne overheidsorganisatie. Tegelijk zijn we ervan overtuigd dat een goede dienstverlening het draagvlak voor onroerend erfgoed ten goede komt.

Om onze dienstverlening continu te verbeteren en bij te sturen, zetten we in op het meten van de tevredenheid van onze klanten. Daarom lieten we in 2019 een grootschalig klantentevredenheidsonderzoek uitvoeren aan de hand van een enquête. Dit werd uitgevoerd door het onderzoeksbureau Indiville, in samenwerking met CheckMarket.

In 2015 lieten we al een eerste meting over de klantentevredenheid uitvoeren door hetzelfde onderzoeksbureau. Hierdoor kunnen we de resultaten van dit jaar gemakkelijk vergelijken met die van vier jaar geleden. De resultaten zijn positief: **in plaats van een score van 6,6 in 2015 halen we nu een score van 7 op 10.** Belangrijk hierbij is te weten dat vooral het aantal ontevreden klanten sterk daalt (met 9%) en het aantal zeer tevreden klanten stijgt met 10%. Deze stijging is significant en toont aan dat onze inspanningen om onze dienstverlening te verbeteren lonen. Klanten vragen vooral nog om:

- de bereikbaarheid van de medewerkers te verbeteren;
- de uniformiteit en oplossingsgerichtheid bij de dossierbehandeling te vergroten;
- de beschikbare informatie over onroerend erfgoed beter naar buiten te brengen;
- de samenwerking met de diverse actoren op vlak van onroerend erfgoed te verbeteren en intensifiëren;
- meer te werken aan het maatschappelijk draagvlak voor onroerend erfgoed;
- de adviezen op een meer heldere en transparante wijze te motiveren;
- de procedures nog verder te digitaliseren.

De belangrijkste conclusies van het onderzoek zijn:

- We hebben duidelijk vooruitgang geboekt op vlak van klantentevredenheid. Het komt er nu op aan om onze sterktes vast te houden en extra in de verf te zetten. Tegelijk dienen we ook onze verbeterpunten gericht aan te pakken.
- Onze klanten vragen naast een performante dienstverlening ook waardering voor hun inspanningen. In Vlaanderen zijn we met vele erfgoedzorgers die zich dagelijks inzetten om het onroerend erfgoed te behouden en beheren. Deze partners vragen hiervoor erkenning van ons, willen inspraak en intenser samenwerken.

- We werkten de afgelopen jaren aan klantvriendelijkheid en oplossingsgerichtheid in het algemeen. Het komt er nu op aan om gericht te werk te gaan en een slimme service aan te bieden. Dit betekent dat we nu per proces nagaan wat de verwachtingen van onze klanten zijn en hoe we ons daarop kunnen organiseren.

Het agentschap gaat meteen aan de slag met de resultaten van dit onderzoek en doorloopt momenteel een traject om zijn visie en strategie van 2016 over belanghebbendenmanagement, aan te passen aan deze resultaten en bij te sturen. Op basis hiervan stellen we een nieuw implementatieplan op om de relatie met onze klanten, belanghebbenden en partners nog te verhogen.

Klachtenrapport werkjaar 2019

Entiteit: Vlaams Energieagentschap (VEA)

Klachtencoördinator: Frederik Dewaele

Contactgegevens klachten coördinator: frederik.dewaele@vlaanderen.be

Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten: 37

Aantal ontvankelijke klachten: 37

(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)

Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 4

(een of meerdere ombudsnormen geschonden)

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

| | |
|--------------------------------------|---|
| Niet-correcte beslissing | |
| Te lange behandeltermijn | |
| Ontoereikende informatieverstrekking | 3 |
| Onvoldoende bereikbaarheid | |
| Onheuse bejegening: | |
| Andere: | 1 |

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 4

Toelichting

- Bespreking klachtenbeeld algemeen
(aard klachten, tendensen, ...).

Inleiding

Het klachtenbeeld voor het jaar 2019 werd gedomineerd door klachten met betrekking tot de **sloop-en-heropbouwpremie** (SHP) die via besluit van de Vlaamse Regering van 1 februari 2019 werd ingevoerd. Louter hierdoor was er in 2019 dan ook bijna een verdriedubbeling van het aantal klachten t.o.v. 2018. 62% van de in 2019 ontvangen klachten gingen dan ook over dit thema. Andere thema's waarover klachten werden ontvangen zijn de **REG-premies** van de netbeheerders (13,5%), de toepassing van de **EPB-regelgeving** (10,8%), de toepassing van de **EPC-regelgeving** (8%), de **ZEV-premie** (2,7%), en de **energieleningen** (2,7%). Tot slot waren 5,4% van de ontvangen klachten pure beleidsklachten m.b.t. het door de Vlaamse Regering gevoerde beleid die doordat ze los stonden van concrete dossiers daardoor als onontvankelijk werden beschouwd.

EPB

Jaarlijks worden ongeveer 45.000 omgevingsvergunningsaanvragen ingediend die EPB-plichtig zijn. Voor 2019 was dit 46.918. Dergelijke dossiers dienen aan de EPB-eisen, die gekoppeld zijn aan het jaar van hun vergunningsaanvraag te voldoen, en dienen voorafgaand aan de start van de werken een startverklaring in te dienen en na de ingebruikname een EPB-aangifte in te dienen.

Het VEA is de toezichthoudende overheid voor de energieprestatieregelgeving en sanctioneert d.m.v. administratieve geldboetes die dossiers die niet in orde zijn met die regelgeving. In 2019* zijn door het VEA voor:

- het niet indienen van de startverklaring 262 aanmaningen verstuurd. Voor dossiers die de aanmaning negeerden werden 42 hoorzittingsbrieven verstuurd en er werden uiteindelijk 18 administratieve geldboetes opgelegd.
- het niet indienen van de EPB-aangifte 3.226 aanmaningen verstuurd. Voor dossiers die de aanmaning negeerden werden 552 hoorzittingsbrieven verstuurd en er werden uiteindelijk 242 administratieve geldboetes opgelegd.
- het niet-voldoen aan de EPB-eisen 1.815 hoorzittingsbrieven verstuurd en zijn 1.951 boetes opgelegd.

* Voor sommige boetes die in 2019 werden opgelegd werd de handhavingsprocedure nog in 2018 geïnitieerd.

Het overgrote deel van de EPB-plichtige bouw dossiers (ongeveer 94%) is in orde met de EPB-eisen. In 2019 werden 40.526 EPB-aangiftes ingediend, waarvan 2.445 of 6 % met een indicatieve boete van ≥ 250 euro. De administratieve geldboete wordt volgens artikel 13.4.6 van het Energiedecreet immers pas opgelegd als deze minstens 250 euro bedraagt. Het gros van de boetes wordt nog steeds veroorzaakt door het niet voldoen aan de ventilatie-eisen

(bv. voor aangiften uit 2019 heeft van de 6% aangiften die niet voldoen $\pm 75\%$ een ventilatieboete, $\pm 15\%$ een E-peilboete en $\pm 34\%$ een boete voor het niet voldoen aan U-waarden. De voormelde boetes worden indien aan meerdere eisen niet is voldaan echter cumulatief opgelegd.

| Indienjaar | Aantal ingediende EPB-aangiften | Aantal ingediende EPB-aangiften, met indicatieve boete ≥ 250 euro | % met indicatieve boete ≥ 250 euro |
|------------|---------------------------------|--|---|
| 2016 | 37.822 | 1.562 | 4,1% |
| 2017 | 38.041 | 1.703 | 4,5% |
| 2018 | 36.365 | 1.823 | 5% |
| 2019 | 40.526 | 2.445 | 6% |

De klachten die door de klachtenmanager m.b.t. EPB werden ontvangen gingen in 2019 echter allen over ontoereikende informatieverstrekking. Jaarlijks ontvangt het agentschap echter gemiddeld 17.000 à 18.000 elektronische vragen van burgers (voor 2019: 17.261), waarvan 57,3% specifiek over de energieprestatieregelgeving handelen.

EPC

In het jaar 2019 werden er 95.928 EPC's voor residentiële gebouwen opgemaakt. Een dergelijk EPC is tien jaar geldig en wordt gebruikt voor de verplichtingen bij de verkoop en verhuur, en kan gedurende de geldigheidsperiode dus meermaals worden gebruikt. Tevens werden 978 EPC's voor publieke gebouwen opgemaakt.

Gemiddeld worden immers jaarlijks ettelijke tienduizenden woningen en appartementen verkocht (gemiddeld 70.000 à 80.000, met een stijgende lijn t.o.v.. het begin van het decennium). Voor 2019 zijn hiervoor nog geen cijfers bekend, maar het valt te verwachten dat dit cijfer wat hoger zal liggen t.g.v. de stopzetting van de woonbonus.

Het VEA is de toezichthoudende overheid m.b.t. het naleven van de verplichtingen bij verkoop en verhuur. Het gaat in dit geval voornamelijk of het EPC aanwezig is op moment van te koop of te huurstelling, of aan de verplichte vermeldingen in advertenties is voldaan (sinds 2012 moet in elke commerciële publiciteit voor de verkoop en verhuur van een wooneenheid ook de energiescore van het gebouw vermeld worden), en of het EPC aan koper of huurder werd overgedragen. In 2019 werden hierover 315 handavingsdossiers door het VEA geïnitieerd (244 m.b.t. niet vermelding kengetal in advertenties, 66 m.b.t. geen EPC, en 5 m.b.t. geen EPC overgedragen).

In 2019 werden m.b.t. de door het agentschap gevoerde handavingsprocedures slechts twee klachten ontvangen. Deze klachten hadden betrekking op het feit dat het agentschap een handavingsprocedure tegen hen opstartte, maar in beide gevallen bleek uit het dossier dat de klagers weldegelijk niet in orde waren en de verplichtingen niet hadden gerespecteerd. Het lage klachtenbeeld kan worden verklaard door het feit dat in het kader van het opleggen van administratieve geldboetes er een duidelijke verweerprocedure

bestaat en er ook een georganiseerd administratief beroep tegen de beslissing kan worden ingesteld.

Een andere klacht betrof een terechte melding van een bug in de EPC-software, veroorzaakt door de release van een software-update van de EPC-software in november, waardoor er onder bepaalde omstandigheden een foutieve vermelding m.b.t. de aanbevelingen op het EPC verscheen. Het berekende kengetal was echter wel correct. Het Vlaams Energieagentschap maakt voor deze software gebruik van de diensten van een externe softwareontwikkelaar. Ondanks herhaaldelijk voorafgaand testen is het echter nooit uit te sluiten dat in een bepaalde release toch een bug sluipt. Ook grote softwareontwikkelaars zoals Microsoft worden geconfronteerd met dergelijke problemen. Wanneer een dergelijke bug wordt gesignaleerd dan doet het agentschap er alles aan om die fout zo snel mogelijk recht te zetten. Deze bug werd dan ook prompt aan de softwareontwikkelaar gemeld en werd reeds op 16 december 2019 via een fix-release rechtgezet. Dit stemde de klager echter niet tevreden en hij bleef de klacht maar escaleren richting :

- enerzijds het feit dat hij volgens hem “onvoldoende prompt ontvangstmeldingen en antwoorden” kreeg. Nochtans werden zijn schrijvens d.d. 2 december 2019, 4 december 2019, 9 december 2019 reeds beantwoord op 10 december en zijn schrijvens d.d. 11 december 2019 en 6 januari 2020 op 14 januari 2020 waardoor door de klachtenmanager ruimschoots aan de termijnen uit artikel II.80 & II.83 van het Bestuursdecreet werd voldaan.
- Anderzijds wenste de klager ook een polemieek op te starten m.b.t. de vastgestelde berekeningsmethode en inspectieprotocol, wat in sé kritiek op het beleid betreft, door steeds nieuwe bezwaren, bemerkingen en kritieken aan te dragen. Het Vlaams Energieagentschap staat steeds open voor het melden van fouten m.b.t. software, maar heeft echter niet de tijd en menskracht om blijvend te discussiëren of polemieek te voeren over de reglementaire berekeningsmethodiek. De klachtenmanager kan zich bij die redenering aansluiten. Wat die aspecten betreffen werd het dossier op niveau van het agentschap op een gegeven moment dan ook afgesloten en werd nadien steeds doorverwezen naar de ombudsdienst.

REG-premies netbeheerders

Er zijn op het moment van het afsluiten van deze rapportage nog geen cijfers beschikbaar over het totaal aantal in het jaar 2019 bij Fluvius ingediende, behandelde, goedgekeurde en afgewezen premie-aanvragen.

Het VEA is als toezichthoudende overheid enkel bevoegd om na te gaan of de netbeheerders (en hun werkmaatschappij Fluvius) de in de regelgeving vastgelegde premievoorwaarden correct uitoefenen. Het agentschap heeft echter geen bevoegdheid m.b.t. de kwaliteit van de daarbij verstrekte dienstverlening (bejegening, doorlooptijd,...). Het VEA behandelt dan ook enkel klachten van burgers m.b.t. de naleving van de REG-premievoorwaarden, te meer daar Fluvius zelf ook een eerstelijns klachtendienst heeft. Dit niettegenstaande tracht het agentschap ook in die gevallen, de burger te faciliteren en informeren.

De door het VEA hierover ontvangen klachten hebben in de praktijk betrekking op het feit dat men niet akkoord is met de beslissing van de netbeheerder om de REG-premie niet toe te kennen. Uit nader onderzoek bleek echte telkens dat bij de formeel ingediende klachten de netbeheerder de regelgeving correct had toegepast en dat de burger eigenlijk bezwaar maakte tegen die regels.

SHP

In 2019 werden er 2340 premie-aanvraagdossiers voor de SHP ingediend. Hiervan werden er 191 afgekeurd en 521 goedgekeurd. De overige dossiers staan nog open hetzij in afwachting van behandeling, hetzij omdat de noodzakelijke stavingsstukken nog niet zijn aangeleverd.

De meeste klachten gingen over personen die hun premie-aanvraag zagen afgewezen omdat ze hun premie-aanvraag laattijdig hadden ingediend. Een bijkomend probleem vormde hier het grote "gat" tussen enerzijds de aankondiging middels de septemberverklaring en anderzijds de definitieve goedkeuring van de regelgeving (BVR 1 februari 2019), wat de communicatie niet vergemakkelijkte en bij sommige burgers verkeerde verwachtingen creëerde.

De SHP-regeling voorzag immers in strikte temporele voorwaarden met betrekking tot de termijn waarbinnen de premie moest worden aangevraagd, maar bevatte in haar materiele toepassingsgebied ook een temporeel aspect doordat origineel enkel dossiers met een vergunningsaanvraag tussen 1 oktober 2018 en 31 oktober 2019 in aanmerking kwamen.

De voorwaarden om in aanmerking te komen voor de sloop en herbouwpremie zijn immers opgenomen in artikel 7.12.1 van het Energiebesluit van 19 november 2010, zoals ingevoerd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 1 februari 2019, dat in werking trad op 1 maart 2019. De premie kon initieel enkel worden aangevraagd voor omgevingsvergunningen met betrekking tot sloop en herbouw waarbij de vergunningsaanvraag werd ingediend vanaf 1 oktober 2018 tot en met 31 oktober 2019 (de nieuwe regering heeft dit ondertussen verlengd tot 31 december 2020). Dit betreft dus niet de periode waarin de premie kan worden aangevraagd bij de Vlaamse overheid, maar het materiële toepassingsgebied m.b.t. welke vergunningen in aanmerking komen. Als bijkomende temporele voorwaarde is aldaar immers ook opgenomen dat de premie binnen de maand na het aanvragen van de omgevingsvergunning voor stedenbouwkundige handelingen bij de Vlaamse overheid moest worden aangevraagd.

Er was evenwel in artikel 12.3.17 een specifieke overgangsmaatregel voorzien voor de vergunningsaanvragen die voorafgaand aan de inwerkingtreding van het besluit op 1 maart 2019, maar na 30 september 2018 werden ingediend (periode 1 oktober 2018 – 28 februari 2019). In die gevallen kan de premie ook worden verkregen mits aan de hierna volgende voorwaarden is voldaan:

1° de aanvraag houdende het verkrijgen van de omgevingsvergunning voor stedenbouwkundige handelingen werd ingediend vanaf 1 oktober 2018 maar

voorafgaand aan de inwerkingtreding van dit artikel, en bevat zowel het aspect afbraak van een gebouw als het aspect herbouw van een woning of appartementsgebouw die ermee gepaard gaat;

2° de aanvraag houdende het verkrijgen van de omgevingsvergunning voor stedenbouwkundige handelingen met het aspect afbraak van een gebouw bevat niet zowel het aspect afbraak van een gebouw als het aspect herbouw van een woning of appartementsgebouw die ermee gepaard gaat, en er werd voldaan aan de hierna volgende voorwaarden :

- a) de melding of de aanvraag houdende het verkrijgen van de omgevingsvergunning voor stedenbouwkundige handelingen met het aspect afbraak van een gebouw werd ingediend vanaf 1 oktober 2018 maar voorafgaand aan de inwerkingtreding van dit artikel;
- b) het aanvragen van de aparte omgevingsvergunning voor stedenbouwkundige handelingen met het aspect herbouw gebeurt vanaf 1 oktober 2018 en niet later dan 31 maart 2019.

Om in het kader van die overgangsmaatregel aanmerking te komen voor de premie diende de aanvrager zich, op straffe van onontvankelijkheid, uiterlijk binnen zestig dagen die volgen op de inwerkingtreding van dit artikel 12.3.17 (op 1 maart) aan te melden via de webapplicatie die het Vlaams Energieagentschap daarvoor ter beschikking stelt.

N.a.v. het grote aantal klachten heeft de Vlaamse Regering bij besluit van de Vlaamse Regering van 28 juni 2019 echter beslist om de aanvraagtermijnen ietwat te verlengen, maar aan de basisfilosofie van de regeling werd niet geraakt.

ZEV

In 2019 werden 2754 aanvragen ZEV-dossiers ingediend. Er werden 110 dossiers afgekeurd (4% van de dossiers) en dus 2529 dossiers goedgekeurd.

In 2019 werd slechts één klacht ontvangen m.b.t. de ZEV en die ging over een dame die problemen had om de stavingsdocumenten te uploaden. Ondanks dat het systeem werkte en het probleem langs de kant van de dame lag, werd zij door de klachtenmanager geholpen om de stavingsdocumenten op de juiste plaats te krijgen, waarbij de klachtenmanager als brievenbus functioneerde.

Daar waar in de beginperiode omwille van de gecompliceerde aanvraagprocedure er meer klachten waren, zijn deze na de door de Regering aangebrachte wijzigingen weggeëbd. Het valt echter te verwachten dat in 2020 n.a.v. de stopzetting van deze premie (enkel dossiers met bestelling in 2019 zullen t.g.v. een besluiswijziging van de Vlaamse Regering nog worden gesubsidieerd) er weer een toename van het aantal klachten aangaande dit thema te verwachten valt.

- Concrete realisaties
(wat heb je effectief bereikt voor burgers/derden, welke aanpak was succesvol?)

De SHP-premie kon worden aangevraagd vanaf 1 maart 2019. De aanvraagmodule voor de SHP kon t.g.v. lastminute wijzigingen aan de ontwerpregelgeving pas laattijdig worden ontworpen en kon niet tijdig online worden gezet. We hebben op eigen initiatief de overgangsperiode verlengd met het aantal dagen dat de module te laat was.

- Concrete realisaties intern: verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen, aanbevelingen

N.a.v. kritiek van de ombudsman werd de aanvraagprocedure voor de SHP gewijzigd. Dit vereiste echter regelgevend optreden van de Vlaamse Regering, wat uitmondde in het wijzigingsbesluit van 28 juni 2019.

Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij

Entiteit: OVAM

Klachtencoördinator: Johan Vanerom

Contactgegevens klachtencoördinator: johan.vanerom@ovam.be, 015/284.575,
Stationsstraat 110 te 2800 Mechelen

Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten: 21

Aantal ontvankelijke klachten: 21

(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)

Aantal gegronde/deels gegronde klachten: gegronde klachten 16 / deels gegronde klachten 5

(een of meerdere ombudsnormen geschonden)

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

| | |
|---------------------------------------|---|
| Niet-correcte beslissing: | |
| Te lange behandeltermijn: | 1 |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | 7 |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | 6 |
| Onheuse bejegening: | |
| Andere: | 7 |

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 21

Toelichting

Bespreking klachtenbeeld algemeen

(aard klachten, tendensen, ...).

Het totaal aantal klachten per jaar bleef de voorbije 5 jaar ongeveer gelijk (zie tabel). Gemiddeld genomen gaat een derde van de klachten over het thema afval- en materialenbeheer. Een groot deel van de klachten gaat over het thema bodembeheer, de laatste jaren schommelt dit rond de 2 op 3.

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|------|------|------|------|------|
| TOTAAL | 18 | 17 | 18 | 17 | 21 |
| Thema afval- en materialenbeheer | 6 | 5 | 2 | 4 | 6 |
| Thema Bodembeheer | 9 | 6 | 13 | 12 | 14 |
| Algemene werking | 3 | 6 | 3 | 1 | 1 |
| Gemiddelde doorlooptijd (kalenderdagen) | 7,0 | 7,0 | 5,2 | 4,6 | 10,3 |

Gemiddeld genomen is over de **voorbije 5 jaar** de verdeling volgens de vereenvoudigde lijst als volgt:

| | |
|---------------------------------------|------|
| Niet-correcte beslissing: | 0 % |
| Te lange behandeltermijn: | 19 % |
| Ontoereikende Informatieverstrekking: | 28 % |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | 16 % |
| Onheuse bejegening: | 3 % |
| Andere: | 35 % |

In de categorie “te lange behandeltermijn” wordt een dalende trend vastgesteld. De categorie “ontoereikende informatieverstrekking” vertoont geen duidelijke trend. De categorie “onvoldoende bereikbaarheid” vertoont een stijgende trend. In de categorie “andere” konden geen terugkerende problemen worden gedetecteerd.

De tijdsduur om een klacht te beantwoorden vertoont een duidelijk dalende trend, tot 2018. In 2019 werd een stijging vastgesteld, die uiteraard nog ruimschoots binnen de wettelijke norm ligt.

Voor 2019 wordt verder vastgesteld dat:

- Ontoereikende informatieverstrekking in een aantal gevallen het gevolg was van het onvoldoende functioneren van webtoepassingen, of het onvoldoende kunnen terugvinden van informatie via de website. Vaststelling is dat klanten een 7/7 en 24/24 service verwachten van online toepassingen. De klachtencoördinator stelt vast dat de druk op de overheid om versneld te digitaliseren vergroot, maar dat de werkingsmiddelen die nodig zijn om te investeren in IT-toepassingen niet in verhouding zijn tot de investeringsnood.
- Er meer klachten zijn geregistreerd met betrekking tot de bereikbaarheid. Dit bevestigt het beeld van de enquête die de OVAM in het najaar van 2019 liet uitvoeren omtrent haar telefonische bereikbaarheid. Een verbeterplan wordt opgesteld.
- De klachten die ressorteren onder de categorie “andere” ook in 2019 uiteenlopend van aard zijn. Een beperkt aantal klachten gingen over de kwaliteit van uitgevoerde ambtshalve saneringen/werken. Binnen het beleidsdomein Omgeving heeft Aquafin veel ervaring met het behandelen van klachten die gaan over werkzaamheden van aannemers. Kennisuitwisseling hieromtrent is voorzien voor 2020.

Concrete realisaties

(wat heb je effectief bereikt voor burgers/derden, welke aanpak was succesvol?)

Klachten rond ambtshalve werken werden alle beantwoord en gingen gepaard met een plaatsbezoek door de OVAM-dossierhouder, de betrokken aannemer(s) en/of bodemsaneringsdeskundige(n). Op die manier worden de verschillende partijen samengebracht en kunnen duidelijke afspraken tot remediëring worden vastgelegd. Deze aanpak wordt duidelijk gewaardeerd door de verzoeker. In 2020 is kennisuitwisseling voorzien met Aquafin, om te bekijken of nog optimalisaties mogelijk zijn.

Naast klachten komen bij de klachtencoördinator vaak meldingen van milieu-inbreuken of –delicten en inhoudelijke vragen toe. Samen met het Team Klantenbeheer, het Team Terreincontroles en de inhoudelijke teams wordt elke vraag beantwoord en aan elke melding gevolg gegeven. Waar wenselijk of noodzakelijk wordt samengewerkt met andere entiteiten van de Vlaamse overheid of met lokale besturen om de klant de meest passende oplossing te bieden. Vaak gaat het hierbij over milieu-inbreuken met betrekking tot asbest en vragen omtrent ongeadresseerd reclaimedrukwerk.

Concrete realisaties intern

(verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen, aanbevelingen)

Er werden naar aanleiding van de ontvangen klachten optimalisaties aangebracht aan verschillende webpagina's van de OVAM om de communicatie te actualiseren of helderder te formuleren.

De criteria om voorstellen tot permanente bijscholing van bodemsaneringsdeskundigen te evalueren werden verduidelijkt.

Er werden procesoptimalisaties met betrekking tot de inzage van bodemsaneringsdossiers voorgesteld, in samenwerking met het team Klantenbeheer en de afdeling Bodembeheer. Dit is tevens de aanleiding om via het risicomanagement in 2020 de OVAM-processen te screenen op de aanwezigheid van back-ups van procesuitvoerders.

Afspraken over telefonische bereikbaarheid worden op punt gesteld.

Vanaf het werkjaar 2020 worden de registraties van klachten en meldingen die toekomen bij de klachtencoördinator en bij het team klantenbeheer beter op elkaar afgestemd. Dit zal toelaten om terugkerende klachten sneller te detecteren en procesoptimalisaties voor te stellen.

Klachtenrapport werkjaar 2019

Entiteit: **VLAAMSE LANDMAATSCHAPPIJ, Koning Albert II-Laan 15, 1210 Brussel**

Klachtencoördinator: **Hilde Janssens**

Contactgegevens klachten coördinator: **hilde.janssens7212@vlm.be**

Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten: **113**

Aantal ontvankelijke klachten: **63**

(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)

Aantal gegronde/deels gegronde klachten:

(een of meerdere ombudsnormen geschonden)

Gegronde klachten : **35**

Deels gegronde klachten : **4**

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

| | |
|---|-----------|
| Niet-correcte beslissing | / |
| Te lange behandeltermijn | 2 |
| Ontoereikende informatieverstrekking | 4 |
| Onvoldoende bereikbaarheid | / |
| Onheuse bejegening: | 1 |
| Andere: | |
| Actieve dienstverlening | 1 |
| Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid | 35 |

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten:

Opgeloste klachten : **35**

Deels opgeloste klachten : **4**

I. Toelichting

I.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.

I.2. Algemeen klachtenbeeld 2019

Er werden 113 klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2019 tot 31 december 2019. Dit zijn 48 klachten meer dan in 2018.

Van de 113 klachten zijn 63 klachten ontvankelijk en 50 klachten onontvankelijk. Bij de 50 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "beleid en regelgeving" (32), "nog niet alle beroepsprocedures aangewend (11 – waarvan 10 klachten betrekking hadden op beroepsprocedures bij de Mestbank en 1 bij de ruilverkaveling), "VLM niet bevoegd" (4), "anoniem" (1), "al eerder klacht ingediend" (2). De 32 klachten met onontvankelijkheidsgrond "beleid en regelgeving" hadden allen betrekking op het Mestdecreet (zie bespreking onder punt 3.3.).

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer gegronde klachten dan ongegronde klachten: 35 gegronde klachten, 4 (deels) gegronde en 24 ongegronde klachten.

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is quasi volledig: van de 40 (deels) gegronde klachten werden 35 klachten opgelost, 4 klachten werd deels opgelost.

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. De klachten in verband met Platteland hadden betrekking op de categorie beheerovereenkomsten en een categorie "andere". Onder de categorie Landinrichting en Grondenbank werden klachten ontvangen in verband met de grondenbank, de ruilverkaveling en de landinrichting.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 63) handelt over de taken van de Mestbank en Mestbeleid (52) gevolgd door de klachten m.b.t. Informatica & GIS (29), Platteland (6), Landinrichting en Grondenbank (5).

Op het klachtenadres worden ook meldingen ontvangen met betrekking tot mogelijke overtredingen op het Mestdecreet. Deze meldingen worden niet geregistreerd in het klachtensysteem maar worden onmiddellijk overgemaakt aan de bevoegde dienst van de Mestbank voor verder gevolg (zie punt III.3). De klachten met betrekking tot de werking van de VLM die op het infoadres van de VLM of via sociale media ontvangen worden door de dienst Communicatie worden overgemaakt aan de klachtencoördinator voor verdere behandeling via het bestuursdecreet.

I.3. Klachtenbeeld Mestbank 2019

In 2019 zijn er opvallend veel klachten ontvangen, die betrekking hadden op de werking van de Mestbank en de uitvoering van de mestregelgeving. Meer bepaald werden er 96 klachten ontvangen, waarvan 44 onontvankelijke klachten en 52 ontvankelijke klachten, met betrekking tot de Mestbank en de mestregelgeving. Dit is bijna een verdubbeling ten opzichte van 2018 (toen er 50 klachten genoteerd werden over de Mestbank en het mestbeleid), en dit terwijl ook in 2018 het aantal klachten rond het thema mest reeds opvallend hoger was dan de vorige jaren (33 in 2017, 23 in 2016, 26 in 2015, 21 in 2014).

Twee belangrijke factoren zijn voor een groot deel verantwoordelijk voor deze opvallende stijging ten opzichte van het vorige jaar, met name enerzijds de lancering van een vernieuwde versie van het internetloket voor mesttransporten en erkende mestvoerders (de zogenaamde "nieuwe MTIL") en anderzijds de wetgevende wijzigingen ten gevolge van de goedkeuring en invoering van het zesde mestactieprogramma (MAP 6). Net als in 2018 waren er in 2019 ook veel klachten die betrekking hadden op de nitraatresiducampagne. De droogte van de afgelopen jaren en de impact die dit had op de nitraatresiducampagne is de belangrijkste oorzaak van dit gestegen aantal klachten.

Mesttransporten uitgevoerd door erkende mestvoerders en erkende verzenders dienen voorafgaand aan het transport aan de Mestbank meegedeeld worden, via een door de Mestbank ter beschikking gestelde internetapplicatie, het zogenaamde MTIL. Op 1 januari 2020 werd overgeschakeld naar een nieuwe versie van het MTIL. De ontwikkeling van deze "nieuwe MTIL" werd onder meer ingegeven door de noodzaak om een betere informatiebeveiliging te hebben en om tegemoet te komen aan een aantal wetgevende ontwikkelingen rond mesttransporten en mestanalyses. De "nieuwe MTIL", die geïntegreerd is in het bestaande mestbankloket, maakt daarom dan ook gebruik van een authenticatieprocedure op basis van e-id, en koppelt automatisch de gegevens van mestanalyses aan de betreffende transporten.

De omschakeling naar de “nieuwe MTIL” is echter moeizaam verlopen. Er werden rond dit thema dan ook een dertigtal klachten behandeld. Volledigheidshalve dient hierbij wel vermeld te worden dat dit de klachten betreffen met betrekking tot dit thema die door de klachtenbehandelaars zijn behandeld. Erkende mestvoerders hebben namelijk vaak frequent contact met medewerkers van de Mestbank, hetzij in het kader van de administratieve afhandeling van de uitgevoerde mesttransporten, hetzij via meer algemene contacten tijdens toelichtingsvergaderingen of op beurzen waar de Mestbank vertegenwoordigd was. Tijdens die contacten uitten de betrokken mestvoerders ook vaak hun ongenoegen over de “nieuwe MTIL”, doch deze klachten werden vaak onmiddellijk beantwoord door de betrokken medewerkers en zijn niet meegeteld in het klachtenrapport.

Inhoudelijk gingen de klachten over de “nieuwe MTIL” over verschillende aspecten. Zo waren er verschillende mestvoerders die hun ongenoegen uitten over het feit dat er nu gewerkt werd met een inlogprocedure via e-id. Hoewel een dergelijke inlogprocedure veiliger is, werd die door veel betrokkenen als complexer ervaren. Deze tweefactor inlogprocedure behoort echter tot de minimale veiligheidsvereisten voor de verwerking van informatie van klasse 3 conform het advies van de SVIIB (Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid). Ook over de wijze waarop bepaalde aspecten uitgewerkt waren in het nieuwe MTIL ten opzichte van het oude MTIL werden er opmerkingen gemaakt. Dergelijke klachten zijn eigen aan de omschakeling van de ene applicatie naar de andere.

De meeste klachten met betrekking tot het nieuwe MTIL hadden echter betrekking op problemen met de nieuwe applicatie, die de werking van de applicatie verstoorden of soms volledig onbeschikbaar maakten. Bij de lancering bevatte de nieuwe applicatie jammer genoeg een aantal bugs, waardoor de applicatie in de eerste maanden van 2019 soms moeilijk bereikbaar was en het aanmelden soms heel lang duurde. We konden aan deze aanmeldings- en bereikbaarheidsproblemen een oplossing geven door in het begin van 2019 een aantal aanpassingen door te voeren. Echter sinds juni vertoonde de applicatie stabiliteitsproblemen. Hierdoor liep de applicatie verschillende malen vast, waarop het MTIL door onze medewerkers heropgestart moest worden. De medewerkers van de VLM hebben er alles aan gedaan om dit probleem zo snel mogelijk te verhelpen. Door de complexiteit van het systeem heeft het echter tot eind augustus geduurd vooraleer er een oplossing was. Sinds dan werkt de applicatie terug stabiel en werden er ook geen nieuwe klachten meer ontvangen over het MTIL.

Naar aanleiding van de problemen met het MTIL werd door de klachtenbehandelaars een aanbeveling geformuleerd. Deze aanbeveling was tweeledig. In de eerste plaats werd er voorgesteld om applicaties, voordat ze gereleased worden, uitgebreider te testen om eventuele bugs zo veel mogelijk te vermijden. Daarnaast werd door de klachtenbehandelaars ook vastgesteld dat het voor veel erkende mestvoerders niet duidelijk was, of en hoe men mesttransporten kan uitvoeren als het loket tijdelijk onbeschikbaar is. Vooral als het loket onbeschikbaar was buiten de kantooruren, wanneer men niemand bij de Mestbank kon bereiken, zorgde dit voor frustratie bij de betrokken mestvoerders. De te volgen procedure bij problemen met het Mestbankloket was onvoldoende gekend en moeilijk terug te vinden op de VLM website. Door de klachtenbehandelaars werd daarom aanbevolen om deze noodprocedure duidelijker te communiceren en om ook na te gaan of

de noodprocedure uitgebreid kon worden zodat ook buiten de kantooruren een meer frequente opvolging kan aangeboden worden.

Een tweede factor, die er mee voor gezorgd heeft dat er in 2019 veel klachten waren over het thema Mestbank, waren de wetgevende wijzigingen die in 2019 zijn gebeurd, ten gevolge van de goedkeuring en invoering van het zesde mestactieprogramma (MAP 6). Met een decreetswijziging van 24 mei werd MAP 6 ingevoerd. De invoering van MAP 6 ging gepaard met heel wat nieuwigheden, waaronder een nieuwe afbakeningsmethode voor het bepalen van de verschillende gebiedstypes en een uitgebreidere verplichting voor het inzaaien van vanggewassen in gebieden met een minder goede waterkwaliteit. Deze nieuwe regelingen hebben heel wat reacties uitgelokt. In dat kader werden er in 2019 dan ook een twintigtal klachten ontvangen, waarbij men zijn ongenoegen uitte over een of meerdere aspecten van MAP 6. Aangezien deze klachten betrekking hebben op de regelgeving zelf, zijn deze eigenlijk onontvankelijk. De klachtenbehandelaars hebben deze klachten echter allemaal behandeld en hierbij ook steeds aan de betrokkene de genomen beleidskeuzes geduid.

Net zoals voor wat betreft de klachten rond het “nieuwe MTIL”, dient er, ook voor wat betreft dit onderwerp meegegeven te worden dat er in totaliteit veel meer landbouwers opmerkingen gemaakt hebben over de invoering van MAP 6. Dit werd echter behandeld door de betrokken dossierbehandelaars of tijdens een van de vele toelichtingsvergaderingen met betrekking tot MAP 6, die door de VLM georganiseerd werden en waarbij in totaal meer dan tweeduizend burgers aan hebben deelgenomen.

In 2019 werden er eveneens een twintigtal klachten ontvangen die betrekking hadden op de nitraatresiducampagne of de gevolgen die aan een te hoog nitraatresidu werden gekoppeld. Doordat de maatregelen ten gevolge van te hoge nitraatresidu's pas het volgende jaar toepassing vinden, zijn er begin 2019 nog verschillende klachten geweest die betrekking hadden op de nitraatresiducampagne van 2018. In het najaar van 2019 zijn vervolgens ook een aantal klachten ontvangen die betrekking hadden op de staalnamecampagne van 2019. Het hoge aantal klachten rond nitraatresidu is in grote mate te verklaren door de droogte van 2018 en 2019. Bij een langdurige droogte vrezden landbouwers dat de droogte een dermate grote invloed zou kunnen hebben op het nitraatresidu, zodoende dat een correct, representatief, resultaat onmogelijk was. Het is echter niet zozeer de droogte die een invloed heeft op het resultaat van de nitraatresidubepaling, dan wel de teeltschade die hier het gevolg van was. Een gebrekkige groei van de hoofdteelt zorgt er immers voor dat er minder nitraat kan opgenomen worden dan in normale omstandigheden. De Mestbank was zich hier van bewust en heeft tijdig de nodige maatregelen genomen. Zo was het de landbouwers mogelijk om een herselectie te vragen, indien kon aangetoond worden dat op het geselecteerde perceel sprake was van aanzienlijke teeltschade bij de hoofdteelt. Veel landbouwers maakten hier gebruik van. Vanuit de klachtenbehandeling kon niet anders dan geconcludeerd worden dat de Mestbank wel degelijk rekening hield met de effecten van de droogte op het nitraatresidu.

De overige klachten zijn zeer divers. Zo werden er verschillende klachten ontvangen die betrekking hadden op de controle- en toezichtstaken van de Mestbank. Inhoudelijk zijn de klachten rond dit thema zeer verschillend. Er werden hierbij zowel klachten ontvangen van

landbouwers die opmerkingen hadden aangaande de wijze waarop een controle of doorlichting bij hen werd uitgevoerd, als klachten over al of niet vermeende overtredingen of problematieken ten aanzien van anderen waarvan de klager van oordeel was dat deze onvoldoende onderzocht werden. In de mate dat er hierbij verwezen werd naar concrete feiten, kon dit door de klachtenbehandelaars mee onderzocht worden.

In het geval er klachten zijn van landbouwers (of andere betrokkenen) die het voorwerp zijn geweest van een doorlichting of een controle worden de betrokkenen ook steeds gewezen op de noodzaak van controles en doorlichtingen. We zijn er ons immers van bewust dat de naleving van de mestregelgeving inspanningen vraagt van de landbouwsector. Tegelijk zijn we er van overtuigd dat de meerderheid van de landbouwers deze inspanningen ook levert. Door de doorlichtingen en de controles willen we er net voor zorgen dat de inspanningen van al deze landbouwers gehonoreerd worden en dat deze niet tenietgedaan worden door enkelingen die de wetgeving niet respecteren.

In twee gevallen is er, bij de behandeling van een klacht rond doorlichting en controle, ook een persoonlijk gesprek geweest tussen de betrokken klager en de klachtenbehandelaar. Er werd ook in twee dossiers door de klachtenbehandelaar gesuggereerd om, indien mogelijk, de dossierbehandelaar te wijzigen. Hoewel in geen van beide dossiers een fout van de betrokken dossierbehandelaar kon vastgesteld worden, bleek echter wel dat de relatie tussen de betrokken landbouwer en de betreffende dossierbehandelaar moeilijk was. Het is in principe de administratie zelf die vrij bepaalt wie welke dossiers behandelt, weliswaar rekening houdend met eventuele onverenigbaarheden zoals het niet behandelen van dossiers van familieleden of andere personen waarmee men een nauwe band heeft. In beide gevallen was het mogelijk om een andere dossierbehandelaar aan de betrokken klager toe te wijzen. In beide gevallen werd de betrokken klager erop gewezen dat dit echter een uitzonderlijke regeling was, en dat een efficiënte en doeltreffende werking van de dienst voorop staat. Het is immers niet mogelijk dat eenieder vrij kan kiezen welke dossierbehandelaar met zijn dossier belast is. Een dergelijke werkwijze zou immers een goede dossieropvolging en een vlotte werking in de weg staan.

In verband met dit thema werd er door de klachtenbehandelaars ook een aanbeveling geformuleerd, meer bepaald rond het toezicht op de correctheid van monsternames en de representativiteit van mestanalyses. De afgelopen jaren spelen monsternames van zowel bodem als mest een steeds belangrijker rol binnen de mestregelgeving. Dit heeft zich onder meer geuit in een aantal wetgevende aanpassingen, zoals onder meer de uitwerking van een apart hoofdstuk in de VLAREME rond monsternames en analyses van meststoffen, en de aanpassingen in het Vlarel m.b.t. de erkende monsternemer en de nieuwe erkenningspakketten voor erkende laboratoria, specifiek gericht op de monstername van meststoffen. Maar ook de concrete opvolging van de monsternames en analyses neemt een steeds belangrijker rol in. Deze opvolging kan op verschillende manieren gebeuren, voorbeeld via het opvolgen van een monstername door een derde. Doch het is ook mogelijk dat medewerkers van de Mestbank, die daarvoor opgeleid zijn, zelf een monstername uitvoeren.

In bepaalde gevallen wordt door medewerkers van de Mestbank vastgesteld dat er problemen zijn met een monstername of analyse. De vaststellingen van de Mestbank

dienaangaande worden soms in twijfel getrokken, onder meer omdat de monsternames en analyses gebeurd zijn door een erkend laboratorium, terwijl de medewerkers van de Mestbank zelf niet over een erkenning beschikken. Vanuit die optiek is door de klachtenbehandelaars voorgesteld dat de Mestbank, voor de relevante onderdelen, ook zou voldoen aan de eisen die aan erkende laboratoria gesteld worden voor het bekomen van een erkenning. En bijvoorbeeld ook een kwaliteitshandboek gebruikt en deelneemt aan de technische proeven ter zake. Hoewel er bij de onderzochte klachten ter zake geen problemen zijn vastgesteld, biedt deze aanbeveling, wat ons betreft een meerwaarde om discussies hieromtrent in de toekomst te vermijden. Een dergelijke werkwijze maakt immers dat de kennis rond monsternames up-to-date blijft en dat de kwaliteit van de monsternames die de medewerkers van de Mestbank uitvoeren gegarandeerd blijft. Bovendien zal dit de autoriteit en de geloofwaardigheid van de Mestbank op het gebied van monsternames van mest en bodem alleen maar ten goede komen.

Voor wat betreft de klachten rond doorlichting en controle dient ook meegegeven te worden dat de Mestbank ook meldingen ontvangt in verband met (vermoedelijke) overtredingen op de mestregelgeving. Deze meldingen worden doorgegeven aan de bevoegde dienst binnen de Mestbank, om verder te onderzoeken. Normaliter worden deze meldingen niet door de klachtenbehandelaars onderzocht, aangezien het in de meeste gevallen geen klacht is over de werking van de VLM-Mestbank, maar wel over de gedragingen van een derde. Het gaat hierbij onder meer over meldingen rond geurhinder bij het uitrijden van meststoffen, over mestopslagen die niet conform zijn, ... Dergelijke meldingen zijn in principe niet mee opgenomen in het jaarrapport van de klachtendienst van de VLM. Wanneer de melding echter ook samengaat met een klacht over de werking van de Mestbank, bijvoorbeeld omdat de melder van oordeel is dat er onvoldoende toezicht is, dan wordt een dergelijke melding eveneens als klacht behandeld.

I.4. Klachtenbeeld Landinrichting en Grondenbank 2019

In totaal werden 8 klachten geregistreerd met betrekking tot Landinrichting en Grondenbank. Van de 8 klachten die werden geregistreerd, werden er 3 onontvankelijk en 5 ontvankelijk verklaard. Van de ontvankelijke klachten was er 1 klacht ongegrond en waren er 4 klachten gegrond.

In een *algemene categorie* werd 1 klacht geregistreerd die onontvankelijk was omdat de VLM hiervoor onbevoegd was nu dit geen inrichtingsproject van de VLM betrof. Aan de verzoeker werd wel uitgelegd hoe de VLM omgaat m.b.t. het door hem aangehaalde punt omtrent het verharden van paden.

In de categorie *natuurinrichting* werden geen klachten geregistreerd.

In de categorie *landinrichting* werden 3 klachten geregistreerd. Eén klacht was onontvankelijk omdat deze anoniem was. Twee klachten waren ontvankelijk en gegrond. Eén klacht betrof stofhinder veroorzaakt door een aannemer die in opdracht van de VLM slijpwerken aan het uitvoeren was. De VLM heeft de betrokken aannemer gecontacteerd en gevraagd om de werkwijze aan te passen om stofhinder zoveel mogelijk te vermijden. De tweede klacht betrof

een grondinname in functie van een onteigening voor een fietspad. Tijdens een terreinbezoek bij de verzoekers door de betrokken ambtenaren kon een praktische oplossing worden afgesproken.

In de categorie *grondzaken* werd één klacht geregistreerd die ontvankelijk en gegrond was. De VLM werd gecontacteerd door een buurtbewoonster met de mededeling dat de buurtbewoners het voetpad ter hoogte van een perceel in eigendom van de VLM geruimd hadden. De VLM had dit perceel in het verleden al eens opgeruimd. De verzoekster werd dan ook bedankt voor het (buurt)initiatief en er werd haar meegedeeld dat de VLM zelf in de toekomst een frequenter onderhoud zal voorzien.

In deze categorie werd op voorspraak van de Vlaamse Ombudsdienst door de VLM ook in dialoog gegaan met de Koninklijke Federatie van het Belgisch Notariaat omtrent de communicatie tussen het e-voorkooploket en de notaris, meer bepaald wat betreft de zichtbaarheid van de referenties van de notaris in het e-loket. De VLM zal het nodige doen opdat in de toekomst de referentie van de notaris zal vermeld worden op de communicatie van het e-voorkooploket aan de notaris met betrekking tot de voorkeuren die de notaris heeft aangeboden nu dit slechts een beperkte aanpassing van de applicatie vereist en hiermee tegemoet kan worden gekomen aan de wensen van de verzoeker.

Met betrekking tot de categorie *ruilverkaveling* werden 3 klachten geregistreerd. Eén klacht was onontvankelijk omdat dit eigenlijk een bezwaar betrof waarover het ruilverkavelingscomité nog moest beslissen. Van de twee ontvankelijke klachten was er één klacht ongegrond en één klacht gegrond.

De gegronde klacht betrof een afpalingplan dat was verstuurd naar een belanghebbende waarop niet alleen zijn eigen gegevens waren vermeld maar ook deze van andere eigenaars in dezelfde straat. Aangezien de betrokken eigenaars alleen de afpaling kunnen betwisten van hun eigen kavels, volstaat het dat elke belanghebbende een plan van afpaling ontvangt waarop enkel de kavels zijn afgebeeld waarop hij een zakelijk recht heeft (of waarop enkel wordt aangegeven op welke kavels hij zakelijke rechten heeft). Er is geen reden om de betrokken eigenaars ook de gegevens van andere belanghebbenden te verstrekken. De verzoeker stelde dus terecht dat deze kennisgeving onnodige persoonsgegevens bevatte. Hieromtrent werd in samenwerking met de functionaris voor de gegevensbescherming van de VLM² en de klachtencoördinator respectievelijk een advies en aanbeveling aan de betrokken diensten geformuleerd om dit in de toekomst te vermijden. De betrokken diensten hebben ondertussen de richtlijnen omtrent de opmaak en verzending van dergelijke afpalingplannen aangepast.

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, een bijsturing of het opnieuw evalueren van de werkwijze.

² De VLM heeft deze inbreuk ook aangemeld bij de Vlaamse Toezichtcommissie voor de verwerking van persoonsgegevens.

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. 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. Bij eventuele problemen wordt geprobeerd om kort op de bal te spelen. Na de uitvoering worden de werken bijvoorbeeld ingehuldigd en het eindresultaat voorgesteld aan het grote publiek.

Een voorbeeld van deze participatieve benadering is de inrichting van het “Park Het Zeen” te Zaventem³. Hier werden de buurtbewoners onder meer betrokken bij de vraag omtrent het herinrichten van de Normandy laan te Zaventem. In samenwerking met de betrokken gemeente werd een workshop georganiseerd waarop belanghebbenden (omwonenden, sportclubs, ambtenaren,...) mee de keuzes voor de (her)inrichting konden bepalen. Tijdens deze participatievergadering gaf de overgrote meerderheid de voorkeur aan het alternatief om de Normandy laan op te breken en om te vormen naar een fietspad.

Deze betrokkenheid vormt een verklaring voor het eerder geringe aantal formele klachten in verhouding tot het aantal inrichtingsprojecten en de omvang van deze projecten. Zo varieerde de oppervlakte van bijvoorbeeld het ruilverkavelingsblok in drie recente ruilverkavelingsprojecten van 1.400 ha tot 1.900 ha met een totaal aantal belanghebbenden dat varieerde tussen de 600 en de 1.500 personen.

1.5. Klachtenbeeld Platteland 2019

In totaal werden 7 klachten genoteerd over het thema platteland. De klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op *beheersovereenkomsten en een categorie “andere” nl. het indienen van een project door middel van het plattelandsloket*. Een van deze klachten was onontvankelijk. De overige 6 klachten waren ontvankelijk waarvan 2 gegrond.

Eén klacht was onontvankelijk omdat de VLM niet bevoegd was om het dossier te behandelen. De verzoeker contacteerde de VLM omdat er mogelijks een conflict was tussen een beheerovereenkomst en een doorgang die het agentschap voor Natuur en Bos (het ANB) wilde realiseren. De klacht werd voor verdere behandeling overgemaakt aan de klachtencoördinator van het ANB.

Drie van de ongegronde klachten gingen over het kappen van diverse bomen. Het ongenoegen van de verzoekers is zeer begrijpelijk. Aan de verzoekers werd meer informatie gegeven over de redenen waarom de kappingen nodig zijn. De kapping is echter een fase in een groter geheel, dat momenteel niet zo fraai oogt. Met de kapping wordt gestreefd naar het herstel van de vallei als een historisch waardevol open en nat valleilandschap waarin enkele zeer bedreigde vogelsoorten kunnen gedijen. Er werd een infobord geplaatst waarin het doel van de werken werd toegelicht.

³ <https://vlaamsbouwmeester.be/nl/instrumenten/pwdm19-masterplan-laureaat>

Eén ongegronde klacht ging over het feit dat een landbouwer een beheerovereenkomst kon sluiten zonder instemming van de eigenaar. Uit het onderzoek van de klacht bleek dat de VLM de wettelijke bepalingen correct heeft toegepast.

Eén gegronde klacht had betrekking op het feit dat een medewerker van de VLM schade zou veroorzaken tijdens een terreinbezoek. Het voorval werd besproken met de medewerker en de leidinggevenden. De VLM heeft zich geëxcuseerd voor het voorval en heeft verzoeker uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek om de eventuele schade te bespreken.

Een andere gegronde klacht had betrekking op het feit dat een verzoeker zijn plattelandproject niet tijdig kon indienen omdat het plattelandloket niet werkte. Onmiddellijk werd het achterliggende probleem door de bevoegde dienst aangepakt en werd de verzoeker hiervan op de hoogte gebracht. Er werd verzoeker ook meegedeeld dat de deadline voor het indienen van projecten verschoven werd naar een later tijdstip zodat verzoeker alsnog de tijd had om zijn project tijdig in te dienen.

I.6. Concrete realisaties

(wat heb je effectief bereikt voor burgers/derden, welke aanpak was succesvol?)

Zie bespreking klachtenbeeld onder punt III.

I.7. Concrete realisaties intern: verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen, aanbevelingen

Zie bespreking klachtenbeeld onder punt III.

Klachtenrapport werkjaar 2019

Entiteit: Departement Omgeving

Klachtencoördinator: Mie Van den Kerchove

Contactgegevens klachtencoördinator: mie.vandenkerchove@vlaanderen.be,

tel: 0476/20.50.24

Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten: 60

Aantal ontvankelijke klachten: 50

(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)

Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 33

(een of meerdere ombudsnormen geschonden)

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

| | |
|--------------------------------------|----|
| Niet-correcte beslissing | 5 |
| Te lange behandeltermijn | 4 |
| Ontoereikende informatieverstrekking | 21 |
| Onvoldoende bereikbaarheid | |
| Onheuse bejegening: | 2 |
| Andere: goede uitvoeringspraktijk | 1 |

Aantal opgeloste klachten: 29

Aantal deels opgeloste klachten: 3

Aantal onopgeloste klachten: 1

Toelichting

- Inleiding

Bij het Departement Omgeving staat de communicatieverantwoordelijke in voor de klachtenbehandeling en -rapportering. Ook de inkomende vragen van derden op het algemene mailadres van het departement worden door het communicatieteam geregistreerd en gedispatcht. Zo houdt het team de vinger aan de pols om snel hiaten of onduidelijkheden in het informatieaanbod te detecteren. Ook klachten worden zo sneller opgevangen.

De communicatieverantwoordelijke werkt voor de klachtenbehandeling nauw samen met de inhoudelijk verantwoordelijken, waar de kennis zit.

De klachten en vragen van externen worden geregistreerd en opgevolgd via het softwareprogramma JIRA.

- Bespreking klachtenbeeld algemeen

Het Departement Omgeving registreerde in 2019 60 klachten. Dat zijn er 13 meer dan in 2018.

Tien klachten waren **onontvankelijk**. Zeven van de tien waren klachten waarvoor de bevoegdheid niet bij het departement ligt maar bij het lokale bestuursniveau. Twee vielen onder de categorie "melding" (last van slagschaduw, werd opgenomen door handhaving ; melding van de verkoop van dieren aan lagere prijzen, de verkoper werd aangemaand zich in regel te stellen)

Van de 50 ontvankelijke klachten waren er **33 (deels) gegrond**. Met uitzondering van 1 werden alle klachten binnen de termijn van 45 dagen behandeld. Negentwintig klachten werden opgelost, 3 deels opgelost. Voor een klacht is er geen oplossing gevonden.

Bespreking per ombudsnorm

Bijna twee derde van de ontvankelijke klachten zijn toe te schrijven aan "ontoereikende informatieverstrekking". Alle klachten van het Omgevingsloket vallen onder die ombudsnorm maar ook het gros van de klachten over dierenwelzijn en meer bepaald de communicatie over de verplichte opleiding van pensionuitbaters.

Voorliggende rapportering slaat enkel op de **officieel geregistreerde klachten**, behandeld door de klachtencoördinator. In **werkelijkheid ligt het aantal klachten een pak hoger**. Zo werd de klachtenmailbox bestookt met bezwaren tegen de verplichte opleiding voor de uitbaters van erkende dierenasielen en pensions. Via kettingmails werd hierop gereageerd. Later volgde een tweede en derde golf van klachten over de hobbykwekers die geen opleiding moeten volgen. Deze klachten werden geclusterd en niet elk apart geregistreerd. Het had immers geen zin die stroom aan bezwaren elk individueel te behandelen. De klagers werden systematisch geïnformeerd via de website en via de nieuwsbrieven van de Dienst Dierenwelzijn. Er was ook frequent contact met de initiatiefnemer van de kettingmails. Deze klachten zijn strikt genomen onontvankelijk omdat ze betrekking hebben op beleid en

regelgeving maar werden toch als ontvankelijk geregistreerd omwille van het informatieaspect van de betrokken klachten.

Ook de klachten over en bezwaren tegen de Mobiscore liggen substantieel hoger dan de officieel geregistreerde in het klachtenregister. Veel heeft ermee te maken dat mensen reageerden via de knop op de website van de Mobiscore en niet verder zochten naar de klachtenmailbox. Al moet gezegd dat lang niet alle reacties op de Mobiscore negatief waren. Communicatie ondersteunde bij het beantwoorden van de vele reacties en bij het herwerken van de aangeboden informatie op de website.

Ook het aantal officiële klachten over het Omgevingsloket blijft beperkt. Veel wordt wellicht opgevangen door de Helpdesk van het loket.

Cijfers zijn dus relatief. Het belangrijkste is dat klachten gecapteerd worden, dat er gevolg aan gegeven wordt en dat systematisch inspanningen gebeuren om het aantal klachten te beperken.

Inhoud klachten:

- Mobiscore

De Mobiscore is een sensibiliserend en vrijwillig instrument dat burgers helpt om een milieuvriendelijke keuze te kunnen maken bij de zoektocht naar een woning door aan te geven hoe goed voorzieningen voor openbaar vervoer, onderwijs, winkels en diensten, ontspanning, sport en cultuur, gezondheid en zorg, te voet of met de fiets bereikbaar zijn.

Het instrument werd aanvankelijk positief onthaald. Het tijt keerde toen de bouwmeester suggereerde dat Vlaanderen met de Mobiscore een middel heeft om minder goed bereikbare woningen fiscaal zwaarder te belasten. Het Departement ontving na die uitspraak een 1200 reacties. Dat is veel maar toch relatief als je weet dat de site 1,6 miljoen adresingaves registreerde. De reacties kwamen quasi uitsluitend van huiseigenaars. Velen stellen de juistheid van de gegevens in vraag. Ze kregen allen een antwoord. De reacties gaven ook aan dat die mensen zich persoonlijk geïsoleerd voelen. Dat is natuurlijk nooit de bedoeling geweest van de Mobiscore. Het kunnen ingeven van een adres is alleen bedoeld om de gebruiker van de website/informatiezoeker te helpen bij het nagaan of een bepaalde buurt geschikt is voor zijn/haar mobiliteitsbehoeften. De score wordt niet gegeven aan een individuele woning maar aan een 'buurt', concreet een vierkant gebied van 1 ha. Een adres is nodig om met een directe berekening in de webbrowser na te gaan over welk gebied het gaat.

Om aan die reacties tegemoet te komen, heeft het Departement de communicatie en formulering op de website www.mobiscore.be aangepast met het oog op verduidelijking van het niet-individueel karakter van een score. Er is nergens nog sprake van "jouw woning" of "jouw Mobiscore", in alle teksten gaat het nu over de Mobiscore van een buurt.

Enkele klagers waren ook van oordeel dat het toekennen van een score aan hun woning in strijd zou zijn met de bescherming van de privacy. Dat type klachten werd opgenomen door de data protection officer van het Departement. Die ging op zijn beurt te rade bij de Vlaamse toezichthouder. Beiden kwamen tot de conclusie dat wanneer gecommuniceerd wordt dat de informatie betrekking heeft op een ruimere buurt, de perceptie weggenomen wordt dat met de tool een score gegeven wordt aan een individueel adres. Om die reden werd ook niet ingegaan op de vraag om een adres zgn. te gaan “blurren”.

De klachtencoördinator is van oordeel dat het Departement Omgeving met de Mobiscore een waardevol sensibiliseringsinstrument heeft ontwikkeld. De tool helpt huizenjagers die belang hechten aan milieu en een duurzame mobiliteit, om een milieuvriendelijke keuze te maken. Dat immowebites een eigen (en wetenschappelijk minder onderbouwde) mobiliteitsscore gingen ontwikkelen, toont de nood aan zo’n instrument. Dat de website vandaag nog altijd veel bezoekers telt, is hier ook een illustratie van. Het principe van de Mobiscore ondersteunt bovendien de Europese en Vlaamse beleidsdoelstellingen. De klachtencoördinator betreurt het perceptieprobleem als gevolg van ondoordachte uitspraken door derden en heeft dan ook begrip voor klagers die zich hierdoor geïrriteerd voelden. Door de verbeteringsvoorstellen op te volgen hoopt de klachtencoördinator dat het vertrouwen in het instrument kan hersteld worden. Wordt verder opgevolgd in 2020.

- **Omgevingsloket**

2019 was het tweede volledige werkjaar van het Omgevingsloket. Het Departement weet dat er nog heel wat ruimte is voor optimalisatie, al bleef het aantal officiële klachten beperkt tot 7. Dat is wellicht te danken aan de bijstand van het team en van de Helpdesk. Ondanks het beperkt aantal officiële klachten, klinkt de roep naar een maximale inzage bij openbare onderzoeken steeds luider. Vooral natuurverenigingen dringen hier hard op aan.

Die vraag is terecht, ondanks de wettelijk beperkte publicatieplicht op het internet. Geïnteresseerden verwachten dat, aangezien de procedures volledig digitaal verlopen alle informatie ook automatisch wordt aangeboden via het internet. In het kader van openbaarheid van bestuur is het inderdaad aangewezen om maximaal informatie te delen op een zo eenvoudig mogelijke manier.

Maar naast het recht op inzage van de burger bij geplande omgevingsprojecten moet ook rekening gehouden worden met de rechten van de initiatiefnemers. Projecten zijn vaak het resultaat van een creatief proces van een persoon of firma die hun intellectuele eigendomsrechten willen vrijwaren. De regelgeving inzake auteursrechten verbiedt dan ook dat documenten worden gepubliceerd zonder akkoord van de auteur. In dezelfde sfeer zit de bescherming van confidentiële informatie rond bedrijfsprocessen wat concurrenten zou kunnen interesseren. Naast het respecteren van intellectuele eigendomsrechten is er ook het recht op privacy waarmee rekening moet gehouden worden. Dat is één reden waarom niet alle documenten voor inzage in het Omgevingsloket kunnen opgenomen worden tijdens de periode van een openbaar onderzoek.

Toch blijkt uit gesprekken met natuurverenigingen dat gemeenten te vaak schermen met het auteursrecht en de privacyregelgeving om zich aan de inzageplicht te onttrekken. Of informatie auteursrechtelijk beschermd is of niet, heeft geen invloed op dat inzagerecht. Het volledige aanvraagdossier moet tijdens het openbaar onderzoek ter inzage liggen bij de gemeente. Het Departement zal de gemeenten hierop wijzen.

Naast de wettelijke belemmeringen zijn er ook technische beperkingen, mede door de complexiteit van de projecten en van de regelgeving. Het probleem van de 'samenhang' tussen een 'oorspronkelijke projectaanvraag' en een 'wijzigingsverzoek', de behoefte aan structurele beslissingsdata en de behoefte aan criteria voor publicatie zijn topprioriteiten voor het Omgevingsteam. De technische uitdagingen naar samenhang, continuïteit, stabiliteit en performantie zijn enorm. Daarbovenop is er de impact op de toepassingen van de lokale besturen, de provincies en de Vlaamse Overheid om met meerdere datasets te kunnen omgaan.

Wordt ook in 2020 verder opgevolgd.

- **Dierenwelzijn**

Het aantal klachten aan het adres van de dienst dierenwelzijn steeg dit jaar behoorlijk. Veel heeft te maken met het georganiseerd protest tegen de aankondiging van de verplichte opleiding voor de uitbaters van erkende dierenasielen en pensions. Zij reageerden massaal via kettingmails. In eerste instantie sloeg hun bezwaar op de onduidelijkheid over waar welke opleidingen zouden aangeboden worden. Het departement toonde begrip voor het ongenoegen maar wees er tegelijk op dat de wetgever een periode van 4 jaar voorzag om aan de verplichting te voldoen. De dienst dierenwelzijn informeert de doelgroep systematisch via de website en nieuwsbrieven.

Een tweede en derde golf klachten ging over het feit dat uitbaters van niet-erkende pensions of hobbykwekers vrijgesteld zijn van de verplichte opleiding. Opnieuw werden diverse mailboxen bestookt met tientallen mails. De mails bevatten informatie over mensen die via het internet of via sociale media dezelfde diensten aanbieden, zonder hiervoor erkend te zijn. De dienst dierenwelzijn deed de moeite de adressen op te sporen en moedigde de geadresseerden aan zich in regel te stellen. De dienst beschikt niet over de capaciteit om inspecteurs ter plaatse te sturen. Indicaties van een inbreuk op de wet op de bescherming en het welzijn van dieren worden wél gecontroleerd, ook bij niet-erkende initiatieven. De klachten over de verplichte opleidingen en de ongelijke behandeling van erkende en niet-erkende inrichtingen werden meermaals besproken met de initiatiefnemer van de kettingmails.

Er waren ook enkele klachten over te hoge boetes na vaststelling van verwaarlozing. Het handhavingskader, de effectiviteit en proportionaliteit van de sancties kan ongetwijfeld beter. Hiervoor loopt een studie aan de Universiteit Antwerpen. De klachtencoördinator kreeg al inzage in de eerste, voorlopige resultaten. Die zijn veelbelovend, bevatten enkele quick-wins maar ook aanbevelingen die waarschijnlijk moeilijk haalbaar zijn met de huidige

personeelsbezetting. Dat zal grondig moeten bekeken worden. Wordt vervolgd in 2020.

Even vermeldenswaardig is een aanslepende en pertinente klacht over geëuthanaseerde en in beslag genomen paarden. De klager houdt er een heel eigen interpretatie op na van wat goed en gezond is voor de dieren. Foto's en een CT-scan toonden duidelijke tekenen van (vergaande) verwaarlozing. De klacht werd dan ook geregistreerd als ongegrond. De vasthoudendheid van de klager maakt het de inspecteur bijzonder moeilijk zijn werk naar behoren uit te voeren.

- Handhaving

Misschien is het te vroeg om van een trendbreuk te spreken maar het lijkt er sterk op dat de optimalisatie-oefening van de afdeling Handhaving zijn vruchten afwerpt. Het aantal ontvankelijke klachten over de omgevingsinspectie daalde in 2019 van 14 naar 10, het aantal (deels) gegronde klachten ging van 10 in 2018 naar 4 in 2019. Twee van de 4 (deels) gegronde klachten sloegen op (de proportionaliteit van de) boetebepaling.

Vermeldenswaardige klachten over handhaving

Geluidshinder door slachthuis Ruisselede

Eén buurtbewoner klaagt sinds enkele jaren over geluidshinder van een nabijgelegen slachthuis. Verschillende overheden bogen zich al over de klacht. De omgevingsinspectie voerde er verschillende metingen uit, zowel in het huis als in de tuin. Geen van die metingen toonde noemenswaardige geluidshinder die aan het bedrijf kan gelinkt worden. Op vraag van de ombudsdienst werd een externe deskundige aangesteld om nieuwe metingen uit te voeren. Die bevestigden de eerdere meetresultaten van de omgevingsinspectie. Dat toont volgens de klachtencoördinator dat de omgevingsinspectie alle mogelijke middelen heeft ingezet om de situatie correct en objectief te beoordelen en gepast te handhaven.

klacht vzw Verlenging Nooit

In 2019 werden drie controles uitgevoerd op de luchthaven. Dat resulteerde in twee processen-verbaal en een stakingsbevel. De betrokken partijen werden aangemaand om zich in regel te stellen. De door de indieners van de klacht geformuleerde grieven werden nader onderzocht door verschillende administraties. Elk verzoek tot kennisneming van stukken werd ingewilligd en de indieners van de klacht kregen kennis van elke (relevante) stap. De vzw stapte intussen met haar grieven naar de rechtbank. De omgevingsinspectie volgt verder op.

ILVA stort

De omgevingsinspectie trad op vraag van en met een onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst in dialoog met het actiecomité LiV&E vzw en een afgevaardigde van ILVA. Het actiecomité klaagt over milieuverontreiniging in de buurt ten gevolge van de stortplaats. De omgevingsinspectie deed al verschillende inspanningen om mogelijke verontreiniging in kaart te brengen. Die inspanningen zullen in 2020 verder gezet worden.

- Diverse klachten

GRUP-Ventilus

Het departement ontving 2 klachten over ontoereikende informatie voor het correct indienen van een bezwaarschrift over het GRUP Ventilus. Een ging over de onduidelijkheid over hoe een bezwaarschrift kan ingediend worden, een ander over het ontbreken van een ontvangstmelding na het indienen van een reactie. De aangeboden informatie werd geoptimaliseerd.

Plannen en vergunnen

Drie klachten over “plannen en vergunnen” sloegen op het uitblijven van een antwoord. De drie klachten gaven aan dat er een bottleneck zat op een cruciale plaats in het proces. De persoon in kwestie kreeg versterking.

Subsidies

Twee klachten gingen over subsidies die toegekend werden na een call. De eerste klacht ging erover dat de toekenning van de subsidies al bekend gemaakt werd op de site van een politieke partij terwijl het departement er nog niet kon/mocht over communiceren. Een tweede klager was het niet eens met het mislopen van een subsidie. Het juryverslag kon hem overtuigen van de gegrondheid van de beslissing.

Offline halen oude site milieuraad.be

De site milieuraad.be werd, door het geringe gebruik en omwille van veiligheidsredenen, eind december offline gehaald. De milieuraad van Keerbergen had de communicatie gemist en kon hierdoor haar documenten niet meer raadplegen. De klachtencoördinator drong erop aan de site gedurende enkele dagen terug online te zetten. Zo kon de milieuraad de nodige verslagen van de site plukken en ze elders opslaan.

- Concrete realisaties
(wat heb je effectief bereikt voor burgers/derden, welke aanpak was succesvol?)

Het departement heeft in 2019 meer ingezet op persoonlijk contact en/of bemiddeling. Dat leverde positieve resultaten op. Zo heeft het departement het Gentse Milieufrent en Natuurpunt ontvangen om hun grieven te aanhoren. Beide organisaties klagen over de beperkte ontsluiting van documenten over lopende openbare onderzoeken op het Omgevingsloket. De betrokken organisaties hebben een duidelijk ideaalbeeld voor ogen maar toonden meer begrip na het schetsen van de technische en auteursrechtelijke beperkingen. Ook de geplande ingrepen ter optimalisatie van het Omgevingsloket werden toegelicht. Het plaatst de verwachtingen van beide partijen in een realistischer perspectief.

Het departement trad samen met de ombudsdienst in dialoog met de actiegroep vzw LiV&E over mogelijke milieuverontreiniging veroorzaakt door het stort van ILVA in Smeerebbe-Voorde. De zaak is nog niet afgerond maar er werden toch al stappen vooruit gezet.

Er waren tot slot persoonlijke contacten met enkele klachtindieners aangaande dierenwelzijn. De initiatiefnemer van de kettingmails bijvoorbeeld werd al meermaals te woord gestaan. Dat leidde vooralsnog niet tot een verminderd mailverkeer maar de toon van de klachten wordt alvast milder.

Daarnaast leidde een specifieke klacht over de testomgeving van het Omgevingsloket tot een aanpassing van het loket. Hierdoor wordt beter aangegeven dat de gebruiker nog in de testomgeving van het loket aan het werken is. Ook de terminologie die aangeeft hoe lang de periode van openbaar onderzoek loopt, werd bijgestuurd om misverstanden te vermijden.

Voor meer concrete realisaties, zie bespreking klachtenbeeld.

- Concrete realisaties intern: verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen, aanbevelingen

In 2018 waren er meerdere klachten over handhaving die te wijten waren aan een gebrek aan tussentijdse communicatie. De afdeling nam die klachten ter harte en maakte een intern afsprakenkader. Dat omvat richtlijnen die zorgen voor een gestroomlijnde en klantgerichte behandeling van klachten. Daarin wordt duidelijk beschreven wat er van de medewerker wordt verwacht, binnen welke timing en op welke manier er wordt gecommuniceerd met de indiener van een klacht.

Er werd in 2019 ook verder gewerkt aan het heerlijk helder formuleren van de uitgaande brieven.

Entiteit: Aquafin NV, Dijkstraat 8, 2630 Aartselaar

Klachtencoördinator: Nico Van Gestel

Contactgegevens klachtencoördinator:

- Nico.vangestel@aquafin.be
- 03 450 41 17 / 0472 60 32 55
- Ombudsdienst@aquafin.be – 03 450 45 45

Cijfergegevens

Totaal aantal klachten: 599

Aantal ontvankelijke klachten: 523

Ontvankelijkheid bij 8 klachten nog te bepalen

Aantal gegronde klachten: 365

Aantal deels gegronde klachten: 69

Gegronde bij 10 klachten nog te bepalen

| Rijlabels | Ontvankelijkheid |
|-----------------------|------------------|
| Ja | 523 |
| Deels gegronde | 69 |
| Gegronde | 365 |
| Nog te bepalen | 2 |
| Ongegronde | 87 |
| Nee | 68 |
| | 68 |
| Nog te bepalen | 8 |
| | 8 |
| Eindtotaal | 599 |

Voor de verdere analyse van het klachtenbeeld 2019 wordt enkel rekening gehouden met de klachten die ontvankelijk werden verklaard en minstens deels gegronde waren. Dat zijn in totaal 434 klachten.

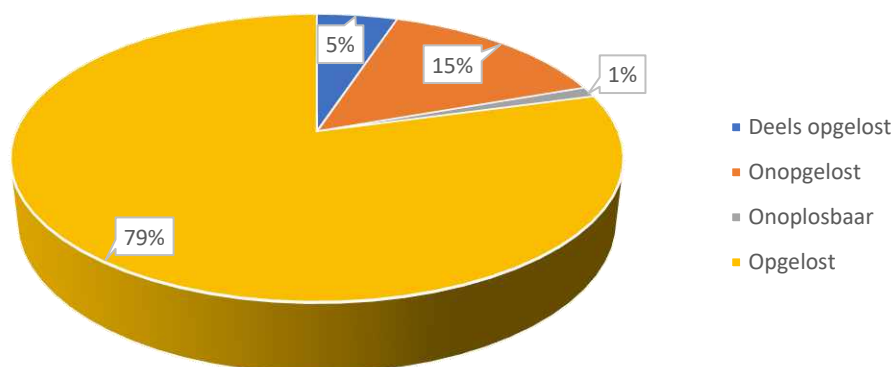
Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman

| Verdeling volgens lijst Ombudsman | Aantal Klachten |
|--------------------------------------|-----------------|
| Andere | 404 |
| Niet-correcte beslissing | 13 |
| Onheuse bejegening | 7 |
| Ontoereikende informatieverstrekking | 5 |
| Te lange behandeltermijn | 5 |
| Eindtotaal | 434 |

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten

| Rijlabels | Aantal van Resultaat |
|-------------------|----------------------|
| Opgelost | 344 |
| Onopgelost | 63 |
| Deels opgelost | 22 |
| Onoplosbaar | 5 |
| Eindtotaal | 434 |

Oplossingsgraad van de minstens deels gegronde klachten



Toelichting

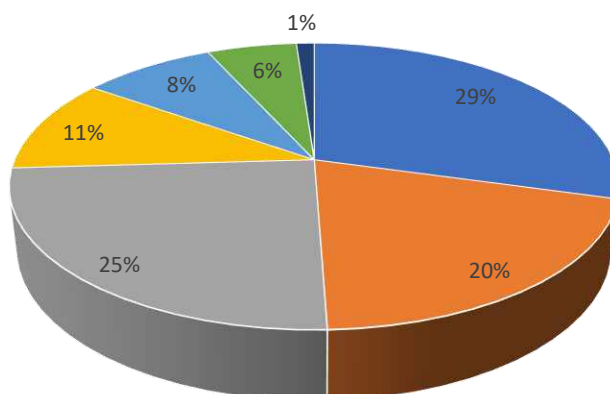
Klachtenbeeld 2019

De Ombudsdienst van Aquafin behandelde in 2019 in totaal 599 klachten. Dat is een aanzienlijke stijging (57%) ten opzichte van het jaar 2018. Ook het aantal klachten die minstens deels gegrond waren, lag een stuk hoger dan vorig jaar: 434 in 2019 tegenover 318 in 2018, of een stijging van 36,5%. Toch betekent dit geenszins dat de dienstverlening van Aquafin erop achteruit is gegaan. Het aantal klachten op zich is immers geen weerspiegeling van de kwaliteit van de dienstverlening. Elke klacht wordt aanzien als een opportuniteit om de bedrijfsprocessen te verbeteren. Vanuit die visie heeft Aquafin verschillende initiatieven genomen om feedback van de burger, dus ook klachten, beter te kunnen capteren en in kaart brengen. In deel 4 ("Concrete realisaties") van dit jaarverslag wordt dit meer gedetailleerd toegelicht.

Zo werd begin 2019 een nieuwe databank voor klachtenbeheer in gebruik genomen. Van die gelegenheid werd gebruik gemaakt om de 30 verschillende categorieën waarin klachten ingedeeld werden, sterk te reduceren. Die indeling gaf soms een te versnipperd beeld, wat een goede analyse bemoeilijkte. Nu worden klachten ingedeeld in 7 hoofdcategorieën, die elk nog een aantal subcategorieën kennen. De nieuwe databank laat ook toe om één klacht aan verschillende categorieën te koppelen. Dat resulteert in volgend overzicht:

| Categorie | Aantal klachten |
|---------------------------------------|------------------------|
| Omgevingshinder | 181 |
| Minder Hinder | 152 |
| Herstel of afwerking | 124 |
| Waterproblemen | 66 |
| Werkverloop | 52 |
| Probleem met rioleringsinfrastructuur | 35 |
| Diverse | 7 |

Hoofdcategorieën Klachten 2019



- Omgevingshinder
- Minder Hinder
- Werfverloop
- Diverse
- Herstel of afwerking
- Waterproblemen
- Probleem met rioleringsinfrastructuur

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 lang kon duren, 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 oplopen. De huidige 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. Door deze aangepaste werkwijze zakte de responstijd in 2018 reeds naar 1,95 dagen, wat netjes binnen de vooropgestelde doelstelling van 2 dagen valt. In 2019 zakte de gemiddelde responstijd nog verder tot 0,75 dagen.

Zo'n 92% van alle klachten kwam rechtstreeks van de burger. Dit toont aan dat de Ombudsdienst van Aquafin vlot vindbaar is. Toch richten sommige burgers zich in eerste instantie nog tot hun gemeente wanneer ze een klacht hebben die voor Aquafin bestemd is. Dat was in 5% van de klachten het geval. Daarnaast waren er ook een (zeer) beperkt aantal bedrijven en belangengroepen (elk ± 1%) die een klacht formuleerden.

Doordat burgers vlotter de weg naar de Ombudsdienst van Aquafin vinden, steeg niet alleen het totaal aantal klachten, maar zagen we ook meer klachten die relatief eenvoudig opgelost konden worden. Daar waar de gemiddelde oplossingsgraad in 2018 nog 60% bedroeg, is dat in 2019 geklommen naar 79% klachten volledig opgelost, met nog eens 5% klachten die deels opgelost werden.

De tendensen die vorig jaar ook al zichtbaar waren, zetten zich in 2019 verder. Zo is er steevast een link met het klimaat: de steeds droger wordende zomers – in 2019 kenden we

maar liefst 3 hittegolven – resulteren in meer klachten rond geur- of stofhinder terwijl in natte periodes, wat vooral in het najaar het geval was, het aantal klachten rond modder op werven of moeilijk bereikbare woningen toeneemt.

Daarnaast stellen we vast dat het aantal klachten rond geurhinder blijft toenemen. Deze klachten zijn vaak gerelateerd aan de aanleg van een gescheiden rioleringsstelsel, wat steeds vaker voorkomt. Het is dan ook aangewezen dat Aquafin hier extra aandacht aan besteedt.

Bovendien kunnen klachten van geurhinder ook erg complex zijn. Het is dan niet louter een verantwoordelijkheid van Aquafin om het probleem op te lossen. Verschillende andere partijen, zoals bijvoorbeeld de rioolbeheerder van de gemeente of de burger zelf, dragen hier ook een gedeelde verantwoordelijkheid in. De Ombudsdienst kan dan wel een leidersrol opnemen en de verschillende instanties samenbrengen om zo via een constructief overleg samen een oplossing uit te werken. Dat is voor twee lopende geurhinderdossiers het geval en wordt door de andere betrokken partijen geapprecieerd.

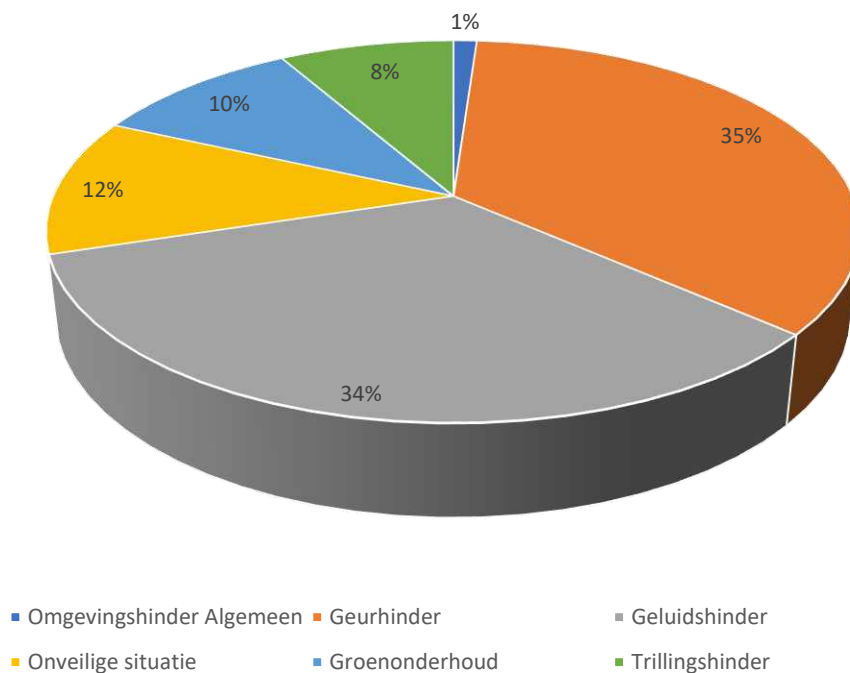
Net als de voorbije jaren is het logisch dat de belangrijkste klachtcategorieën gerelateerd kunnen worden aan drie kernprocessen van Aquafin, namelijk betrouwbare en performante installaties, versnelde uitvoering (van projecten) en transporteren en zuiveren van afvalwater. Hierna volgt een meer gedetailleerde analyse van de verschillende klachtcategorieën.

1. Omgevingshinder (181 klachten – 29% klachtenbeeld)

Overzicht van het aantal klachten rond Omgevingshinder:

| Subcategorie | Aantal klachten |
|--------------------------|-----------------|
| Omgevingshinder Algemeen | 2 |
| Geurhinder | 64 |
| Geluidshinder | 61 |
| Onveilige situatie | 21 |
| Groenonderhoud | 18 |
| Trillingshinder | 15 |

Subcategorieën Omgevingshinder



Geurhinder en geluidshinder zijn veruit de meest voorkomende klachten wanneer het gaat over Omgevingshinder. Samen hebben ze een aandeel van bijna 70% van de klachten binnen deze categorie.

Geurhinderklachten zijn vooral afkomstig van burgers die enerzijds dichtbij waterzuiveringsinfrastructuur wonen, zoals een zuiveringsinstallatie of pompstation, of anderzijds in een zone wonen waar een gescheiden rioleringsstelsel wordt of werd aangelegd. In het eerste geval is dikwijls een aanpassing aan de rioleringsinfrastructuur nodig om tot een oplossing te komen. Dergelijke aanpassingen vragen soms een aanzienlijke investering van tijd en geld, zowel wat betreft het studiewerk om de precieze oorzaak van de geurhinder te achterhalen als wat betreft de uitvoering van de voorgestelde maatregelen.

Bij geurklachten ten gevolge van de aanleg van een gescheiden rioleringsstel ligt de oorzaak meestal bij onvoldoende ontluuchtingsmogelijkheden in het afvoerstelsel. Waar in het vroegere gemengde rioleringsstelsel nog ontluuchting mogelijk was via de dakgoten van

private woningen, is dit in het nieuwe, gescheiden stelsel vaak niet meer het geval. Zeker in langere of extreme periodes van droogte – in 2019 kenden we in Vlaanderen maar liefst 3 hittegolven – zorgt dit gebrek aan ontluchting sneller voor klachten van geurhinder. Vaak is het ook een gedeelde verantwoordelijkheid: Aquafin moet voldoende verluchting voorzien op zijn infrastructuur, maar ook de gemeentelijke rioolbeheerder moet voldoende verluchting voorzien op openbaar domein, net als de burger op privaat domein.

Bij afkoppelingswerken in het kader van de aanleg van een gescheiden rioleringsstelsel stijgt het risico op klachten rond geurhinder vooral in de periode tussen het einde van de rioleringswerken en het einde van de afkoppelingswerken. In die tussenperiode belandt namelijk alle water van de woningen – afval- én regenwater – nog samen in de vuilwaterriool, die niet ontworpen is om zulke hoeveelheid water te verwerken. In regenachtige periodes kan dit voor geurhinder zorgen wanneer de vuilwaterriool helemaal vol raakt waardoor de rioollucht uit het stelsel wordt geduwd. Deze geurhinder is dan vooral merkbaar in de omgeving, maar kan in het ergste geval ook voorkomen binnen in private woningen. Dat is het geval wanneer de rioollucht via de bestaande huisaansluitingen en private leidingen in huis terecht kan komen.

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, ...

Geluidshinder is voornamelijk afkomstig van pompen die worden gebruikt bij de operationele infrastructuur van Aquafin, zoals rioolwaterzuiveringsinstallaties (RWZI) en pompstations. De oorzaak ligt dan vaak bij een technisch mankement of bij aanpassingen die werden uitgevoerd. Daarnaast vormen ook de bemalingspompen die worden ingezet bij het uitvoeren van rioleringswerken een bron van klachten rond lawaaihinder. Vooral bij gebrek aan andere omgevingsgeluiden, zoals 's nachts of in meer afgelegen gebieden, kunnen bemalingspompen voor lawaaihinder zorgen.

Daarnaast zorgen ook losliggende deksels veelal voor klachten rond geluidshinder, zeker wanneer deze zich bevinden op een locatie waar er veel of zwaar verkeer is. Het vervangen van deze losliggende deksels biedt meestal wel een oplossing, maar de doorlooptijd om deze vervanging te realiseren, ligt dikwijls nog vrij hoog. Soms kan er wel al een tijdelijke oplossing voorzien worden in afwachting van een definitief herstel.

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 geen optie omdat dan de werken niet kunnen uitgevoerd worden conform de vooropgestelde plannen en timing.

Het gebruik van zwaar materiaal houdt natuurlijk ook veiligheidsrisico's in. Veiligheid is een van de topprioriteiten voor het bedrijf. Dan gaat het niet alleen om de veiligheid van eigen personeel en leveranciers, maar ook van burgers die in de buurt van werken passeren. Aquafin benadrukt het belang van veiligheid tijdens infomomenten en in infobrieven. Het

vraagt de burger ook om onveilige situaties onmiddellijk te melden zodat er tijdig kan ingegrepen worden. Dit heeft dan ook geresulteerd in een lichte stijging van het aantal klachten over veiligheid.

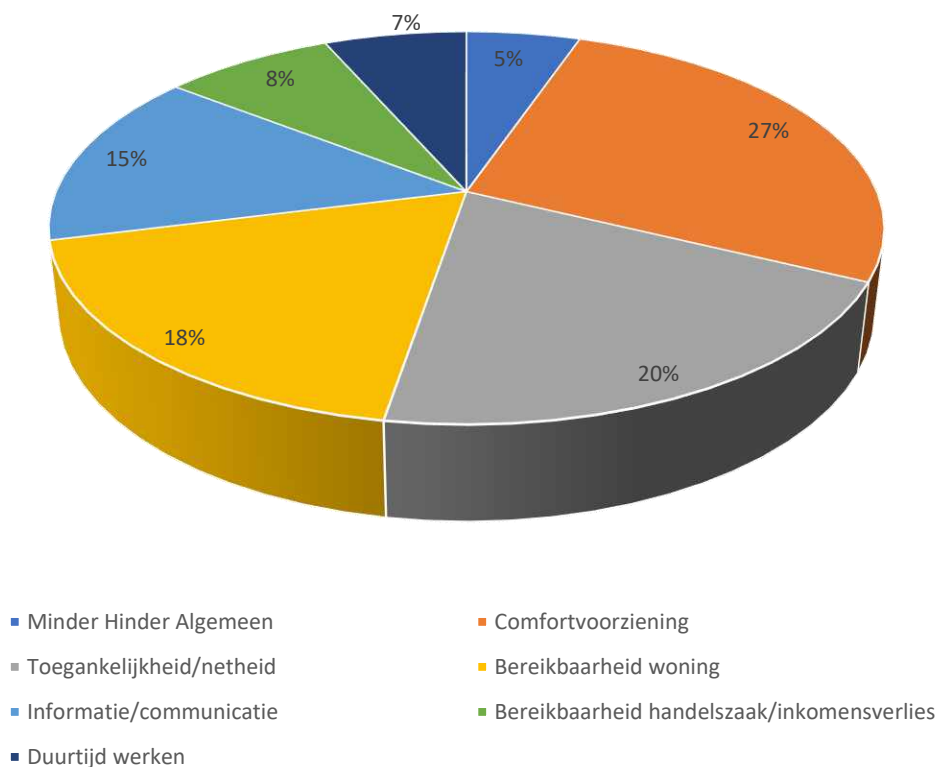
Klachten rond groenonderhoud zijn vooral afkomstig van burgers die vlak aan Aquafin-infrastructuur wonen. Meestal gaat het dan om het uitvoeren van snoeiwerken, wat door de groendienst van Aquafin vaak snel kan uitgevoerd worden. De meeste klachten over groenonderhoud worden dan ook volledig opgelost.

2. Minder Hinder (152 klachten – 25% klachtenbeeld)

Overzicht van het aantal klachten rond Herstel / Afwerking:

| Subcategorie | Aantal klachten |
|--|-----------------|
| Minder Hinder Algemeen | 8 |
| Comfortvoorziening | 41 |
| Toegankelijkheid/netheid | 31 |
| Bereikbaarheid woning | 28 |
| Informatie/communicatie | 22 |
| Bereikbaarheid handelszaak/inkomensverlies | 12 |
| Duurtijd werken | 10 |

Subcategorieën Minder Hinder



Als Aquafin rioleringswerken uitvoert, brengt dit onvermijdelijk hinder met zich mee. Hinder helemaal vermijden is helaas onmogelijk, maar door een goed uitgewerkt Minder Hinder programma wil Aquafin de ongemakken voor de burger zoveel mogelijk beperken. Rioleringswerken in de straat zorgen ervoor dat burgers minder comfort hebben omwille van de toestand van de werf. Die is weers-, plaats- en fase-afhankelijk. Bij regenweer kan bijvoorbeeld een modderlaagje ervoor zorgen dat een woning die op zich nog wel bereikbaar is, veel moeilijker te bereiken valt. Wanneer men vlak voor iemands woning werkt, wordt er dikwijls een brugje voorzien om de toegang tot de woning te kunnen blijven garanderen. Op zich is dat een goede maatregel, maar het blijft een vermindering van comfort om bijvoorbeeld boodschappen uit te laden. Net om de hinder zoveel als mogelijk te beperken,

worden de meeste werken in fases uitgevoerd. Voor de burger betekent dat meer hinder in een bepaalde fase en minder in een andere.

Ook de toegankelijkheid of netheid van de werf is vaak weersgebonden. Hoe slechter de weersomstandigheden zijn, hoe moeilijker het is de toegankelijkheid en netheid van een werf op punt te houden. Felle, lokale regenbuien kunnen er bijvoorbeeld voor zorgen dat de werf tijdelijk minder toegankelijk is. Ook hier is de link met het veranderende klimaat, waarin we vaststellen dat dit type van regenbuien steeds vaker voorkomt, dus duidelijk aanwezig.

Aquafin tracht vanuit het Minder Hinder programma de woningen van burgers zoveel mogelijk bereikbaar te houden. Dit is helaas echter niet altijd mogelijk. Woningen die, ook al is het maar tijdelijk, niet bereikbaar zijn, geven aanleiding tot klachten. Hetzelfde geldt voor klachten rond de duurtijd van werken. Rioleringswerken zijn meestal langdurige werken, het is nu eenmaal onmogelijk om die op enkele weken of maanden uit te voeren. Onvoorziene omstandigheden kunnen al eens tot vertragingen leiden, wat zich dan vertaalt naar een aantal klachten omtrent de duurtijd, zeker wanneer deze dan niet langer overeenstemt met de oorspronkelijk aangegeven timing.

Het blijft dan ook belangrijk om de burger steeds duidelijk te informeren over het verloop van de werken, de (aangepaste) timing en de hinder waar hij/zij rekening mee moet houden. In sommige gevallen gebeurt dat nog onvoldoende, waardoor de burger niet zozeer een probleem heeft met de hinder die hij of zij ervaart – de meeste burgers hebben daar wel begrip voor – maar eerder met het gebrek aan informatie.

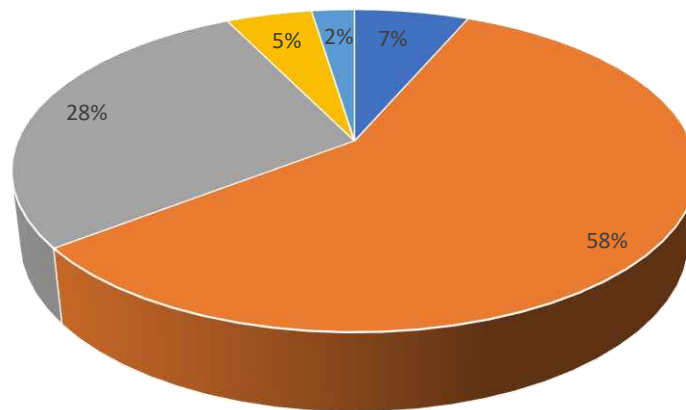
Bij een beperkt aantal projecten merken we ook regelmatig terugkerende meldingen rond toegankelijkheid en comfortvoorziening, vaak kort na slechtweersomstandigheden. Eenzelfde klacht wordt ook soms door meerdere burgers van eenzelfde werf gerapporteerd, al dan niet in onderlinge afspraak. Het aandeel van de klachten rond minder hinder kan daardoor licht vertekend zijn.

3. Herstel of afwerking (124 klachten – 20% klachtenbeeld)

Overzicht van het aantal klachten rond Herstel / Afwerking:

| Subcategorie | Aantal klachten |
|--|-----------------|
| Herstel of afwerking Algemeen | 8 |
| Herstel/schade bebouwd privaat domein | 72 |
| Herstel/schade niet bebouwd privaat domein | 35 |
| Herstel/schade openbaar domein | 6 |
| Afwerking bovenbouw / wegenis | 3 |

Subcategorieën Herstel/Afwerking



- Herstel of afwerking Algemeen
- Herstel/schade bebouwd privaat domein
- Herstel/schade niet bebouwd privaat domein
- Herstel/schade openbaar domein
- Afwerking bovenbouw / wegenis

De overgrote meerderheid van klachten rond herstel of afwerking gaan over onvoldoende of laattijdige herstellingswerken op privaat domein. Vaak zijn deze klachten wel terecht, maar zijn de herstelacties reeds ingepland op het moment dat de klacht aan Aquafin wordt overgemaakt. Het herstellen van veroorzaakte schade op privaat domein gebeurt meestal helemaal op het einde van een project. Bij burgers leeft dan vaak de vrees dat de aannemer de herstelwerken niet meer zal uitvoeren, of niet correct zal uitvoeren. Het formuleren van een officiële klacht is dan dikwijls een drukkingsmiddel dat wordt ingezet om alsnog het gewenste schadeherstel te verkrijgen.

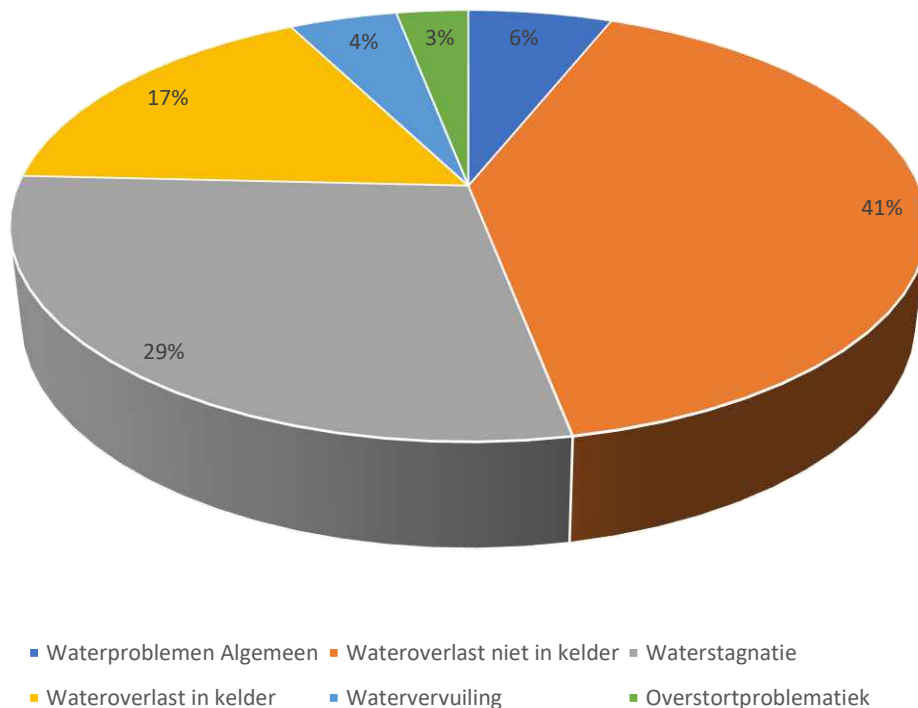
Uit verdere analyse van deze klachten kan wel worden afgeleid dat er enkele aannemers zijn die meermaals hun afspraken niet nakomen en wiens naam daardoor regelmatig voorkomt bij dit type van klachten.

4. Waterproblemen (66 klachten – 11% klachtenbeeld)

Overzicht van het aantal klachten rond Waterproblemen:

| Subcategorie | Aantal klachten |
|------------------------------|-----------------|
| Waterproblemen Algemeen | 4 |
| Wateroverlast niet in kelder | 27 |
| Waterstagnatie | 19 |
| Wateroverlast in kelder | 11 |
| Watervervuiling | 3 |
| Overstortproblematiek | 2 |

Subcategorieën Waterproblemen



Klachten rond waterproblemen zijn bij uitstek weersgebonden. Hoe meer natte periodes er zijn en/of hoe langer deze duren, hoe meer klachten rond wateroverlast of waterstagnatie, waarbij de afvoer van het regenwater niet naar behoren verloopt. Vooral de herfst van 2019 was een erg natte periode, met als gevolg een stijging van klachten rond waterproblemen.

Onder andere door de klimaatverandering kunnen lokale, intense regenbuien zorgen voor een massale hoeveelheid regenwater, waardoor de verwerking/afvoer van al dit water moeilijk verloopt. Ook de natuurlijke afvoer van dit hemelwater speelt daarbij 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. Na een periode van lange en/of intense droogte, zoals

tijdens de zomermaanden van 2019, kan de grond sowieso al minder regenwater op een natuurlijke manier afvoeren. Hevige buien, zoals er regelmatig waren in de natte herfst van 2019, vereisen echter net op dat moment een goede afvoer van hemelwater om wateroverlast te kunnen vermijden.

Wateroverlast door waterinfiltratie in kelders blijft ook regelmatig aan de basis liggen van klachten. Dit is echter vaak het gevolg 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. Dat is echter niet altijd zo. Dikwijls vertoont een oude riolering veel gaten en insijpelingen, waardoor deze eigenlijk een drainerende functie heeft: grondwater dat wat hoger komt, sijpelt de leiding in en wordt zo afgevoerd. Wanneer Aquafin dan een nieuwe leiding aanlegt, waar geen water van buitenaf kan insijpelen, is ook de drainagewerking verdwenen. Opstijgend grondwater kan dan in een niet waterdichte kelder insijpelen.

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.

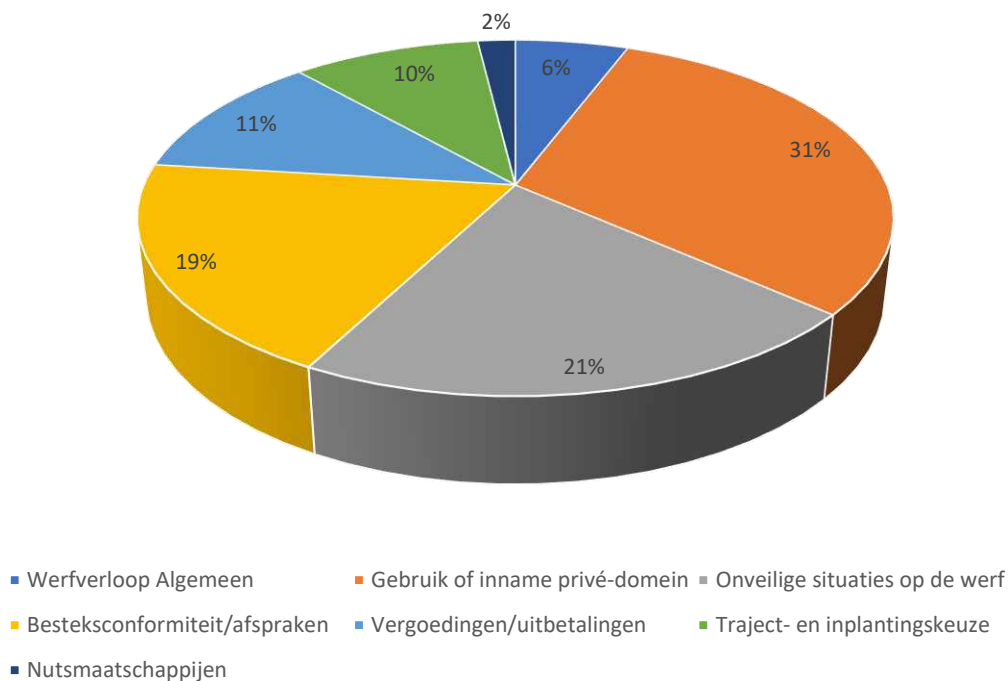
Klachten rond waterproblemen zijn vaak ook gerelateerd aan de verdere uitbouw van een rioleringsstelsel en zullen opgelost worden wanneer ook andere rioleringsprojecten in de omgeving uitgevoerd worden. Dit verklaart voor een deel de lange doorlooptijd van sommige klachten over wateroverlast. In zo'n geval wordt de klacht tijdelijk afgesloten als "deels opgelost" om overdreven uitschieters in de rapportering te vermijden. De redenering is dat de Ombudsdienst in de tussentijd geen verdere actie kan ondernemen totdat het project van start gaat. In afwachting daarvan worden de betrokkenen uiteraard zo goed mogelijk op de hoogte gehouden van de stand van zaken.

5. Werfverloop (52 klachten – 8% klachtenbeeld)

Overzicht van het aantal klachten rond Werfverloop:

| Subcategorie | Aantal klachten |
|---------------------------------------|-----------------|
| <i>Werfverloop Algemeen</i> | 3 |
| <i>Gebruik of inname privédomein</i> | 16 |
| <i>Onveilige situaties op de werf</i> | 11 |
| <i>Besteksconformiteit/afspraken</i> | 10 |
| <i>Vergoedingen/uitbetalingen</i> | 6 |
| <i>Traject- en inplantingskeuze</i> | 5 |
| <i>Nutsmaatschappijen</i> | 1 |

Subcategorieën Werfverloop



Onaangekondigd gebruik van private eigendom ligt het vaakst aan de basis van klachten over werfverloop. Nog te vaak wordt de burger niet tijdig of onvoldoende gedetailleerd verwittigd wanneer betreding van zijn of haar eigendom noodzakelijk is, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van een proefboring. Soms werd de burger niet op de hoogte gebracht, in andere gevallen werd er wel informatie gegeven maar wordt die als onvoldoende beschouwd omdat er bijvoorbeeld geen precies tijdstip van betreding wordt aangegeven.

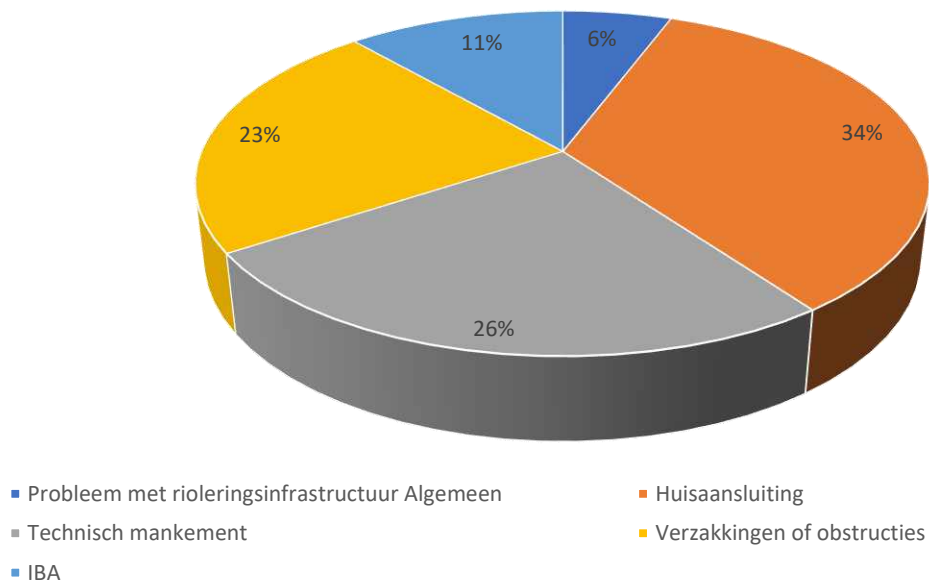
Vooraf bij grotere projecten zien we ook dat er meer klachten rond onveilige situaties op de werf zijn. Wanneer grote verbindingswegen met belangrijke en drukke kruispunten deel uitmaken van een werfzone, is het moeilijk om een duidelijke signalisatie voor alle verkeersstromen te plaatsen, inclusief fietsers en voetgangers. Soms negeren burgers ook - al dan niet bewust - de aanwezige signalisatie, zoals bijvoorbeeld een omleiding voor fietsers, waardoor inderdaad een minder veilige situatie gecreëerd wordt.

Probleem met rioleringsinfrastructuur (35 klachten – 6% klachtenbeeld)

Overzicht van het aantal klachten rond Werfverloop:

| Subcategorie | Aantal klachten |
|---|-----------------|
| <i>Probleem met rioleringsinfrastructuur Algemeen</i> | 2 |
| <i>Huisaansluiting</i> | 12 |
| <i>Technisch mankement</i> | 9 |
| <i>Verzakkingen of obstructies</i> | 8 |
| <i>IBA</i> | 4 |

Subcategorieën Probleem Rioleringsinfrastructuur



Wanneer klachten te wijten zijn aan een probleem met de rioleringsinfrastructuur, blijkt dat zich voornamelijk te situeren aan de huisaansluitingen die de grens vormen tussen privaat en openbaar domein. Voor burgers is het niet altijd eenvoudig om uit te zoeken wie verantwoordelijk is voor dit kleine stukje riolering: het gebeurt regelmatig dat de beheerder van de huisaansluiting niet dezelfde instantie is als de beheerder van de straatriolering. Zo noteerde de Ombudsdienst enkele klachten over huisaansluitingen die ongeveer tien jaar geleden fout werden uitgevoerd, maar waarvan het beheer in de tussentijd één of meerdere malen naar een andere instantie is gegaan. Om deze en andere redenen worden klachten over een beschadigde of slecht werkende huisaansluiting vaak ten onrechte aan Aquafin gericht.

Klachten met betrekking tot technische mankementen blijken vaak veroorzaakt te zijn door pompen die niet of onvoldoende werken. Het komt voor dat een klacht over een 'technisch mankement' van een pomp in werkelijkheid een klacht blijkt te zijn over een onvoldoende dimensionering of over het ontbreken van gescheiden stelsels stroomopwaarts van het pompstation. Nieuwe pompstations voor afvalwater worden kleiner gedimensioneerd in de veronderstelling dat het rioolstelsel stroomopwaarts zal worden omgebouwd naar een

gescheiden stelsel. Bij het ontbreken van de nodige investeringen en projecten ontvangen deze kleinere pompstations bij noodweer een hoog piekdebiet dat ze niet altijd kunnen slikken. In het ergste geval leidt dit tot waterstagnatie bij de stroomopwaarts aangesloten woningen en tot inwerking treden van eventuele overstorten. Bij het ontbreken van voldoende overstortdebiet kan er ook wateroverlast ontstaan langs het traject van de riolering.

II. Interne realisaties en aanbevelingen

VERBETERACTIES

➤ ***Nieuw klachtmanagementsysteem***

In 2019 heeft de Ombudsdienst een nieuwe klachtendatabank in gebruik genomen. Van die gelegenheid werd gebruik gemaakt om de categorisering van klachten aan te passen. Door te werken met een beperkt aantal categorieën, elk opgedeeld in verschillende subcategorieën, is er minder versplintering waardoor een makkelijkere en betere analyse van het klachtenbeeld kan gebeuren. Doordat de nieuwe klachtenbank ook een stuk gebruiksvriendelijker is en bovendien meer functionaliteiten bevat, kunnen klachten sneller en beter geregistreerd worden.

Hierdoor is binnen de Ombudsdienst de gewoonte ontstaan om ook klachten die meteen opgelost kunnen worden, alsnog te registreren. Vroeger werd dit wegens tijdsgebrek en mindere prioriteit al eens achterwege gelaten. Bovendien kunnen klachten in de nieuwe databank ook makkelijker aan elkaar gelinkt worden, waardoor verschillende klachten die vroeger gebundeld werden tot één enkele klacht nu afzonderlijk geregistreerd worden. Dat is bijvoorbeeld het geval bij meerdere klachten over eenzelfde losliggend deksel. Dit is dan ook een deel van de verklaring waarom er in 2019 een pak meer klachten waren dan in 2018.

In het nieuwe klachtenmanagementsysteem is het ook veel eenvoudiger om de volledige historiek van een klacht op te vragen, met een overzicht van alle afspraken en acties. Hierdoor krijgt men een beter overzicht wat leidt tot een betere klachtafhandeling.

➤ ***Verhoogde zichtbaarheid en bereikbaarheid voor burger***

Aquafin wil ook inzetten op een nauwer contact met de burger. Daarom werd de personeelscapaciteit van het contactcenter, dat instaat voor de afhandeling van alle vragen, opmerkingen en klachten van burgers, uitgebreid naar 4 voltijdse medewerkers. Ook het takenpakket van deze medewerkers werd licht aangepast door de introductie van enkele nieuwe “rollen” binnen de organisatie. Zo wordt bij grote projecten een medewerker van het contactcenter ingeschakeld als “werfcommunicator”. Die rol houdt in dat men alle werfvergaderingen opvolgt en eerste aanspreekpunt is voor vragen over de betreffende werf. Na elke werfvergadering zal de werfcommunicator de website updaten en

nieuwsbrieven uitsturen om zo de burger, maar ook bedrijven, gemeentebesturen, ... beter en sneller te informeren.

De rol en de beschikbaarheid van het contactcenter wordt ook meer benadrukt op infoavonden en in infobrieven. Voor deze brieven werden ook nieuwe templates ontwikkeld met de bedoeling tot een duidelijkere en eenvormigere communicatie te komen. In de infobrieven wordt ook aangeraden om in te schrijven op de nieuwsbrief via de website. Door een QR-code toe te voegen in de infobrieven, die rechtstreeks linkt naar een webpagina over de betrokken rioleringswerken, kunnen burgers met hun smartphone in enkele klikken inschrijven op de nieuwsbrief van een bepaald project.

Bovendien werden ook enkele nieuwe kanalen ingeschakeld of uitgetest. Zo monitort Aquafin continu de sociale media en kunnen burgers vanuit de sociale mediakanalen van Aquafin doorverwezen worden naar het contactcenter of de Ombudsdienst. Het contactcenter introduceerde ook het gebruik van WhatsApp om burgers beter te informeren. Wie zich aanmeldde kon de periodieke updates over een bepaald project doorgestuurd krijgen via WhatsApp. Voor enkele grotere projecten bleek dit een beloftevol nieuw communicatiekanaal. Helaas besliste moederbedrijf Facebook om de gebruiksvoorwaarden aan te passen, waardoor het niet langer mogelijk was om verzendlijsten te gebruiken. Hierdoor werd Aquafin de mogelijkheid ontnomen om op een moderne, snelle en persoonlijke manier informatie te verspreiden naar de burger. Aquafin is dan ook aan het bekijken hoe deze functionaliteit toch terug geactiveerd zou kunnen worden.

Deze initiatieven om tot een nauwer contact met de burger te komen, in combinatie met de toegenomen mondigheid van die burger, resulteerden dan ook in een hoger aantal klachten.

➤ **Interne en externe samenwerking**

Klachtafhandeling is geen taak van een enkele persoon of dienst, maar werkt het best wanneer er in een constructieve samenwerking naar een oplossing gezocht wordt. Dat is - naast genderneutraliteit - ook de reden waarom er voortaan niet meer over een Ombudsman gesproken wordt, maar over een Ombudsdienst. Een klacht afhandelen gebeurt immers niet door één persoon. De Ombudsdienst van Aquafin wil hierin een trekkersrol vervullen. Daarom werd intern een oproep gelanceerd om klachten steeds door te geven aan de Ombudsdienst, die dan de leiding zal nemen om samen met anderen een oplossing uit te werken. Het gebeurt immers nog te vaak dat een klacht in eerste instantie terecht komt bij een projectmanager, een werftoezichter, een uitvoerende aannemer, ... Vaak tracht die persoon dan zelf een oplossing uit te werken, maar aangezien klachtafhandeling niet zijn/haar kerntaak is, is dit minder prioritair. Intern werd dan ook gevraagd elke klacht te laten opvolgen door de Ombudsdienst, wat voor een deel ook verklaart waarom het aantal klachten een stuk hoger ligt dan de afgelopen jaren. Bovendien merkten we dat het wel eens gebeurde dat een klacht eerst intern een hele weg aflegde voordat de Ombudsdienst betrokken werd. Hierdoor liep de reactietijd en de doorlooptijd om tot een oplossing te komen natuurlijk op.

Sommige klachten, voornamelijk de grotere dossiers rond geurhinder, zijn erg complex en kunnen ook niet door Aquafin alleen opgelost worden. Andere partijen zoals gemeenten en/of gemeentelijke rioolbeheerders en zelfs burgers kunnen of moeten hier ook een rol in spelen. De Ombudsdienst wil voor dergelijke complexe klachten voortaan een samenwerking opzetten met deze partijen, waarbij de Ombudsdienst het voortouw neemt.

Zo is er het voorbeeld van verschillende klachten van geurhinder in een straat van een Limburgse gemeente. Zowel Aquafin als de gemeente kreeg hier klachten over. Aangezien de specifieke oorzaak van de geurhinder nog niet duidelijk was/is en dus eerst verder onderzocht moet worden, is een oplossing op korte termijn erg onwaarschijnlijk. De Ombudsdienst heeft dan het initiatief genomen om alle betrokken partijen samen te brengen in een vergadering: Aquafin, de (burgemeester van de) gemeente, de plaatselijke rioolbeheerder en een afgevaardigde van de buurtbewoners. In een constructief overleg werd bekeken wie welke acties kan uitvoeren om samen trachten een oplossing uit te werken. De afgevaardigde van de buurtbewoners startte een WhatsApp-groep met de burens en zal als tussenpersoon fungeren om informatie vanuit Aquafin naar de omwonenden te sturen, of omgekeerd. Ook aan hen werd, uiteraard vrijblijvend, gevraagd wie zich wilde engageren om mee te werken aan een oplossing. Als buurtbewoner ervaar je de geurhinder het best en kan je aangeven waar en wanneer die optreedt, of er verschillen zijn met andere keren, hoe lang de geurhinder duurt, of die zich in huis dan wel op straat voordoet, ... Al deze informatie kan van groot belang zijn voor het onderzoek naar de precieze oorzaak. Daarom werd vanuit de Ombudsdienst een template opgesteld om deze gegevens in kaart te kunnen brengen. Bewoners die wilden meewerken, kregen die template toegestuurd en werden gevraagd om aan de hand van de template een logboek bij te houden met daarin allerlei info over de geurhinder (locatie, duur, intensiteit, ...) Deze informatie kan dan gebruikt worden om bijvoorbeeld te vergelijken met de momenten waarop pompen aan-/afslaan, de verwerkte debieten van pompstations, ... Op die manier werken de buurtbewoners zelf mee aan het onderzoek en kan er hopelijk snel(ler) een oplossing uitgewerkt worden. Ze blijven dankzij de afgevaardigde ook continu op de hoogte van de acties die anderen ondernemen: ze weten wanneer Aquafin bijvoorbeeld bepaalde testen zal uitvoeren en kunnen dan het resultaat daarvan registreren in hun logboek. Ook de gemeentelijke rioolbeheerder kan op basis van deze informatie beslissen om bijvoorbeeld bepaalde riooldeksels aan te passen of te vervangen.

Ook een ander dossier rond geurhinder, waarbij twee verschillende gemeenten betrokken zijn, werd/wordt op eenzelfde wijze aangepakt: in plaats van als drie afzonderlijke partijen de klachten te behandelen en enkel naar zijn/haar taken of verantwoordelijkheden te kijken, werd een soort werkgroep opgericht met vertegenwoordigers vanuit elke instantie. Daarin worden afspraken gemaakt en wordt via een goede samenwerking getracht om (sneller) tot een oplossing te komen.

Deze aanpak zorgt ervoor dat het probleem efficiënter wordt aangepakt en dat er veel minder frustraties zijn, voornamelijk bij de burgers. Doordat ze zelf betrokken worden bij de uitwerking van een oplossing hebben ze veel meer begrip voor de complexiteit van het

probleem, zijn ze beter geïnformeerd over de acties die – soms op de achtergrond – ondernomen worden en leveren ze zelf een nuttige bijdrage.

AANPASSINGEN VAN PROCESSEN

Op basis van de klachtenbeelden van de laatste jaren werden een aantal processen intern aangepast of werden nieuwe afspraken vastgelegd in Service Level Agreements (SLA's). Ook de nieuwe databank –gebruiksvriendelijker en met meer functionaliteiten – laat toe om korter op de bal te spelen en sneller in te grijpen wanneer gemerkt wordt dat de klachtafhandeling beter of sneller zou kunnen gebeuren.

Binnen de Ombudsdienst zelf werd een SLA vastgelegd omtrent registratie en reactietijden. Deze afspraak wordt nu ook opgenomen in de kwartaalrapportering op bedrijfsniveau, wat aantoont dat Aquafin belang hecht aan deze contacten met de burger. Zo worden elk kwartaal de reactietijden van de Ombudsdienst gerapporteerd, waarbij de doelstelling is om elke burger binnen de 2 dagen een plan van aanpak over te maken samen met de contactgegevens van de persoon die verantwoordelijk is voor de opvolging van de klacht. Dit heeft geresulteerd in een sterk verlaagde reactietijd en dus een hogere klantvriendelijkheid. In 2019 bedroeg de gemiddelde reactietijd slechts 0,75 dagen! De meeste burgers die een klacht formuleerden, kregen dus dezelfde dag nog een contactpersoon toegewezen en een beknopt plan van aanpak.

Daarnaast werd met verschillende afdelingen ook een SLA rond rioolreinigingen uitgewerkt. Probleem hierbij was dat de burger vaak niet of onvoldoende geïnformeerd werd over rioolreinigingen in de straat en wat hij/zij kan doen om zich hierop voor te bereiden. In sommige gevallen kan een rioolreiniging immers leiden tot het leegtrekken van sifons in de badkamer of het toilet van een private woning, met periodieke geurhinder als gevolg. In het ergste geval kunnen de luchtverplaatsingen ervoor zorgen dat afvalwater via de leidingen op privaat domein opgestuwd wordt en in de badkamer of het toilet terechtkomt. Een erg onaangename verrassing voor wie 's avonds na het werk thuiskomt en merkt dat zijn of haar woning bevuild is door de werken aan de riolering. Om het aantal klachten hierover te beperken werd een nieuwe werkwijze voorgesteld in samenspraak met alle afdelingen binnen Aquafin die met rioolreinigingen te maken hebben. Dit voorstel houdt in dat er een betere informatieverspreiding komt, inclusief tips die aangeven hoe de burger voorzorgsmaatregelen kan treffen. Deze SLA wordt eerstdaags voorgelegd aan de directie en kan na goedkeuring meteen geïmplementeerd worden.

De nieuwe klachtendatabank laat ook toe meer zaken te registreren, waardoor het sneller duidelijk wordt wanneer meerdere klachten omtrent eenzelfde aannemer worden geformuleerd. Via het projectmanagement zal de aannemer hier dan over aangesproken worden, zodat de nodige aanpassingen kunnen uitgevoerd worden om hetzelfde type van klachten te vermijden.

Ook met de dienst Bouwkunde werd een nieuwe SLA gemaakt. Daarin werden afspraken vastgelegd rond communicatie en uitvoeringstermijnen, met als doel de burger beter en meer gedetailleerd (o.a. over planning en timing) te kunnen informeren.

Veiligheid is een van de punten waar Aquafin de laatste jaren sterk de nadruk op legt en erg hard aan werkt. Niet alleen interne veiligheidscampagnes en nieuwe afspraken met leveranciers moeten leiden tot een verhoogd veiligheidsbewustzijn, ook de burger moet beseffen dat er op werven veiligheidsrisico's zijn. Veiligheid is dan ook een vast onderdeel geworden in de communicatie naar de burger: in de vernieuwde infobrieven wordt stevast een luik over veiligheid opgenomen, tijdens infoavonden wordt het veiligheidsaspect expliciet besproken en ook op de website wordt meer info gegeven zodat ook bij de burger het veiligheidsbewustzijn zou stijgen.

De belangrijkste verwezenlijking inzake veiligheid ligt echter in het gewijzigde aanbestedingsproces. Bij de aanbestedingen wordt nu ook rekening gehouden met de "kwaliteitscores" die aannemers haalden in het verleden. Aannemers die veiligheid niet zo hoog in het vaandel dragen, of verantwoordelijk zijn voor opvallend meer klachten, zullen daardoor minder kans maken om in de toekomst nieuwe opdrachten van Aquafin binnen te halen. Het effect van deze nieuwe werkwijze, die recent mogelijk gemaakt werd door een aangepaste wetgeving, zal echter pas later echt voelbaar zijn.

Om het aantal klachten rond wateroverlast in kelders zoveel als mogelijk te beperken, werd ook een nieuwe stap ingevoerd in het ontwerpproces bij rioleringsprojecten. Die houdt in dat er een risicoanalyse wordt gemaakt. Blijkt er een reëel risico te bestaan, dan wordt een enquête naar de burger opgestart. De antwoorden op deze enquête moeten Aquafin in staat stellen om de problematiek beter te kunnen inschatten. Indien er een risico is dat er water in de kelders zou insijpelen na de werken doordat het grondwaterniveau zou stijgen, dan zal de burger hierover geïnformeerd worden. Daarbij wordt dan ook aangegeven wat hij/zij kan doen om waterinfiltratie in de kelder te voorkomen. Een betere informatieverspreiding op voorhand om zo de kans op klachten nadien te verlagen dus.

INTERNE AANBEVELINGEN

Deze vooronderzoeken gebeuren nu al veel regelmatig dan in het verleden, maar toch blijkt uit de analyse van het klachtenbeeld dat er nog te vaak klachten van waterinsijpeling in kelders zijn waarbij het vooronderzoek niet heeft plaatsgevonden. Het is daarom belangrijk dat het gebruik van deze enquêtes in gebieden waar het risico op waterinsijpeling in kelders reëel is, verder wordt uitgebouwd in het bedrijf. Zo kan het risico tot een minimum herleid worden en kunnen er heel wat klachten voorkomen worden.

Een soortgelijke risico-inschatting uitvoeren zou ook een handig middel kunnen zijn om bepaalde klachten rond geluidshinder aan te pakken. Op basis van het type pomp en de locatie waar deze geplaatst zal worden, kan men al op voorhand een ruwe inschatting maken van eventuele geluidshinder voor omwonenden. Mogelijk kan een plaatsing enkele

meters verderop al het verschil maken tussen een klacht van de dichtstbij wonende burger of geen klacht. Ook bij het gebruik van andere pompen is het aangeraden op voorhand in te schatten of er eventuele geluidshinder zou kunnen ontstaan, om dan eventueel maatregelen te nemen om dat probleem te voorkomen.

Bij complexere klachtendossiers over geurhinder stellen we soms een beperkte beschikbaarheid van onderzoeksmiddelen vast. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om bepaalde geurloggers die elders in gebruik zijn, waardoor men moet wachten tot deze opnieuw beschikbaar zijn. Hierdoor kan kostbare tijd verloren gaan en wordt de doorlooptijd van de klachtafhandeling langer. Wanneer dit probleem zich in de toekomst meerdere keren zou voordoen, lijkt een gerichte investering in dergelijk materiaal de aangewezen optie.

Om geurhinder in private woningen te voorkomen is dikwijls een actie van de burger zelf nodig: hij/zij moet zorgen voor voldoende verluchting op de leidingen op privaat domein. Deze informatie is echter niet altijd gekend bij de burger. Aangezien Aquafin meestal contact heeft met de burger die afkoppelingswerken moet uitvoeren – via infovergaderingen, de opmaak van afkoppelingsdossiers of infobrieven over het lopende project – kan dit verduidelijkt worden in deze contacten. De burger wijzen op het belang van voldoende verluchting ter preventie van geurhinder kan al voldoende zijn om bepaalde klachten te vermijden.

De Ombudsdienst is verheugd te merken dat er meer aandacht wordt besteed aan de contacten met de burger. Vooral de aanpak om een betere werfcommunicatie te beogen bij grotere projecten, waar niet alleen omwonenden maar ook (personeelsleden van) bedrijven of doorgaand verkeer hinder kan ondervinden van rioleringswerken, is een aan te moedigen evolutie. Het inzetten van een werfcommunicator bij dergelijke grote projecten zorgt ervoor dat de projectmanager ontzorgd wordt op vlak van communicatie, waardoor hij of zij zich meer kan concentreren op zijn/haar kerntaken.

De communicatie komt dan in handen van iemand die hier een meer geschikte achtergrond en ervaring in heeft en die bovendien meer tijd kan vrijmaken om deze taak op zich te nemen. Dat zal ongetwijfeld bijdragen tot een betere informatiedoorstroming. De verdere uitbouw van de “rol” werfcommunicator kan dan ook leiden tot minder vermijdbare klachten.

Soms duurt de uitvoering van bepaalde werken in het kader van een klacht nog te lang. Hier is zeker nog ruimte voor verbetering, al moet er ook bij gezegd worden dat dit dikwijls ook te wijten is aan externe factoren zoals beslissingen van derde partijen (gemeenten, rioolbeheerders,...) of het verkrijgen van vergunningen. Soms dient er ook een heel project gedefinieerd te worden, waardoor de doorlooptijd langer wordt.

Dat is ook het geval wanneer er een investering gepaard gaat met het oplossen van een klachtendossier. Alle betrokken partijen zijn het intern dan wel eens over de acties die uitgevoerd moeten worden, maar soms is er nog discussie over wie de acties moet betalen. De budgetten van elke afdeling of directie zijn uiteraard beperkt en kosten om klachten op te lossen zijn op voorhand niet gebudgetteerd. De interne discussies die hieruit voortvloeien

kunnen dan voor een vertragende factor zorgen. Zeker wanneer dit zich regelmatig zou voordoen, is het aangewezen om intern te bekijken hoe dit beter kan aangepakt worden.

III Niveau beleidsdomein

- **Klachten die raakvlakken hebben met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en een gezamenlijke aanpak vereisen**

Uit het klachtennetwerk

Op het overleg van 20 november vond een eerste gedachtewisseling plaats over het installeren van een **centraal meldpunt voor milieuhinder**, zoals eerder gesuggereerd door de ombudsman. De pro's en con's werden overlopen net zoals de vraag naar afbakening en mogelijke intervisie met handhaving. De oefening naar wenselijkheid/haalbaarheid wordt in het voorjaar 2020 verder gezet.

Agentschap Onroerend Erfgoed

Klachten over de **advisering** van het agentschap binnen de procedure van een **omgevingsvergunning** kunnen een link hebben met de werking van het Departement Omgeving. Momenteel zijn de klachten hierover voornamelijk beperkt tot de effectieve taak van het agentschap als adviserende instantie en minder gericht op de algemene vergunningsprocedure. In de toekomst kan het wel noodzakelijk zijn om af te stemmen met het Departement Omgeving over deze categorie van klachten.

Klachten over **verwaarlozing van onroerend erfgoed** worden behandeld met input van de collega's van de Afdeling Handhaving van het Departement Omgeving. Dit blijft in de toekomst zeker aangewezen.

OVAM

Om de afhandeling van **meldingen van milieu-inbreuken en -delicten** inzake afvalstoffen-, materialen- en bodembeheer efficiënter te organiseren, werd op 30 januari 2019 een samenwerkingsprotocol gesloten tussen het Departement Omgeving, afdeling Handhaving en de OVAM.

Om het klachtenbeheer binnen het beleidsdomein verder te optimaliseren is de OVAM voorstander om de regelmatige **kennisuitwisseling** die sinds 2019 wordt georganiseerd, verder te zetten.

Departement Omgeving

De omgevingsinspectie trad op vraag van en met een onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst in dialoog met het **actiecomité LIV&E** vzw en een afgevaardigde van **ILVA**. Het actiecomité klaagt over milieuverontreiniging in de buurt ten gevolge van de stortplaats. De omgevingsinspectie deed verschillende inspanningen om mogelijke verontreiniging in kaart te brengen. Extra metingen van de OVAM zouden een accurater beeld kunnen geven. Dankzij het klachtennetwerk werd de vraag ook doorgespeeld aan de klachtenbehandelaar van de OVAM, die er meteen gevolg aan gaf. Op dit ogenblik is nog niet duidelijk of er extra metingen komen.

- **Klachtenbehandeling algemeen: impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, moeilijkheden en knelpunten**

Uit het klachtennetwerk

Tijdens het overleg van 20 november kwam de bezorgdheid naar boven dat **steeds meer verwacht** wordt **van de klachtenbehandelaars** terwijl velen geen extra tijd en ruimte krijgen om aan die verwachting te voldoen. Komt daarbij dat door de digitalisering en het verlagen van de drempel, het aantal klachten ook toeneemt. De klachtenbehandelaars hebben begrip voor de vraag om meer in te zetten op bemiddeling maar ervaren het als tijdrovend.

Ook de verwachtingen zoals beschreven in het **nieuwe Bestuursdecreet** werden aangestipt als aandachtspunt. De afstemming van de communicatietaken en die van klachtenbehandeling is niet voor elke organisatie even evident. Zo ook de verwachte evolutie naar een klantenloket. Vaak zijn het net de dossierbehandelaars die instaan voor de contacten met klanten. De VLM komt er verder uitgebreider op terug.

ANB

In uitzonderlijke gevallen is het nodig om aan te dringen om binnen de **wettelijke termijn** een ontwerp van antwoord van de klachtenbehandelaar te bekomen, maar over het algemeen zijn er geen onoverkomelijke moeilijkheden of knelpunten.

VEA

Een steeds wederkerende vraag is of **alle klachten** die bij personeelsleden van de entiteit binnenkomen wel steeds hun weg vinden **naar de klachtenmanager**. Daarom wordt op geregelde tijdstippen via het interne prikbord de boodschap verspreid m.b.t. de interne regels voor behandeling van klachten.

Er werd door de klachtenmanager en ook door de ombudsdienst opgemerkt dat de **motivering** van **negatieve beslissing** in het kader van de **SHP** duidelijker geformuleerd moet worden. Hiermee werd bij de dossierbehandeling rekening gehouden.

Departement Omgeving

Soms vraagt de ombudsdienst om **extra metingen** te laten uitvoeren door een externe, onafhankelijke partij. Maar als externe metingen de resultaten van de eigen metingen bevestigen, kan men zich, zeker in tijden van besparingen, de vraag stellen hoever een maatschappij wil gaan om klagers tegemoet te komen? Is de extra maatschappelijke kost voor vaak één hardnekkige klager altijd verantwoord?

VLM

- Klachtenbehandeling en kwaliteitsmanagement

Wat de inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement betreft, maakt klachtenmanagement deel uit van een ruimer beleid binnen de organisatie.

Klachtenmanagement is opgenomen in de planningscyclus en planningsmethodologie en rapportering binnen de organisatie. Een kwaliteitsvolle medewerking aan het klachtenmanagement is opgenomen in het ondernemingsplan als jaardoelstelling. 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. Voor de doelstelling werd een risicoanalyse uitgewerkt. Het meewerken aan de kwaliteitsvolle uitvoering van de jaarplanning waaronder de klachtenbehandeling is duidelijk opgenomen in de planning en evaluatie van de klachtencoördinator en de verschillende klachtenbehandelaars als juristen.

Het klachtenteam (klachtencoördinator en klachtenbehandelaars) bestaat uit de juristen van de VLM. Door deze organisatie is er een regelmatige kennisdeling en intervisie tussen de klachtencoördinator en klachtenbehandelaars. Het klachtenteam maakt ook gebruik van een gemeenschappelijke applicatie voor de behandeling van klachten. Binnen de verschillende afdelingen van de Regio's en van de Centrale Directie zijn er naast de klachtencoördinator en klachtenbehandelaars verschillende aanspreekpunten die de personeelsleden verder wegwijs maken in de klachtenprocedure. Deze personeelsleden hebben ook rechtstreeks toegang tot het klachtenbeheersysteem voor het registreren van klachten.

- 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 leden van de juridische dienst zijn 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 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.

- Mogelijkheid tot rapportering aan de (overleg)organen van de VLM

Jaarlijks wordt over het jaarverslag gerapporteerd aan de leidend ambtenaar, de directieraad, de raad van bestuur en de interne overlegorganen. Indien nodig kan ook tussentijds worden gerapporteerd over de stand van zaken van bepaalde klachten.

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 en themanetwerken om de afdelingen maximaal te betrekken bij de procedure inzake klachten en hen de nodige feedback te geven. Klachten is ook een vast agendapunt van het dienstoverleg Juridische Zaken waar het klachtenteam (klachtencoördinator en klachtenbehandelaars) deel van uitmaakt.

De mogelijkheden om een zorgvuldig klachtenonderzoek te voeren waarbij alle actoren worden betrokken is omschreven in de interne klachtenprocedure. 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.

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.

- Nieuwe ontwikkelingen in het Bestuursdecreet

Het nieuwe Bestuursdecreet van 7 december 2018 vermeldt dat elke instantie van de Vlaamse administratie het takenpakket van de communicatieverantwoordelijke en dat van de klachtenvoorziening dient op elkaar af te stemmen met het oog op een meer geïntegreerde klantenwerking.

De memorie van toelichting verduidelijkt deze bepaling door te stellen dat deze nieuwe bepaling ingevoegd is met het oog op de evolutie richting "klantendienst" die aangekondigd werd in het witboek open en wendbare overheid. Het is de bedoeling dat de burger op termijn voor elke vorm van dienstverlening terecht kan bij een fysieke en digitale klantendienst. Die klantendienst zou de taken van de communicatieverantwoordelijke en van de klachtenvoorziening kunnen opnemen, zodat er ook per instantie of cluster van instanties een centraal aanspreekpunt is. Aangezien de functies van klachtenvoorziening en communicatieverantwoordelijke nu al raakvlakken vertonen is de koppeling logisch, maar instanties blijven vrij om te kiezen hoe ze dit organisatorisch vorm geven. Het is de bedoeling dat er op termijn één fysieke en digitale klantendienst wordt opgericht met het oog op een meer geïntegreerde klantenwerking.

De vraag hoe dit binnen de VLM op (korte en langere) termijn organisatorisch dient vorm gegeven te worden is nu nog niet duidelijk. De klachtenbehandeling wordt momenteel verzorgd door de juristen, en de communicatieambtenaren verzorgen de infovragen. Elk heeft hiervoor zijn eigen afgescheiden geïnfomatiseerd systeem. Het bestuursdecreet voorziet nu al dat de takenpakket van de communicatieambtenaren en klachtenbehandelaars op mekaar dient afgestemd te worden.

Aquafin

Aquafin is verheugd dat de Vlaamse Regering in haar regeerakkoord Aquafin opdraagt om het asset management voor de rioleringsnetwerken te coördineren met de diverse rioolbeheerders, met als doel belangrijke efficiëntiewinsten te realiseren en een beter zicht te krijgen op de staat van de Vlaamse rioleringsstelsels en hun onderhoud. Een geïntegreerd hemel- en afvalwaterbeleid, op zowel lokaal als gewestelijk niveau, kan een stevige stap voorwaarts betekenen.

Daarbij dient men ook rekening te houden met het veranderende klimaat; drogere zomers, intensere en zeer plaatselijke regenbuien. Dergelijke veranderende weersomstandigheden kennen immers een sterke link met bepaalde types van klachten: stof- en geurhinder in lange droge periodes, waterproblemen en moeilijkere werven in beduidend nattere periodes. Een geïntegreerd waterbeleid is de beste manier om deze uitdagingen aan te pakken: het risico op klachten is immers het laagst wanneer de totale afwateringsinfrastructuur – bovenlokaal én lokaal – optimaal kan ingezet worden. Het belang van de inspanningen die het Vlaamse Gewest nu al levert, mag dan ook niet onderschat worden.

Maar ook een doordacht klimaatbeleid kan een positieve bijdrage leveren. Rekening houden met de gevolgen van het veranderende klimaat is een absolute vereiste, maar ook de nodige maatregelen nemen om de negatieve effecten van klimaatverandering beheersbaar te houden, kan ervoor zorgen dat er minder aanleiding is tot klachten.

De zuiveringsgraad in Vlaanderen blijft gestaag stijgen en zit nu aan 84%. Toch is er nog wel wat werk aan de winkel. Sommige uitgevoerde projecten zullen pas écht een positieve invloed hebben wanneer ook andere projecten, waar deze op zullen aansluiten in de toekomst, zijn gerealiseerd. Het is dus belangrijk het investeringsritme hoog te houden, zodat elk project een maximale rendabiliteit kan halen. Dat is natuurlijk ook belangrijk met het oog op het halen van de doelstellingen gedefinieerd in de Europese Kaderrichtlijn Water. Die verdere uitbouw is niet alleen nodig op bovengemeentelijk vlak, maar ook op het lokale niveau.

Investerings zijn echter niet enkel nodig om nieuwe infrastructuur aan te leggen, men moet ook rekening houden met een stijgende behoefte aan vervangingsinvesteringen. Bepaalde delen van het rioleringsstelsel, zowel op gemeentelijk als bovengemeentelijk vlak, zijn al verschillende tientallen jaren oud en vertonen gebreken. Het voorkomen van zinkgaten door verzakkingen van rioleringsinfrastructuur is daar een bewijs van. Verouderde infrastructuur verhoogt het risico op problemen en daardoor ook op klachten. Deze infrastructuur dient dan hersteld of vervangen te worden, en dus is het belangrijk dat ook daarvoor de nodige

budgetten tijdig vrijgemaakt worden. Met een goed uitgebouwd Asset Management moet het ook hier mogelijk zijn om de aanwezige rioleringsinfrastructuur maximaal te benutten door een efficiënt preventief onderhoud toe te passen en tijdige vervangingsinvesteringen uit te voeren. Het voorkomen van problemen dankzij preventief onderhoud is uiteraard beter dan het oplossen van problemen door vervangingen of herstellingen, die bovendien vaak ook duurder uitvallen.

Lokale overheden raden we aan een doordachte visie te hanteren rond hemelwater. Die kan best uitgewerkt worden in een hemelwaterplan, dat op maat van de gemeente wordt opgesteld. Zo'n hemelwaterplan verduidelijkt hoe men omgaat met hemelwater en vooral waar dit hemelwater naartoe gaat, zowel nu als in de toekomst, rekening houdende met de klimaatverandering. Een goed uitgewerkt hemelwaterplan kan risico's van waterproblemen – zowel wateroverlast als droogte – beperken. Vereiste is dan wel dat water weer ruimte krijgt op het openbaar domein. Om die reden kunnen lokale en bovengemeentelijke instanties best inzetten op het terugdringen van de hoeveelheid verharde oppervlakte, zodat regenwater weer kan infiltreren of vertraagd kan afgevoerd worden naar waterlopen. Zo kunnen de grondwaterniveaus zich herstellen en kan men meer vat krijgen op de waterhuishouding, wat kan leiden tot een daling van het aantal klachten die typisch weersgebonden zijn, zoals wateroverlast, geurhinder of stofhinder.

- **Voorstellen tot verbetering klachtenmanagement/klachtenrapportering**

Uit het klachtennetwerk

Het zou nuttig zijn mocht de ombudsdienst een gebruiksvriendelijke **klachtenmodule** ter beschikking stellen.

Het voorstel werd geopperd om de **rapporteringen van Aquafin en de Watergroep** uit de rapportering van het beleidsdomein te halen. De klachten aan het adres van deze instanties zijn specifiek en talrijk. De krappe timing die het departement vraagt, is voor die organisaties moeilijk haalbaar.

ANB:

Heel nuttig dat de Vlaamse ombudsdienst voorstelde om een specifieke klacht en de aanpak ervan op te nemen in de toelichting (punt III) omdat het om principiële redenen een interessante case is, en als voorbeeld van goede praktijk (snelle alternatieve geschillenbeslechting). Het zou een meerwaarde zijn dit ook in de toekomst te doen.

VEA

Er lijkt nood aan **gestructureerde feedback** aan de klachtenmanager **vanwege de Vlaamse ombudsdienst** m.b.t. de klachten die zij rechtstreeks behandelen. Het komt immers wel voor dat de klachtenmanager wordt gecontacteerd door dossierbehandelaars binnen de Vlaamse ombudsdienst m.b.t. klachten die bij hen worden ingediend en dat vragen worden gesteld of

input wordt gevraagd. Vervolgens wordt echter meestal geen feedback bezorgd aan de klachtenmanager m.b.t. de uiteindelijke beslissing van de ombudsdienst, waardoor de klachtendienst in het ongewisse blijft zelfs al wordt (ook) door de ombudsdienst de klacht afgewezen.

Wonen Vlaanderen

Aangezien dit het eerste jaar is van een nieuwe klachtenbehandelaar is de impact op de organisatie voorlopig beperkt. Vermits het klachtenrapport 2019 wat dat betreft dan ook als een soort 'nulmeting' geldt, zal het in samenspraak met het directiecomité dienen om de lijnen uit te zetten waarlangs de klachtenbehandeling de aanzet zal bieden tot procesoptimalisatie.

De impact op de organisatie was in het verleden ook eerder gering, en de klachtenbehandeling beperkte zich vaak tot een micro-niveau; het eerder aangehaalde streven naar nauwere betrokkenheid van de inhoudelijk bevoegde afdelingen is een eerste stap om tot meer structurele verbeteringen te komen.

Een eerste aanbeveling die naar aanleiding van dit klachtenrapport 2019 ter tafel ligt betreft een **streven naar een begrijpelijk, heerlijk helder taalgebruik in de beroepsprocedures**. Het daar gehanteerde jargon is blijkt vaak erg moeilijk verteerbaar; een betere afstemming op de doelgroep – die immers niet uit ambtenaren of juristen bestaat – kan met stellige zekerheid leiden tot een vermindering van het aantal klachten, die vaak minder met een betwisting van de uitspraak op zich dan met de moeilijke begrijpbaarheid ervan te maken hebben.

Een praktisch plan van aanpak om op dit vlak tot verbeteringen te komen is in opmaak en zal worden voorgelegd aan het directiecomité.

VLM

De termijn voor het indienen van het jaarverslag bij het aanspreekpunt van het beleidsdomein is vrij krap.

JAARVERSLAG 2019

KLACHTENMANAGEMENT

cv VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR WATERVOORZIENING

DE WATERGROEP

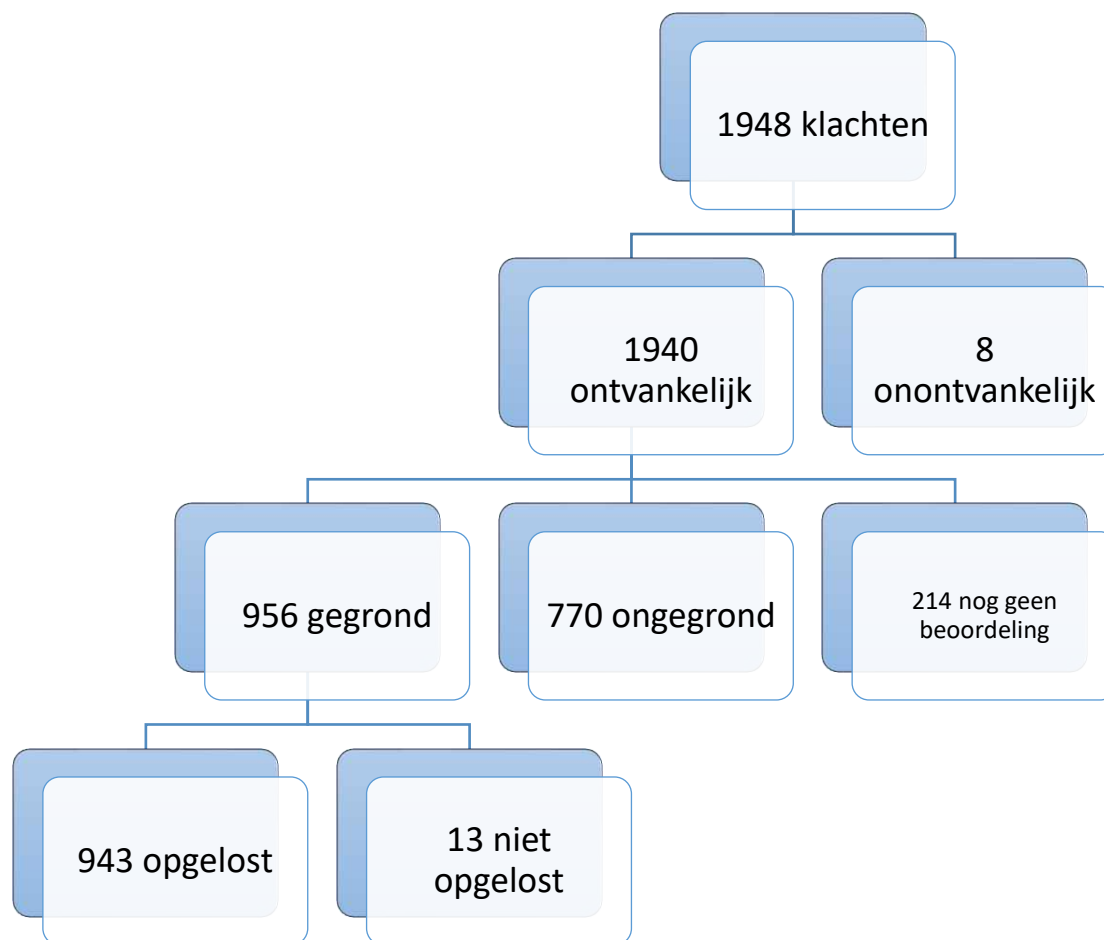
Voorafgaande opmerking:

*Bij het afsluiten van dit klachtenrapport d.d. 21.01.2020 waren 214 klachten nog niet volledig afgehandeld. Het rapport geeft de **stand van zaken op datum van 21.01.2020** weer.*

| 1. Kwantitatieve gegevens | | aantal |
|---|---|---------------|
| Totaal aantal klachtdossiers (meerdere klachten per dossier mogelijk) | Totaal | 1307 |
| Totaal aantal klachten | Totaal | 1948 |
| Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid | Ontvankelijk | 1940 |
| | Onontvankelijk | 8 |
| Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid | Al eerder klacht ingediend | |
| | Meer dan één jaar voor indiening | 1 |
| | Schadedossier | |
| | Jurisdictioneel beroep aanhangig | |
| | Kennelijk ongegrond | |
| | Geen belang | |
| | Anoniem | 1 |
| | Beleid en regelgeving | 5 |
| | Geen "De Watergroep" klacht | 1 |
| Interne personeelsaangelegenheden | | |
| Aantal klachtdossiers volgens de drager | Brief | 23 |
| | E-mail | 533 |
| | Telefoon | 17 |
| | Webformulier | 734 |
| | Fax | |
| Aantal klachtdossiers volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen | Rechtstreeks van burger | 1085 |
| | Via kabinet | |
| | Via Vlaamse ombudsdienst | 75 |
| | Via AquaFlanders | |
| | Via Commissie Taalgebruik Bestuurszaken | |
| | Via Consumentenorganisatie | 12 |
| | Via Vlaamse Milieumaatschappij | 25 |
| | Andere kanalen (plaatselijke diensten van De Watergroep, ...) | 110 |
| Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van het klachtdossier en de | Gemiddelde | 1,13 |
| | 0 – 10 dagen | 1294 |
| | > 10 dagen | 12 |

| | | |
|--|--------------------------------------|-----|
| verzendingsdatum van de ontvangstmelding | | |
| Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (per dossier) | Gemiddelde | 46 |
| | 0 – 45 dagen | 653 |
| | > 45 dagen | 491 |
| Aantal klachten volgens mate van gegrondheid | Gegronnd | 956 |
| | Deels gegrond | |
| | Ongegrond | 770 |
| Type gegrondheid bij gegronde klachten | Andere | 201 |
| | Niet-correcte beslissing | 94 |
| | Onheuse bejegening | 118 |
| | Ontoereikende informatieverstrekking | 284 |
| | Onvoldoende bereikbaarheid | 75 |
| | Te lange behandeltermijn | 184 |
| Aantal (deels) gegronde klachten volgens de mate van oplossing | Opgelost | 943 |
| | Deels opgelost | |
| | Onopgelost | 13 |

Klachten van De Watergroep

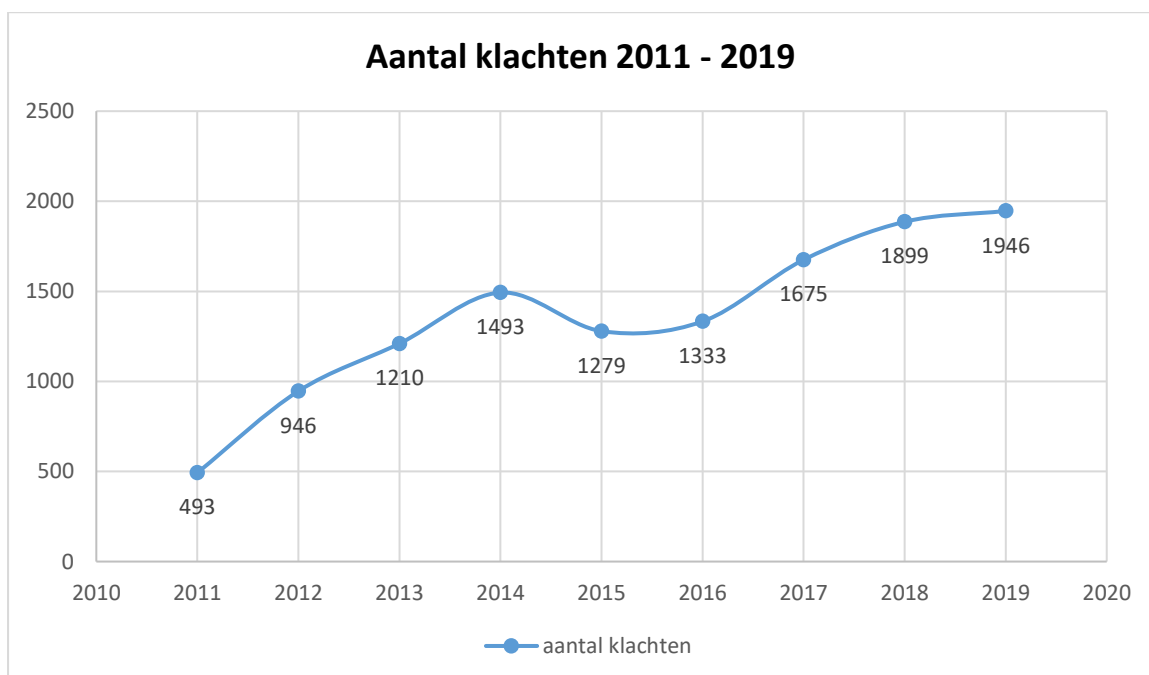


Vergelijking kwantitatieve gegevens 2011 – 2019

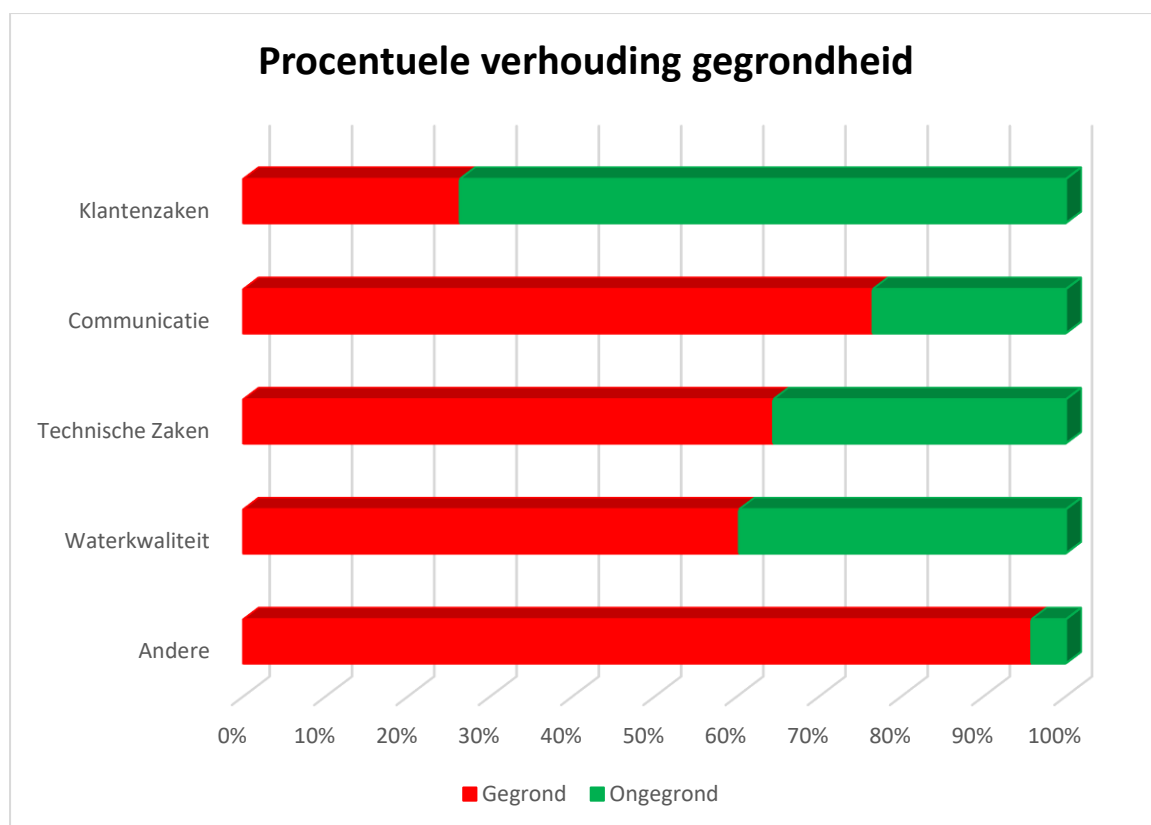
| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Totaal aantal klachten | 493 | 946 | 1210 | 1493 | 1279 | 1333 | 1675 | 1899 | 1946 |
| Totaal aantal ontvankelijke klachten | 468 | 921 | 1182 | 1483 | 1275 | 1310 | 1614 | 1888 | 1940 |
| Totaal aantal ongegronde klachten | 244 | 617 | 778 | 859 | 664 | 678 | 982 | 976 | 770 |
| Totaal aantal gegronde klachten | 224 | 304 | 404 | 624 | 611 | 632 | 632 | 912 | 956 |
| Nog niet afgehandeld | | | | | | | | | 214 |

Het aantal klachten gaat nog steeds in stijgende lijn. In vergelijking met 2011 is er sprake van bijna een verviervoudiging !

Op basis van de voorlopige cijfers blijkt dat in 2019 voor het eerst meer klachten als gegrond dan als ongegrond werden gekwalificeerd.



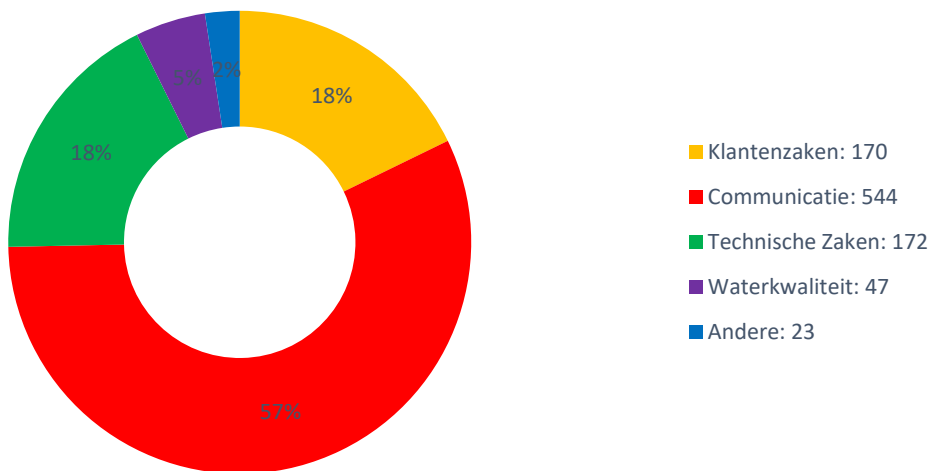
Klachtenbeeld 2019 d.d. 21.01.2020



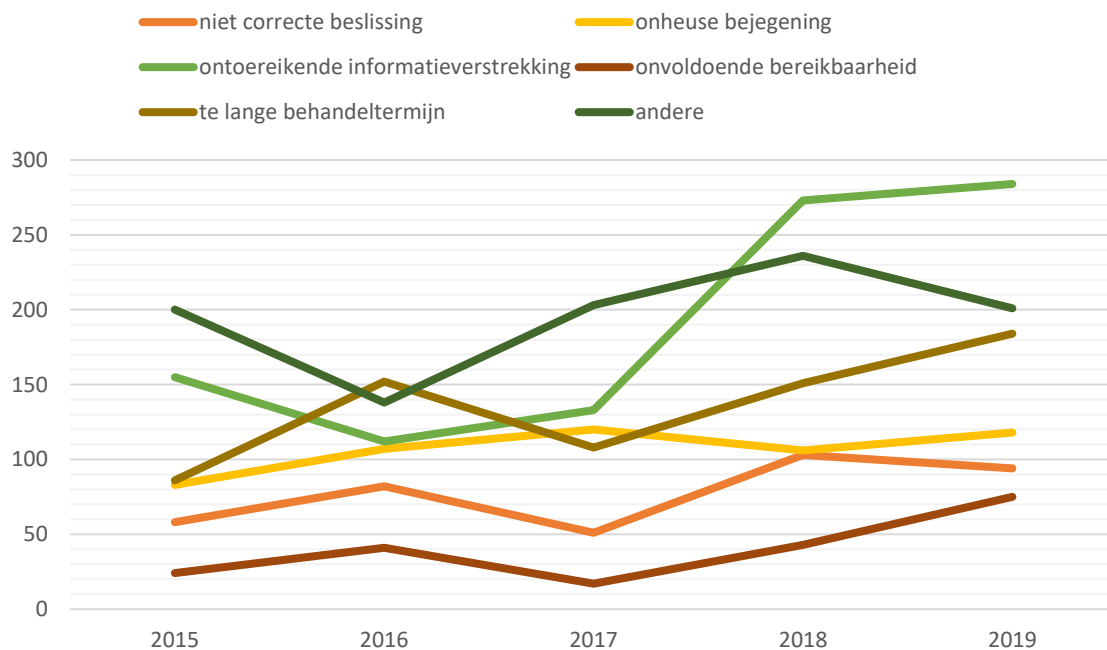
Bovenstaande grafiek toont de procentuele verhouding tussen de gegronde en de ongegronde klachten, opgesplitst per klachtenbeeld.

In de categorie "klantenzaken" blijkt het aandeel gegronde klachten iets minder dan 25% te bedragen. Categorie "communicatie" blijft een pijnpunt met meer dan 70 % gegronde klachten.

Gegronde klachten volgens klachtenbeeld



Evolutie type gegrontheid 2015 - 2019



Uit bovenstaande grafiek leidt de klachtendienst drie belangrijke aandachtspunten af: (1) het verschaffen van voldoende en correcte informatie, (2) de termijn voor de behandeling van een vraag, melding, ... verminderen, (3) de diensten voldoende bereikbaar houden (waarbij het voor de klant duidelijk is waar men terecht kan met vragen, meldingen, ...

| | | Gegronnd | Ongegrond |
|-------------------------------|--|----------|-----------|
| Klanten zaken | Aanmaningskosten + onterechte aanmaning | 10+2 | 119+0 |
| | Afsluiting wegens wanbetaling | 1 | 4 |
| | Aanrekening afvoerbijdrage | 1 | 3 |
| | Berekening gratis verbruik | 0 | 0 |
| | IBA in collectief beheer | 0 | 0 |
| | Kostprijs gemiste afspraak | 0 | 0 |
| | Laattijdige terugbetaling | 6 | 5 |
| | Onjuiste facturatie | 72 | 117 |
| | Onverwerkte verhuismelding | 15 | 82 |
| | Principe van de tussentijdse facturatie | 0 | 0 |
| | (retroactieve) facturatie aan eigen waterwinners | 0 | 0 |
| | Vaste vergoeding per wooneenheid | 0 | 0 |
| | Verhoogd verbruik | 21 | 87 |
| | IBA | 0 | 1 |
| | Laattijdige activering domiciliëring | 6 | 3 |
| | Sociale vrijstelling saneringsbijdrage | 6 | 8 |
| | Andere | 29 | 46 |
| Vergoeding eigen waterwinning | 1 | 1 | |
| Communicatie | Afspraak niet nageleefd | 20 | 8 |
| | Slechte werking indexweb | 0 | 0 |
| | Onvoldoende of verkeerde info op website | 1 | 1 |
| | Laattijdig beantwoorden van correspondentie | 83 | 18 |
| | Leveringsonderbreking zonder verwittiging | 61 | 86 |
| | Onjuiste of onvoldoende informatie | 224 | 47 |
| | Onvoldoende info over (on)drinkbaarheid | 2 | 0 |
| | Onvriendelijke medewerkers | 77 | 0 |
| | Slechte telefonische bereikbaarheid | 74 | 0 |
| | Taalwetgeving | 0 | 2 |
| | Andere | 2 | 5 |
| Technische zaken | Laattijdige wateraansluiting | 15 | 3 |
| | Laattijdige rioolafkapping | 1 | 0 |
| | Geen alternatieve waterlevering voorzien | 2 | 1 |
| | Laattijdig stoepherstel | 50 | 6 |
| | Slecht stoepherstel | 31 | 12 |
| | Slecht uitgevoerd werk | 8 | 16 |
| | Te lage druk | 35 | 18 |
| | Te hoge druk | 0 | 3 |
| | Te hoge kostprijs (diensten en materialen) | 3 | 5 |
| | Andere | 27 | 31 |
| Waterkwaliteit | Roest | 19 | 3 |
| | Kalk | 1 | 5 |
| | Chloor | 0 | 0 |
| | Slechte waterkwaliteit (andere) | 27 | 21 |
| | Andere | 0 | 2 |
| Andere | Ongepast gedrag | 21 | 1 |
| | Andere | 2 | 0 |

Klantenaken

De cijfers m.b.t. de klachten over klantenzaken zijn stabiel in vergelijking met het voorgaande jaar.

aanmaningskosten + onterechte aanmaning

In de categorie aanmaningskosten worden de klachten opgenomen:

- Over het principe van de kostenaanrekening bij aanmaning en ingebrekestelling
- Over het feit dat er reeds bij de eerste aanmaning kosten worden aangerekend
- Over het bedrag van de aanmaningskost

Sinds 2017 blijft het aantal gegronde klachten stabiel. Zo zijn er in 2019 slechts 10 klachten gegronde bevonden.

De stijging van het aantal ongegronde klachten wordt doorbroken. In 2019 waren er 119 ongegronde klachten, terwijl dat er in 2017 nog 203 en in 2018 nog 221 waren. Een mogelijke verklaring is de wetwijziging halverwege 2019. Het AWVR verplicht de exploitanten om de eerste betaalherinnering kosteloos te verzenden.

Tot de categorie *onterechte aanmaning* behoren de klachten van klanten die menen dat zij onterecht een betaalherinnering ontvingen.

De dalende lijn van de voorgaande jaren zet zich verder. Er waren nog slechts 2 klachten gegronde.

Afsluiting wegens wanbetaling

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 11 | 16 | 14 | 8 | 9 | 6 | 5 |
| Gegronde | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |

Slechts 1 dossier diende in 2019 als gegronde te worden gekwalificeerd. In het dossier gebeurde de afsluiting op grond van een LAC beslissing uit 2015. Een dergelijk lange termijn tussen de beslissing en de uiteindelijke afsluiting, is onaanvaardbaar. Bovendien werd een schijf van een afbetalingsregeling betaald en ging de klantendienst niet direct over tot heraansluiting (conform artikel 5, §4 AWVR).

Aanrekening afvoerbijdrage

In 2019 werden 4 klachten geregistreerd waarvan 1 gegronde was. In het dossier diende een rechtzetting te gebeuren n.a.v. vaststellingen in het heffingsdossier van de Vlaamse Milieumaatschappij.

Laattijdige terugbetaling

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 27 | 21 | 26 | 33 | 21 | 15 | 12 |
| Geground | 17 | 8 | 11 | 28 | 8 | 6 | 5 |

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 op betaling van een compensatie. Bij 5 van de 12 klachten oordeelde de klachtendienst dat de redelijke (terug)betalingstermijn inderdaad werd overschreden. De cijfers stabiliseren in vergelijking met vorig jaar.

Kostprijs van een gemiste afspraak

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Geground | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 |

De Watergroep rekent een kostprijs aan voor een gemiste afspraak/nutteloze verplaatsing, wanneer het BWVR dit voorziet.

In 2019 leidde dit niet tot klachten.

Onjuiste facturatie

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 106 | 148 | 95 | 144 | 199 | 202 | 211 |
| Geground | 32 | 32 | 27 | 51 | 50 | 66 | 72 |

In deze categorie wordt jaarlijks een kleine maar gestage stijging van het aantal ontvankelijke klachten genoteerd. Dit jaar bedraagt de stijging 5%. In verhouding met het totaal aantal ontvankelijke klachten, blijft dit een stabiele klachtcategorie.

Onjuiste facturatie voornamelijk omwille van fouten in factuur, hoge ramingen van verbruiksvolume, onjuiste meterstanden... Er zijn een aantal gegronde klachten die handelen over de (laattijdige) facturatie van standpijpen, de facturatie van de vaste vergoeding bij laattijdige wegname van de watermeter door De Watergroep, aanpassing van het bedrag van de tussentijdse aanrekening,...

Ook de huidige tariefstructuur leidt nog steeds tot klachten. Hieronder een verduidelijking van de drie meest voorkomende klachten hieromtrent:

- Aantal gedomicilieerde personen:

| Geground | Ongegrond |
|----------|-----------|
| 18 | 8 |

- Vastrecht:

| Geground | Ongegrond |
|----------|-----------|
| 0 | 3 |

- Comforttarief:

| | |
|----------|-----------|
| Geground | Ongegrond |
| 0 | 7 |

Onverwerkte verhuismelding

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 50 | 48 | 58 | 65 | 67 | 78 | 107 |
| Geground | 3 | 6 | 18 | 22 | 18 | 13 | 15 |

In 2019 zag de klachtendienst een stijging van het aantal klachten omtrent facturatie voor verbruik op een vorig adres. De algemene achterstand in het verwerken van klantvragen is hier niet vreemd aan.

Het beperkt aantal gegronde klachten in deze categorie blijft wel stabiel. Het betreft hier klanten die onterecht een factuur over hun vorig adres ontvingen.

De klachten van klanten die nog een factuur ontvingen terwijl hun verhuismelding wel was ingediend maar nog niet verwerkt, werden als gegronde klacht in de categorie laattijdige beantwoording briefwisseling opgenomen.

Tussentijdse facturatie

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 3 | 5 | 1 | 0 | 2 | 5 | 0 |
| Geground | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |

In 2019 werd geen enkele klacht ingediend m.b.t. het principe van de tussentijdse aanrekening.

Facturatie eigen waterwinners

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 24 | 23 | 23 | 4 | 8 | 6 | 2 |
| Geground | 2 | 15 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 |

In deze categorie valt het aantal klachten terug op 2, waarvan 1 geground. In het gegronde dossier toonde de gefactureerde ontegensprekelijk aan dat hij nooit titularis en/of gebruiker van de eigen waterwinning was geweest. De facturatie werd dan ook gecrediteerd.

IBA

De klachtendienst ontving slechts 1 klacht over het feit dat er geen vrijstelling voor saneringsbijdrage omwille van een IBA werd gegeven.

Het betrof hier echter een IBA dewelke in collectief beheer wordt uitgebaat en de gebruikers hiervan zijn gehouden tot betaling van een IBA bijdrage.

verhoogd verbruik

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 76 | 62 | 57 | 90 | 123 | 125 | 122 |
| Geground | 10 | 11 | 8 | 8 | 19 | 26 | 21 |

De totale cijfers bleven in 2019 stabiel. 17% van de ingediende klachten blijft gegrond. In de meerderheid van deze dossiers oordeelde de klachtendienst dat wel degelijk voldaan was aan de voorwaarden van het AWVR.

Laattijdige activatie domiciliëring

In 2019: 10 ontvankelijke klachten waarvan 6 gegrond. Het gaat hier om laattijdige verwerking van de aanvraag door de klantendienst.

Sociale vrijstelling

In 2019: 14 ontvankelijke klachten waarvan 6 gegrond.

Communicatie

Afspraak niet nageleefd

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 17 | 22 | 15 | 21 | 24 | 34 |
| Geground | 14 | 12 | 12 | 15 | 18 | 20 |

In 20 van de 34 ontvankelijke klachten moest de klachtendienst vaststellen dat de klant terecht een klacht indiende omdat de afspraak niet werd nageleefd.

Slechte werking indexweb

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Geground | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Onvoldoende info website

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 0 | 5 | 0 | 2 | 1 | 0 |
| Geground | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 |

Laattijdige beantwoording van briefwisseling

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 34 | 64 | 85 | 69 | 52 | 113 |
| Geground | 21 | 37 | 68 | 50 | 42 | 83 |

Na enkele jaren van verbetering moet de klachtendienst vaststellen dat de cijfers slechter zijn dan ooit. De totale reorganisatie van De Watergroep is ongetwijfeld de oorzaak van deze slechte score.

Leveringsonderbreking zonder verwittiging

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 54 | 51 | 72 | 68 | 118 | 170 |
| Geground | 23 | 26 | 21 | 22 | 53 | 61 |

In 2019 waren meer klanten van oordeel dat zij niet (of niet correct) over een onderbreking werden verwittigd, doch het aandeel gegronde klachten bleef stabiel.

Onjuiste of onvoldoende informatie

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 262 | 266 | 140 | 243 | 305 | 293 |
| Geground | 156 | 145 | 93 | 124 | 224 | 224 |

Dit klachtentype bleef in 2019 stabiel. Dat betekent natuurlijk dat de problemen die zich stellen op vlak van informatie door de klantendienst, de technische diensten, ... niet werden opgelost.

Onvoldoende info ondrinkbaarheid water

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 8 | 2 | 118 | 1 | 5 | 2 |
| Geground | 4 | 0 | 51 | 1 | 4 | 2 |

Onvriendelijke medewerkers

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 163 | 87 | 107 | 121 | 93 | 83 |

| | | | | | | |
|----------|-----|----|----|-----|----|----|
| Geground | 156 | 77 | 97 | 111 | 87 | 77 |
|----------|-----|----|----|-----|----|----|

De dalende lijn die vorig jaar werd ingezet, werd in 2019 bevestigd.

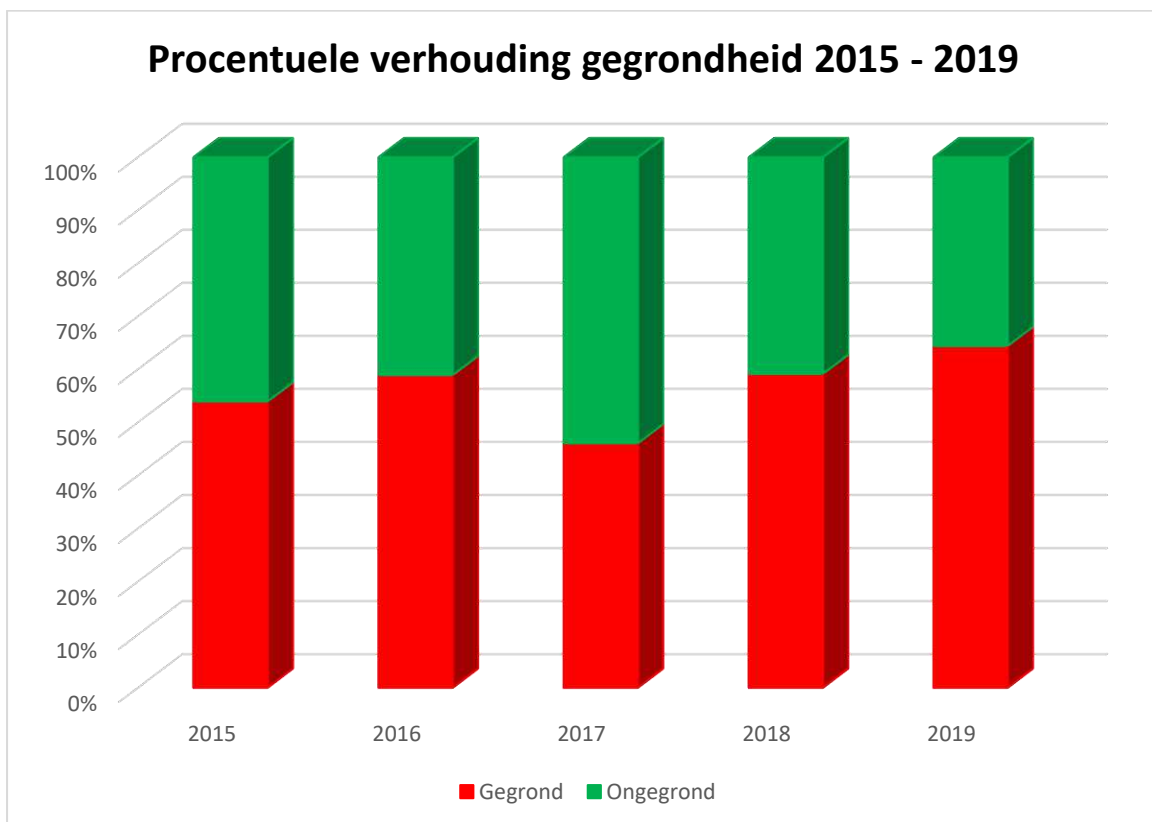
Slechte telefonische bereikbaarheid

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 20 | 28 | 45 | 23 | 47 | 79 |
| Geground | 19 | 25 | 45 | 17 | 42 | 74 |

In deze categorie moet de klachtendienst helaas wederom een toename van het aantal klachten en het aantal gegronde klachten vaststellen.

Technische zaken

Van het totaal aantal klachten m.b.t. technische zaken blijkt na beoordeling door de klachtendienst 60% geground. Dit betreft een lichte stijging in vergelijking met de voorgaande jaren.



Laattijdige uitvoering wateraftakking

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 5 | 7 | 14 | 25 | 25 | 34 | 24 |
| Geground | 1 | 3 | 9 | 16 | 16 | 23 | 15 |

Laattijdige uitvoering riolaansluiting

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 6 | 1 |
| Geground | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 |

Geen alternatieve waterlevering voorzien

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 24 | 24 | 6 | 5 | 16 | 18 | 3 |
| Geground | 1 | 0 | 4 | 0 | 6 | 2 | 2 |

Laattijdig herstel van stoep, oprit, ...

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 23 | 10 | 17 | 13 | 85 | 58 | 73 |
| Geground | 21 | 5 | 14 | 12 | 55 | 56 | 50 |

slecht herstel van stoep, oprit, ...

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 27 | 18 | 29 | 12 | 44 | 73 | 54 |
| Geground | 25 | 14 | 20 | 9 | 13 | 48 | 31 |

Slecht uitgevoerd werk

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 35 | 34 | 36 | 33 | 48 | 64 | 30 |
| Geground | 24 | 18 | 17 | 19 | 15 | 28 | 8 |

Te hoge druk op de leiding

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 3 | 1 | 0 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| Geground | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 |

Te lage druk op de leiding

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 19 | 20 | 16 | 21 | 25 | 40 | 63 |
| Geground | 13 | 15 | 9 | 13 | 15 | 26 | 35 |

Te hoge offerteprijs (materialen en diensten)

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvankelijk | 7 | 7 | 8 | 7 | 17 | 13 | 8 |
| Gegronnd | 1 | 3 | 3 | 0 | 5 | 2 | 3 |

Waterkwaliteit

Tijdelijke kwaliteitsvermindering door calamiteiten en uitvoering van werken op de leidingen blijven klachten genereren.

Daarnaast blijft de westhoek kampen met de plaatselijke problematiek van een verouderd leidingennet. De vervanging van deze leidingen zorgt ook in 2019 voor een afname van de klachten over roest in het water.

Andere

Sinds 2018 registreert de klachtendienst de meldingen van ongepast gedrag van medewerkers van De Watergroep .

In vergelijking met 2018 is een verdubbeling van het aantal (en het aantal gegronde) klachten vast te stellen.

In 2019 werd de klachtendienst in 13 dossiers aangesproken wegens onaangepast rijgedrag van een medewerker van De Watergroep. 5 dossiers maken melding van onbeleefd en/of ongepast taalgebruik door een medewerker van De Watergroep tijdens de uitoefening van zijn of haar functie.

ACTIEPUNTEN

In 2019 maakte De Watergroep de omschakeling van een provinciaal georganiseerd naar een procesgeorganiseerd bedrijf.

De definitieve start van de nieuwe organisatie vond plaats op 4/11/19 met o.a. een volledig vernieuwd klantencontactcenter en een complete reorganisatie van de technische diensten.

Deze wijzigingen gingen gepaard met heel veel personeelwissels, aanwerving van nieuwe personeelsleden, nieuwe werkinstructies, (voor het eerst) digitale postverwerking,

Een jaar met vele veranderingen legde duidelijk enkele pijnpunten bloot. De klachtendienst ziet met name stijgingen in volgende categorieën:

- slechte telefonische bereikbaarheid
- laattijdige behandeling van briefwisseling
- onvoldoende informatieverstrekking

Het is duidelijk dat communicatie en vlotte toegankelijkheid voor 2020 prioritaire werkpunten moeten worden.

Om de achterstand in de behandeling van briefwisseling in te halen, zal beroep worden gedaan op extra tijdelijke medewerkers.

Naarmate het jaar vordert, zullen ook de nieuwe personeelsleden ingewerkt zijn en de nieuwe werkinstructies gekend, zodat o.a. de lange antwoordtermijnen aanzienlijk kunnen worden ingekort.

Ook in 2020 worden verdere stappen gezet wat betreft het gebruik van de slimme meters en het digitaal klantenplatform wordt gebruiksvriendelijker gemaakt. Een kortingsactie moet klanten aanzetten om meer gebruik te maken van de elektronische facturatie.

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.

De voorgaande jaren waren de volgende problematieken ook reeds aandachtspunten, nl. slecht herstel van privé eigendommen na werken en de informatiedoorstroom bij de klachtenbeantwoording.

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. Dit actiepunt van 2019 werd wegens de reorganisatie niet opgenomen maar wordt opnieuw in 2020 op de agenda geplaatst.

De verbetering van de informatiedoorstroom vanuit de plaatselijke diensten in het kader van de klachtenbehandeling werd meegenomen in de reorganisatie van de regionale technische dienstencentra. De klachtendienst zal in 2020 op regelmatige basis overleg plegen met de technisch verantwoordelijken. Dit zal de informatiedoorstroming op termijn ten goede moeten komen.

Ook de uitbreiding van het personeelsbestand van de klachtendienst zou er uiteindelijk moeten toe leiden dat uiteindelijk alle klachten binnen de termijn van 45 dagen kunnen worden behandeld.

Evaluatie Klachtenmanagement 2019

Inhoud

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Inleiding..... | 3 |
| 2 | Klachten externe klanten | 4 |
| 2.1 | Evolutie | 4 |
| 2.2 | Oorzaakanalyse | 7 |
| 2.2.1 | Facturatie | 9 |
| 2.2.2 | Betalingen..... | 10 |
| 2.2.3 | Overname..... | 10 |
| 3 | Klachten interne klanten..... | 11 |
| 4 | Meldingen externe klanten..... | 11 |
| 4.1 | Technische problemen drinkwater | 12 |
| 4.1.1 | Hoofdkraan..... | 12 |
| 4.1.2 | Lek | 13 |
| 4.1.3 | Zonder water 'niet verwittigd'..... | 14 |
| 4.2 | Technische problemen riolering | 15 |
| 4.3 | Kwaliteitsmeldingen..... | 17 |
| 4.4 | Overige meldingen | 19 |
| 5 | Niet-conformiteiten en aanbevelingen uit interne en externe audits | 20 |
| 6 | Communicatiekanalen voor een melding / klacht | 20 |
| 7 | Doorlooptijden klachten / meldingen | 21 |
| 7.1 | Klachten | 21 |
| 7.2 | Meldingen | 22 |
| 7.3 | Kwaliteitsmeldingen..... | 23 |
| 8 | Externe rapportering..... | 23 |
| 8.1 | VMM | 23 |
| 8.2 | WaterRegulator..... | 23 |
| 8.2.1 | Verhouding 2 ^e t.o.v. 1 ^e lijnklachten | 23 |
| 8.2.2 | % klachten behandeld binnen wettelijke termijn | 24 |
| 8.2.3 | Aantal 1e lijnklachten per jaar per 1000 klanten..... | 24 |
| 8.2.4 | Doorlooptijden | 25 |
| 9 | Verbeterpunten / beheermaatregelen | 26 |

| | | |
|------|---|----|
| 9.1 | Nieuwe verbeterpunten | 26 |
| 9.2 | Openstaande reeds eerder geformuleerde verbeterpunten | 26 |
| 10 | Varia | 27 |
| 11 | Besluit..... | 27 |
| 11.1 | Klachten | 27 |
| 11.2 | (Kwaliteits)meldingen | 28 |
| 12 | Tien gouden regels voor excellent klachtenmanagement | 29 |

1 Inleiding

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen een case 'melding', een case 'melding waterkwaliteit', een case 'klacht', een case 'schade aan derden' en een case 'schade door derden'. De volgende definities worden gehanteerd om het onderscheid te maken:

- **Melding (ZMME):** als de klant voor de eerste maal een probleem meldt dan wordt dit als een melding beschouwd. Een opmerking van de klant, geuit met een zekere vorm van ongenoegen, wordt eveneens genoteerd als een 'melding'. Het betreft dan een eerste contactname van de klant met Pidpa waarbij de klant ontevreden is over een (al dan niet) geleverde prestatie of dienst van Pidpa. Er wordt een case / order in SAP aangemaakt door de medewerker die de melding ontvangt.
- **Melding kwaliteitsprobleem (ZMWK):** een kwaliteitsprobleem (vb. bruin water, smaak, geur, deeltjes, diertjes, lucht, ...) wordt geregistreerd als case 'melding waterkwaliteit', zelfs als er geen ongenoegen is.
- **Klacht (ZMKL):** is een probleem na de eerste contactname (= melding) niet (voldoende) opgelost en contacteert de klant Pidpa hierover opnieuw binnen een periode van één jaar, dan wordt deze tweede contactname als 'case klacht' geregistreerd. Elke manifeste uiting (expliciete wens) van een klant om een 'klacht' te formuleren wordt eveneens als klacht genoteerd (zie onderstaand schema).
- **Melding 'schade aan derden' (ZSAD):** klant meldt een schadegeval dat veroorzaakt is door Pidpa
- **Melding 'schade door derden' (ZSDD):** een schadegeval veroorzaakt door derden

Voorbeelden:

Een eerste melding van ...zijn **meldingen**.

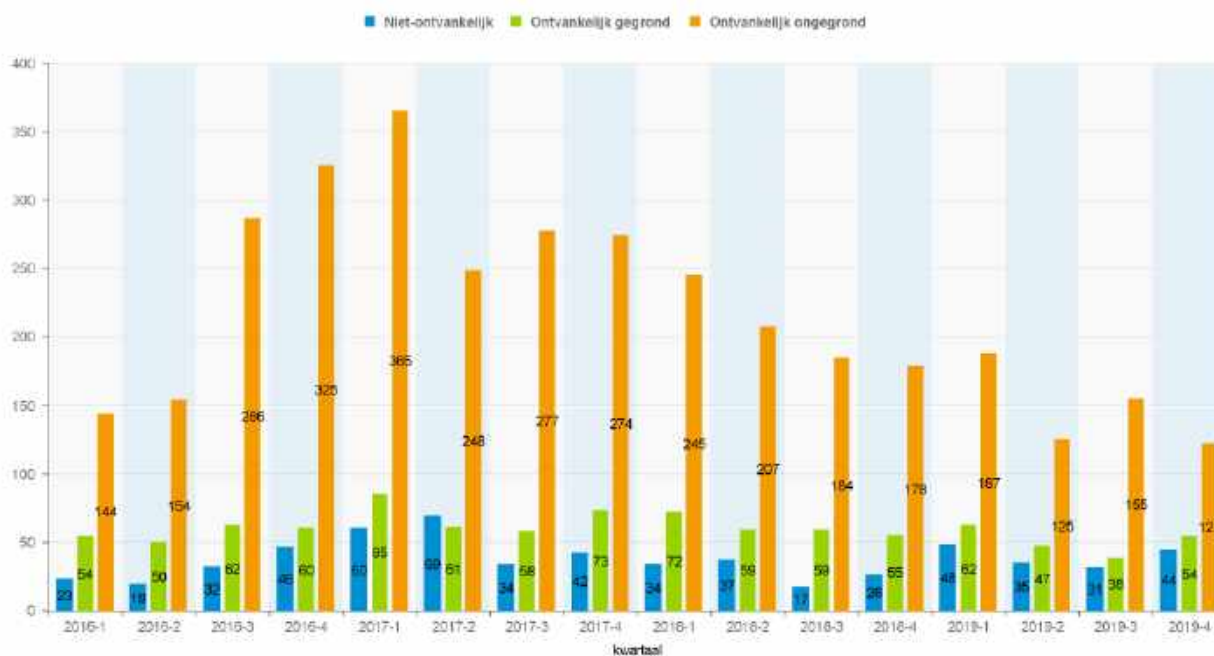
- een defect aan het wegdek na werken door Pidpa of onderaannemer
- verkeerde spelling van een naam
- facturen niet ontvangen, onvolledige afdruk van facturen
- betwisting factuur / verbruik
- stilstaande watermeter, bevroren watermeter
- technische problemen (zonder water, lek in huis, lek buiten huis, druk, ...)
- schade veroorzaakt aan derden
- controle meerloopstuk
- laattijdige melding van een verhuis
-

Een 2^e melding van foutieve gegevens die niet gecorrigeerd zijn, een 2^e melding van een zelfde kwaliteitsprobleem, enz... binnen een periode van één jaar na de registratie van de 1^e melding zijn **klachten**.

2 Klachten externe klanten

2.1 Evolutie

Periode: 01/01/2016 tem 31/12/2019



- # niet-ontvankelijke klachten is gestegen t.o.v. 2018 (+44)
- # ontvankelijk gegronde klachten is gedaald t.o.v. 2018 (-42)
- # ontvankelijk ongegronde klachten is spectaculair gedaald t.o.v. 2018 (-219).

| | Niet-ontvankelijk aantal (%) | Ontvankelijk gegrond aantal (%) | Ontvankelijk ongegrond aantal (%) | Totaal |
|---------------------------|---------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------|
| Drinkwater | 155 (17.4%) | 163 (18.3%) | 572 (64.3%) | 890 |
| Openbaar saneringsnetwerk | 3 (5.2%) | 38 (65.5%) | 17 (29.3%) | 58 |
| Totaal | 158 (16.7%) | 201 (21.2%) | 589 (62.1%) | 948 |

De evolutie van het aantal klachten in 2019 t.o.v. de vorige jaren is in de onderstaande tabel samengevat.

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|----------------------------------|---|---|--|--|--|--|
| Drinkwater | | | | | | |
| # ontv. gegronde klachten | 216 | 185 | 192 | 238 | 200 | 163 |
| # ontv. ongegronde klachten | 451 | 643 | 897 | 1167 | 797 | 572 |
| # niet-ontvankelijke klachten | 80 | 88 | 117 | 200 | 112 | 155 |
| Top 5 | Betalingen Facturatie Aanvraag / opzeg Kwaliteit water Technisch probleem | Betalingen Facturatie Overname Technisch probleem Nazicht | Facturatie Betalingen Overname Technisch probleem Klantgerichtheid | Facturatie Betalingen Overname Technisch probleem Klantgerichtheid / Waterkwaliteit | Facturatie Betalingen Overname Technisch probleem Klantgerichtheid | Facturatie Betalingen Overname Technisch probleem Klantgerichtheid |
| AWVR-termijnen gerespecteerd (%) | 99.4 | 95.2 | 97.1 | 96.6 | 94.9 | 80.2 |
| Openbaar saneringsnetwerk | | | | | | |
| # ontv. gegronde klachten | 21 | 26 | 33 | 31 | 43 | 38 |
| # ontv. ongegronde klachten | 11 | 10 | 10 | 3 | 11 | 17 |
| # niet-ontvankelijke klachten | 4 | 2 | 3 | 0 | 2 | 3 |
| AWVR-termijnen gerespecteerd (%) | 71.9 | 78.9 | 87.0 | 94.1 | 96.4 | 98.3 |

Het % gegronde en % ongegronde klachten per categorie (2019) is weergegeven in onderstaande tabel.

| Aantal van Case-ID Bijlabels | Kolomlabels | | | Eindtotaal | % gegronde klachten | % ongegronde klachten |
|---------------------------------|-------------------|----------------------|------------------------|------------|---------------------|-----------------------|
| | Niet-ontvankelijk | Ontvankelijk gegrond | Ontvankelijk ongegrond | | | |
| Algemeen | | 4 | 6 | 10 | 40% | 60% |
| Aquamobiel | | 2 | | 2 | 100% | 0% |
| Betalingen | 51 | 25 | 172 | 249 | 10% | 69% |
| Drinkwateraansluiting | | 4 | 1 | 5 | 80% | 20% |
| Factuurzieke | 63 | 34 | 261 | 358 | 9% | 73% |
| Keuring | 4 | 4 | 6 | 14 | 29% | 43% |
| Klantgerichtheid | | 25 | 14 | 39 | 64% | 36% |
| Milieu | | 1 | | 1 | 100% | 0% |
| Nazicht Pidpa | 3 | 3 | 10 | 16 | 19% | 63% |
| Overname | 30 | 11 | 85 | 127 | 9% | 69% |
| Private Waterwinning | | | 2 | 2 | 0% | 100% |
| Riolering | | 3 | 5 | 8 | 38% | 63% |
| Saneringsbijdrage | | | 5 | 5 | 0% | 100% |
| Schadegeval | | 1 | 1 | 2 | 50% | 50% |
| Technisch probleem | 5 | 66 | 9 | 80 | 83% | 11% |
| Waterkwaliteit | 1 | 14 | | 15 | 93% | 0% |
| Wijziging klantgegevens | | 3 | 2 | 5 | 60% | 40% |
| Eindtotaal | 158 | 201 | 589 | 948 | 21% | 62% |

Er wordt dus veel tijd gespendeerd aan ongegronde klachten over betalingen, facturatie en overnames. Deze categorieën behoren immers tot de top 3 'klachten'. De te verbeteren punten die reeds eerder geformuleerd werden zijn (zie 9.2 en de bijlage):

- ✓ voldoendatum facturen minimaal 30 dagen én 1^e aanmaning van de waterfactuur mag pas na 30 dagen na factuurdatum verstuurd worden. De 1^e aanmaning is kosteloos (datum inwerkingtreding AWVR versie 3: 1/7/2019)
- ✓ probleem blijft dat klanten te laat of niet hun overname melden (dan blijft de klant betalen voor een verbruik op een adres terwijl hij/zij daar niet meer woont). Dit is ook een probleem als er conflicten bestaan tussen klanten / eigenaars. Het blijft een uitdaging hoe we klanten van de procedure op de hoogte kunnen brengen vóór ze verhuizen. In AWVR versie 3 werden er rond verhuis een aantal bepalingen aangepast en zijn er sectorafspraken gemaakt rond omgaan met moeilijke overnames.
- ✓ In AWVR versie 3 werd de peildatum voor het aantal gedomicilieerden op 1/1 van het betrokken jaar gezet; dit is logischer voor de klanten.
- ✓ kritische kijk op overnameproces, eventuele aanpassingen kunnen zorgen voor lager aantal klachten (bv shift van papier naar digitaal, ook in kader van 'My Pidpa'). De customer journey 'ik verhuis (vertrekkende klant / nieuwe klant)' heeft als doel om 1) de klanttevredenheid te verbeteren en 2) het overnameproces

efficiënter in te richten met als effect een hogere medewerkerstevredenheid. Het overnameproces wordt sowieso ook onder de loop genomen bij de herwerking van de WSS en de nieuwe website.

Het aantal klachten is hieronder meer in detail weergegeven (de top 5 is in het rood gemarkeerd).

| Aantal van Case ID Rijlabels | Classificatie | | | Eindtotaal |
|-------------------------------------|---------------------|----------------------|------------------------|------------|
| | 7 Niet-ontvankelijk | Ontvankelijk gegrond | Ontvankelijk ongegrond | |
| = Algemeen | | | | |
| Check afspraak | | 2 | 3 | 5 |
| Privacy | | 2 | | 2 |
| Varia | | | 3 | 3 |
| Totaal Algemeen | | 4 | 6 | 10 |
| = Aquamobiel | | | | |
| Afspraak | | 1 | | 1 |
| Informatief | | 1 | | 1 |
| Totaal Aquamobiel | | 2 | | 2 |
| = Betalingen | | | | |
| Aanmaning | 19 | 8 | 74 | 101 |
| Advocaat Pidpa | | | 2 | 2 |
| Afsluitopdracht | 6 | 1 | 6 | 13 |
| Betaling | 19 | 6 | 53 | 78 |
| Collectieve schuldregeling | | | 1 | 1 |
| Domiciliëring | 1 | 3 | 5 | 9 |
| Heraansluiting | | 1 | | 1 |
| Incasso | 6 | 6 | 29 | 41 |
| LAC | 1 | | 1 | 2 |
| Varia | | | 1 | 1 |
| Totaal Betalingen | 52 | 25 | 172 | 249 |
| = Drinkwateraansluiting | | | | |
| Nieuw | | 3 | | 3 |
| Wijziging | | 1 | 1 | 2 |
| Totaal Drinkwateraansluiting | | 4 | 1 | 5 |
| = Facturatie | | | | |
| Andere | 3 | 6 | 30 | 39 |
| Drinkwater | 48 | 21 | 182 | 251 |
| E-facturatie | 2 | 1 | 11 | 14 |
| Private waterwinning | 3 | 1 | 8 | 12 |
| Tarief | 7 | 5 | 23 | 35 |
| Verzending | | | 7 | 7 |
| Totaal Facturatie | 63 | 34 | 261 | 358 |
| = Keuring | | | | |
| Drinkwater | 4 | 2 | 3 | 9 |
| Riolering | | 1 | 3 | 4 |
| Synergie | | 1 | | 1 |
| Totaal Keuring | 4 | 4 | 6 | 14 |
| = Klantgerichtheid | | | | |
| bereikbaarheid | | 4 | 1 | 5 |
| Geen antwoord binnen termijn | | 13 | 8 | 21 |
| Informatieveiligheid en privacy | | | 1 | 1 |
| medewerker | | 6 | 2 | 8 |
| Varia | | 2 | 2 | 4 |
| Totaal Klantgerichtheid | | 25 | 14 | 39 |
| = Milieu | | | | |
| natuur | | 1 | | 1 |
| Totaal Milieu | | 1 | | 1 |
| = Nazicht Pidpa | | | | |
| Binneninstallatie | 3 | 1 | 6 | 10 |
| Watermeter | | 2 | 4 | 6 |
| Totaal Nazicht Pidpa | 3 | 3 | 10 | 16 |
| = Overname | | | | |
| Aanvraag | 24 | 6 | 63 | 93 |
| Invoer | | 2 | 4 | 6 |
| Rechtzetting | | 2 | 3 | 5 |
| Regularisatie | | 1 | 3 | 4 |
| Varia | 6 | 1 | 22 | 29 |
| Totaal Overname | 30 | 12 | 95 | 137 |
| = Private Waterwinning | | | | |
| Varia | | | 1 | 1 |
| Vraag info | | | 1 | 1 |
| Totaal Private Waterwinning | | | 2 | 2 |
| = Riolering | | | | |
| Afkoppelingsprojecten | | 1 | | 1 |
| Exploitatie | | 2 | 5 | 7 |
| Totaal Riolering | | 3 | 5 | 8 |
| = Saneringsbijdrage | | | | |
| IBA | | | 1 | 1 |
| Sociaal | | | 4 | 4 |
| Totaal Saneringsbijdrage | | | 5 | 5 |

| | | | |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|
| ⇒ Schadegeval | | | |
| (leeg) | 1 | 1 | 2 |
| Totaal Schadegeval | 1 | 1 | 2 |
| ⇒ Technisch probleem | | | |
| Druk: | | 1 | 1 |
| Hoofdkraan | 1 | 18 | 21 |
| Lek | | 8 | 11 |
| Riolering | 3 | 27 | 32 |
| Varia | 1 | 5 | 7 |
| Zonder water | | 8 | 8 |
| Totaal Technisch probleem | 5 | 66 | 80 |
| ⇒ Waterkwaliteit | | | |
| Bruin water | | 6 | 6 |
| Geur/smaak | 1 | 3 | 4 |
| Lucht/deeltjes/organismen | | 5 | 5 |
| Totaal Waterkwaliteit | 1 | 14 | 15 |
| ⇒ Wijziging klantgegevens | | | |
| Schrijffout klantnaam | | 2 | 3 |
| Straatnaam/huisnr | | 1 | 2 |
| Totaal Wijziging klantgegevens | 3 | 2 | 5 |
| Eindtotaal | 158 | 201 | 948 |

712 van de 948 klachten (= 75%) werden aangemaakt omdat de klant zijn probleem na de 1^e melding niet (volledig) opgelost was. In 25% van de gevallen wenst de klant onmiddellijk een klacht te formuleren.

Er werden 27.799 meldingen en 616 meldingen drinkwaterkwaliteit geregistreerd. Slechts 712 meldingen werden omgevormd tot een klacht (= 2.6%).

2.2 Oorzaakanalyse

De oorzaak van een klacht wordt steeds genoteerd in een case 'klacht' (= verplicht in te vullen veld). De klachtenbehandelaar kiest bij het in te vullen veld 'oorzaak' uit:

| | |
|-------------|--|
| Oorzaak: | |
| Categorie: | Pidpa: fout in service of product Pidpa: procesflow |
| ingerekend: | Medewerker: procedure niet gevolgd |
| ent in DM: | Klant: fout van klant Klant: onrealistische verwachtingen Niet voor Pidpa Reeds dezelfde klacht ontvangen |

Uit de analyse van de resultaten blijkt dat:

- 22% te wijten is aan een fout van de klant (bv. betaling niet tijdig uitgevoerd, overname niet tijdig in orde gebracht, ...)
- 41% te wijten is aan onrealistische verwachtingen van de klant
- **5% te wijten is aan een medewerker die de procedure niet heeft gevolgd**
- **15% te wijten is aan een fout in onze service/product** (bv. vraag van klant wel genoteerd maar nadien niet de nodige actie ondernomen, bedrag tussentijdse factuur niet aangepast, schrijfwijze naam niet aangepast, ...)
- 1% niet voor Pidpa is
- 1% te wijten is aan onze procesflow (onze manier van werken door o.a. wetgeving, AWVR, ...)
- 16% te wijten is aan 'reeds dezelfde klacht ontvangen'

| Aantal van Case-ID | Kolomlabels | | | | | | | |
|-------------------------|-----------------------|-------------------------------------|------------------------------------|-----------------|-----------------------------------|-------------------|---------------------------------|-------------|
| Rijlabels | Klant: fout van klant | Klant: onrealistische verwachtingen | Medewerker: procedure niet gevolgd | Niet voor Pidpa | Pidpa: fout in service of product | Pidpa: procesflow | Reeds dezelfde klacht ontvangen | Eindtotaal |
| Algemeen | 1 | 0 | 2 | | 2 | | | 10 |
| Aquamobiel | | | | | 2 | | | 2 |
| Betalingen | 90 | 83 | 11 | 2 | 13 | 1 | 49 | 249 |
| Drinkwateraansluiting | | | | | 5 | | | 5 |
| Facturatie | 65 | 196 | 11 | 2 | 22 | 1 | 61 | 358 |
| Keuring | | 6 | 1 | 1 | 5 | | 3 | 14 |
| Klantgerichtheid | 4 | 10 | 10 | | 18 | 2 | | 30 |
| Milieu | | | | | | 1 | | 1 |
| Nazicht Pidpa | 2 | 8 | | | 2 | 1 | 8 | 16 |
| Overname | 38 | 57 | 6 | 1 | 5 | 1 | 29 | 137 |
| Private Waterwinning | | 2 | | | | | | 2 |
| Risicoring | 1 | 4 | | | 2 | 1 | | 8 |
| Saneringsbijdrage | 1 | 4 | | | | | | 5 |
| Schadegeval | | 1 | | | | 1 | | 2 |
| Technisch probleem | 1 | 8 | | 7 | 63 | | 1 | 80 |
| Waterkwaliteit | 1 | | | | 10 | | 4 | 15 |
| Wijziging klantgegevens | 2 | | 3 | | | | | 5 |
| Eindtotaal | 206 | 384 | 44 | 13 | 142 | 9 | 150 | 948 |
| % | 22% | 41% | 5% | 1% | 15% | 1% | 16% | 100% |

In 2018 waren de resultaten als volgt (↓ of ↑: evolutie t.o.v. 2018)

- 29% te wijten is aan een fout van de klant (↓)
- 27% te wijten is aan onrealistische verwachtingen van de klant (↑)
- 7% te wijten is aan een medewerker die de procedure niet heeft gevolgd (↓)
- 14% te wijten is aan een fout in onze service/product (↑)
- 1% niet voor Pidpa is (=)
- 14% te wijten is aan onze procesflow (↓)
- 9% te wijten is aan 'reeds dezelfde klacht ontvangen' (↑)

Voor de top 3 van klachten (facturatie, betalingen en overname) in 2019 werd een diepere analyse uitgevoerd.

2.2.1 Facturatie

| Rijlabels | Niet-ontvankelijk | Ontvankelijk gegrond | Ontvankelijk ongegrond | Eindtotaal |
|------------------------------------|-------------------|----------------------|------------------------|------------|
| Andere | | | | |
| Aansluiting | | 1 | 4 | 5 |
| Afkoppelingsproject | | | 1 | 1 |
| Aquamobiel | | 1 | | 1 |
| Groepskeuring | | | 1 | 1 |
| Keuring BI | | | 1 | 1 |
| Varia KR | 2 | 1 | 6 | 9 |
| Varia RIO | | | 1 | 1 |
| Verkaveling | | | 1 | 1 |
| Verplaatsingskost | 1 | 3 | 15 | 19 |
| Totaal Andere | 3 | 6 | 30 | 39 |
| Drinkwater | | | | |
| Correctiefactuur | 3 | 1 | 6 | 10 |
| Eindfactuur | 10 | | 31 | 41 |
| IBA in eigen beheer | 2 | | 2 | 4 |
| Lek | 1 | | 11 | 12 |
| Meterstand | | 1 | 9 | 10 |
| Min. schikking lek | 6 | 2 | 20 | 28 |
| Sociaal tarief | 1 | 1 | 5 | 7 |
| Tussentijdse factuur | 1 | 8 | 11 | 20 |
| Verbruiksfactuur | 24 | 8 | 87 | 119 |
| Totaal Drinkwater | 48 | 21 | 182 | 251 |
| E-facturatie | | | | |
| Algemeen | | | 1 | 1 |
| E-mail met link | 1 | | 10 | 11 |
| E-mail met PDF | | 1 | | 1 |
| Geen factuur ontvangen | 1 | | | 1 |
| Totaal E-facturatie | 2 | 1 | 11 | 14 |
| Private waterwinning | | | | |
| Forfait/Verbruik | 3 | 1 | 7 | 11 |
| Vrijstelling | | | 1 | 1 |
| Totaal Private waterwinning | 3 | 1 | 8 | 12 |
| Tarief | | | | |
| Activeringskost | 1 | | 5 | 6 |
| Bovengemeentelijke san.bijdrage | | | 1 | 1 |
| Gemeentelijke San. Bijdrage | 1 | | 3 | 4 |
| Herkeuring | 1 | | 1 | 2 |
| Keuring | 1 | 1 | | 2 |
| Varia | 1 | | | 1 |
| Vaste jaarsom | | | 1 | 1 |
| Vastrecht | 1 | 1 | 2 | 4 |
| Verplaatsingskost | 1 | 3 | 10 | 14 |
| Totaal Tarief | 7 | 5 | 23 | 35 |
| Verzending | | | | |
| Geen factuur ontvangen | | | 7 | 7 |
| Totaal Verzending | | | 7 | 7 |
| Eindtotaal | 63 | 34 | 261 | 358 |

Top 3 in de categorie 'facturatie':

- 1) verbruiksfactuur/verbruik: klant gaat niet akkoord met verbruik ($77/358 = 21.5\%$)
- 2) verbruiksfactuur/aantal gedomicilieerden: klant gaat niet akkoord met peildatum 01/11 ikv aantal gedomicilieerden ($26/358 = 7.3\%$)
- 3) eindfactuur/periode: klant gaat niet akkoord met de aangerekende periode ($24/358 = 7\%$)
- 4) minnelijke schikking lek / gunsttarief ($24/358 = 7\%$)

In 2018 werden er 436 klachten voor de categorie 'facturatie' geregistreerd. Het minder aantal klachten in 2019 voor 'facturatie' (78 minder) kan het gevolg zijn van de eerder uitgevoerde verbeterpunten (zie bijlage).

2.2.2 Betalingen

Aantal klachten omtrent betalingen is het hoogste in de subcategorie 'aanmaning / aanmaankosten'.

| Categorie level1 | | Betalingen | | | |
|--|-----------|-------------------|----------------------|------------------------|------------|
| Aantal van Case-ID | | Kolomlabels | | | |
| Rijlabels | | Niet-ontvankelijk | Ontvankelijk gegrond | Ontvankelijk ongegrond | Eindtotaal |
| Aanmaning | | | | | |
| Aangetekende ingebrekestelling | 5 | 1 | 7 | | 13 |
| Aanmaankosten | 14 | 7 | 64 | | 85 |
| Kruising | | | 3 | | 3 |
| Totaal Aanmaning | 19 | 8 | 74 | | 101 |
| Advocaat Pidpa | | | | | |
| Algemeen | | | 2 | | 2 |
| Totaal Advocaat Pidpa | | | 2 | | 2 |
| Afsluitopdracht | | | | | |
| (leeg) | 6 | 1 | 6 | | 13 |
| Totaal Afsluitopdracht | 6 | 1 | 6 | | 13 |
| Betaling | | | | | |
| Afbetalingsplan | 2 | 1 | 1 | | 4 |
| Betaling uitgevoerd | 1 | 1 | 1 | | 3 |
| Openstaand saldo | 16 | 1 | 45 | | 62 |
| Terugbetaling | | 3 | 5 | | 8 |
| Uitstel van betaling | | | 1 | | 1 |
| Totaal Betaling | 19 | 6 | 53 | | 78 |
| Collectieve schuldregeling | | | | | |
| Algemeen | | | 1 | | 1 |
| Totaal Collectieve schuldregeling | | | 1 | | 1 |
| Domiciliëring | | | | | |
| Aangaan | | | 3 | | 3 |
| Check domiciliëring | | 2 | 2 | | 4 |
| Herroepen | 1 | 1 | | | 2 |
| Totaal Domiciliëring | 1 | 3 | 5 | | 9 |
| Heraansluiting | | | | | |
| Betaling ok | | 1 | | | 1 |
| Totaal Heraansluiting | | 1 | | | 1 |
| Incasso | | | | | |
| Openstaand saldo | 6 | 5 | 24 | | 35 |
| Rapport | | | 1 | | 1 |
| Vraag dossier | | 1 | 4 | | 5 |
| Totaal Incasso | 6 | 6 | 29 | | 41 |
| LAC | | | | | |
| (leeg) | 1 | | 1 | | 2 |
| Totaal LAC | 1 | | 1 | | 2 |
| Varia | | | | | |
| (leeg) | | | 1 | | 1 |
| Totaal Varia | | | 1 | | 1 |
| Eindtotaal | 52 | 25 | 172 | | 249 |

In 2018 werden er 328 klachten voor de categorie 'betalingen' geregistreerd. Het minder aantal klachten in 2019 (79 minder) voor 'betalingen' kan het gevolg zijn van de eerder uitgevoerde verbeterpunten (zie bijlage).

2.2.3 Overname

Aantal klachten omtrent de overname is het hoogst in de subcategorie 'aanvraag / check verhuis'.

| Categorie level1 | | Overname | | | |
|-------------------------------|-----------|-------------------|----------------------|------------------------|------------|
| Aantal van Case-ID | | Kolomlabels | | | |
| Rijlabels | | Niet-ontvankelijk | Ontvankelijk gegrond | Ontvankelijk ongegrond | Eindtotaal |
| Aanvraag | | | | | |
| Check verhuis | 24 | 6 | 55 | | 85 |
| Formulieren | | | 5 | | 5 |
| Invullen formulieren | | | 1 | | 1 |
| Ontbrekende gegevens overname | | | 1 | | 1 |
| Plaatsbezoek | | | 1 | | 1 |
| Totaal Aanvraag | 24 | 6 | 63 | | 93 |
| Invoer | | | | | |
| Invoer overname | | 1 | 2 | | 3 |
| Ontbrekende gegevens overname | | 1 | 1 | | 2 |
| Vervolledig uithuis | | | 1 | | 1 |
| Totaal Invoer | | 2 | 4 | | 6 |
| Rechtzetting | | | | | |
| Meterstand | | 1 | | | 1 |
| Varia | | 1 | 3 | | 4 |
| Totaal Rechtzetting | | 2 | 3 | | 5 |
| Regularisatie | | | | | |
| Varia | | 1 | 3 | | 4 |
| Totaal Regularisatie | | 1 | 3 | | 4 |
| Varia | | | | | |
| (leeg) | 6 | 1 | 22 | | 29 |
| Totaal Varia | 6 | 1 | 22 | | 29 |
| Eindtotaal | 30 | 12 | 95 | | 137 |

In 2018 werden er 114 klachten voor de categorie 'overname' geregistreerd. Er werden in 2019 dus 23 meer klachten geregistreerd.

Er is de laatste jaren vooral gewerkt op de pragmatische aanpak van onvolledige overnames (slechts één handtekening, ontbrekende gegevens,...zie [KMSdocnr. 1015224](#)). Daar is zeker en vast vooruitgang geboekt. Grote probleem blijft dat klanten te laat of niet hun overname melden. Vraag is hoe we klanten van de procedure op de hoogte kunnen brengen vóór ze verhuizen. Dat blijft de uitdaging. In AWVR versie 3 werden rond verhuis een aantal bepalingen aangepast en zijn er sectorafspraken gemaakt rond het omgaan met moeilijke overnames.

De customer journey 'ik verhuis (vertrekkende klant / nieuwe klant)' is afgerond in april '19 en heeft als doel om 1) de klanttevredenheid te verbeteren en 2) het overnameproces efficiënter in te richten met als effect een hogere medewerkerstevredenheid. Er worden nu stappen ondernomen om een éézijdige overname digitaal in te dienen. Het ganse overnameproces wordt sowieso nog verder onder de loep genomen bij de herwerking van de WSS en de nieuwe website.

3 Klachten interne klanten

In 2019 werden er 4 klachten genoteerd:

- één klacht voor het kapot maken van de papiersnijder in het printerlokaal van de afdeling Riolering;
- één klacht omtrent het feit dat alle SAP-programmatuur opnieuw geïnstalleerd moest worden tgv een upgrade die voor de 3^e maal werd uitgevoerd;
- één klacht omtrent de toestand van de keuken na 3 weken vakantie. Verschillende zaken waren niet in orde;
- één klacht omtrent de kleedkamer van de mannen te HK (te weinig kapstokken; geen handdoekenrek).

Deze klachten worden/werden conform [docnr. 547367](#) verder behandeld.

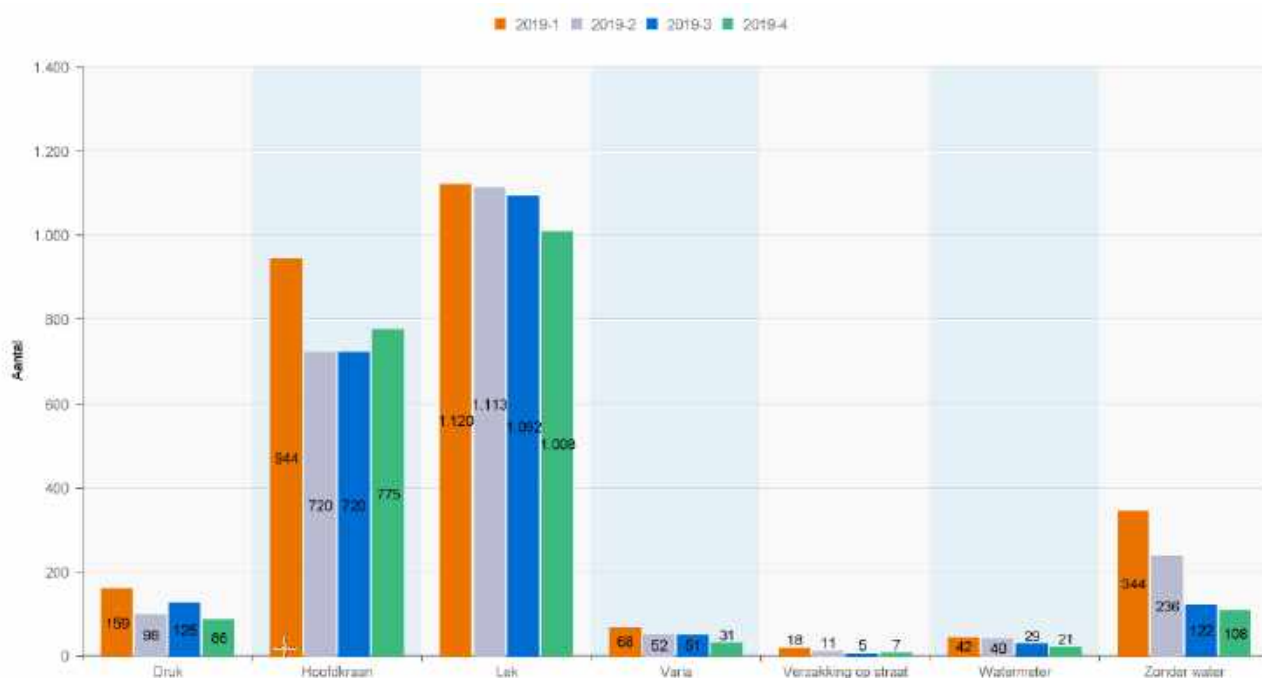
4 Meldingen externe klanten

In totaal werden er 27799 meldingen geregistreerd. 712 (2.6%) meldingen werden omgevormd tot een klacht. De klant was dus in 97.4% van de gevallen onmiddellijk tevreden met de aangeboden oplossing.

| | Aantal meldingen | Meldingen omgevormd tot een klacht Aantal (%) |
|---------------------------|------------------|--|
| Drinkwater | 23900 | 674 (2.8%) |
| Openbaar saneringsnetwerk | 3899 | 38 (1.0%) |
| Totaal | 27799 | 712 (2.6%) |

4.1 Technische problemen drinkwater

Er werden 9163 cases geregistreerd in 2019.



Top 3

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Evolutie | Evolutie tov 2018 (verschil in %) |
|---------------------|------|------|------|------|----------|-----------------------------------|
| hoofdkraan | 2779 | 2829 | 3243 | 3159 | ↓ | -3% |
| lek | 2649 | 2283 | 3909 | 4333 | ↑ | +11% |
| zonder water | 1612 | 1229 | 1429 | 810 | ↓ | -43% |

4.1.1 Hoofdkraan

Er werden 3159 meldingen m.b.t. de hoofdkraan geregistreerd. Gebaseerd op de postcode blijkt dat de meeste meldingen in 2019 opnieuw gemaakt worden in **Mechelen**: enerzijds begrijpelijk omdat dit een grote stad is, anderzijds staan in Mechelen nog veel oude woningen waar een dergelijke probleem sneller kan optreden. Mechelen is een overgenomen stadregie, waarbij zij zelf vroeger de stopkranen aankochten. Materiaal kan hier dus wel een rol spelen.

Het aantal meldingen is ≥ 50 in de onderstaande gemeenten en het % cases ivm het aantal aansluitobjecten/contracten in deze gemeenten is:

| Gemeente | aantal cases | # aansluitobjecten | #contracten | % cases/aansluitobj | % cases/contracten |
|-------------------|--------------|--------------------|-------------|---------------------|--------------------|
| Mechelen | 217 | 31.188 | 37.983 | 0,7% | 0,6% |
| Brasschaat | 146 | 13.570 | 17.079 | 1,1% | 0,9% |
| Schoten | 123 | 11.811 | 15.041 | 1,0% | 0,8% |
| Kapellen | 117 | 10.383 | 11.801 | 1,1% | 1,0% |
| Heist-op-den-Berg | 101 | 17.951 | 20.157 | 0,6% | 0,5% |
| Lier | 99 | 13.883 | 18.277 | 0,7% | 0,5% |
| Geel | 79 | 15.193 | 19.610 | 0,5% | 0,4% |
| Willebroek | 77 | 10.204 | 11.490 | 0,8% | 0,7% |
| Stabroek | 73 | 6.661 | 7.837 | 1,1% | 0,9% |
| Turnhout | 72 | 16.164 | 22.176 | 0,4% | 0,3% |
| Kalmthout | 71 | 7.285 | 8.466 | 1,0% | 0,8% |
| Bornem | 68 | 8.735 | 10.143 | 0,8% | 0,7% |
| Brecht | 66 | 11.466 | 12.673 | 0,6% | 0,5% |
| Herentals | 66 | 11.449 | 14.118 | 0,6% | 0,5% |
| Schilde | 66 | 8.323 | 9.097 | 0,8% | 0,7% |
| Nijlen | 64 | 9.471 | 10.333 | 0,7% | 0,6% |
| Ranst | 63 | 7.508 | 8.416 | 0,8% | 0,7% |
| Puurs-Sint-Amands | 59 | 10.577 | 11.510 | 0,6% | 0,5% |
| Wuustwezel | 59 | 7.850 | 9.030 | 0,8% | 0,7% |
| Zoersel | 59 | 8.695 | 9.552 | 0,7% | 0,6% |
| Essen | 58 | 7.545 | 8.436 | 0,8% | 0,7% |
| Boom | 57 | 5.976 | 7.963 | 1,0% | 0,7% |
| Kontich | 57 | 7.818 | 8.942 | 0,7% | 0,6% |
| Mol | 57 | 14.797 | 17.325 | 0,4% | 0,3% |

Oorzaken:

Stopkraan functioneert niet zoals het moet (de klant stelt dit vast wanneer hij de waterafvoer wenst te onderbreken, bv voor het uitvoeren van werken op zijn binneninstallatie):

- 1) Sluit niet af (binnenwerk defect)
- 2) Handwiel afgebroken of ontbreekt
- 3) Kraan zit muurvast

Trends omtrent dergelijke meldingen worden opgevolgd binnen KR.

4.1.2 Lek

| | | | |
|-----|--------------------------|----------------------------|------|
| Lek | Binnen | Aan binnenleiding | 1053 |
| | | Aan de eigen aftakking | 44 |
| | | Aan stopkraan (hoofdkraan) | 33 |
| | | Aan watermeter | 250 |
| | | | 521 |
| | Buiten | | 2390 |
| | Aan de eigen aftakking | 13 | |
| | Op straat (hoofdleiding) | 29 | |

4.1.2.1 Oorzaken 'Lek binnen'

- 1) Stopkraan lekt nadat de klant ze heeft dicht gedraaid (vb pakking lekt,...)
- 2) Stopkraan lekt na interventie van Pidpa zelf (afdichtingsvoeg niet goed geplaatst, pakking lekt...)
- 3) Stopkraan lekt tgv technisch defect (boutjes doorgescheurd,...)
- 4) Lek aan de watermeter tgv het slecht plaatsen van een afdichtingsvoeg (door Pidpa)
- 5) Plotse lek in het lichaam van de kraan zelf of watermeter
- 6) Lek aan de koppeling voor de stopkraan (deze koppeling zorgt voor verbinding tussen darm en stopkraan, bv. UTM,...)

Trends omtrent dergelijke meldingen worden opgevolgd binnen KR.

4.1.2.2 Oorzaken 'Lek buiten'

4.1.2.2.1 Lek buiten op straat (hoofdleiding)

- Spontane breuken treden op tgv:
 - Conditie leidingen (ouderdom, slijtage)
 - Grondzettingen tgv lage droge of natte periodes
 - Onvoorziene drukverhoging (vb zomerpiekverbruik)
 - Winter (langdurige vorst)

- Schade door aannemers/andere nutsmaatschappijen veroorzaakt ook lekken op straat

4.1.2.2.2 Lek buiten aan de eigen aftakking

- Spontane breuken treden op tgv:
 - Conditie leidingen (ouderdom, slijtage)
 - Grondzettingen tgv lage droge of natte periodes
 - Onvoorziene drukverhoging (vb zomerpiekverbruik)
 - Winter (langdurige vorst)

- Schade door aannemers/andere nutsmaatschappijen of eigenaar veroorzaakt ook lekken op straat op privé eigendom

Trends omtrent dergelijke meldingen worden opgevolgd binnen DIS.

4.1.3 Zonder water 'niet verwittigd'

Er werden in totaal 763 cases 'zonder water/niet verwittigd' geregistreerd. In de gemeente Turnhout werden ≥ 50 cases 'zonder water' geregistreerd. Het % cases ifv het aantal aansluitobjecten/contracten in deze gemeente is:

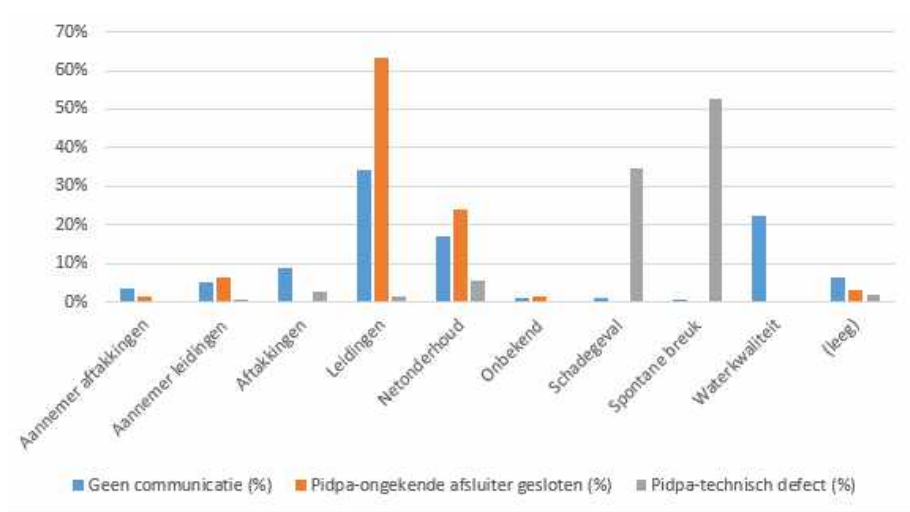
| Gemeente | # cases | # aansluitobjecten | # contracten | % (cases/aansluitobj.) | % (cases/contracten) |
|----------|---------|--------------------|--------------|---------------------------|-------------------------|
| Turnhout | 51 | 16164 | 22176 | 0.3 | 0.2 |

De oorzaken zijn:

| Rijlabels | Aannemer aftakkingen | Aannemer leidingen | Aftakkingen | Leidingen | Netonderhoud | Onbekend | Schadegevol | Spontane breuk | Waterkwaliteit (leeg) | Eindtotaal | % | | |
|---|-------------------------|-----------------------|-------------|-----------|--------------|----------|-------------|-------------------|--------------------------|------------|-----|------|-----|
| Binnenleiding | | | | | | 20 | | | | 3 | 23 | 3% | |
| Geen communicatie | 11 | 15 | 27 | 103 | 51 | 3 | 3 | 2 | 67 | 19 | 301 | 39% | |
| Pidpa-doodlopend net | | | | 1 | | | | | | | 1 | 0% | |
| Pidpa-korte niet verwittigde onderbreking | | 3 | | 2 | 7 | | 1 | 1 | | 18 | 33 | 4% | |
| Pidpa-ongekend | | 2 | | 6 | 1 | 22 | | | 1 | 13 | 45 | 6% | |
| Pidpa-ongekende afsluiter gesloten | 1 | 4 | | 40 | 15 | 1 | | | | 2 | 53 | 8% | |
| Pidpa-technisch defect | | 2 | 8 | 4 | 17 | 1 | 103 | 156 | | 1 | 5 | 297 | 39% |
| Eindtotaal | 12 | 26 | 35 | 156 | 91 | 47 | 107 | 159 | 70 | 60 | 763 | 100% | |

De top 3 oorzaken zijn 'geen communicatie' (39%), 'technisch defect' (39%) en 'ongekende afsluiter gesloten' (8%).

- De dienst 'leidingen' is de grootste veroorzaker bij 'geen communicatie' (34%)
- De dienst 'leidingen' is de grootste veroorzaker bij 'ongekende afsluiter gesloten' (63%)
- Een spontane breuk is de grootste veroorzaker bij 'technisch defect' (53%)



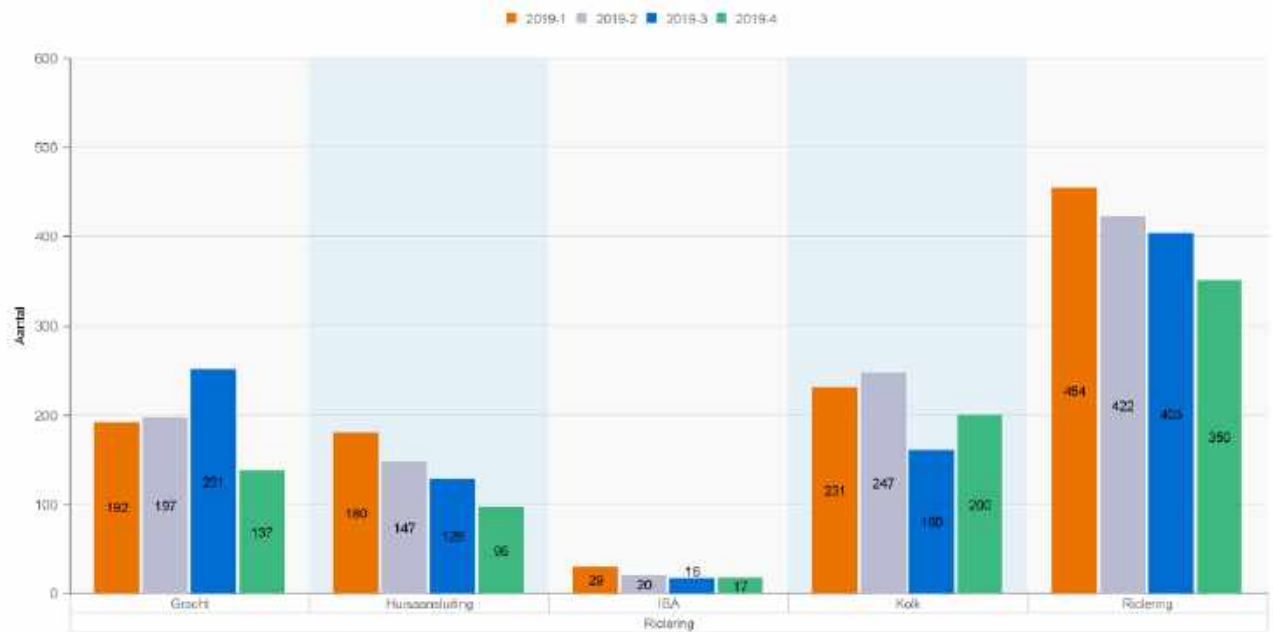
Het strategisch project 'Verbetering communicatie (omtrent werkzaamheden, waterstoring, ...)' zal hopelijk het aantal meldingen 'zonder water/geen communicatie' in de toekomst doen dalen. Er werd in 2019 immers een project opgestart om klanten te verwittigen per mail, sms, brief, ... bij geplande of ongeplande werken.

De stavaza van de reeds eerder geformuleerde verbeterpunten is terug te vinden in §9.2 (openstaande verbeterpunten) en de bijlage (afgesloten verbeterpunten).

4.2 Technische problemen riolering

Er werden 3877 cases geregistreerd (waarvan 1417 cases gelinkt werden aan een zakenpartner). Ter vergelijking: in 2018 werden 3804 cases geregistreerd. Het laagste categorisatieniveau bij Riolering is in de onderstaande grafiek weergegeven. Als een technisch probleem niet kan toegewezen worden aan een gracht, de huisaansluiting, een IBA of een kolk dan wordt het probleem gecategoriseerd onder 'Riolering'.

Opmerking: RIO geeft ook in vervolgoorders, die ze zelf creëren, de zpnr mee omdat de toezichter op het terrein anders niet over deze info beschikt. Deze orders genereren ook cases die meegeteld worden.



- **(herstellen) Riolering:** geen specifieke oorzaken. Dit zijn normale meldingen die deel uitmaken van ons dagdagelijks werk (beheren +/- 3.800.000 lm riolering).
- **Ruimen gracht:** Meldingen/problemen rond ruimen van grachten zijn vaak weer-gebonden. Pidpa organiseert op de meeste standaard plaatsen een grondige ruiming van het slib in de grachten één maal om de vier jaar; specifiek aangeduide plaatsen worden mogelijk met een hoger regime geruimd. Een kruidruiming van de grachten is voorzien minstens 2x/jaar. Er is gestart met maaien vanaf 15 juni 2019 (1^e maaibeurt is gestopt in augustus; 2^e maaibeurt is half september gestart). Maaien gebeurt in samenwerking met de gemeente, in functie van o.a. eigen maaierwerken van de gemeente en fauna- en flora gevoelige zones.

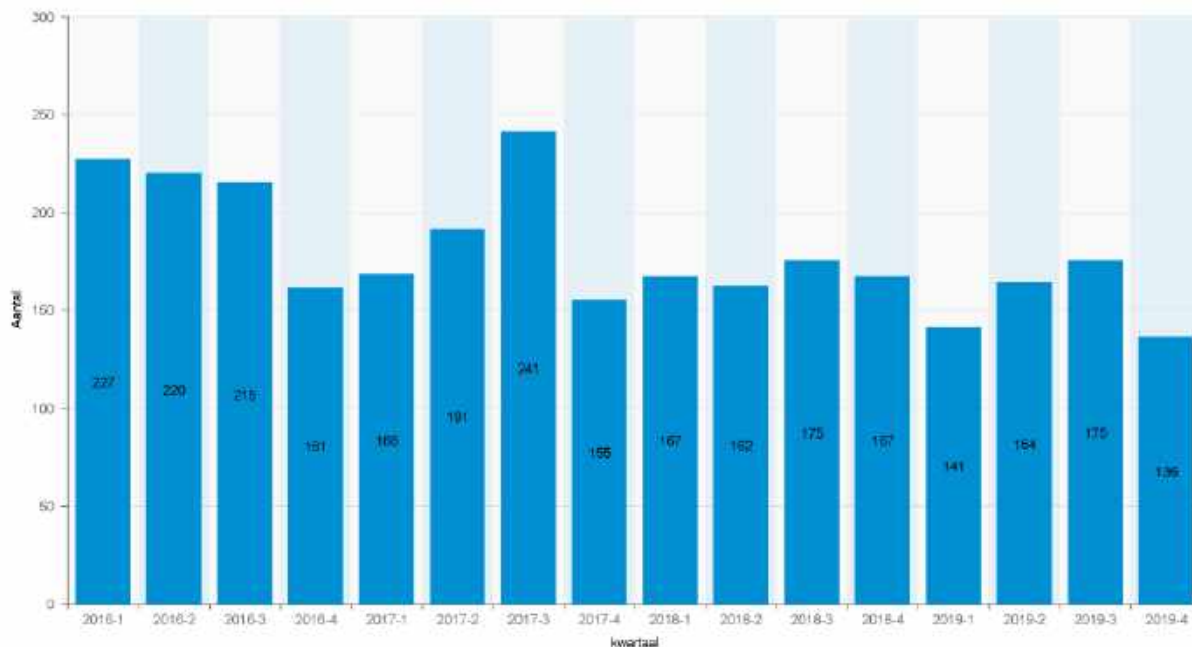
Meldingen van klanten in K3 zijn vooral: het hoge gras/kruid in de lente-en zomermaanden. Meldingen in K4 zijn gerelateerd met het vallen van de bladeren in de herfst. Deze meldingen zijn regio-gebonden (voornamelijk gemeentes met laanbomen). Ook hier zijn dit meldingen die deel uitmaken van ons dagelijks werk (we beheren +/- 1.900.000 lm grachten).

- **Ruimen kolk:** Meldingen/problemen rond ruimen van kolken zijn vaak weer-gebonden. In elke gemeente worden de kolken 2x per jaar (voor- en najaar) geruimd. Problemen in K3 zijn mogelijk toe te wijzen aan zomeronweders en een hevige regenval na lange droogteperiodes. Problemen worden meestal gemeld in de dorpskernen. Gelijkaardige meldingen 'kolken' kunnen ook in het laatste kwartaal van het jaar voorkomen na de bladval. Deze meldingen maken deel uit van het dagelijks werk (RIO beheert meer dan 170.000 kolken).

De stavaza van de reeds eerder geformuleerde verbeterpunten is terug te vinden in §9.2 (openstaande verbeterpunten) en de bijlage (afgesloten verbeterpunten).

4.3 Kwaliteitsmeldingen

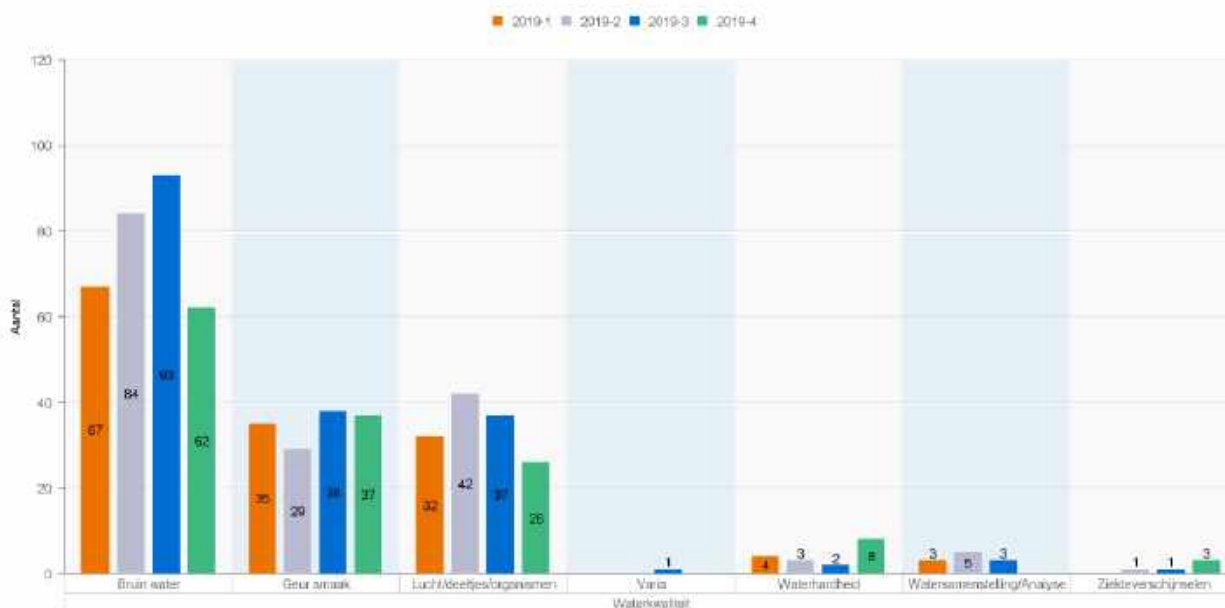
Er werden 616 kwaliteitsmeldingen geregistreerd. Door de spoelprogramma's gericht in te plannen in die gebieden waar uit de metingen en de kwaliteitsmeldingen blijkt dat er het meeste sediment aanwezig is, daalt het totaal aantal kwaliteitsmeldingen (zie [docnr. 200948](#)).



De kwaliteitsmeldingen en turbiditeitsmetingen in het distributienet (zie [docnr. 785515](#)) worden jaarlijks in kaart gebracht in voorbereiding van de beslissing over de te spoelen zones in het volgende kalenderjaar. Een voorbeeld van een kaart opgemaakt in 2019 ten behoeve van de spoeloperaties van 2020 is terug te vinden in [docnr.2281652](#).

De top 3 van kwaliteitsmeldingen zijn:

- bruin water (50%; 306/616)
- geur/smaak (23%; 139/616)
- lucht/deeltjes/diertjes (22%; 137/616)



Het aantal meldingen per gemeente is ≥ 20 in de onderstaande gemeenten en het % cases ifv het aantal aansluitobjecten/contracten is:

| Rijlabels | Aantal van Case-ID | # aansluitobjecten | #contracten | % cases/aansluitobj | % cases/contracten |
|-------------------|--------------------|--------------------|-------------|---------------------|--------------------|
| Mechelen | 49 | 31188 | 37983 | 0,2% | 0,1% |
| Kontich | 32 | 7818 | 8942 | 0,4% | 0,4% |
| Geel | 29 | 15193 | 19610 | 0,2% | 0,1% |
| Heist-op-den-Berg | 21 | 17951 | 20157 | 0,1% | 0,1% |
| Olen | 21 | 5238 | 5729 | 0,4% | 0,4% |
| Westerlo | 20 | 10414 | 11677 | 0,2% | 0,2% |
| Willebroek | 20 | 10204 | 11490 | 0,2% | 0,2% |

De aard van de kwaliteitsmeldingen in deze gemeenten is:

| | Bruin water | Geur smaak | Lucht/deeltjes/organismen | Waterhardheid | Watersamenstelling /Analyse | Ziekteverschijnselen | Eindtotaal |
|-------------------|-------------|------------|---------------------------|---------------|-----------------------------|----------------------|------------|
| Mechelen | 24 | 8 | 15 | 2 | | | 49 |
| Kontich | 12 | 18 | 2 | | | | 32 |
| Geel | 22 | 3 | 3 | | 1 | | 29 |
| Heist-op-den-Berg | 13 | 2 | 5 | | 1 | | 21 |
| Olen | 17 | 2 | 2 | | | | 21 |
| Westerlo | 17 | | 3 | | | | 20 |
| Willebroek | 12 | 4 | 3 | | | 1 | 20 |

Bij kwaliteitsmeldingen gerelateerd aan nazicht van hydranten wordt corrigerend opgetreden naar de veroorzaker door hen de correcte werkwijze in herinnering te brengen en/of uit te nodigen voor een opleiding.

Jaarlijks worden verscheidene opleidingen gegeven rond het nazicht van hydranten en het gebruik van standpijpen. In deze opleidingen wordt specifiek aandacht gegeven aan het fenomeen bruin water en hoe dit te vermijden is bij het gebruik van standpijpen en nazicht van hydranten. In 2019 waren 8 opleidingsmomenten voorzien met in totaal 145 aanwezigen. Ook in de opleidingen hygiënisch werken voor arbeiders en aannemers komen de kwaliteitsaspecten bij werkzaamheden (o.a. bruin water, geur/smaak, lucht) ruim aan bod. In 2019 was er 3 opleidingsmomenten voorzien met in totaal 50 externe aanwezigen.

Bij vernieuwingsoperaties wordt het verband tussen kwaliteit – materiaalsoort leiding - locatie als leidend beschouwd om al dan niet een leiding te vervangen.

Er wordt een lichte concentratie van bruin-watermeldingen vastgesteld in zones waar nog veel grijs gietijzeren leidingen in gebruik zijn. Bruin water wordt veroorzaakt door opwerveling van sediment door

stromingsversnellingen of –wijzigingen in het distributienet. De meeste meldingen over bruin water zijn het gevolg van interventie door derden (gemeente, acties brandweer, werkzaamheden). Ook werkzaamheden aan het distributienet kunnen oorzaak zijn voor deze stromingsversnellingen of –wijzigingen.

| Aantal van Case-ID Rijlabels | Kolomlabels | | | | | | | | |
|---------------------------------|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|-------------|
| | Binneninstallatie | Brandweer | Eindpunt | Gietijzer | Lek | Onbekend | Spoelen | Werken | Eindtotaal |
| Bruin water | 27 | 16 | 20 | 13 | 6 | 162 | 10 | 52 | 306 |
| Geur smaak | 36 | | 12 | | | 81 | 1 | 9 | 139 |
| Lucht/deeltjes/organismen | 14 | 1 | 9 | | | 57 | 3 | 53 | 137 |
| Varia | | | | | | 1 | | | 1 |
| Waterhardheid | 4 | | | | | 12 | | 1 | 17 |
| Watersamenstelling/Analyse | 3 | | | | | 7 | | 1 | 11 |
| Ziekteverschijnselen | 1 | | | | | 4 | | | 5 |
| Eindtotaal | 85 | 17 | 41 | 13 | 6 | 324 | 14 | 116 | 616 |
| % | 14% | 3% | 7% | 2% | 1% | 53% | 2% | 19% | 100% |

De belangrijkste oorzaken in 2019 zijn: 1) Onbekend (53%), 2) werken (19%) en 3) binneninstallatie (14%). De top 3 oorzaken in 2018 waren dezelfde (respectievelijk 43%, 28% en 15%).

4.4 Overige meldingen

Er werden 14777 andere cases geregistreerd. Ter vergelijking: in 2018 registreerden we 16736 cases.

| Categorie (niv 1) | TOTAAL 2019 | TOTAAL 2018 | Evolutie | Evolutie verschil in % |
|-------------------------|----------------|----------------|----------|---------------------------|
| Algemeen | 191 | 164 | ↑ | 16% |
| Aquamobiel | 7 | 5 | ↑ | 40% |
| Betalingen | 6184 | 7619 | ↓ | -19% |
| Drinkwateraansluiting | 37 | 57 | ↓ | -35% |
| Enquête | 0 | 2 | ↓ | -100% |
| Facturatie | 5279 | 6048 | ↓ | -13% |
| Keuring | 144 | 142 | ↑ | 1% |
| Klantgerichtheid | 229 | 95 | ↑ | 141% |
| Milieu | 11 | 10 | ↑ | 10% |
| Nazicht Pidpa | 295 | 270 | ↑ | 9% |
| Niet toegewezen | 15 | 47 | ↓ | -68% |
| Overname | 1138 | 1197 | ↓ | -5% |
| Private Waterwinning | 15 | 11 | ↑ | 36% |
| Relatiebeheer | 1 | 2 | ↓ | -50% |
| Rijksregister | 8 | 4 | ↑ | 100% |
| Riolering | 22 | 32 | ↓ | -31% |
| Saneringsbijdrage | 56 | 124 | ↓ | -55% |
| Schadegeval | 38 | 23 | ↑ | 65% |
| Wijziging klantgegevens | 1107 | 884 | ↑ | 25% |
| Totaal | 14777 | 16736 | | |

Top 4:

- 1) betalingen (6184)
- 2) facturatie (5279)
- 3) overname (1138)
- 4) wijziging klantgegevens (1107)

5 Niet-conformiteiten en aanbevelingen uit interne en externe audits

Er werd in 2019 een interne audit uitgevoerd ivm klachtenbehandeling. De volgende aanbevelingen werden genoteerd:

| Nr. | Aanbeveling |
|-----|---|
| 1 | Systematische terugkoppeling vanuit VMM te vragen en te communiceren aan klachtenbehandelaars en zo verder te cascaderen naar de medewerkers en in voorkomend geval de werkoverleggen, zodat de werkwijze van Pidpa indien nodig kan verfijnd of bijgestuurd worden. Dit gebeurt reeds in de praktijk (na overleg met VMM en Ombudsdienst op 06/06/19). Deze aanbeveling wordt dan ook niet opgenomen in SP. |
| 2 | Uniforme werkwijze hanteren voor de registratie klantencontacten departement riolering: vele meldingen en klachten komen binnen via riolering@pidpa.be waardoor deze in deze grote mailbox kunnen verdwijnen. |
| 3 | Beheer van de werkbakjes DIS dient geëvalueerd, ten einde accurate registratie en tijdige afmelding te bekomen. |
| 4 | Terugkoppeling aan CCC-medewerkers gebeurt ad hoc aan de medewerker zelf. Nuttig om te voorzien in algemene uitwisseling van gegevens: bvb. jaaroverzichten? |
| 5 | Standaardantwoorden wordt niet algemeen toegepast. Bij klantenbeheer bvb wel (dient nog een update te krijgen) maar niet bij riolering. Evalueren op stuurgroep klachtenbeheer of de veralgemeende uitrol van standaardantwoorden (opleiding, nieuwe MW,...) zinvol kan zijn. Klachtenbehandelaars kennen het document waarin ze standaardantwoorden kunnen noteren. Het is aan hen om te oordelen of het document al dan niet moet aangevuld worden. |
| 6. | Nagaan of technische aanpassingen aan CRM nodig zijn, dan wel meegenomen zullen worden in de uitrol van SAP4HANA om de workflow van cases voor mv te optimaliseren (cf. opmerking DIS – kwaliteit). Vermoedelijk zal het case-management in SAP4HANA grondig wijzigen. Het ganse proces zal herbekeken moeten worden. Deze aanbeveling wordt dan ook niet opgenomen in SP. |

6 Communicatiekanalen voor een melding / klacht

Het kanaal dat het meest gebruikt wordt voor de melding van een probleem / klacht is de telefoon (56%). Ter vergelijking: in 2018 werd de telefoon in 60% van de gevallen gebruikt voor de melding van een probleem / klacht.

Indien een klant het webservice-formulier invult dan wordt er automatisch een case in CRM of een PM-notificatie in ISU aangemaakt. Er werden via WSS 3235 (= 11%) cases rechtstreeks aangemaakt in CRM. De poort 'Ik ben geen klant' werd ten onrechte 313 keer gebruikt (= 10%).

| | Casesoort | ZMKL | ZMME | ZMWK | Totaal | % |
|-------------------|-----------------|--------------|--------------|-------------------------|--------|------|
| | | Klacht | Melding | Melding Water Kwaliteit | | |
| Communicatiesoort | | Aantal cases | Aantal cases | Aantal cases | | |
| # | Niet toegewezen | | 1 | | 1 | 0% |
| Z001 | Telefoon | 450 | 15574 | 471 | 16495 | 56% |
| Z002 | Brief | 30 | 48 | | 78 | 0% |
| Z003 | E-mail | 380 | 1537 | 3 | 1920 | 7% |
| Z004 | Fax | | 3 | | 3 | 0% |
| Z005 | Internet | | 2 | | 2 | 0% |
| Z006 | Klantenbezoek | | 6 | | 6 | 0% |
| Z007 | Loket | 3 | 27 | 1 | 31 | 0% |
| Z008 | Web service | 83 | 3080 | 72 | 3235 | 11% |
| Z009 | Intern order | 2 | 7521 | 69 | 7592 | 26% |
| Totaal | | 948 | 27799 | 616 | 29363 | 100% |

De WSS-meldingen die doorverbonden worden naar de werkbakjes van aftakkingen en leidingen zouden nog regelmatig bekeken moeten worden. Ze blijven immers nog te lang in de status 'MOPN' staan.

De WSS-meldingen ivm schade worden dikwijls op de status 'niet-relevant' gezet. De afspraak omtrent de afhandeling van dergelijke WSS-meldingen dient consequenter nageleefd te worden (zie [KMSdocnr. 1468111](#) §5.9.1).

De stavaza van de reeds eerder geformuleerde verbeterpunten is terug te vinden in §9.2 (openstaande verbeterpunten) en de bijlage (afgesloten verbeterpunten).

7 Doorlooptijden klachten / meldingen

7.1 Klachten

Doorlooptijden werden in kaart gebracht. In de onderstaande tabel worden de doorlooptijden weergegeven voor de klachten.

| Categorie/level | Te terugmelding | | | | | | Afsluiten | | | | | | Creatie | | | | | |
|-------------------------|-----------------------------|--------------|--------------|---------|------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------|--------------|---------|------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------|--------------|---------|-----|-------------------------------------|
| | Som doorlooptijd (in dagen) | Aantal cases | Doorlooptijd | | | % Te trg med binnen gewenste termijn | Som doorlooptijd (in dagen) | Aantal cases | Doorlooptijd | | | % afgesloten binnen gewenste termijn | Som doorlooptijd (in dagen) | Aantal cases | Doorlooptijd | | | % gecreëerd binnen gewenste termijn |
| | | | Gem | Stdev | Med | | | | Gem | Stdev | Med | | | | Gem | Stdev | Med | |
| Algemeen | 185 | 10 | 10,5 | 6,25033 | 11 | 90% | 103 | 10 | 10,3 | 20,8543 | 13 | 90% | 115 | 10 | 11,5 | 23,3888 | 2,5 | 50% |
| Automobil | 1 | 2 | 0,5 | 0,70711 | 0,5 | 100% | 110 | 2 | 55 | 77,7817 | 55 | 50% | 110 | 2 | 55 | 77,7817 | 55 | 50% |
| Betalingen | 3115 | 249 | 12,51 | 7,16292 | 13 | 78% | 3793 | 249 | 15,233 | 12,5625 | 14 | 95% | 2253 | 249 | 9,0462 | 13,9844 | 4 | 63% |
| Drinkwataansluiting | 114 | 0 | 22,0 | 20,5733 | 19 | 40% | 60 | 5 | 13,0 | 29,433 | 2 | 80% | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| Facturatie | 3965 | 358 | 11,075 | 7,5728 | 12 | 84% | 5394 | 358 | 15,087 | 15,7892 | 13 | 92% | 3195 | 358 | 8,9246 | 16,4838 | 3 | 49% |
| Keuring | 190 | 14 | 13,571 | 12,6959 | 14 | 64% | 288 | 14 | 19,143 | 16,4009 | 15 | 88% | 185 | 14 | 13,214 | 26,2301 | 6,5 | 43% |
| Klantgerichtheid | 284 | 39 | 7,2821 | 6,38845 | 8 | 90% | 748 | 39 | 19,179 | 27,8309 | 10 | 77% | 100 | 39 | 2,7692 | 5,77409 | 0 | 75% |
| Milieu | 0 | 1 | 0 | | 0 | 100% | 21 | 1 | 21 | | 21 | 100% | 1 | 1 | 1 | | 1 | 100% |
| Nazicht Pdp | 223 | 16 | 13,938 | 14,1491 | 13 | 88% | 319 | 16 | 19,875 | 17,3008 | 14 | 75% | 170 | 16 | 10,625 | 16,4189 | 1,5 | 58% |
| Overname | 1719 | 137 | 12,547 | 7,42113 | 13 | 72% | 2294 | 137 | 16,745 | 14,2462 | 14 | 92% | 1259 | 137 | 9,1898 | 13,7448 | 6 | 41% |
| Private Waterwinning | 31 | 2 | 16,5 | 2,12132 | 15,5 | 50% | 31 | 2 | 15,5 | 2,12132 | 15,5 | 100% | 16 | 2 | 0 | 11,3137 | 6 | 50% |
| Rolering | 36 | 0 | 7 | 6,39196 | 6,5 | 100% | 230 | 7 | 32,857 | 30,4928 | 21 | 50% | 22 | 0 | 2,75 | 4,97853 | 0 | 75% |
| Saneringsbijdrage | 29 | 5 | 5,8 | 7,56307 | 3 | 80% | 29 | 5 | 5,8 | 7,56307 | 3 | 100% | 20 | 5 | 4 | 8,39643 | 0 | 80% |
| Schadegeval | 15 | 2 | 7,5 | 10,6066 | 7,5 | 100% | 15 | 2 | 7,5 | 10,6066 | 7,5 | 100% | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| Technisch probleem | 473 | 80 | 5,9125 | 11,2297 | 3 | 93% | 3044 | 78 | 40,053 | 46,8747 | 32,5 | 40% | 1692 | 80 | 21,15 | 28,8783 | 3 | 40% |
| Waterkwaliteit | 170 | 15 | 11,333 | 14,1758 | 3 | 80% | 620 | 15 | 41,667 | 46,3848 | 26 | 80% | 22 | 15 | 1,4667 | 3,41983 | 0 | 80% |
| Wijziging Mantegegevens | 34 | 5 | 6,4 | 6,22096 | 6 | 100% | 122 | 5 | 24,4 | 20,4646 | 14 | 80% | 93 | 5 | 18,6 | 25,3535 | 3 | 40% |
| TOTAAL | 10522 | 948 | 11,099 | 8,51801 | 12 | 81% | 17296 | 943 | 18,341 | 22,1999 | 14 | 87% | 9261 | 948 | 8,709 | 17,4216 | 3 | 48% |

Hieruit blijkt het volgende:

- Het verschil tussen de ontvangst en de creatie van een klacht is gemiddeld ≤ 2 dagen (= target) bij 'drinkwataansluiting, milieu, schadegeval en waterkwaliteit'. Bij alle andere categorieën is het verschil tussen de ontvangst en de creatie van de klacht > 2 d.

- De AWVR-termijnen werden in 2019 voor 81 % (= 771/948 klachten) gerespecteerd. In 2018 werden de AWVR-termijnen voor 95% gerespecteerd (= 1106/1165 klachten). De voornaamste oorzaak van de AWVR-overschrijdingen in 2019 is een achterstand bij de schriftelijke communicatie CCC door vele korte en een paar langdurige afwezigheden wegens ziekte waardoor klachten te laat bij de klachtenbehandelaars van KR zijn terecht gekomen.
- De 1^e terugmelding naar de klant duurt gemiddeld 11.1 d (in 2018: 9.0 d). Voor de klachten 'drinkwateraansluiting' en 'private waterwinning' is de gemiddelde doorlooptijd >AWVR-termijn.
- Het afsluiten van een klacht duurt gemiddeld 18.3 d (in 2018: 15.7 d). Voor de categorieën 'aquamobiel, milieu, riolering, technisch probleem, waterkwaliteit en wijziging klantgegevens' duurt het afsluiten van de klacht gemiddeld het langst (> 20 d).
Interne afspraken werden destijds gemaakt: '20 werkdagen' is de gewenste termijn om een klacht volledig te kunnen afhandelen. 86% van de klachten werden binnen de gewenste Pidpa-termijn afgehandeld. Ter vergelijking: in 2018 werd 91% van de klachten binnen de gewenste termijn afgehandeld.

7.2 Meldingen

In de onderstaande tabel werden de doorlooptijden in kaart gebracht voor de cases 'meldingen'.

| Categorie level | 1 ^e terugmelding | | | | | Afsluiten | | | | | Creatie | | | | | | | |
|-------------------------|-----------------------------|--------------|--------------|---------|------|---------------------------------------|-----------------------------|--------------|--------------|---------|---------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------|--------------|---------|------|-------------------------------------|
| | Som doorlooptijd (in dagen) | Aantal cases | Doorlooptijd | | | % te tr. meld binnen gewenste termijn | Som doorlooptijd (in dagen) | Aantal cases | Doorlooptijd | | | % afgesloten binnen gewenste termijn | Som doorlooptijd (in dagen) | Aantal cases | Doorlooptijd | | | % gecreëerd binnen gewenste termijn |
| | | | Gem. | Stdev. | Med. | | | | Gem. | Stdev. | Med. | | | | Gem. | Stdev. | Med. | |
| Algemeen | 735 | 107 | 3,093 | 12,4334 | 0 | 92% | 720 | 100 | 3,8723 | 12,4034 | 0 | 95% | 57 | 191 | 0,2904 | 1,01222 | 0 | 97% |
| Aquamobiel | 20 | 5 | 6,6 | 9,28976 | 1 | 67% | 125 | 6 | 20,633 | 38,2278 | 2,5 | 71% | 15 | 7 | 2,1429 | 5,24177 | 0 | 86% |
| Buizingen | 8369 | 6178 | 1,5165 | 8,87569 | 0 | 98% | 9037 | 8178 | 1,6084 | 7,49388 | 0 | 90% | 2251 | 6184 | 0,384 | 4,04705 | 0 | 97% |
| Drinkwateraansluiting | 328 | 37 | 8,8106 | 12,974 | 4 | 96% | 326 | 37 | 8,8198 | 12,974 | 4 | 93% | 0 | 37 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| Facturatie | 30002 | 5186 | 5,8000 | 16,0063 | 1 | 93% | 31502 | 5255 | 6,0042 | 16,701 | 1 | 97% | 1570 | 5279 | 0,2985 | 11,3567 | 0 | 95% |
| Keuring | 672 | 143 | 4,6993 | 12,21 | 0 | 90% | 672 | 143 | 4,6993 | 12,21 | 0 | 97% | 59 | 144 | 0,4097 | 1,48848 | 0 | 94% |
| Klantgerichtheid | 899 | 225 | 3,9956 | 21,3483 | 0 | 92% | 893 | 225 | 3,9689 | 21,3475 | 0 | 97% | 325 | 225 | 1,4192 | 4,16485 | 0 | 87% |
| Misv. | 112 | 10 | 11,2 | 14,6879 | 7 | 82% | 156 | 8 | 19,567 | 16,6733 | 12 | 64% | 118 | 11 | 10,727 | 20,0653 | 3 | 35% |
| Nazicht Pidpa | 1846 | 202 | 9,1386 | 15,2044 | 3 | 55% | 3029 | 262 | 11,561 | 15,9682 | 8 | 79% | 35 | 295 | 0,1168 | 0,96686 | 0 | 99% |
| Niet toegewezen | 961 | 15 | 64,067 | 56,4516 | 59 | 27% | 951 | 15 | 64,067 | 56,4516 | 59 | 27% | 951 | 15 | 64,067 | 56,4516 | 59 | 15% |
| Overname | 2611 | 1137 | 2,2964 | 12,157 | 0 | 97% | 2742 | 1138 | 2,4095 | 12,5628 | 0 | 99% | 739 | 1138 | 0,6494 | 3,43287 | 0 | 91% |
| Private Waterwinning | 43 | 16 | 2,6667 | 2,74816 | 3 | 100% | 42 | 15 | 2,8000 | 2,74816 | 3 | 100% | 1 | 15 | 0,0667 | 0,2682 | 0 | 100% |
| Relatiebeheer | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 100% | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 100% | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 100% |
| Rijwielstar | 99 | 8 | 12,375 | 11,5132 | 10,5 | 63% | 99 | 8 | 12,375 | 11,5132 | 10,5 | 63% | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| Riolering | 305 | 21 | 14,524 | 18,1125 | 7 | 59% | 463 | 21 | 22,048 | 25,1286 | 15 | 64% | 1 | 22 | 0,0455 | 0,2132 | 0 | 100% |
| Saneringsbijdrage | 121 | 0 | 2,1607 | 4,74352 | 0 | 96% | 121 | 0 | 2,1607 | 4,74352 | 0 | 96% | 16 | 0 | 0,2857 | 0,66259 | 0 | 90% |
| Schadegeval | 152 | 36 | 5,5556 | 11,3184 | 1 | 89% | 184 | 38 | 4,8421 | 11,3674 | 1 | 95% | 2 | 38 | 0,0526 | 0,22629 | 0 | 100% |
| Technisch probleem | 162583 | 11782 | 13,799 | 26,564 | 5 | 71% | 180134 | 12034 | 14,969 | 30,0624 | 5 | 80% | 4694 | 13022 | 0,3605 | 4,21207 | 0 | 86% |
| Wijziging klantgegevens | 2511 | 1106 | 2,2703 | 11,1879 | 0 | 96% | 2511 | 1106 | 2,2703 | 11,1879 | 0 | 98% | 366 | 1107 | 0,3306 | 2,33903 | 0 | 96% |
| TOTAAL | 213481 | 26352 | 8,1015 | 20,9844 | 1 | 82% | 234881 | 28725 | 8,7784 | 23,1154 | 1 | 89% | 11219 | 27799 | 0,4836 | 6,4298 | 0 | 97% |

- Het verschil tussen de ontvangst en de creatie van een melding is > 2 d (=target) voor de categorieën 'Aquamobiel, milieu, niet toegewezen en relatiebeheer'.
- De 1^e terugmelding naar de klant duurt gemiddeld 8.1 d (in 2018: 9.0 d). Voor de categorieën 'niet toegewezen, riolering, en technische probleem' duurt de 1^e terugmelding naar de klant gemiddeld het langst (gemiddeld 13.8 tem 64.1 dagen). Hier kunnen we nog meer aandacht aan besteden.
- Het afsluiten van een melding duurt gemiddeld 8.8 d (in 2018: 9.8 d). Voor de categorieën 'aquamobiel, milieu, niet toegewezen en riolering' duurt het afsluiten van de melding gemiddeld het langst (gemiddeld 18.7 tem 64.1 d).

7.3 Kwaliteitsmeldingen

In de onderstaande tabel werden de doorlooptijden in kaart gebracht voor de cases 'waterkwaliteit'.

| Categorie niveau | 1e terugmelding | | | | | Afsluiten | | | | | Creatie | | | | | | | |
|------------------|-----------------------------|--------------|--------------|---------|------|---------------------------------------|-----------------------------|--------------|--------------|---------|---------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------|--------------|---------|------|-------------------------------------|
| | Som doorlooptijd (in dagen) | Aantal cases | Doorlooptijd | | | % 1e trj meld binnen gewenste termijn | Som doorlooptijd (in dagen) | Aantal cases | Doorlooptijd | | | % afgesloten binnen gewenste termijn | Som doorlooptijd (in dagen) | Aantal cases | Doorlooptijd | | | % gecreëerd binnen gewenste termijn |
| | | | Gem. | Stdev. | Med. | | | | Gem. | Stdev. | Med. | | | | Gem. | Stdev. | Med. | |
| Waterkwaliteit | 1551 | 616 | 2,5179 | 7,12146 | 0 | 98% | 1594 | 616 | 2,5677 | 7,21778 | 0 | 98% | 37 | 616 | 0,0601 | 0,95149 | 0 | 100% |
| TOTAAL | 1551 | 616 | 2,5179 | 7,12146 | 0 | 98% | 1594 | 616 | 2,5677 | 7,21778 | 0 | 98% | 37 | 616 | 0,0601 | 0,95149 | 0 | 100% |

- Het verschil tussen de ontvangst en de creatie van een melding is < 1 d (target = 2 d).
- De 1^e terugmelding naar de klant duurt gemiddeld 2.5 d.
- Het afsluiten van een melding duurt gemiddeld 2.6 d.

76% van de drinkwaterkwaliteitsproblemen worden door de klant via de telefoon gemeld. Er wordt door de medewerkers van de dienst drinkwaterkwaliteit via de telefoon onmiddellijk een advies verstrekt waardoor de termijn van de 1^e terugmelding meestal zeer kort is.

8 Externe rapportering

8.1 VMM

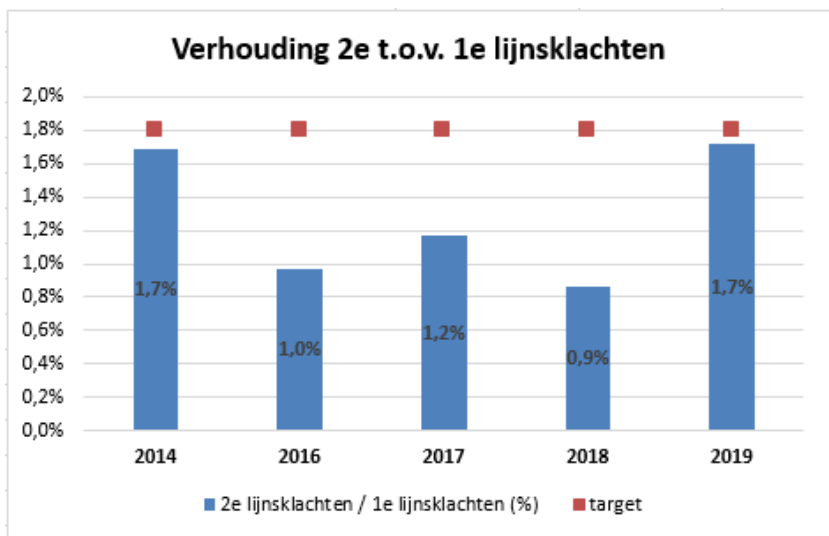
De gegevens met betrekking tot de klachten van klanten moeten door alle DW-maatschappijen jaarlijks gerapporteerd worden aan de VMM. De gegevens voor 2019 zijn terug te vinden in [docnr. 2277617](#) (tabjes 'klachten over drinkwater'; 'klachtenbehandeling sanering'). De statistieken zullen door de VMM pas gepubliceerd worden in juni 2020.

8.2 WaterRegulator

In 2015 is er een benchmark gebeurd door KPMG in het kader van de klachtenbehandeling in opdracht van Aquaflanders. De verschillende Vlaamse drinkwatermaatschappijen namen hieraan deel. De resultaten van de geselecteerde KPI's voor de benchmark worden sinds 2016 jaarlijks berekend (zie [docnr. 1396135](#)). De cijfers kunnen immers steeds opgevraagd worden door de WaterRegulator.

8.2.1 Verhouding 2^e t.o.v. 1^e lijnklachten

In 2019 werden er via de Vlaamse Ombudsdienst en de VMM respectievelijk 7 en 9 klachten in 2^e lijn ontvangen. De verhouding van het aantal 2^e t.o.v. 1^e lijnklachten is 1,7% in 2019. De target, die we hiervoor zelf vooropgesteld hebben, is 1,8%.

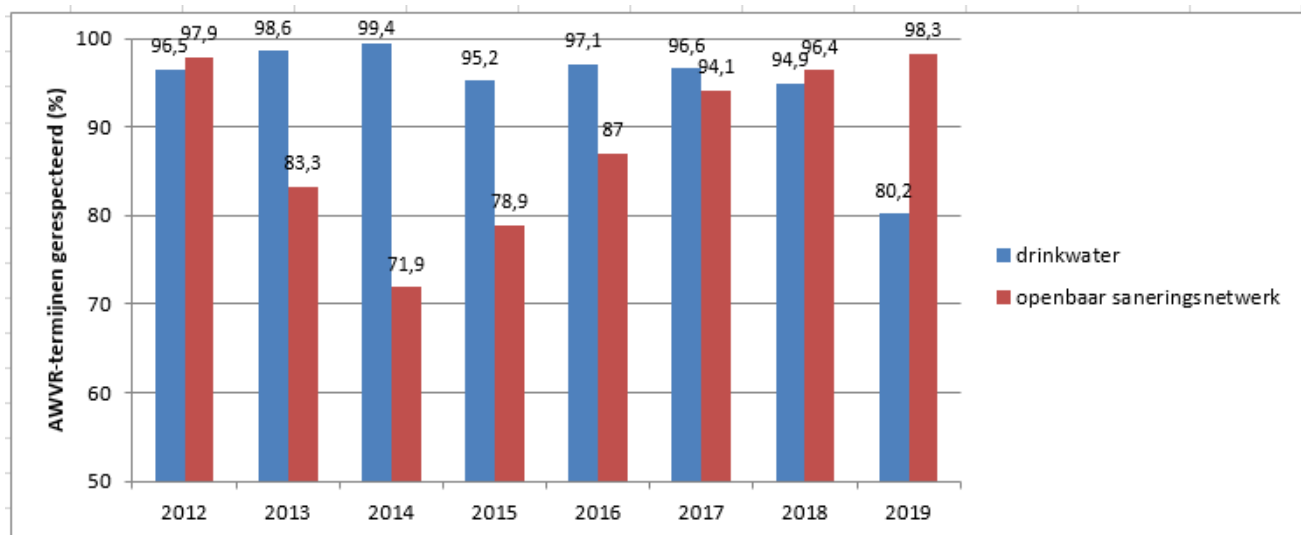


Uit de analyse van deze 2^e lijnsklachten blijkt dat:

- 10 klachten ongegrond zijn: klant heeft onrealistische verwachtingen (9x), fout van klant (1x)
- 2 klachten niet-ontvankelijk zijn: reeds dezelfde klacht ontvangen (2x)
- 4 klachten gegrond zijn: Pidpa: fout in service of product (2x), Pidpa: procesflow (1x), medewerker: procedure niet gevolgd (1x)

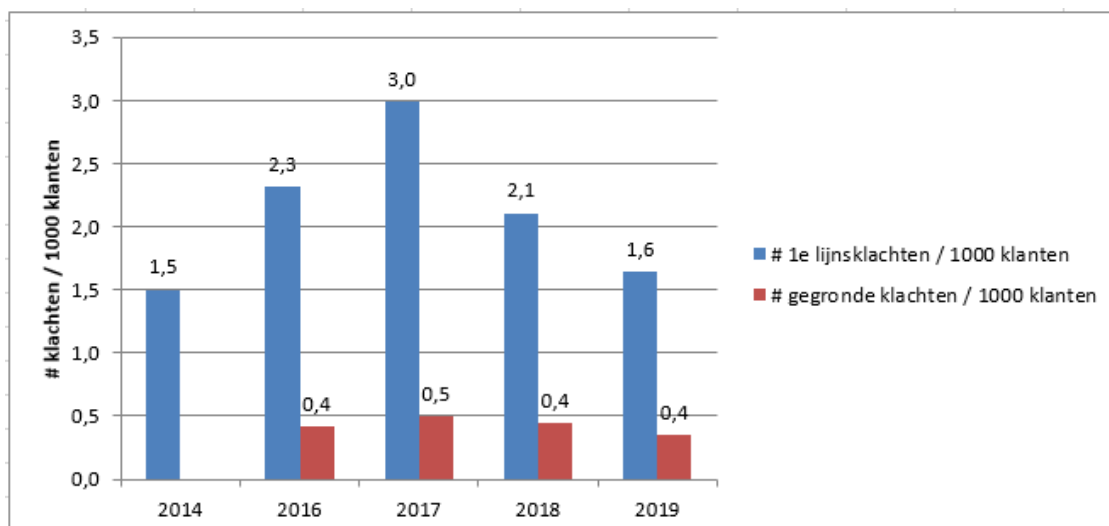
8.2.2 % klachten behandeld binnen wettelijke termijn

In 2019 werd de AWVR-termijn voor 81.3% van de klachten gerespecteerd (in totaal 948 klachten). Er was in 2019 een gebrek aan resources (voornamelijk bij CCC KR) waardoor de klachten te laat bij de klachtenbehandelaars van KR terecht kwamen.



8.2.3 Aantal 1e lijnsklachten per jaar per 1000 klanten

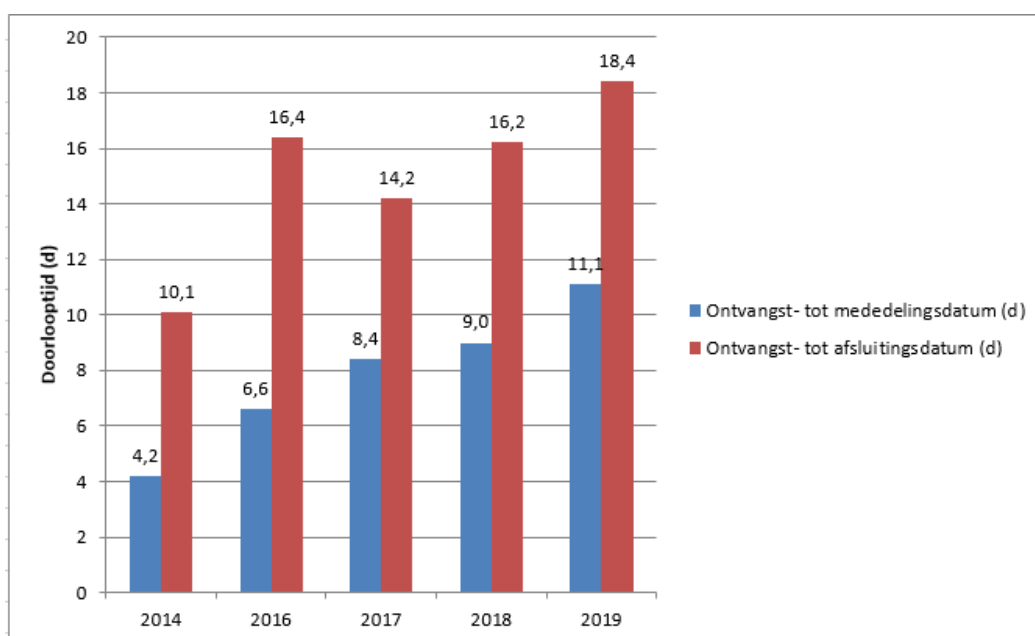
Het aantal 1^e lijnsklachten / 1000 klanten is in 2019 gedaald naar 1,6. We registreerden in 2019 217 klachten minder dan in 2018. Het aantal gegronde klachten / 1000 klanten blijft constant.



8.2.4 Doorlooptijden

De gemiddelde doorlooptijd tussen de ontvangstdatum van een klacht en de mededelingsdatum van de houding en maatregelen die zullen genomen worden is gestegen van 9,0 d naar 11,1 d. Aangezien we een gebrek aan resources hadden duurde het gemiddeld langer vooraleer er een 1^e terugmelding naar de klant kon gebeuren.

De gemiddelde doorlooptijd tussen de ontvangstdatum van een ontvankelijke klacht en de afsluiting van de klacht na het uitvoeren van de gepaste maatregelen is gestegen van 16,2 d naar 18,4 d. Er werden relatief gezien meer ontvankelijke klachten omtrent technische problemen geregistreerd (in 2018: 67/1051 (6.4%); in 2019: 75/790 (9.5%)). Het afsluiten van een klacht 'technisch probleem' duurt gemiddeld 40 d.



9 Verbeterpunten / beheermaatregelen

Verbetervoorstellen nav meldingen / klachten worden genoteerd in de [SP actielijst 'Klachtenbeheer'](#) en besproken op de meeting 'Klachtenbeheer'. Daar waar het mogelijk is en opportuun wordt geacht worden verbeteracties geïmplementeerd.

9.1 Nieuwe verbeterpunten

- *Verbeterpunten nav meldingen/klachten KR:*
 - ✓ Beginmeterstand na vervangen van de watermeter: door het testen van de watermeters is de beginmeterstand hoger dan vroeger. De volgende afspraak werd gemaakt: indien de beginmeterstand > 500 liter dan wordt de inbouwmeterstand nu afgerond naar 1m³ → **OK**
 - ✓ Dossier naar incasso vóór uiterlijke afhaaldatum aangetekende ingebrekestelling bij B-Post. Er is geen enkele verplichting om rekening te houden met de afhaaltermijn die B-Post voorziet voor aangetekende zendingen. Die termijn staat los van de betalingstermijnen die Pidpa toepast. De termijn om te reageren op een aangetekende zending is reeds ruim (12 kalenderdagen) en in praktijk zelfs nog langer aangezien de overdracht naar incasso maar één keer per week gebeurt. Navraag bij de sector leert dat andere drinkwatermaatschappijen wél rekening houden met de B-Post termijn en pas na 14 dagen verdere stappen zetten → wordt vervolgd
 - ✓ Log-in methodiek bij web-selfservices sterker maken (ikv privacy vereisten)

9.2 Openstaande reeds eerder geformuleerde verbeterpunten

- *Verbeterpunten nav meldingen technische problemen drinkwater:*
 - ✓ (tijdelijke) schakelingen onmiddellijk registreren in GIS ipv door te geven per mail (zal mogelijk zijn na MOB II) --> slechts 1 bron nodig om de situatie ter plaatse te interpreteren → **lopende**
 - ✓ Datum controle afsluiter opnemen in GIS --> onderhoudsplan opstellen voor controle afsluiters (meest kritische afsluiters eerst) → **lopende**
- *Verbeterpunten nav meldingen/klachten Riolerings:*
 - ✓ Verdere uitbouw van het strategisch onderhoud op de kritische structuren van het rioleringsstelsel (o.a. pompstations, drukrioleringen, KWZI's, grachten, hydraulische structuren,...). Een verdere uitrol over het volledige stelsel is in opmaak. We wensen steeds meer preventief te kunnen optreden en het aandeel meldingen/problemen die een curatieve aanpak eisen, te verminderen. In 2019 werd een methodiek omtrent de opmaak van strategische onderhoudsplannen opgesteld, afgetoetst met Deloitte en uitgerold in enkele proefgemeenten. Hierna zal de methodiek definitief worden vast geankerd en uitgerold, in fases, doorheen heel het RIO-werkingsgebied. Dit moet ook ruimer gezien worden i.k.v. globaal asset management → **lopende**
- *Verbeterpunten nav meldingen/klachten KR:*
 - ✓ kritische kijk op overnameproces, eventuele aanpassingen kunnen zorgen voor lager aantal klachten (bv shift van papier naar digitaal, ook in kader van 'Mijn Pidpa'). De customer journey 'ik verhuis (vertrekkende klant / nieuwe klant)' is afgerond in april 2019. Er worden nu stappen ondernomen om een éézijdige overname digitaal in te dienen. Het ganse overnameproces wordt sowieso nog verder onder de loep genomen bij de herwerking van de WSS en de nieuwe website. De aanpassing van WSS

is voorlopig gepland K2 2020 (maar zal mogelijk vertraagd worden door de privacy vereiste om sterkere log-in methodiek te voorzien) → lopende

- *Verbeterpunten varia:*

- ✓ Klantenbevraging organiseren over de effectiviteit van het proces klachtenbehandeling → er werd reeds een voorstel uitgewerkt (zie [docnr. 1444499](#)) → NOK
- ✓ Klanten pro-actief op de hoogte stellen over de status van hun dossier: ontwikkelen van een e-platform waarop klanten hun klachten kunnen registreren en voortdurend opvolgen → project 'Mijn Pidpa' → lopende
- ✓ Tijdige registratie van klachten in CRM: het verschil tussen de ontvangstdatum en de creatiedatum van de klacht zou ≤ 2 d moeten zijn. We verliezen anders tijd om onze AWVR-termijnen te halen. Voldoende resources dienen aanwezig te zijn om de mails, WSS... van klanten tijdig op te pikken en te verwerken → lopende
- ✓ De WSS-meldingen ivm 'schade' worden dikwijls op de status 'niet-relevant' gezet. De afspraak omtrent de afhandeling van dergelijke WSS-meldingen dient consequenter nageleefd te worden (zie [KMSdocnr. 1468111 §5.9.1](#)) → lopende

10 Varia

- Er werden 2 quizzen (één voor KR-medewerkers en één voor RIO/DIS-medewerkers) opgesteld waarbij de medewerkers zelf hun kennis kunnen testen omtrent casemanagement. De quizzen zijn online raadpleegbaar op debron/tools. Bij KR wordt de quiz steeds ingevuld door nieuwe medewerkers nadat er een opleiding is gegeven over casemanagement.

11 Besluit

11.1 Klachten

- In 2019 werden 948 klachten geregistreerd. Het totaal aantal geregistreerde klachten is gedaald tov 2018 (-217; -19%). De top 3 klachten werden gecategoriseerd bij 1) facturatie, 2) betalingen en 3) overnames.
- 15% van de klachten is te wijten aan een fout in onze service/product (in 2018: 14%). 5% van de klachten is te wijten aan een medewerker die de procedures niet heeft gevolgd (in 2018: 7%).
- De AWVR-termijnen werden voor 81% van de klachten gerespecteerd. Dit is duidelijk slechter dan in 2018 (95% van de AWVR-termijnen werden toen gerespecteerd). Streefdoel is het maximaliseren van de gerespecteerde wettelijke termijnen met focus op de klachten die het grootste aandeel hebben in het

totaal aantal klachten, nl. betalingen, facturatie en overname. De voornaamste oorzaak van de AWVR-termijn overschrijdingen in 2019 is een gebrek aan resources wegens ongeplande afwezigheden bij CCC KR.

- 86% van de klachten werden afgesloten binnen de 20 werkdagen na de ontvangst van de klacht (= gewenste Pidpa-termijn). In 2018 werd 91% van de klachten afgesloten binnen de 20 werkdagen.
- Het kanaal dat het meest gebruikt wordt voor de melding van een probleem / klacht is de telefoon (56%). 11% van de cases (meldingen en klachten) werden rechtstreeks aangemaakt via WSS. In 2018 werd 9% van de cases rechtstreeks aangemaakt via WSS.
- Streefdoel is om tijd tussen ontvangst en registratie van een klacht tot max. 2 dagen te herleiden. Het verschil tussen de ontvangst en de creatie van een klacht is gemiddeld ≤ 2 dagen (= target) bij 'drinkwateraansluiting, milieu, schadegeval en waterkwaliteit'. Bij alle andere categorieën is het verschil tussen de ontvangst en de creatie van de klacht echter > 2 d. We scoren hiervoor duidelijk slechter dan in 2018. De voornaamste oorzaak is een gebrek aan resources.

11.2 (Kwaliteits)meldingen

- In 2019 werden 27.799 meldingen geregistreerd. Slechts 2.6% van de meldingen resulteerden in een klacht.
- Er werden in totaal 9163 'technische problemen drinkwater' gemeld (in 2018: 9857). Top 3 meldingen zijn:
 - 1) lekken binnen (in 2019: 1901; in 2018: 1615) en lekken buiten (in 2019: 2432; in 2018: 2294)
 - 2) problemen met de hoofdkraan (in 2019: 3159; in 2018: 3243)
 - 3) zonder water niet verwittigd (in 2019: 810; in 2018: 1328)

De voornaamste gekende oorzaken van klanten die 'zonder verwittiging zonder water' zaten zijn 1) geen communicatie, 2) technische defecten ten gevolge van schadegevallen en spontane breuken en 3) ongekende afsluiter gesloten. De trends omtrent dergelijke meldingen worden opgevolgd bij de respectievelijke directies.

- Er werden 616 kwaliteitsmeldingen genoteerd (in 2018: 671). De voornaamste gekende oorzaken van kwaliteitsproblemen drinkwater zijn te wijten aan 1) werken en 2) de binneninstallatie.
- Er werden 3877 meldingen i.v.m. onze rioleringsactiviteiten geregistreerd (in 2018: 3804). Meldingen/problemen rond ruimen van kolken en grachten zijn vaak weer-en seizoensgebonden.
- De top 3 van de overige meldingen (in totaal 14777; in 2018: 16736) heeft betrekking op:
 - 1) betalingen (6184 meldingen: voornamelijk 'annulering aanmaankosten' (55%), 'annulering aangetekende ingebrekestelling' (11%) en 'kruising annulering aanmaankosten' (10%));
 - 2) facturatie (5279 meldingen: voornamelijk 'verbruiksfactuur – aantal gedomicilieerden' (32%), 'verbruiksfactuur - verbruik' (10%) en 'meterstand – melding eigen opname' (10%));
 - 3) overname (1138 meldingen: voornamelijk 'check verhuis – NOK' (53%), aanvraag – formulieren (12%) en check verhuis - OK' (6%)).
- Het is belangrijk om de AWVR-termijnen eveneens te respecteren bij (kwaliteits)meldingen: maw klant dient tijdig verwittigd te worden wat we gaan doen. Dit vermijdt immers klachten. De 1^e terugmelding naar

de klant duurt voor meldingen gemiddeld 8.1 d (in 2018: 9.0 d) en voor kwaliteitsmeldingen 2.5 d (in 2018: 1.7 d).

12 Tien gouden regels voor excellent klachtenmanagement

- Vertrouw je klant
- Het is niet altijd onze fout, wel altijd ons probleem
- Hou je klanten dichtbij en je klagende klanten nog dichterbij
- Continu tevredenheidsonderzoek gekoppeld aan een 24-uurs-verbetercirkel
- Focus op tevredenheid
- Behandel je medewerkers zoals je wilt dat ze klachten behandelen
- Waardeer wat goed gaat en leer ervan
- Klachtenmanagement is van iedereen
- Klachtenmanagement is geen afdeling maar cultuur
- Directie met hart en ziel betrokken

Door te focussen op het integrale karakter van klachtenmanagement wordt gericht werkt aan versterking van de prestaties op de vier resultaatgebieden: 1. loyalere klanten, 2. een betere reputatie, 3. verbeterde processen en producten en 4. meer betrokken medewerkers.

Klachtenmanagement blijft fundamenteel op de route naar 'de klant centraal'. Een excellente klantervaring wordt daarbij steeds meer de focus. Om te werken aan een excellente service heeft een organisatie allereerst haar basisdienstverlening op orde. Daarbij heeft ze haar klachtenmanagement zo ingeregeld dat feedback van klanten pro-actief wordt gemanaged. Bovendien is de dienstverlening sterk persoonlijk zodat klanten echt contact hebben met medewerkers die echt luisteren, empathie tonen, de klant echt serieus nemen en zich persoonlijk sterk maken om hem van dienst te zijn.

De echte uitdaging van een organisatie om een klant werkelijk centraal te zetten is excelleren in klachtenmanagement. De tien gouden regels kunnen hierbij helpen.

Ilse Kersters

Kwaliteitsverantwoordelijke / Centrale klachtenbeheerder

Bijlage - afgesloten verbeterpunten

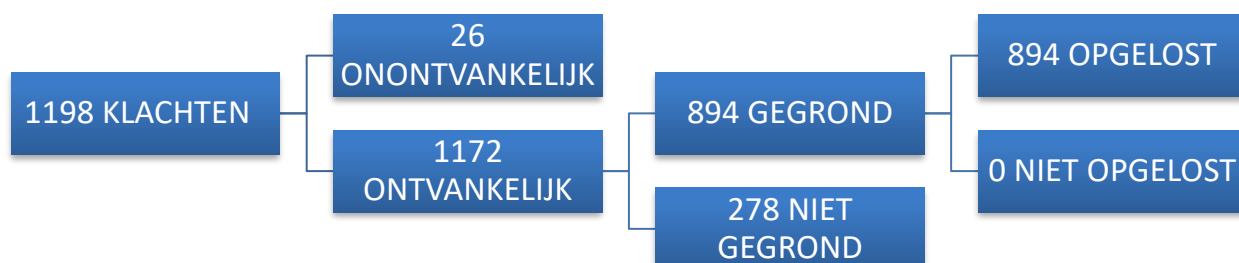
- *Verbeterpunten nav meldingen technische problemen drinkwater:*
 - ✓ Doorgeven van werk aan ploegen enkel na raadpleging geolink door planners ikv werkzaamheden bij netonderhoud → OK
 - ✓ Rekening houden met de grote afname-gevoeligheid van de noodschakeling indien de leiding Ø300 te Meerhout buiten dienst is (vermelden in [docnr. 55503](#)) → OK
 - ✓ Hoekhuizen: nazien of de gegevens in geolink in overeenstemming zijn met de gegevens vermeld in het bestek. Indien geen gegevens beschikbaar ter plaatse onderzoek uitvoeren om ligging aanboorzadel te bepalen. Er zal een steekproef georganiseerd worden om de kwaliteit van de gegevens na te kijken → Leen Notelé → OK
 - ✓ Nagaan of aanpassing verwittigingsbrief 'aftakkingen' een definitief karakter dient te krijgen → aanpassing was niet noodzakelijk → OK
 - ✓ Ploegen zullen dienst netonderhoud of wachthoofd verwittigen indien werken uitlopen en klanten langer 'zonder water' zitten dan voorzien → OK
 - ✓ Opmerkingen van ploegen omtrent 'lekkers na interventie door een andere dienst' registreren via [debron/afwijkingen/varia](#) ipv via mail → afgesloten; huidige werkwijze blijft behouden → OK
 - ✓ Controle van de hoofdkraan bij elk bezoek door eender wie bij een klant in Mechelen. Opmerkingen zouden doorgegeven kunnen worden via [debron/afwijkingen/varia](#) → klanten zullen er via bijsluiter op gewezen worden dat ze best de hoofdkraan 1x /jaar testen (zie actiepunt in actielijst 'Klachtenbeheer') → OK
 - ✓ De tool 'Infoworks' gebruiken om impact van een schakeling te simuleren. Foto's, schetsen en andere info die gekoppeld zijn aan een equipment van een order worden getoond in de mobiele toepassing → OK
 - ✓ Verwerking PM-notificaties vanuit WSS: contacteer steeds de klant om in te schatten of er iets moet gebeuren en noteer in het veld 'Lange tekst feiten' wat er aan de klant is medegedeeld en welke actie Pidpa zal ondernemen. Aan CCC DIS werd gevraagd om hiervoor aandacht te hebben → OK
 - ✓ Voor de categorieën 'nazicht Pidpa, schadegeval en technische probleem': contacteer steeds zo vlug mogelijk de klant om de situatie in te schatten en noteer wat er aan de klant is medegedeeld en welke actie Pidpa zal ondernemen. Klant krijgt info via de ploeg ter plaatse. Ploeg meldt via SAP wat er aan de hand is geweest. Als de verzekering werd ingeschakeld voor schadegevallen dan gebeurt de communicatie via hen. Voor de andere schadegevallen gebeurt de communicatie door Pidpa rechtstreeks met de klant → OK
 - ✓ de resultaten van de analyse 'zonder water' zullen opnieuw besproken worden met de medewerkers. De werkvoorbereiding en het correct afsluiten/verwittigen van klanten blijven immers belangrijke aandachtspunten → OK (in 2018)
 - ✓ Voldoende informatie doorgeven als taken verschuiven naar andere medewerkers. Verwijs in eerste instantie naar de werkinstructie beschreven in [docnr. 1468111](#). Controleer tevens of medewerkers over de juiste bevoegdheden in SAP beschikken zodat ze de vereiste handelingen kunnen uitvoeren → OK (in 2019)
 - ✓ De WSS-meldingen die doorverbonden worden naar de werkbakjes van aftakkingen en leidingen zouden regelmatig bekeken moeten worden. Ze blijven immers te lang in de status 'MOPN' staan → de verantwoordelijkheden werden afgebakend → OK (in 2019)
 - ✓ CCC dient te weten waar er gewerkt wordt zodat de oorzaken en gevolgen van 'zonder water' gemakkelijker in kaart kunnen gebracht worden. Geoportaal dient hiervoor geoptimaliseerd te worden (zie SP-actie) → OK (in 2019)

- *Verbeterpunten nav meldingen/klachten Riolering:*
 - ✓ Cases schadebeheer en klachten worden door verschillende medewerkers afgehandeld. Hierdoor gebeurt het dat klachten niet op de correcte manier (o.a. het respecteren van de AWVR-termijnen) worden afgehandeld. Een betere afstemming tussen schade- en klachtenbehandelaars is nodig → OK
 - ✓ AWVR-termijnen respecteren bij klachten èn meldingen: klant steeds tijdig verwittigen wat we gaan doen → OK
 - ✓ Verwerking PM-notificaties vanuit WSS: contacteer steeds de klant om in te schatten of er iets moet gebeuren en noteer in het veld 'Lange tekst feiten' wat er aan de klant is medegedeeld en welke actie Pidpa zal ondernemen → OK, klant wordt steeds gecontacteerd.
 - ✓ Binnen het project 'mobiel werken fase II' werd het preventief onderhoud (o.a. pompstations, bufferbekkens, KWZI's, IBA's, hydraulische structuren,...) verder uitgewerkt en gespecificeerd d.m.v. periodieke orders (met eigen onderhoudsplannen) → OK, er zijn wel nog wat kinderziekten sinds de 'go live' van 01/02/19
 - ✓ Voor de categorieën 'riolering, schadegeval en technische probleem': contacteer steeds zo vlug mogelijk de klant om de situatie in te schatten en noteer wat er aan de klant is medegedeeld en welke actie Pidpa zal ondernemen → OK, klant wordt steeds gecontacteerd.

- *Verbeterpunten nav meldingen/klachten KR:*
 - ✓ e-mail met betaalherinnering vóór vervaldatum → staat op de SAP actielijst planning 2018 → OK
 - ✓ aanmaانبrieven zijn herwerkt op basis van reacties/vragen/klachten van klanten om deze zo duidelijk mogelijk te maken → OK
 - ✓ Actiepunt genoteerd om peildatum 1/11 ikv aantal gedomicilieerden al duidelijker op de facturen te zetten (OK) + actiepunt om op de welkomstbrief hier al meer informatie over op te nemen (OK sinds 06/03/18). Bij de besprekingen rond AWVR versie 3 ligt eveneens op tafel om de peildatum voor het aantal gedomicilieerden op 1/1 van het betrokken jaar te zetten, dit is logischer voor de klanten.
 - ✓ Verbeterde communicatie: facturen van GV-heffingsplichtigen werden duidelijker gemaakt en voorzien van een infoblok met de heffingsgegevens (zie docnr. 1445140) → OK
 - ✓ Lek aan hoofdkraan: Communicatie aan klant om te wijzen op mogelijk probleem: bv op bijsluiter of bij invitatie meteropname opdat klant een keer zelf test kan uitvoeren en hoofdkraan geen 16j ongebruikt blijft → OK
 - ✓ Lek aan hoofdkraan: advies op website wat te doen bij beperkte lek. Zeker te duiden dat indien grote lek, Pidpa deze dient te behandelen → OK
 - ✓ het betaaldegedrag van klanten wordt in kaart gebracht. Op basis van dat rapport kan dan bekeken worden of de termijnen tussen de aanmaningen best bijgesteld worden. Naar aanleiding van de nieuwe aflevermethodiek bij B-Post, zullen deze opnieuw herbekeken (verlengd) worden om de klant voldoende tijd te geven om op aanmaningen te kunnen reageren. AWVR3 legt niets nieuw vast over termijnen tussen de verschillende aanmaningen; Pidpa zal wel gelijktijdig met het invoeren van de nieuwe voldoendatum en 1^{ste} kosteloze aanmaning de termijnen tussen de aanmaningen bijstellen. De herinnering vóór vervaldag voor klanten met digitale facturen heeft een duidelijk effect op het betaaldegedrag en het aantal 1^{ste} aanmaningen is sterk verlaagd in die doelgroep → OK (in 2019)
 - ✓ probleem blijft dat klanten te laat of niet hun overname melden (dan blijft de klant betalen voor een verbruik op een adres terwijl hij/zij daar niet meer woont). Dit is ook een probleem als er conflicten bestaan tussen klanten / eigenaars. Het blijft een uitdaging hoe we klanten van de procedure op de hoogte kunnen brengen vóór ze verhuizen. In AWVR versie 3 werden rond verhuis een aantal bepalingen aangepast en zijn er sectorafspraken gemaakt rond omgaan met moeilijke overnames. De website van Pidpa is aangepast om de klanten een duidelijk stappenplan te geven rond verhuizen. Momenteel zijn er geen concrete acties meer gepland rond de problematiek van klanten die te laat melden dat ze verhuizen → OK (in 2019)

- ✓ *Verbeterpunten nav classificatie klachten:*
 - ✓ Verhouding van gegronde ontvankelijke klachten tov geregistreeerde klachten vergroten voor de top 3 klachten - betalingen, facturatie en overname - opdat er minder tijd zou moeten gependeed worden aan ongegronde klachten (bv. door een nog duidelijkere communicatie naar klanten?). Dit blijft een uitdaging.... → zie reeds geformuleerde verbeterpunten
 - ✓ AWVR-termijnen nog beter respecteren voor de klachten riolering, schadegeval, technisch probleem en wijziging klantgegevens → OK
- *Verbeterpunten varia:*
 - ✓ Het verder bijhouden en delen van ervaringen uit het verleden (zie docnr. 1413357) → OK
 - ✓ Zelf-evaluatie mbv quizen nogmaals in de kijker te plaatsen voor CCC-medewerkers en klachtenbehandelaars van DIS, RIO en KR → OK
 - ✓ Er zullen steekproeven genomen worden om de correctie registratie van het veld 'oorzaak' na te gaan met als focus klachten waar 'Pidpa: procesflow' ingevuld wordt als oorzaak → OK

Klachten 2019 Water-link



| type | aantal | voorbeeld |
|---------------------|--------|--|
| Digitale meter | 366 | plaatsing DM / foutieve plaatsing lek na plaatsing onvriendelijk gedrag |
| Debiteurenbeheer | 49 | Aanmaningskosten SEPA die niet correct werkt wijziging facturatiwijze |
| Facturatie | 105 | te hoge factuur onduidelijke factuur AGI /Voorschotten |
| Interventies WL | 119 | impact interventie op drinkwaterkwaliteit (bruin water door werken) |
| Drinkwaterkwaliteit | 23 | |
| Andere klachten | 536 | diverse klachten die momenteel niet in een specifieke categorie toe te voegen zijn |

Specifieke voorbeelden per type

+ lessons learned :

1/ Digitale meters

Gekoppeld aan het project 'digitale meters' zijn er vooral 2 types klachten die bij de klantendienst binnenkomen

1/ gedrag onderaannemer bij het plaatsen van de digitale meter

2/ lek na vervanging meter – schade na plaatsing

Deze types klachten blijven regelmatig voorkomen omdat wij bij het plaatsen van de meters werken met een partner , die dan op zijn beurt de vervangingen uitbesteed aan onderaannemers.

We kregen in het begin van het project regelmatig klanten die water-link contacteerden met twijfel over de installateurs aan hun deur, en van water-link bevestiging vroegen. Dit omdat de onderaannemer niet altijd over een legitimatie beschikte, en met een anonieme wagen reed.

Na overleg met onze partner, hebben wij afgesproken dat we voor alle onderaannemers een water-link identificatie voorzien alsook is de wagen van de onderaannemer voorzien van een sticker met daarop 'partner van water-link' .

Naar aanleiding van de diverse klachten over het gedrag van onderaannemers, hebben wij in overleg met onze partner een opleiding in klantvriendelijkheid gegeven aan de installateurs. Ook werd hen meermaals herhaald dat zij zelf bepaalde tools moeten voorzien om lek-vrij een vervanging te kunnen uitvoeren.

Natuurlijk blijft dit deels een vicieuze cirkel omdat de onderaannemers waarmee onze partner samenwerkt bij het vervangen van de meters ook regelmatig veranderen.

toch leidt het snel terugkoppelen van de door klant aangehaalde problemen tot oplossingen en verbeteringen binnen een relatief snelle termijn.

Opgelet: zeker belangrijk om mee te nemen is dat de uitrol van de digitale meters pas begin 2019 op volle snelheid gekomen is, waarbij de eerste acties op basis van de inkomende klachten pas midden 2019 ondernomen zijn geweest.

De klachten hier aan gekoppeld , en de daaruit gekomen aandachtspunten worden nu nog opgevolgd.

2/ Debiteurenbeheer

Deze klachten worden snel behandeld door de afdeling KCC.

Vb: aanpassing van het aantal wooneenheden: procedure hieromtrent is duidelijk omschreven en wordt steeds gevolgd door de medewerkers. De interne afspraak is dat de klant steeds de wijziging van het aantal wooneenheden kan melden indien er foutieve wooneenheden worden aangerekend. Wij passen dit éénmalig aan op basis van vertrouwen, daarna zal dit enkel nog met een plaats bezoek aangepast kunnen worden. Enkel in uitzonderlijke gevallen gaan we de verrekening retroactief aanpassen. De normale procedure is aanpassing vanaf datum melding van de klant.

3/ Facturatie

Regelmatig contacteren de klanten ons over een te hoge afrekening voor hun verbruik van drinkwater. Dit resulteert vaak in lekdossiers die door de afdeling Meterdienst behandeld worden.

Soms gebeurt het ook dat de klant een verkeerde meterstand heeft doorgegeven die dan resulteert in een hoge factuur. Indien deze stand niet 'abnormaal hoog' is, wordt deze niet uitgepikt als implausibele.

Omgekeerd, en dit is een verbeterpunt: de implausibele meterstanden komen veel sneller naar boven door de vervanging van de analoge meters door digitale. Zo worden de klanten wiens meterstanden geschat worden, en die dan mogelijks gedurende een lange tijd een lek hebben en zich daar al dan niet daarvan bewust zijn, ineens geconfronteerd met een werkelijke meterstand – en dus ook met een hoog verbruik. Wat weeral resulteert in lekdossiers.

In geval van de plaatsing van de digitale meter, krijgt de klant die ons toestemming geeft tot het verwerken van de gegevens, een persoonlijke toegang tot zijn gegevens via een beveiligde portaal, waar hij zijn verbruiken kan opvolgen, alsook op de hoogte gehouden kan worden van alarmerende voorvallen (zoals hoog verbruik (burst alarm) / continu verbruik (leak alarm) etc..)

Dit, en het inzichtelijk maken van de verbruiken kan de consument meer bewust doen stilstaan bij zijn dagelijkse verbruiken. (zeker in momenten van waterschaarste)

4/ Interventies

De klachten gekoppeld aan interventies zijn vaak waterkwaliteitsklachten als gevolg van werken, waarbij klant klaagt over de kleur of smaak van het water die afwijkend is, als gevolg van werken uitgevoerd door WL aan de distributieleidingen.

Hier zijn voornamelijk werkpunten die nog uit te werken zijn: momenteel worden er kaartjes gebust in geval er werken gepland zijn, zodat de klant verwittigd is over een mogelijke afsluiting van zijn watertoevoer alsook over mogelijk bruin water (en dat hij na de werken moet spoelen)

Een verbetering is reeds dat wij de klant informeren over aanstaande werken via onze website <http://waterstoring.be>

We zijn verder aan het brainstormen om de klant op een snellere en directere manier te bereiken. Er liggen enkele ideeën tot verbetering op tafel, maar moeten nog volledig uitgewerkt worden.

5/Aandere klachten

Bij het opmaken van dit rapport kwam naar boven dat ongeveer 50% van de klachten geklasseerd is onder 'andere klachten'.

Bij enkele steekproeven waarbij we keken naar de kwalificering van deze klachten en de werkelijke reden waarom er een klacht bij water-link was geponeerd, is het naar boven gekomen dat er effectief niet voldoende onderwerpen beschikbaar zijn binnen het bestaande systeem, waardoor die klachten niet in een bepaalde groep toegevoegd kunnen worden.

Vb: klacht waarbij een klant zich verwond heeft aan een slecht liggende deksel van een rioolput.

Verbeterpunt: er wordt binnen het team die de klachten behandeld gekeken naar een duidelijke opmaak van alle kwalificaties om de klachten op een overzichtelijke manier te kunnen groeperen.

Tegelijk staan we open om dit op te nemen met andere watermaatschappijen / vooral diegene die ook met SAP systeem werken / om daar mogelijks op een uniforme manier een lijn in te trekken, zodat de rapportering zowel intern, alsook naar de VMM in duidelijke en welbepaalde categorieën gebeurt.

Het is de bedoeling om dit nog in Q1 2020 te implementeren zodat een rapport voor het jaar 2020 een beduidend mindere aantal klachten bevat die niet toegewezen kunnen worden aan een bepaalde groep.

Inhoudelijk verslag IWVA klachtenbehandeling 2019 – tav. Dhr. Erwin Janssens

Naar aanleiding van uw vraag om U een summier, inhoudelijk verslag te bezorgen omtrent de klachtenbehandeling binnen de IWVA, kunnen wij u de volgende krachtlijnen meegeven.

In het algemeen ontvangen wij weinig tot geen klachten.

Belangrijke initiële opmerking is dat de IWVA een kwaliteitssysteem heeft conform de eisen van de norm EN ISO 9001:2015 wat betreft productie, distributie en sanering van drinkwater. Dit is een belangrijk instrument in de klachtenopvolging. Alle klachten worden in de tweemaandelijks kwaliteitsvergadering besproken om na te zien of er specifieke acties of structurele maatregelen nodig zijn.

A. De kwaliteit van het geleverde water

In 2019 kwamen 27 meldingen binnen in verband met de kwaliteit van het water. Het gaat hier om meldingen van verlaagde druk, bruin water of klachten in verband met de geur of de smaak.

De IWVA is systematisch bezig aan het vervangen van de gietijzeren leidingen. De lengte van het gietijzeren leidingnet bedraagt ondertussen minder dan 125 km (= +/- 11% van het totale net). Binnen de 6 jaar zou dit volledig moeten zijn vervangen.

Heel vaak worden de problemen opgelost door het spoelen van de leidingen. Er zijn in feite geen echte probleemgevallen.

Uiteraard ligt de oorzaak regelmatig ook bij een probleem op de binneninstallatie. Wij sturen meestal iemand ter plaatse om de situatie te bekijken en indien nodig worden stalen genomen.

B. Technische zaken

Hieromtrent kwamen een 10tal meldingen binnen. Het gaat om klanten die zich voor niets vrijgehouden hebben voor de ijking (vervanging) van de watermeter, omdat ter plaatse bleek dat de ijking niet kon worden uitgevoerd (bijvoorbeeld door een defecte straatafsluiter).

Nochtans wordt in de mate van het mogelijke steeds een controle en indien nodig vervanging uitgevoerd van de straatafsluiters.

In een 3 tal gevallen had een onderaannemer de locatie niet perfect hersteld. Die werden teruggestuurd en de problemen werden verholpen.

C. Klanten zaken/facturatie

Hieromtrent kunnen moeilijk cijfers worden gegeven. Een algemene vraag omtrent de facturatie wordt niet als klacht geregistreerd. Wij geven steeds de nodige uitleg bij vragen en beantwoorden alle opmerkingen. 1 of 2 gevallen zijn bij de Ombudsdienst beland, waarvan 1 onontvankelijk en 1 ongegrond is gebleken.

De meeste meldingen hebben betrekking op de aanrekening van het vast recht voor alleenstaanden of tweedeverblijvers. Zij vinden het doorgaans 'niet eerlijk' dat zij meer vast recht moeten betalen dan een gezin of dan een persoon die ter plaatse is gedomicilieerd.

Wij kunnen hier niet aan verhelpen, dit is decretaal vastgelegd.

Soms gaat het ook gewoon om een misverstand of een onduidelijkheid bij de facturatie. Dit wordt doorgaans tot tevredenheid van de klant uitgelegd.

D. Drinkwateronderbreking

Bij geplande werken worden de betrokken abonnees steeds verwittigd per sms en e-mail, of per post. Vooral de laatste categorie vormt soms een probleem. Brieven zouden te laat toekomen of worden niet ontvangen. Dit kan vooral een pijnlijk punt zijn bij professionelen (zoals bvb een kapsalon).

Wij maakten er dit jaar een actiepoint van om alle professionele klanten waarvan wij geen telefoonnummer of e-mailadres hadden aan te schrijven met de vraag ons deze gegevens te bezorgen opdat wij hen op die manier vlotter kunnen verwittigen. Dit heeft goeie respons opgeleverd.

E. Schadegevallen bij uitgevoerde werken of door schade bij een breuk.

Deze worden nooit geregistreerd als klacht, zij vormen het voorwerp van verzekeringsdossiers.

FARYS - SUMMIER OVERZICHT KLACHTENBEHANDELING 2019 AAN VLAAMSE OMBUDSDIENST

| Items | 1st Lijn | | Ombudsdossiers | |
|---|----------------------------|-------|-------------------------------|-------|
| | # | % | # | % |
| Aantal Klachten / Ombudsdossiers (Q vs. 2019) | | | | |
| Kwartaal 1 | 337 | 25% | 58 | 32% |
| Kwartaal 2 | 389 | 29% | 51 | 28% |
| Kwartaal 3 | 291 | 22% | 35 | 20% |
| Kwartaal 4 | 307 | 23% | 35 | 20% |
| 2019 | 1.324 | | 179 | |
| Gegronnd (Q vs. 2019) | | | | |
| Kwartaal 1 | 162 | 12% | 4 | 2% |
| Kwartaal 2 | 187 | 14% | 6 | 3% |
| Kwartaal 3 | 163 | 12% | 6 | 3% |
| Kwartaal 4 | 153 | 12% | 6 | 3% |
| 2019 | 665 | 50% | 22 | 12% |
| Afhandeling Buiten Termijn (2019) | 35 | 3% | | |
| Gemiddelde Afhandelingstermijn (dagen) (2019) | | | 2,6 | |
| Per Aantal klanten (1/1/2019) (2019): 687.161 | | | | |
| Ratio Klachten/Ombudsdossiers vs. # klanten: | | 0,19% | | 0,03% |
| Per Klachtcategorie (VMM) (2019) | | | | |
| Kwaliteit drinkwater | 69 | 5% | 5 | 3% |
| Gezinskorting/Gedomicilieerden | 32 | 2% | 2 | 1% |
| Sociale vrijstelling | 26 | 2% | 1 | 1% |
| Aangerekend verbruik | 113 | 9% | 14 | 8% |
| Facturatie - andere | 107 | 8% | 46 | 26% |
| Communicatie/Klantgerichtheid | 146 | 11% | 38 | 21% |
| Technische zaken | 36 | 3% | 12 | 7% |
| Weg- en voetpadherstel | 64 | 5% | 5 | 3% |
| Drinkwateronderbreking | 181 | 14% | 25 | 14% |
| Afvoer naar saneringsnetwerk | 35 | 3% | 12 | 7% |
| Andere | 515 | 39% | 19 | 11% |
| | 1.324 | | 179 | |
| Ombudsdossier per Activiteit (2019) | | | | |
| Klanteninteracties (incl. Sportbeheer) | | | 79 | 44% |
| Operaties Drinkwater | | | 77 | 43% |
| Operaties Afvalwater | | | 23 | 13% |
| | | | 179 | |
| <i>Bevoegdheid:</i> | <i>Klantendienst</i> | | <i>Ombudsfunctie alg.dir.</i> | |
| | <i>Klachtenbehandeling</i> | | <i>Interne 2de Lijn</i> | |
| Evaluatie: | | | | |
| Grootste klachtenitem bleef in 2019 inningen en administratiekost (1steLijn ref.: 'Andere'/Omb.D. ref.: 'Facturatie-andere'). | | | | |
| Door de gewijzigde aanmaanstrategie (aanpassing AWVR per 1/7/2019) verminderde dit in 2de jaarhelft (ook qua totaal). | | | | |
| Voor het overige geen significante trendafwijkingen t.o.v. vorige jaren. | | | | |

Werk en Economie



Vlaanderen
verbeelding werkt

Jaarrapport klachten 2019

Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

10 februari 2020

INHOUD

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Samenvatting | 3 |
| 1.1 | Sodexo | 3 |
| 1.2 | Departement Werk en Sociale Economie | 3 |
| 1.3 | SYNTRA vzw's | 4 |
| 1.4 | SYNTRA Vlaanderen | 4 |
| 1.5 | VDAB | 5 |
| 2 | Cijfergegevens | 6 |
| 2.1 | Beleidsdomein Werk en Sociale Economie | 6 |
| 2.2 | Sodexo | 9 |
| 3 | Conclusie | 10 |
| 4 | Rapporten | 12 |

1 SAMENVATTING

Conform het Vlaams Bestuursdecreet schetst het beleidsdomein Werk en Sociale Economie (WSE) met dit klachtenrapport een beeld over haar klachten in 2019. Dit jaarrapport is een samenwerking tussen de klachtencoördinatoren van het Departement Werk en Sociale Economie (WSE), Sodexo, SYNTRA Vlaanderen, SYNTRA vzw's en de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB).

In 2019 ontving het beleidsdomein WSE in totaal 2556 klachten¹. Deze klachten kunnen vervolgens opgedeeld worden in 2017 ontvankelijke en 376 onontvankelijke klachten. Er waren in totaal 776 (deels) gegronde klachten en 1173 ongegronde klachten.

1.1 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 en gegronde en ongegronde klachten. In het kader van de overheidsopdracht noteerde Sodexo 231 693 contactopnames met zowel dienstencheques-gebruikers als dienstencheques-ondernemingen, wat minder is dan voorgaande jaren.

Als we meer inzoomen op specifieke klachten, noteerde Sodexo voornamelijk klachten over de gebruikerservaring van individuele dienstencheques-gebruikers. Ook ontving Sodexo meer klachten dan vorig jaar over vervallen dienstencheques en de geldigheidsperiode van de dienstencheques. Echter verminderde het aantal contactopnames gevoelig, wat een rechtstreeks gevolg is van een verdere stabilisatie van de interne werking en de implementatie van de klantendienst binnen het departement van de dienstencheques zelf.

Ook voor 2020 voorziet Sodexo een aantal nieuwe maatregelen en innovaties die de gebruiksvriendelijkheid voor zowel dienstencheques-gebruikers als -ondernemingen verder zal optimaliseren. Zo zullen gebruikers het volledige beheer van hun dienstencheques kunnen opvolgen via een nieuwe mobiele applicatie en er kan ook opnieuw gebruik gemaakt worden van de online betaling. Daarnaast wordt 'Mijn Burgerprofiel' geïntegreerd in het dienstencheques-platform, waardoor gebruikers eenvoudig bepaalde attesten kunnen raadplegen en opladen. Een andere belangrijke nieuwigheid is het opzetten van een specifieke klachtenopvolgingsdienst, waarbij een aantal medewerkers specifiek worden ingezet voor het afhandelen van klachten.

1.2 DEPARTEMENT WERK EN SOCIALE ECONOMIE

In 2019 ontving de klachtencoördinator van het Departement WSE in totaal 134 klachten, waarvan er 98 klachten ontvankelijk en 36 klachten onontvankelijk waren. Verder kunnen de ontvankelijke klachten opgedeeld worden in 42 gegronde en 56 ongegronde klachten. De gemiddelde behandeltermijn van een klacht bedroeg 10 kalenderdagen in 2019.

¹ Het totale 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.



Het grootste aantal klachten ontving de klachtencoördinator voor de dienstencheques (28 ontvankelijke klachten), waarbij de meeste klachten gaan over de geldigheidsduur van de dienstencheques en het supplement dat aangerekend wordt bij de omruiling van ongebruikte dienstencheques. Daarnaast werden er ook een aantal klachten ontvangen voor het Vlaams Zorgkrediet (16 ontvankelijke klachten) en de Aanmoedigingspremie (13 klachten). Hierbij werd voornamelijk klacht ingediend tegen de beslissing in individuele dossiers. Ook werden nog een aantal klachten ontvangen voor de Vlaamse Ondersteuningspremie (VOP – 10 ontvankelijke klachten) en voor de arbeidskaarten (7 ontvankelijke klachten). Voor het luik Sociale Economie werden er 5 klachten ontvangen, wat eerder beperkt lijkt maar wat te verklaren is door het feit dat het Departement WSE verantwoordelijk is voor de uitvoering van een aantal maatregelen binnen de Sociale Economie en niet voor de gehele sector.

Als we gaan kijken via welk kanaal een burger voornamelijk klacht indient, moeten we opmerken dat het webformulier aan populariteit heeft ingeboet en dat er meer klachten werden ontvangen via e-mail. Een verklaring hiervoor kan gevonden worden in de nieuwe website die het Departement WSE in 2019 lanceerde.

In 2020 zal het Departement WSE zich voornamelijk richten op het project rond klantgerichtheid, waarbij er volop wordt ingezet op de 4 pijlers die hiervoor gedefinieerd werden: begrip, transparantie, eenvoud en duurzaamheid. Opdat deze kernwaarden geen lege begrippen blijven, zullen er tal van acties ondernomen worden om ze doorheen het hele Departement WSE uit te dragen en zullen zij ook binnen de klachtenwerking centraal komen te staan. Daarnaast wordt ook bekeken hoe het klachtenformulier prominenter op de website kan geplaatst worden, zodat burgers hier sneller hun weg naar vinden.

1.3 SYNTRA VZW'S

De verschillende SYNTRA's ontvingen in 2019 302 klachten: dit is een stijging ten opzichte van het voorgaande jaar (288 klachten in 2018). Het totale aantal ontvangen klachten kan opgedeeld worden in 214 ontvankelijke en 88 onontvankelijke klachten. Er werden 156 (deels) gegronde klachten genoteerd alsook 58 ongegronde klachten. Het merendeel van de klachten had betrekking op problemen met een docent of gingen over de inhoud van een cursus. Daarnaast is er een tweede grote groep klachten die komen van cursisten die niet akkoord gaan met genomen beslissingen inzake resultaten, vrijstellingen of evaluaties.

Voor 2020 willen de SYNTRA's voornamelijk inzetten op een verhoogde klanttevredenheid, een verhoogde docentenkwaliteit en een verbetering van het klachtenmanagement. Zo wil SYNTRA Limburg meer inzetten op 'customer delight', waarbij een belangrijke rol is weggelegd voor het kwaliteitsteam. Daarenboven willen zij zich meer focussen op de begeleiding van docenten en het bewaken van de kwaliteit van lesgeven, net zoals dit ook bij SYNTRA West een uitdaging is voor het komende jaar. SYNTRA Brussel op haar beurt, wil de kwaliteit van haar klachtenmanagement gevoelig verbeteren door de invoering van een Quality Management System (QMS - ISO 9001-2015).

1.4 SYNTRA VLAANDEREN

In 2019 ontving SYNTRA Vlaanderen 89 klachten, waarvan er 81 ontvankelijk en 8 onontvankelijk waren. Van de 81 ontvankelijke klachten waren er 69 (deels) gegrond en 12 ongegrond. De gemiddelde behandeltermijn ligt op 9,1 kalenderdagen, wat vergelijkbaar is met de gemiddelde behandeltermijn in 2018 (9,5 kalenderdagen).



De meeste klachten komen van burgers die niet akkoord zijn met de prestatie of beslissing, met andere woorden cursisten die niet akkoord gaan met toegekende punten op examens of eindwerken. Andere klachten gaan over het te laat bezorgen van een diploma of een getuigschrift. Indien een cursist na tussenkomst van de klachtencoördinator van SYNTRA Vlaanderen niet tevreden is met de uitkomst van zijn klacht, kan hij beroep instellen bij de Raad van Bestuur van SYNTRA Vlaanderen. Dit gebeurde in 2019 slechts eenmaal.

Naar aanleiding van de inkanteling van SYNTRA Vlaanderen op 31 december 2020 in zowel het Departement WSE, VDAB en het Agentschap voor Innoveren en Ondernemen (VLAIO), is er in 2020 vooral de ambitie om de continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening te blijven garanderen.

1.5 VDAB

VDAB behandelde in 2019 2031 dossiers, wat 3% meer is dan in 2018. Met dit aantal zijn zij tevens, zoals voorgaande jaren, de entiteit binnen het beleidsdomein WSE met het grootste aantal ontvangen klachten. De 2031 behandelde dossiers kunnen opgesplitst worden in 1624 ontvankelijke klachten, 244 onontvankelijke klachten, 129 suggesties en 34 klachten die werden opgelost bij melding. De gemiddelde behandeltermijn van een dossier bedroeg 19,6 dagen in 2019, tegenover 18 dagen in 2018.

De meeste ontvankelijke klachten handelen over het persoonlijk actieplan naar werk (508 klachten) en een matchbaar werkzoekenden dossier (465 klachten). Het aantal ontvangen klachten voor beide klachtenbeelden steeg dit jaar in vergelijking met 2018, wat kan verklaard worden door de rol die de actieve en consequente bemiddeling van het werkzoekendrag en de nieuwe contactstrategie hierin speelt.

Een tweede klachtenbeeld dat we kunnen onderscheiden gaat over opleidingen (219 klachten) en een matchbare vacature (166 klachten), waarbij de meeste klachten gaan over het verloop van de opleiding en over het niet-toegelaten worden tot een opleiding. Daarnaast handelen 158 klachten over diverse thema's, zoals werkplekieren, loopbaanbegeleiding, loopbaancheques, website, facility, human resources (HR) en ondersteuning bij collectief ontslag.

In het regeerakkoord 2020-2025 staat dat er minstens 120.000 extra mensen aan het werk moeten, met als doel een tewerkstellingsgraad van 80%. In deze transitie is een belangrijke rol weggelegd voor VDAB, waarbij zij reeds enkele engagementen hebben vastgelegd om dit doel te behalen. Daarenboven wil VDAB volop focussen op haar kerntaken en zich inzetten voor een optimale werking van data en technologie, nauw samenwerken met andere overheidsdiensten en sterke partnerschappen aangaan met gespecialiseerde organisaties. Daarnaast zet VDAB ook verder in op de nieuwe contactstrategie, die deel uitmaakt van het vernieuwde dienstverleningsmodel 2020, waarmee zij zich willen wapenen voor de toekomst.



2 CIJFERGEGEVENS

2.1 BELEIDSDOMEIN WERK EN SOCIALE ECONOMIE

| | DWSE | SYNTRA Vlaanderen | SYNTRA vzw's | VDAB | TOTAAL |
|------------------------|------|-------------------|--------------|-------------------|-------------|
| Totaal aantal klachten | 134 | 89 | 302 | 2031 ² | 2556 |

| Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord | 0 – 45 dagen | 131 | 79 ³ | 278 | 1575 | 2063 |
|--|-------------------|-----------|-----------------|-------------|-------------|-----------|
| | Meer dan 45 dagen | 3 | 2 | 24 | 49 | 78 |
| | <i>Gemiddelde</i> | <i>10</i> | <i>9,1</i> | <i>21,6</i> | <i>19,6</i> | <i>15</i> |

Tabel 1: Totaal aantal klachten 2019
Bron: Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

² VDAB rapporteert over 1624 ontvankelijke klachten, 244 onontvankelijke klachten, 129 suggesties en 34 klachten opgelost bij melding.

³ SYNTRA Vlaanderen hield in 2019 enkel de behandeltermijn van ontvankelijke klachten bij.

| | | DWSE | SYNTRA Vlaanderen | SYNTRA vzw's | VDAB | TOTAAL |
|--|---|------|----------------------|-----------------|------|--------|
| Totaal aantal onontvankelijke klachten | | 36 | 8 | 88 | 244 | 376 |
| Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid | Al eerder klacht ingediend | 0 | 0 | 1 | 12 | 13 |
| | Meer dan een jaar voordien | 0 | 0 | 0 | 10 | 10 |
| | Nog niet alle beroepsprocedures aangewend | 0 | 0 | 0 | 18 | 18 |
| | Jurisdictioneel beroep aanhangig | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| | Kennelijk ongegrond | 1 | 0 | 82 | 0 | 83 |
| | Geen belang | 0 | 8 | 5 | 12 | 25 |
| | Anoniem | 0 | 0 | 0 | 9 | 9 |
| | Beleid en regelgeving | 0 | 0 | 0 | 34 | 34 |
| | Geen Vlaamse Overheid | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Interne personeelsaangeleg enheden | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Niet bevoegd | 35 | 0 | 0 | 96 | 131 |
| | Ingetrokken/ privacy/ geen toestemming/ opgevraagde info niet ontvangen | 0 | 0 | 0 | 50 | 50 |

Tabel 2: Totaal aantal onontvankelijke klachten 2019
Bron: Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

| | | DWSE | SYNTRA Vlaanderen | SYNTRA vzw's | VDAB | TOTAAL |
|---|----------------|------|----------------------|-----------------|------|--------|
| Totaal aantal ontvankelijke klachten | | 98 | 81 | 214 | 1624 | 2017 |
| Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid | Gegrond | 42 | 34 | 94 | 321 | 491 |
| | Deels gegrond | 0 | 35 | 62 | 188 | 285 |
| | Ongegrond | 56 | 12 | 58 | 1047 | 1173 |
| | Geen oordeel | 0 | 0 | 0 | 68 | 68 |
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing | Opgelost | 33 | 62 | 125 | 333 | 3820 |
| | Deels opgelost | 7 | 3 | 9 | 104 | 123 |
| | Onopgelost | 2 | 4 | 22 | 72 | 100 |

Tabel 3: Totaal aantal ontvankelijke klachten 2019
Bron: Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

2.2 SODEXO

| | Sodexo |
|-------------------------------------|---------------|
| Totaal aantal contactopnames | 231.693 |

Tabel 4: Totaal aantal contactopnames 2019
Bron: Sodexo

De rapportering van Sodexo in het kader van de dienstencheques, moet enigszins genuanceerd worden. De monitoring en rapportering van de klachten die Sodexo ontvangt in het kader van de dienstencheques, gebeurt volgens de voorwaarden die werden vastgelegd in de overheidsopdracht. Binnen deze opdracht wordt er geen onderscheid gemaakt tussen ontvankelijke en onontvankelijke en gegronde en ongegronde klachten.

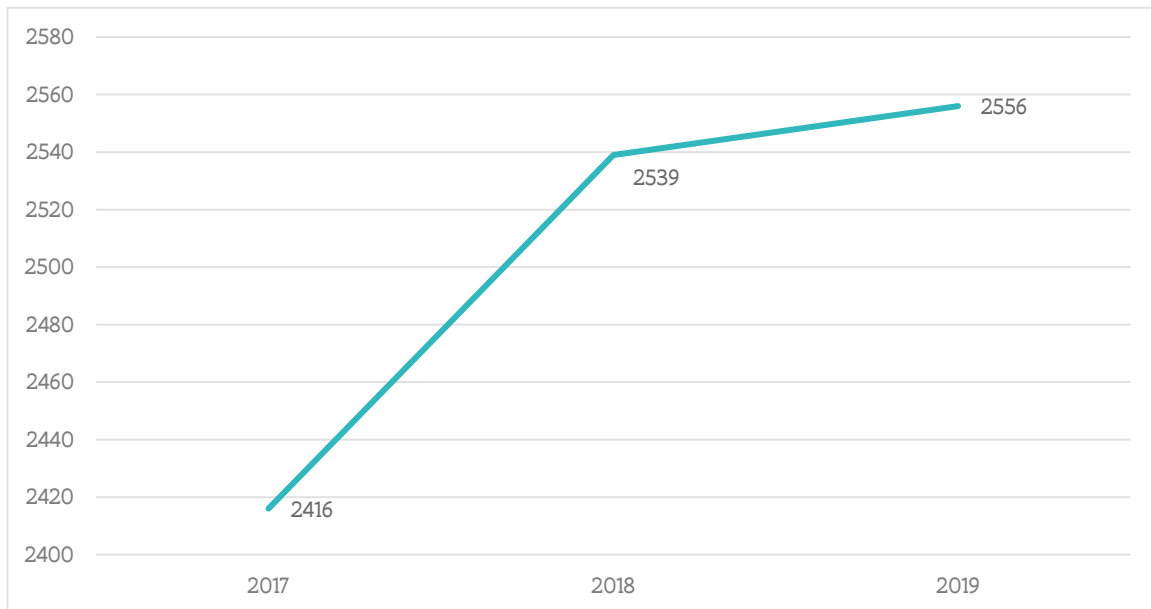
Er wordt wel een onderscheid gemaakt tussen volgende gegevens:

- Gebruikers
 - o Contacten via telefoon;
 - o Contacten via e-mail;
 - o Klachten via het klachtenformulier;
 - o Klachten en vragen via de Vlaamse Ombudsdienst, Departement WSE en de Vlaamse Infolijn.

- Erkende ondernemingen
 - o Contacten via telefoon;
 - o Contacten via e-mail;
 - o Klachten via het klachtenformulier;
 - o Klachten en vragen via de Vlaamse Ombudsdienst, Departement WSE en de Vlaamse Infolijn.

3 CONCLUSIE

In 2019 ontving het beleidsdomein WSE in totaal 2556 klachten, wat neerkomt op een zeer lichte stijging van het aantal klachten in vergelijking met voorgaande jaren.



Grafiek 1: Aantal ontvangen klachten beleidsdomein Werk en Sociale Economie 2017 – 2019
Bron: Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

We trekken hiermee de stijgende lijn door, maar hoeven niet meteen te besluiten dat de dienstverlening naar onze klanten toe heeft ingeboet op kwaliteit. Jaar na jaar worden er meer klachten ontvangen omdat er immers een steeds grotere bewustwording is rond het belang van klachten, waardoor zij ook gemakkelijker (h)erkend worden. Bovendien wordt ook de klachtenprocedure steeds meer gepromoot bij de burger waardoor de drempel om een klacht in te dienen steeds lager wordt.

Daarnaast blijkt dat vele klachten na onderzoek ongegrond zijn, waarbij er wel correct werd gehandeld door de medewerkers van het beleidsdomein WSE maar waarbij de burger dit niet zo ervaart. Betekent dit dan automatisch dat een verzoeker het bij het verkeerde eind heeft? Uiteraard niet! Elk contact met een burger is verschillend en indien de subjectieve ervaring van een burger eerder negatief is, moeten wij ook hieruit lessen trekken, ongeacht of de medewerkers van het beleidsdomein WSE correct hebben gehandeld.

Een constante doorheen de klachtenrapporten van de voorbij jaren is evenwel de inhoud van de klachten. De twee maatregelen waarover de medewerkers van het Departement WSE de meeste klachten ontvingen, gaan zoals voorgaande jaren over de dienstencheques en het Vlaams Zorgkrediet. Dit is niet omdat de diensten die deze maatregelen beheren het slechter doen dan andere diensten, maar omdat dit nu eenmaal zeer populaire maatregelen voor een hele grote doelgroep zijn.



Ook bij SYNTRA Vlaanderen en de SYNTRA vzw's zien we telkens dezelfde klachtenbeelden terugkomen: cursisten die niet akkoord gaan met toegekende punten en vrijstellingen, en cursisten die problemen ondervinden met een docent of de lesinhoud.

VDAB blijft binnen het beleidsdomein WSE de grootste speler met het hoogste aantal ontvangen klachten en noteerde een lichte stijging van het aantal behandelde dossiers in vergelijking met vorig jaar. Dit is te wijten aan de rol die de actieve en consequente bemiddeling van het werkzoekgedrag en de nieuwe contactstrategie hierin speelt. Sodexo op haar beurt noteerde in 2019 minder contactopnames dan voorgaande jaren. De specifieke klachten gaan net zoals de voorbije jaren over de individuele gebruikerservaring van dienstencheques-gebruikers en klachten over de geldende regelgeving, zoals de geldigheidsperiode van de dienstencheques.

Ook in 2020 blijft het beleidsdomein WSE investeren in een kwaliteitsvol klachtenmanagement. Het Departement WSE zal haar bestaande klachtenprocessen kritisch onder de loep nemen en zich focussen om haar dienstverlening klantgericht te maken volgens de 4 geformuleerde kernwaarden: begrip, eenvoud, transparantie en duurzaamheid. Daarnaast krijgt het klachtenformulier een meer prominente plaats op de website. Sodexo zal een reeks maatregelen en innovaties doorvoeren die de gebruiksvriendelijkheid voor de verschillende actoren verder moeten optimaliseren, en VDAB wil met zijn vernieuwde dienstverleningsmodel 2020 de dienstverlening naar zijn klanten toekomstgericht maken.

Een buitenbeentje dit jaar is SYNTRA Vlaanderen. Zij staan voor de grootste uitdaging binnen het beleidsdomein WSE aangezien in het nieuwe regeerakkoord werd opgenomen dat zij worden ingekanteld bij het Departement WSE, VDAB en VLAIO. Zij willen in 2020 voornamelijk focussen op het garanderen van de kwaliteit van haar dienstverlening.



4 RAPPORTEN

Hierna kan u de verschillende deelrapporten terugvinden van het Beleidsdomein Werk en Sociale Economie, in onderstaande volgorde:

1. Klachtenrapport 2019: **Departement Werk en Sociale Economie**
2. Klachtenrapport 2019: **Sodexo**
3. Klachtenrapport 2019: **SYNTRA vzw's**
4. Klachtenrapport 2019: **SYNTRA Vlaanderen**
5. Klachtenrapport 2019: **VDAB**



Vlaanderen
verbeelding werkt

Jaarrapport klachten 2019

10 februari 2020

DEPARTEMENT
WERK &
SOCIALE
ECONOMIE

vlaanderen.be/departement-wse
Bemiddelingsboek 2019 p.467

INHOUD

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Inleiding | 3 |
| 2 | Klachten behandeld door het Departement Werk en Sociale Economie in 2019..... | 4 |
| 2.1 | Cijfergegevens | 4 |
| 2.1.1 | Aantal klachten | 4 |
| 2.1.2 | Klachtenregistratie | 6 |
| 2.1.3 | Behandeltermijn klachten | 7 |
| 2.1.4 | Klachtenregistratie | 7 |
| 2.2 | Vaststellingen over klachten | 8 |
| 2.2.1 | Ontvankelijke klachten | 8 |
| 2.2.2 | Ontvankelijke klachten | 9 |
| 2.2.3 | Ongegronde en gegronde klachten | 11 |
| 2.3 | Inhoud van de klachten | 12 |
| 2.3.1 | Ombudsnormen | 13 |
| 2.3.2 | Maatregelen | 14 |
| 3 | Uitvoering aanbevelingen jaarrapport 2018 | 19 |
| 3.1 | Aanbeveling 1 | 19 |
| 3.2 | Aanbeveling 2 | 19 |
| 3.3 | Aanbeveling 3 | 20 |
| 4 | Vooruitblik 2020: interne aanbevelingen | 21 |
| 4.1 | Materies | 21 |
| 4.1.1 | Dienstencheques | 21 |
| 4.1.2 | Aanmoedigingspremie en Vlaams Zorgkrediet | 21 |
| 4.1.3 | Vlaamse Ondersteuningspremie | 21 |
| 4.1.4 | Arbeidskaarten | 21 |
| 4.2 | Klachtenproces en -registratie | 22 |
| 4.3 | Inkanteling SYNTRA Vlaanderen | 22 |
| 4.4 | Klantgerichtheid | 22 |
| 4.5 | Tevredenheidsmetingen | 23 |
| 5 | Conclusie | 24 |
| 6 | Aanbevelingen voor een oplossingsgerichte klachtenbehandeling..... | 25 |
| 6.1 | Aandachtspunt: klachten ontvangen | 25 |
| 6.2 | Aandachtspunt: klachten behandelen | 25 |
| 6.3 | Aandachtspunt: lessen trekken | 26 |

1 INLEIDING

In 2019 werd een daling van het aantal ontvangen klachten opgetekend. Hieraan liggen een aantal factoren ten grondslag. Als eerste worden de klachten in het kader van onze inspectiediensten niet langer opgenomen in dit rapport, omdat dit geen klachten zijn volgens de definitie van het klachtendecreet. In tweede instantie merken we op dat sinds het publiceren van onze nieuwe website, er minder klachten via het klachtenformulier worden ontvangen hoewel dit voorheen het belangrijkste ontvangstkanaal was. Ten derde deden er zich in 2019 geen grote structurele problemen voor die een invloed hadden op het klachtenaantal, zoals bijvoorbeeld in 2018 wel gebeurde met het Vlaams Zorgkrediet.

Om alle ontvangen klachten op een uniforme en klantgerichte wijze af te handelen, werd in 2019 een proces voor klachtenbehandeling uitgerold binnen het Departement Werk en Sociale Economie (WSE). Voor een goede opvolging hiervan werd daarna ook een registratiesysteem in gebruik genomen, waartoe elke medewerker van het Departement WSE toegang heeft. Opdat elke medewerker weet wat hij moet doen als hij in aanraking komt met een klacht, kreeg iedereen vervolgens een vorming rond klachtenregistratie en –behandeling.

Hoewel het hele klachtenproces werd gestroomlijnd, blijven er nog een aantal uitdagingen waarover in 2020 grondig nagedacht moet worden. Zo moeten we ons de vraag stellen hoe wij als Departement WSE het verhaal van bemiddeling kunnen implementeren in onze werking. Gezien de maatregelen die het Departement WSE beheert, hebben wij voornamelijk een rol als subsidieverstrekker. In de uitvoering van deze rol dienen wij ons strikt te houden aan de geldende regelgeving, die vaak weinig interpretatieruimte toelaat en daarom vaak haaks staat op bemiddeling en verzoening. Daarnaast stelde het Departement WSE in 2019 een klantensie op, waaraan in 2020 concrete acties zullen worden gekoppeld om onze dienstverlening meer in het teken van de klant te stellen.

Zoals u kan lezen wordt 2020 een uitermate boeiend jaar, maar vooraleer we deze uitdagingen aangaan willen we via dit jaarrapport eerst een grondige analyse maken van 2019.



2 KLACHTEN BEHANDELD DOOR HET DEPARTEMENT WERK EN SOCIALE ECONOMIE IN 2019

2.1 CIJFERGEGEVENS

2.1.1 Aantal klachten

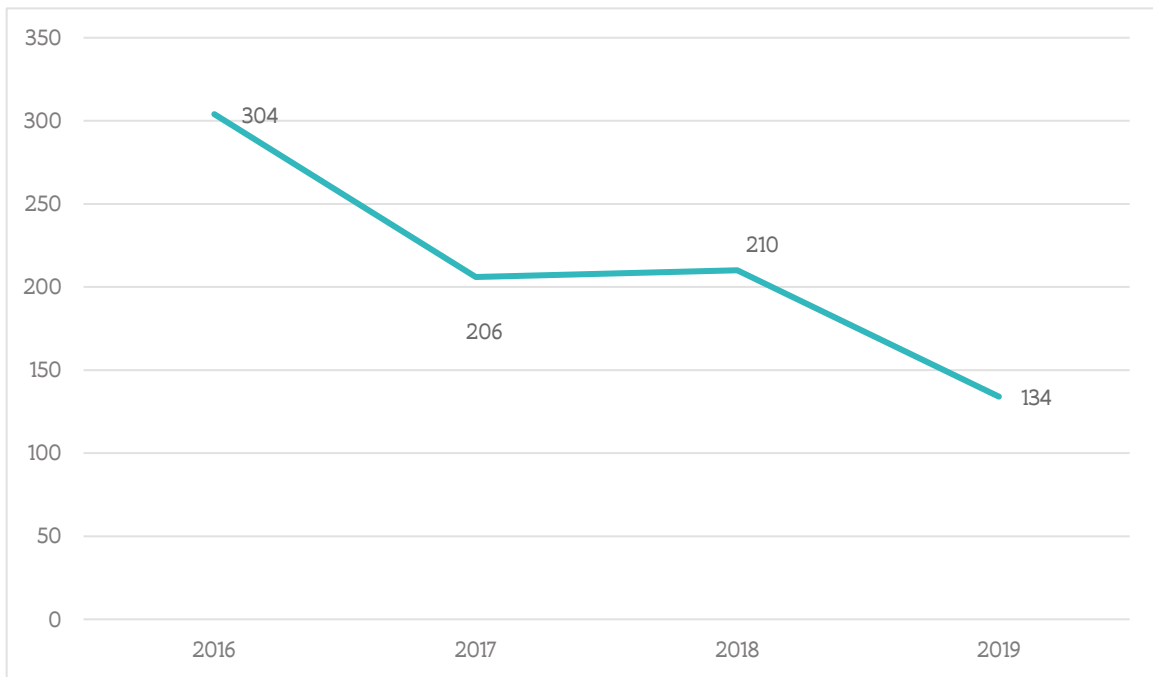
| | |
|----------------------------------|-----|
| Totaal aantal ontvangen klachten | 134 |
| Aantal onontvankelijke klachten | 36 |
| Aantal ontvankelijke klachten | 98 |
| Aantal gegronde klachten | 42 |

Tabel 1: Aantal ontvangen klachten 2019
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

Bovenstaande cijfergegevens zijn gebaseerd op het aantal klachten die werd ontvangen door het Departement Werk en Sociale Economie (WSE), en die werden geregistreerd in de klachtendatabank.

In vergelijking met voorgaande jaren werden er heel wat minder klachten geregistreerd. Tot vorig jaar werden de klachten die voor de afdeling Vlaamse Sociale Inspectie werden ontvangen door de klachtencoördinator, meegenomen in de telling van het aantal klachten hoewel dit strikt genomen geen klachten zijn volgens de definitie van het Vlaams Bestuursdecreet. Sinds dit jaar (2019) zijn deze klachten dan ook niet meer opgenomen in de telling, wat de significante daling verklaart. Deze wijziging werd eveneens afgestemd met de Vlaamse Ombudsdienst en werd ook door hen goedgekeurd.

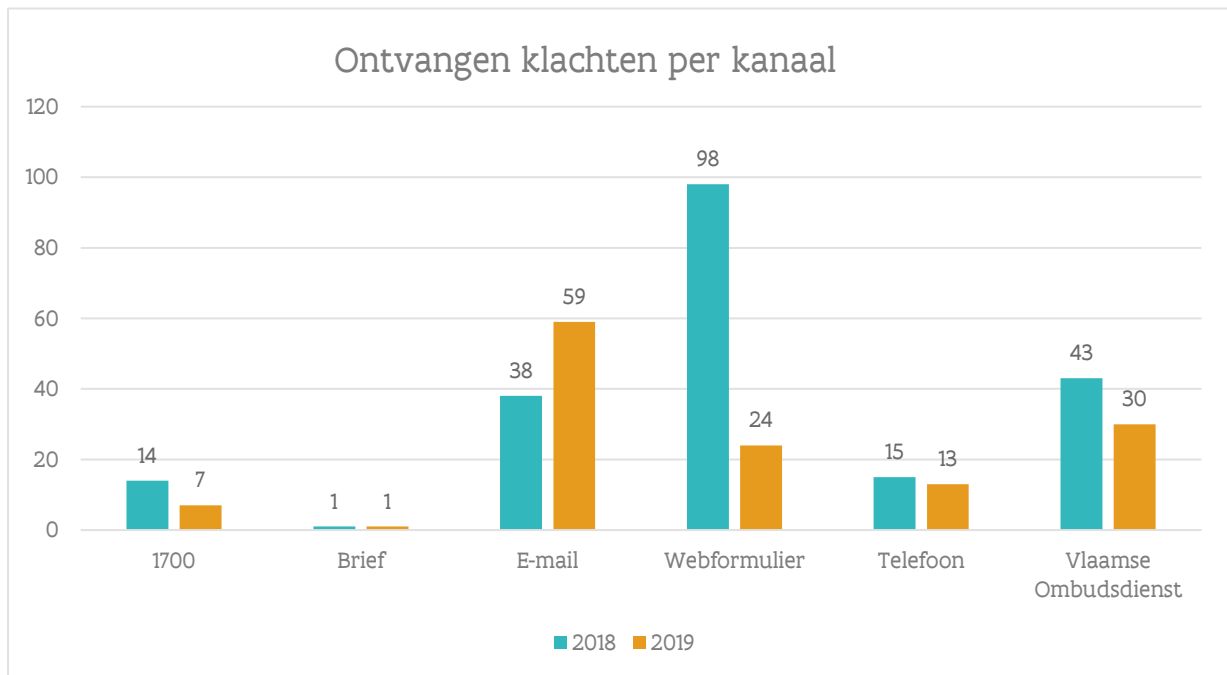
Om een duidelijkere vergelijking te kunnen maken tussen 2018 en 2019, is het beter om te bekijken wat het verschil is tussen het aantal ontvangen ontvankelijke klachten, zie hoofdstuk 2.2.2: ontvankelijke klachten.



Grafiek 1: Evolutie aantal ontvangen klachten periode 2016-2019
Bron: Departement Werk en Sociale Economie



2.1.2 Klachtencaptatie

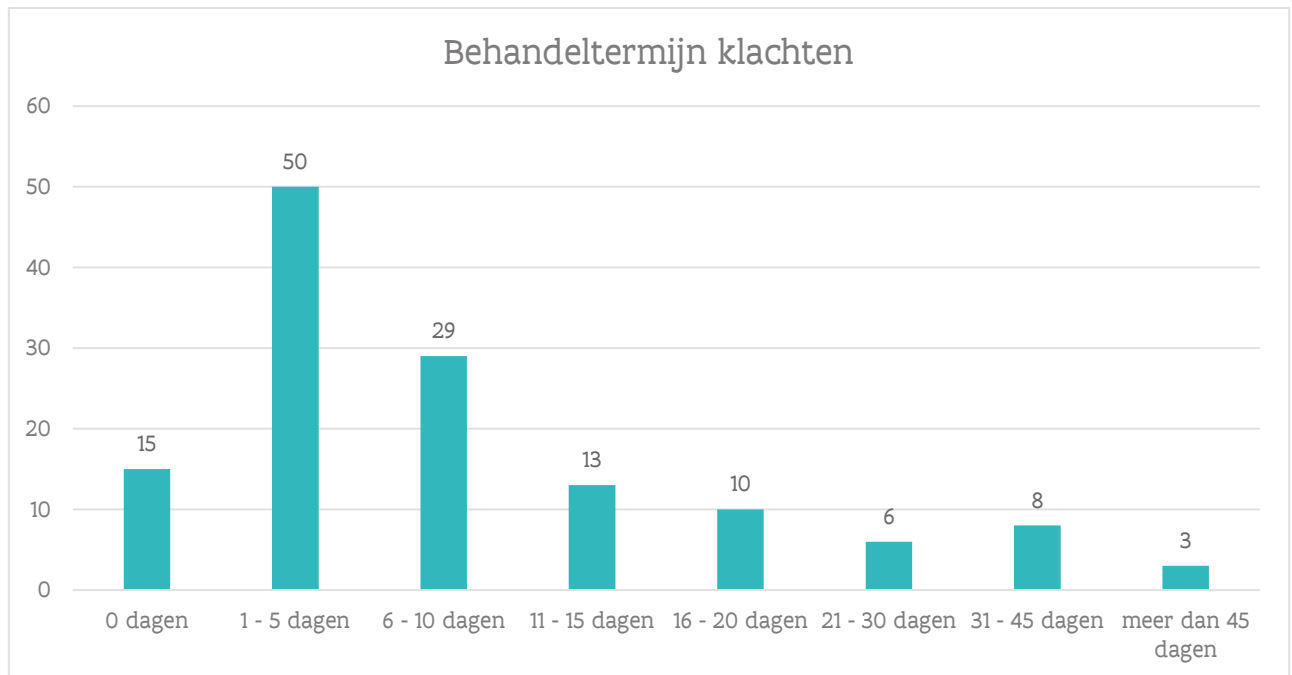


Grafiek 2: Aantal ontvangen klachten per kanaal 2018 – 2019
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

In tegenstelling tot vorig jaar, toen de meeste klachten via het webformulier werden ontvangen, worden in 2019 de meeste klachten ontvangen via het e-mailadres klachten.wse@vlaanderen.be. Een verklaring voor het mindere gebruik van het webformulier kan schuilen in de lancering van de nieuwe website van het Departement WSE, waardoor het klachtenformulier misschien moeilijker te vinden is. In 2020 zal een inspanning gedaan worden om het klachtenformulier prominenter in beeld te brengen en om het gebruik hiervan te promoten.

Daarnaast zijn er ook veel eerstelijnsklachten voor het Departement WSE die via de Vlaamse Ombudsdienst worden ingediend. Door de toenemende bekendheid van zowel de Vlaamse Ombudsman als de Vlaamse Ombudsdienst is dit helaas niet altijd te vermijden. De goede verstandhouding tussen het Departement WSE en de Vlaamse Ombudsdienst zorgt er evenwel voor dat alle klachten vlot doorstromen en afgehandeld worden.

2.1.3 Behandeltermijn klachten



Grafiek 3: Behandeltermijn klachten 2019
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

De gemiddelde behandeltermijn bedroeg 10 kalenderdagen in 2019, wat hoger is dan de gemiddelde behandeltermijn van 6 kalenderdagen in 2018. De reden hiervoor kan gevonden worden in een hogere complexiteit van klachten, zoals bijvoorbeeld de klacht die ontvangen werd over de dienstverlening van onze inspecteurs. Indien we zulke klacht duurzaam willen afhandelen, is het niet voldoende om louter het dossier in te kijken maar moet er een gesprek aangegaan worden met elk van de betrokkenen om het volledige verhaal in kaart te kunnen brengen.

Daarnaast waren er 15 klachten die op de dag van ontvangst konden opgelost worden en 50 klachten werden binnen een termijn van 1 tot 5 kalenderdagen opgelost. De grafiek laat ook zien dat er 3 klachten waren die niet binnen de voorgeschreven behandeltermijn van 45 kalenderdagen konden afgehandeld worden. Uiteraard moeten we er naar streven om dit aantal naar nul te herleiden, maar tijdens het lange behandelproces van elk van deze 3 klachten stond het Departement WSE constant in contact met de verzoeker en wist de verzoeker het hele proces lang in welke fase zijn klacht zich bevond.

2.1.4 Klachtenregistratie

Bij de opmaak van dit klachtenrapport is uitgegaan van de cijfergegevens uit de databank 'klachtenregistratie'. Sinds het voorjaar 2019 heeft elke medewerker van het Departement WSE toegang tot dit registratiesysteem en wordt er van hem verwacht alle ontvangen klachten hierin te registreren.



2.2 VASTSTELLINGEN OVER KLACHTEN

2.2.1 Onontvankelijke klachten

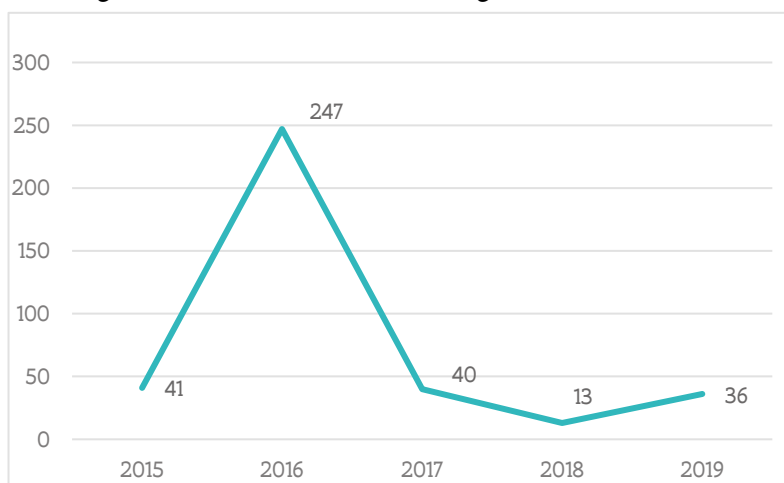
Een klacht wordt bij het Departement WSE als onontvankelijk beschouwd als:

- Het onderwerp van de klacht geen betrekking heeft op de dienstverlening van het Departement WSE;
- De klacht kennelijk onredelijk is;
- De klacht betrekking heeft op feiten:
 - waarover de indiener eerder een klacht heeft ingediend en die reeds werd behandeld;
 - die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
 - waarover alle administratieve beroepsmogelijkheden nog niet aangewend werden of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is.

In 2019 ontving het Departement WSE in totaal 36 onontvankelijke klachten. Op een totaal van 134 klachten, betekent dit 26,9% onontvankelijke klachten. Er werden 35 klachten onontvankelijk beschouwd omdat zij geen betrekking hebben op de dienstverlening van het Departement WSE; 1 klacht werd als onontvankelijk bestempeld omdat de klacht onredelijk was.

Het grootste aantal onontvankelijke klachten (14 klachten of 38,9% van het totaal aantal onontvankelijke klachten) had betrekking op de dienstencheques. Deze klachten gingen meestal over onderwerpen die onder de dienstverlening van Sodexo vallen (bijvoorbeeld een klacht over de terugbetaling van dienstencheques). Daarnaast hadden een aantal klachten 'dienstencheques' als onderwerp, maar bleek de klacht federale bevoegdheid te zijn (bijvoorbeeld een klacht over een bepaling in een contract tussen de klant en zijn dienstencheques-onderneming). Eén klacht handelde over de onvriendelijke behandeling van de politie, nadat een klacht bij hen werd ingediend tegen een poetsvrouw die met dienstencheques werd betaald.

In vergelijking met 2018, toont de grafiek dat het aantal onontvankelijke klachten is verdubbeld maar wel in lijn ligt met het aantal onontvankelijke klachten in 2015 en 2017. Een verklaring voor het lage aantal onontvankelijke klachten in 2018 is niet meteen voorhanden. Het hoge aantal onontvankelijke klachten in 2016, ligt aan het feit dat er dat jaar geen onderscheid werd gemaakt tussen een onontvankelijke klacht en een vraag om informatie of een melding.



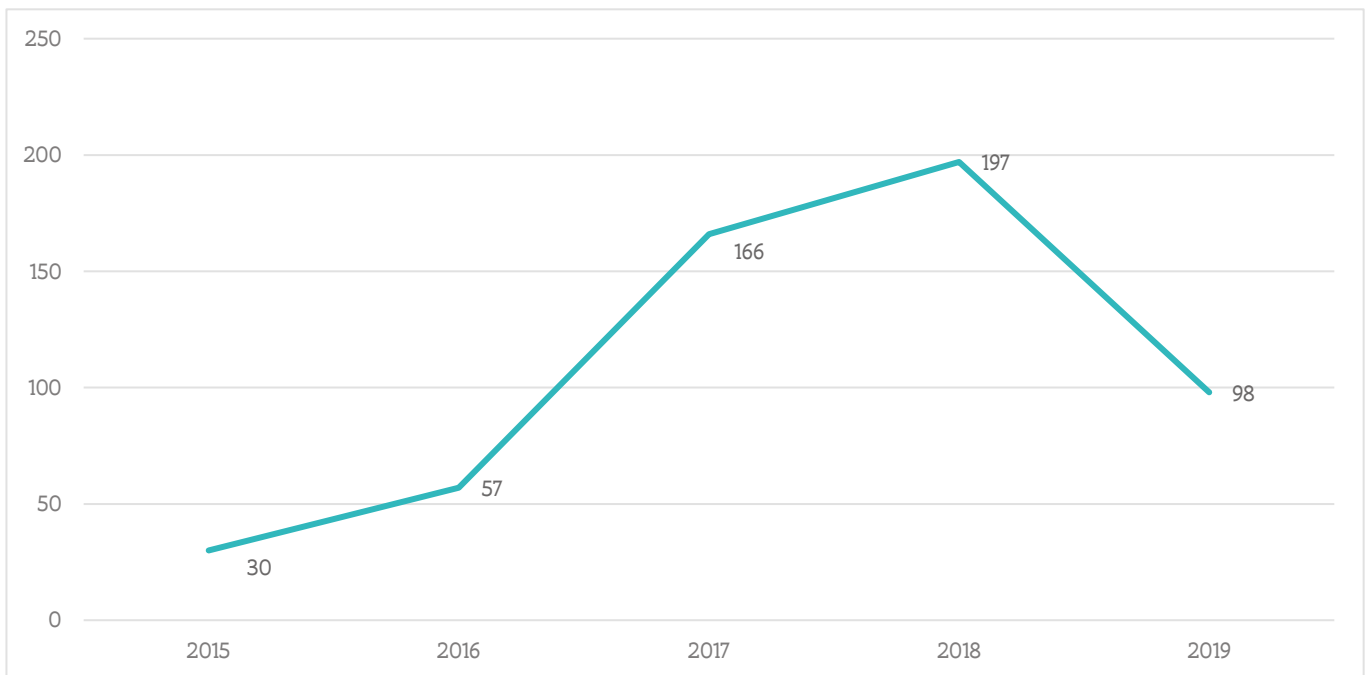
Grafiek 4: Evolutie aantal onontvankelijke klachten periode 2015 – 2019
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

2.2.2 Ontvankelijke klachten

Een ontvankelijke klacht wordt binnen het Departement WSE gedefinieerd als een klacht:

- Die betrekking heeft op de eigen dienstverlening;
- Die nog niet eerder werd ingediend en afgehandeld;
- Waarvan de feiten binnen het jaar van indiening hebben plaatsgevonden;
- Waarover alle administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend en waarover geen juridictioneel beroep aanhangig is.

Er werden in 2019 98 ontvankelijke klachten ingediend, wat neerkomt op 73,1% van het totale aantal ontvangen klachten.



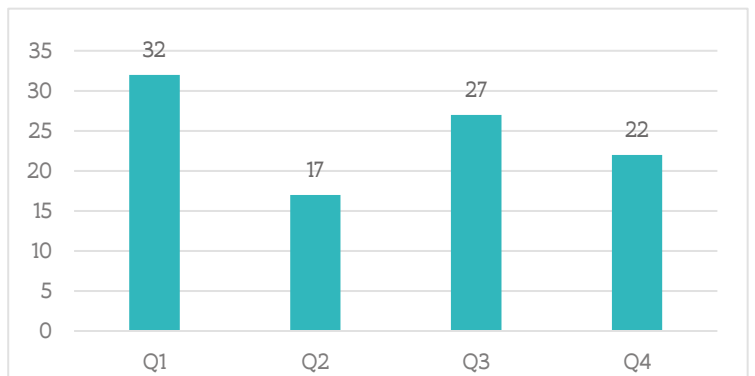
Grafiek 5: Evolutie aantal ontvankelijke klachten periode 2015 – 2019
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

In vergelijking met zowel 2017 als 2018 is er een daling te merken van het aantal ontvankelijke klachten. De reden hiervoor is tweeledig:

- In 2017 werden er zeer veel klachten ontvangen betreffende de dienstencheques;
- In 2018 waren er een aantal problemen bij de afhandeling van dossiers Vlaams Zorgkrediet.

In 2019 waren er geen zulke grote problemen, waardoor het aantal ontvangen klachten beduidend minder is.

Per kwartaal is er weinig verschil in het aantal ontvangen klachten, met uitzondering van een lichte daling in het tweede kwartaal.



Grafiek 6: Aantal klachten per kwartaal 2019
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

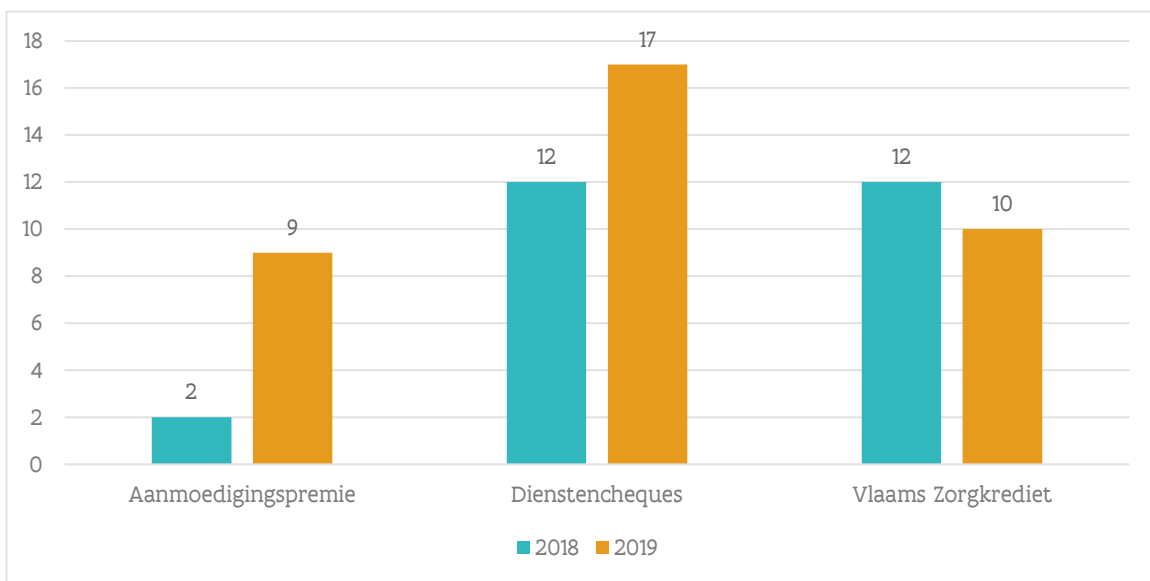
2.2.3 Ongegronde en gegronde klachten

Tijdens het proces van klachtenbehandeling wordt een beoordeling van elke klacht gemaakt. Hierbij zijn telkens 2 mogelijkheden:

- Een klacht is gegrond: de regelgeving of bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur werden niet gevolgd;
- Een klacht is ongegrond: er werd correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dit door de indiener betwist.

In 2019 werden er 42 gegronde en 56 ongegronde klachten ontvangen. De gegronde klachten worden in het volgende hoofdstuk meer in detail besproken.

Als we inzoomen op de inhoud van de ongegronde klachten, zijn er een aantal maatregelen die er bovenuit steken:



Grafiek 7: Ongegronde klachten volgens maatregel 2018 – 2019
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

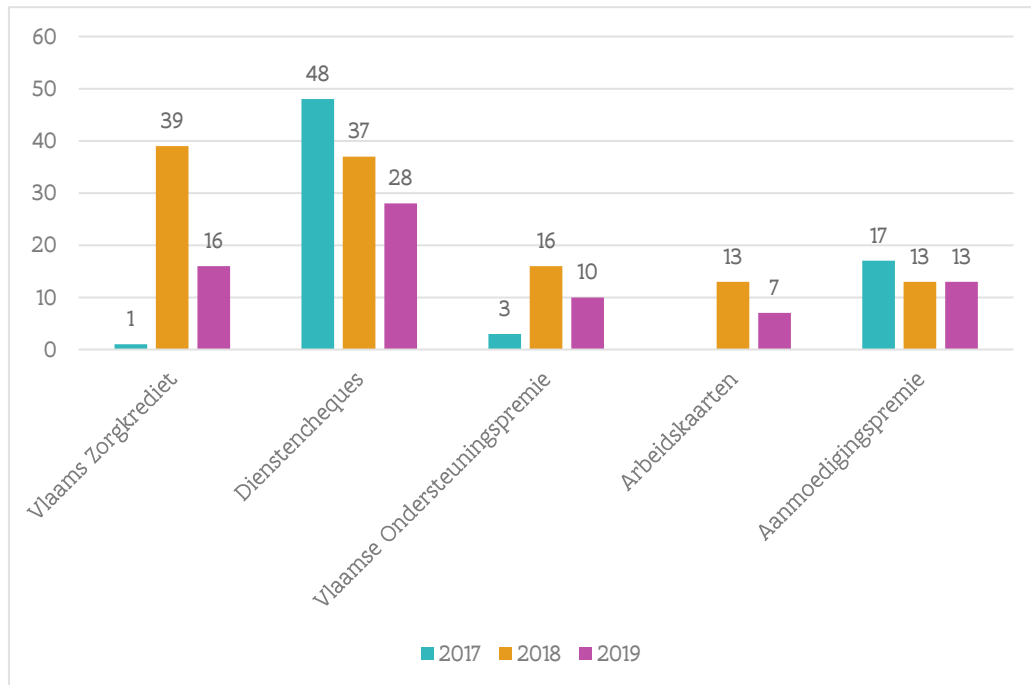
De meeste ongegronde klachten komen van burgers en organisaties die niet tevreden zijn met het gevoerde beleid, een beslissing die werd genomen of die vinden dat er iets schort aan de communicatie die het Departement WSE voert.

Een bekend voorbeeld van een ongegronde klacht is de verzoeker die zijn dossier voor het verkrijgen van een premie een aantal dagen te laat indient, en vindt dat hij aanspraak kan maken op een uitzondering om het dossier alsnog goedgekeurd te krijgen. Of de verzoeker die na geen gehoor te hebben gevonden bij Sodexo, in tweede lijn vraagt of wij voor hem geen uitzondering kunnen maken en de geldigheidsduur van zijn dienstencheques willen verlengen. Uiteraard zijn er steeds gevallen van overmacht waarbij de administratie alles in het werk zal stellen om tegemoet te komen aan de verzoeker, echter kunnen er geen uitzonderingen gemaakt worden als blijkt dat de regels niet werden gevolgd en er van overmacht geen sprake is.



2.3 INHOUD VAN DE KLACHTEN

De inhoud van de ontvankelijke klachten kunnen ruwweg onderverdeeld worden in 6 categorieën; zie onderstaande grafiek. De inhoud van deze categorieën wordt verder in dit hoofdstuk besproken.

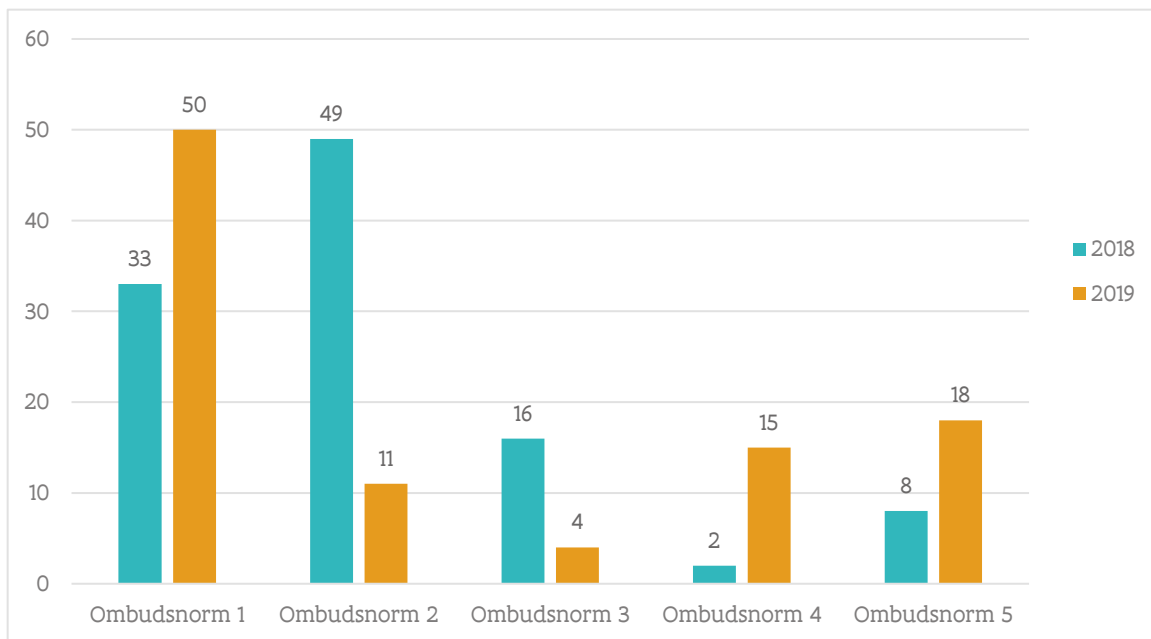


Grafiek 8: Aantal ontvangen klachten per maatregel 2017 – 2019
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

2.3.1 Ombudsnormen

Om een algemene analyse te kunnen maken van de inhoud van de ontvangen klachten, wordt elke klacht getoetst aan de ombudsnormen die werden vastgelegd door de Vlaamse Ombudsdienst. Deze ombudsnormen zijn:

1. De verzoeker gaat niet akkoord met de genomen beslissing (ombudsnorm 1);
2. De verzoeker vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft (ombudsnorm 2);
3. De verzoeker vindt de bereikbaarheid van de medewerkers van het Departement WSE onvoldoende (ombudsnorm 3);
4. De verzoeker vindt de informatieverstrekking ontoereikend (ombudsnorm 4);
5. De verzoeker voelt zich onheus behandeld (ombudsnorm 5).



Grafiek 9: Ontvankelijke klachten getoetst aan de ombudsnormen 2018 - 2019
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

Zoals we uit de grafiek kunnen afleiden, worden de meeste klachten ingediend door verzoekers die niet tevreden zijn met de beslissing die het departement WSE nam. De praktijk leert ons dat dit heel vaak verzoekers zijn die niet tevreden zijn met de (al dan niet terechte) weigering van een dossier voor het verkrijgen van een premie; in de volgende deelhoofdstukken gaan we hier per maatregel dieper op in.

Als we de cijfers voor geschonden ombudsnormen van 2019 vergelijken met die van 2018, zien we toch een aantal opmerkelijke verschillen. Zo werd in 2018 de tweede ombudsnorm (de verzoeker vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft) het meest geschonden. Ook ombudsnorm 3 werd beduidend meer geschonden dan het daaropvolgende jaar. De reden voor deze verschuiving kan grotendeels gevonden worden in de problemen die de dienst van het Vlaams Zorgkrediet in 2018 kende (zie hoofdstuk 2.3.2.2).



2.3.2 Maatregelen

2.3.2.1 Dienstencheques

| | |
|--------------------------------------|--|
| Aantal ontvankelijke klachten | 28 <i>(28,6% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)</i> |
| Aantal gegronde klachten | 11 <i>(39,3% van het totale aantal ontvankelijke klachten over deze materie)</i> |

Tabel 2: Aantal ontvangen klachten Dienstencheques 2019
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

Een belangrijke opmerking bij deze cijfers is dat ook Sodexo (de uitgiftemaatschappij voor dienstencheques) rapporteert over haar klachtenbeeld van 2019. De klachten waarover Sodexo rapporteert zijn verschillend aan de klachten waarover het Departement WSE rapporteert: de 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.

Net zoals vorig jaar (37 ontvankelijke klachten; 18,8% van het totale aantal ontvankelijke klachten), noteren we in 2019 een daling van het aantal klachten voor de dienstencheques: 28 ontvankelijke klachten ofwel 28,6% van het totale aantal ontvankelijke klachten. Er werden 19 klachten ingediend onder de ombudsnorm 'de verzoeker gaat niet akkoord met de genomen beslissing'; hiervan waren 5 klachten gegrond.

De meest voorkomende klachten zijn:

- Klachten over de terugbetaling van ongebruikte dienstencheques;
- Klachten over vervallen dienstencheques.

Om tegemoet te komen aan de gebruikers van dienstencheques werden een aantal veranderingen doorgevoerd. Zo zijn dienstencheques aangekocht vanaf 1 maart 2019, één jaar geldig. Daarnaast werd vanaf 1 januari 2020 de terugbetaling van dienstencheques gratis gemaakt.

2.3.2.2 Vlaams zorgkrediet

| | |
|--------------------------------------|---|
| Aantal ontvankelijke klachten | 16 <i>(16,3% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)</i> |
| Aantal gegronde klachten | 6 <i>(37,5% van het totale aantal ontvankelijke klachten over deze materie)</i> |

Tabel 3: Aantal ontvangen klachten Vlaams Zorgkrediet 2019
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

Tegenover 2018 (39 klachten - 19,8% van het totale aantal ontvankelijke klachten), is het aandeel ontvangen klachten met betrekking tot dit onderwerp sterk gedaald. De voornaamste reden hiervoor is dat de problemen die zich in 2018 voordeden, zich niet meer hebben herhaald in 2019. In 2018 liep de gemiddelde behandeltermijn van een dossier namelijk hoger op dan aangegeven op de website omdat er veel meer dossiers werden ontvangen dan oorspronkelijk geraamd; dit resulteerde in een groot aantal klachten. Dankzij een gedegen personeelsinzet, de focus op het online aanvragen en het inschakelen van een *bot* deden deze problemen zich niet meer voor in 2019 en daalde bijgevolg het aantal ontvangen klachten.

De meest geschonden ombudsnorm betreffende deze materie, is dat de verzoeker niet akkoord gaat met de beslissing die werd genomen in zijn dossier. Bij de meeste klachten had dit te maken met dossiers die niet tijdig werden vervolledigd door de aanvrager en hierdoor werden geweigerd. Negen klachten schonden deze ombudsnorm; slechts 1 klacht was in deze gegrond.

2.3.2.3 Aanmoedigingspremie

| | |
|--------------------------------------|---|
| Aantal ontvankelijke klachten | 13 <i>(13,3% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)</i> |
| Aantal gegronde klachten | 4 <i>(30,8% van het totale aantal ontvankelijke klachten over deze materie)</i> |

Tabel 4: Aantal ontvangen klachten Aanmoedigingspremie 2019
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

Het aantal ontvangen klachten in 2019 voor de maatregel Aanmoedigingspremie, is gelijk met het aantal klachten ontvangen in 2018 (13 klachten – 6,6% van het totale aantal ontvankelijke klachten).

De meeste klachten komen van burgers die niet akkoord gaan met de beslissing die het Departement WSE nam in hun individuele dossier (meest geschonden ombudsnorm: verzoeker gaat niet akkoord met beslissing (8)). Echter werd na onderzoek slechts eenmaal een fout gevonden in het nemen van de beslissing, deze fout werd dan ook rechtgezet zodat de betrokkene zonder financieel verlies kon genieten van de premie.

2.3.2.4 Vlaamse Ondersteuningspremie

| | |
|--------------------------------------|---|
| Aantal ontvankelijke klachten | 10 <i>(10,2% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)</i> |
| Aantal gegronde klachten | 5 <i>(50% van het totale aantal ontvankelijke klachten over deze materie)</i> |

Tabel 5: Aantal ontvangen klachten Vlaamse Ondersteuningspremie 2019
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

Net zoals het voorgaande jaar (16 ontvankelijke klachten – 8,1% van het totale aantal ontvangen klachten), gaan de meeste klachten betreffende de Vlaamse Ondersteuningspremie (VOP) over het foutief of niet-tijdig uitbetalen van de premie. Eén van de oorzaken is de berekeningstoepassing die het Departement WSE liet ontwikkelen naar aanleiding van de overheveling van de maatregel van de VDAB naar het Departement WSE. In deze toepassing slopen een aantal structurele fouten die enige tijd vroegen om rechtgezet te worden. Daarnaast is voor de toekenning van de VOP een erkenning van arbeidshandicap nodig, die wordt afgeleverd door de VDAB. Bij de overdracht van informatie tussen het Departement WSE en VDAB, treedt er soms storing op waardoor dossiers niet tijdig goedgekeurd geraken.

2.3.2.5 Arbeidskaarten

| | |
|--------------------------------------|---|
| Aantal ontvankelijke klachten | 7 <i>(7,1% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)</i> |
| Aantal gegronde klachten | 6 <i>(85,7% van het totale aantal ontvankelijke klachten over deze materie)</i> |

Tabel 6: Aantal ontvangen klachten Arbeidskaarten 2019
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

Net zoals in 2018 (13 ontvankelijke klachten – 6,6% van het totale aantal klachten), gaan de meeste klachten bij de maatregel Arbeidskaarten over een te lange behandeltermijn. Deze lange behandeltermijn is grotendeels te wijten aan de 'Single Permit' die begin 2019 werd ingevoerd. Sinds begin 2019 hebben Belgische werkgevers immers deze 'Single Permit' nodig voor de tewerkstelling van hun buitenlandse werknemers in België. Voor de nieuwe procedure is er zowel een toelating nodig van de regionale migratiedienst (voor Vlaanderen: Departement WSE) als een toelating van de Dienst Vreemdelingenzaken. Deze samenwerking heeft een impact op de doorlooptijd.

Om een oplossing te bieden aan werkgevers die door toedoen van deze langere doorlooptijd problemen ondervonden, besloot het Departement WSE om ambtshalve een arbeidskaart B en een arbeidsvergunning toe te kennen aan werknemers die voldoen aan de geldende voorwaarden. Door deze interventie speelde het Departement WSE tijdig in op de problematiek en bleef het aantal klachten beperkt.

Daarnaast zet de dienst Economische Migratie maximaal in op de informatisering van de aanvraagprocedure. Zo zal vanaf februari 2020 het WSE-loket voor arbeidskaarten operationeel zijn waardoor hernieuwingsaanvragen via dit loket kunnen ingediend en versneld afgehandeld worden. Daarnaast wordt in samenwerking met de Federale Overheid en de andere gewesten, verder gewerkt aan een overkoepelend digitaal platform zodat alle aanvragen digitaal kunnen verlopen.

2.3.2.6 Sociale economie

| | |
|--------------------------------------|---|
| Aantal ontvankelijke klachten | 5 <i>(5,1% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)</i> |
| Aantal gegronde klachten | 2 <i>(40% van het totale aantal ontvankelijke klachten over deze materie)</i> |

Tabel 7: Aantal ontvangen klachten Sociale Economie 2019
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

De klachten over Sociale Economie (SE) worden hier apart vermeld, aangezien in de Parlementaire Commissie Werk van 13 april 2018 een opmerking werd gemaakt over de afwezigheid van rapportage klachten inzake deze bevoegdheid. Belangrijk bij deze cijfers is dat het Departement WSE bevoegd is voor de uitvoering van een aantal maatregelen binnen de Sociale Economie-sector maar niet voor de gehele sector. Dit duidt meteen ook het beperkte aantal klachten betreffende deze bevoegdheid.

De klachten over de maatregelen waarvoor de afdeling SE binnen het Departement WSE verantwoordelijk is, kunnen als volgt ingedeeld worden:

- Oproepen Sociale Economie: 3 klachten
- Collectief maatwerk: 1 klacht
- Arbeidszorg: 1 klacht

2.3.2.7 Andere

Onder de rubriek 'andere' vallen klachten van verschillende aard die niet onder één noemer geplaatst kunnen worden. Hieronder een overzicht van deze klachten:

- ESF: 4 klachten
- Mentorkorting: 1 klacht
- Doelgroepvermindering: 1 klacht
- Betaald Educatief Verlof: 5 klachten
- Beroepskaarten: 2 klachten
- Start- en stagebonus: 3 klachten
- Aanwervingsincentive voor langdurig werklozen: 1 klacht
- Vlaamse Opleidingsdatabank: 1 klacht
- Vlaamse Sociale Inspectie: 1 klacht

Ook de onderwerpen van deze klachten zijn van velerlei aard en gaan van een te lange behandeltermijn van een dossier tot het niet akkoord gaan met een beslissing.



3 UITVOERING AANBEVELINGEN JAARRAPPORT 2018

Op basis van de klachtenrapporten die de Vlaamse Ombudsdienst jaarlijks ontvangt van elk beleidsdomein binnen de Vlaamse Overheid, maakt de Vlaamse Ombudsman een jaarverslag op. Dit jaarverslag bevat een samenvatting van de voornaamste klachtenbeelden per beleidsdomein, alsook een aantal aanbevelingen voor het komende werkjaar.

In 2018 maakte de Vlaamse Ombudsman drie aanbevelingen voor het Departement WSE:

1. Het is aangewezen dat bij het nieuwe contract inzake het uitgeven van elektronische dienstencheques en het uitgeven en drukken van papieren dienstencheques, meer aandacht wordt besteed aan klachtenwerking en bemiddelingsbereidheid;
2. Het is geen goed fiscale praktijk om gezinnen te laten switchen tussen twee verschillende gebruikersnummers om een optimale fiscale aftrek te krijgen (m.b.t. dienstencheques);
3. Benodigde attesten (bijvoorbeeld Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, handicap onbepaalde duur) stromen niet automatisch door waardoor gezinnen dergelijke attesten jaarlijks (opnieuw) moeten indienen om in aanmerking te komen voor bepaalde gunstregimes.

Hieronder wordt elke aanbeveling meer in detail besproken.

3.1 AANBEVELING 1

Het is aangewezen dat bij het nieuwe contract inzake het uitgeven van elektronische dienstencheques en het uitgeven en drukken van papieren dienstencheques, meer aandacht wordt besteed aan klachtenwerking en bemiddelingsbereidheid.

Bij de overheidsopdracht voor het uitgeven van elektronische dienstencheques en het uitgeven en drukken van papieren dienstencheques, werd een volledig hoofdstuk gewijd aan de klantgerichtheid van de inschrijvers.

De klantgerichtheid werd beoordeeld op basis van de beschrijving van de maatregelen die de inschrijver zal nemen opdat zijn dienstverlening klantgericht is, met name een dienstverlening die snel en gebruiksvriendelijk inspeelt op de behoeften van alle gebruikers (de burgers/klanten, de werknemers en de erkende ondernemingen) 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. De klachtenwerking als subcriteria werd aangeduid als *zeer belangrijk*.

3.2 AANBEVELING 2

Het is geen goede fiscale praktijk om gezinnen te laten switchen tussen twee verschillende gebruikersnummers om een optimale fiscale aftrek te krijgen (m.b.t. dienstencheques).

Zowel het gebruik van dienstencheques als het fiscale voordeel zijn gebonden aan een individu en niet aan een gezin, waardoor een account per gezin niet mogelijk is.

////////////////////////////////////

Indien de bovenstaande aanbeveling zou worden doorgevoerd, zou dit ook inhouden dat Sodexo automatisch moet schakelen tussen accounts voor een optimaal fiscaal voordeel, wat praktisch gezien niet mogelijk is. Enerzijds zouden alle gezinnen dan twee accounts moeten hebben (de praktijk leert ons dat dit niet het geval is); anderzijds zou Sodexo actief toegang moeten hebben tot bepaalde gegevens van het rijksregister om zo gezinnen hun fiscale huishouding te optimaliseren.

Als laatste punt halen we ook nog aan dat een heleboel andere fiscale posten gebaseerd zijn op het individu, zoals bijvoorbeeld pensioensparen, hypothecaire lening, etc. Hierdoor lijkt het weinig logisch dat voor deze maatregelen de overheid niet verantwoordelijk wordt gesteld voor de fiscale optimalisatie en dat het Departement WSE dit wel zou moeten inzake dienstencheques.

3.3 AANBEVELING 3

Benodigde attesten (bijvoorbeeld Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, handicap onbepaalde duur) stromen niet automatisch door waardoor gezinnen dergelijke attesten jaarlijks (opnieuw) moeten indienen om in aanmerking te komen voor bepaalde gunstregimes.

Om bepaalde datastromen te automatiseren en actief mee te werken aan het *only once-principe*, zat het Departement WSE in 2019 samen met de Vlaamse Dienstenintegrator en met de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Er werd gekomen tot het opzetten van 2 datastromen: de geharmoniseerde sociale statuten. Deze datastromen bezorgen het Departement WSE bijvoorbeeld informatie over gegevens rond de handicap van een persoon op federaal niveau.

Daarnaast werden er ook afspraken gemaakt met het VAPH, zodat het Departement WSE ook via hen attesten ontvangt. Momenteel worden de noodzakelijke ICT-technische ontwikkelingen uitgewerkt zodat deze datastroom tegen april 2020 operationeel is.

Op basis van bovenstaande ontwikkelingen moet bijvoorbeeld een dienstencheques-gebruiker met een beperking, voor de verhoging van zijn plafond niet meer zelf alle attesten verzamelen en indienen maar gebeurt dit allemaal automatisch door het aanvinken van een vakje in zijn account.



4 VOORUITBLIK 2020: INTERNE AANBEVELINGEN

4.1 MATERIES

4.1.1 Dienstencheques

Voor twee grote klachtenbeelden is reeds een oplossing uitgewerkt door enerzijds het verlengen van de geldigheidsduur van de dienstencheques in 2019 en anderzijds het gratis maken van de terugbetaling van ongebruikte dienstencheques vanaf 1 januari 2020.

Voor 2020 blijft het belangrijk om voor een goede samenwerking te zorgen tussen de klachtendienst van Sodexo en het Departement WSE, zodat moeilijkheden van bij het begin aangepakt kunnen worden met een minimale impact voor de individuele dienstencheques-gebruiker.

4.1.2 Aanmoedigingspremie en Vlaams Zorgkrediet

De klachten betreffende deze maatregelen hebben heel vaak te maken met het niet-akkoord gaan met beslissingen in individuele dossiers, waardoor we moeten nadenken of de informatie die over deze maatregelen verspreid wordt wel voldoende duidelijk is. Hoewel er reeds inspanningen zijn gedaan om de verstrekte informatie zo *Heerlijk Helder* mogelijk te maken, moet dit kritisch herbekeken worden om na te gaan of bepaalde zaken niet nog concreter kunnen omschreven worden.

4.1.3 Vlaamse Ondersteuningspremie (VOP)

Net zoals het voorgaande jaar, gaan de meeste klachten betreffende de VOP-premie over het foutief of niet-tijdig uitbetalen van de premie, waarbij een fout in de berekeningstoepassing de voornaamste oorzaak is. Om wijzigingen aan te brengen aan deze berekeningstoepassing, zijn wij helaas afhankelijk van de agenda van de softwareontwikkelaar. In afwachting van een structurele oplossing wordt aanbevolen om waar nodig, dossiers afzonderlijk te berekenen en te betalen.

Daarnaast is voor de toekenning van de VOP een erkenning van arbeidshandicap nodig, die wordt afgeleverd door de VDAB. Bij de overdracht van informatie tussen het Departement WSE en VDAB treedt er soms storing op waardoor dossiers niet tijdig goedgekeurd geraken. Via structureel overleg tussen VDAB en het Departement WSE zal dit in 2020 van meer nabij worden opgevolgd.

4.1.4 Arbeidskaarten

In 2019 werd de *Single Permit* ingevoerd waarbij een aantal kinderziektes opdoken. Het voornaamste probleem is de doorgifte van documenten tussen het Departement WSE en de Dienst Vreemdelingenzaken. Om dit in de toekomst tot een minimum te beperken is het van belang om duidelijke afspraken te maken met de Dienst Vreemdelingenzaken en om te bekijken hoe het initiatief rond het '*overkoepelend digitaal platform*' optimaal kan ingezet worden.

4.2 KLACHTENPROCES EN -REGISTRATIE

In 2018 werd een proces- en risicoregister voor klachtenbehandeling opgemaakt en vervolgens werd in 2019 ook het registratiesysteem voor klachten uitgerold binnen het Departement WSE. Nu het registratiesysteem een jaar in gebruik is, is het de uitgelezen kans om de hele tekening onder de loep te nemen en te optimaliseren. In het voorjaar van 2020 zal het hele proces kritisch herbekeken en aangepast worden, alsook wordt het risicoregister geactualiseerd naar hetgeen in de praktijk wordt toegepast. Daarnaast wordt ook het registratiesysteem en de wijze van registratie gerevalueerd en aangepast waar nodig.

Daarnaast willen we meer inzicht krijgen in de hoeveelheid eerste- en tweedelijnsklachten. Binnen het Departement WSE wordt er namelijk gewerkt via een trapsgewijs systeem om klachten af te handelen. In eerste instantie proberen we een klacht af te handelen binnen de behandelende dienst (eerstelijns). Zij hebben een duidelijk overzicht over de processen binnen de eigen dienst en hebben directe toegang tot alle informatie. Indien de klachtenbehandeling in eerste lijn onvoldoende blijkt of indien de klacht handelt over een specifiek personeelslid, wordt zij in tweede lijn afgehandeld door de klachtencoördinator. Om een beter zicht te krijgen op de hoeveelheid eerste- en tweedelijnsklachten zal vanaf 2020 dus ook deze informatie geregistreerd worden in het systeem.

Als derde punt moeten we ook de plaats van het webformulier op de website van het Departement WSE herbekijken, aangezien de cijfers ons leren dat er in 2019 gevoelig minder klachten werden ontvangen via dit formulier.

4.3 INKANTELING SYNTRA VLAANDEREN

Op 1 januari 2021 zal SYNTRA Vlaanderen volledig ingekanteld zijn in het Departement WSE. Voor de klachtenwerking zal dit echter weinig impact hebben omdat uit de klachtenbeelden van voorgaande jaren blijkt dat de meeste klachten die SYNTRA Vlaanderen ontvangt, gaan over materies die worden toegewezen aan VDAB en het Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO). De klachten die worden ontvangen voor de maatregelen die overkomen naar het Departement WSE, zullen afgehandeld worden volgens ons klachtenproces.

4.4 KLANTGERICHTHEID

Het Departement WSE besliste begin 2019 om een traject te lopen rond het centraal stellen van onze klant. Het doel van het project was om een duidelijk beeld te krijgen van de verwachtingen van onze klanten. Dankzij de input van vele medewerkers heeft het Departement WSE al enkele grote stappen gezet, met als eindresultaat 4 kernwaarden rond klantgerichtheid:

- Begrip
- Eenvoud
- Transparantie
- Duurzaamheid

In 2020 wordt dit traject verdergezet met concrete acties om de dienstverlening van het Departement WSE te enten op deze 4 kernwaarden. Zo zullen er bijvoorbeeld een aantal workshops georganiseerd worden om te achterhalen hoe het personeel kan ondersteund worden in dit hele traject en zullen er op basis van deze uitkomst ook zeer gerichte opleidingen rond klantgerichtheid georganiseerd worden.

4.5 TEVREDENHEIDSMETINGEN

In 2019 werden reeds een eerste aantal tevredenheidsmetingen uitgevoerd. Deze tevredenheidsmetingen peilen naar de kwaliteit van onze dienstverlening en hebben tot doel om op basis van de mening van onze klant, de dienstverlening van het Departement WSE aan te scherpen. De resultaten van deze metingen werden gebruikt voor het formuleren van een aantal aanbevelingen per gevatte maatregel, die uiteindelijk resulteerden in een concreet actieplan.

Ook in 2020 blijven we deze metingen uitvoeren, waarbij de resultaten van deze metingen ook gebruikt worden in het project rond klantgerichtheid.



5 CONCLUSIE

In 2019 daalde het aantal ontvankelijke klachten: van 130 in 2018 naar 98 in 2019. Uit deze daling zouden we kunnen besluiten dat het Departement WSE qua klantgerichtheid op de goede weg is, maar toch is dit geen één-op-één verhaal. Uit de analyse blijkt bijvoorbeeld dat het klachtenformulier op de website (de voorbije jaren het belangrijkste kanaal voor de captatie van klachten), in mindere mate werd gebruikt. Hierdoor kan het zijn dat een heleboel burgers en/ of organisaties hun weg niet vonden naar de klachtencoördinator van het Departement WSE, waardoor een heleboel belangrijke signalen niet werden opgepikt. Daarom zal het kritisch onder de loep nemen van de website, één van de eerste taken zijn voor 2020. We zullen onder meer bekijken wat er kan verbeteren aan de zichtbaarheid van het klachtenformulier alsook aan de informatieverstrekking rond de interne klachtenwerking.

Naast een daling van het aantal ontvangen klachten, merken we binnen het Departement WSE ook een steeds grotere bereidheid tot een klantgerichte werking. Hiervan getuigt bijvoorbeeld het traject dat in 2019 werd gelopen betreffende klantgerichtheid. Ook komt steeds meer het besef dat het ontvangen van een klacht geen slechte zaak is, maar net een kans om de huidige dienstverlening nóg meer te verbeteren. Een goede klantenrelatie is immers geen vaststaand feit maar een relatie waaraan voortdurend gewerkt moet worden.

Voor het nieuwe jaar verwachten we dat er opnieuw heel wat werk zal verzet worden in het kader van een goede dienstverlening door het Departement WSE. Het project rond klantgerichtheid loopt verder in 2020 en zal zich focussen op de speerpunten die het Departement WSE hiervoor heeft gedefinieerd: begrip, transparantie, eenvoud en duurzaamheid. Opdat deze kernwaarden geen lege begrippen blijven, zullen er tal van acties ondernomen worden om ze doorheen het hele Departement WSE uit te dragen. Ook binnen de klachtenwerking komen deze begrippen centraal te staan om zo onze klant een houvast te bieden binnen het kluwen van maatregelen binnen het Departement WSE en om hem ten volle te ondersteunen wanneer iets niet loopt zoals hij gewenst had.



6 AANBEVELINGEN VOOR EEN OPLOSSINGSGERICHTE KLACHTENBEHANDELING

6.1 AANDACHTSPUNT: KLACHTEN ONTVANGEN

1. De klachtendienst- en procedure zijn vlot vindbaar en bereikbaar voor de burger (contactgegevens online, via sociale media en in publicaties, verschillende contactmogelijkheden vermelding klachtendienst in de briefwisseling).

Ja, er worden verschillende initiatieven genomen opdat de klachtendienst van het Departement WSE vlot bereikbaar is voor een burger:

- Indien burgers hun ongenoegen uiten, worden zij stevast op de hoogte gesteld van de klachtenprocedure binnen het Departement WSE;
- Er is een volledige pagina op de website van het Departement WSE gewijd aan de interne klachtenwerking;
- Als er een klacht wordt ontvangen via sociale media is er een intern stappenplan zodat deze klacht zo snel mogelijk wordt bezorgd aan de klachtencoördinator van het Departement WSE.

2. De klachtendienst is goed gekend binnen de eigen organisatie (eigen medewerkers informeren over en verwijzen door naar de klachtendienst).

Ja, de klachtencoördinator is gekend doorheen het Departement WSE en is vlot bereikbaar. Elke dienst binnen het Departement WSE probeert in eerste instantie een klacht intern binnen de eigen dienst af te handelen. Indien dit niet mogelijk blijkt, worden klachten vlot doorgestuurd naar de klachtencoördinator voor verdere afhandeling.

3. Er is een representatief aantal klachten in functie van de context (verhouding tot aantal burgercontacten/dossiers, aard en werking van de overheidsinstantie).

Het aantal ontvangen klachten versus het aantal geregistreerde klachten staat nog niet helemaal op punt. Eén van de acties in 2020 is bekijken hoe dit beter kan.

6.2 AANDACHTSPUNT: KLACHTEN BEHANDELEN

4. De klachtenbehandeling is gericht op bemiddeling en oplossingen (aandacht voor bereikte verzoeningen, gebruikte bemiddelingsmethodieken, structurele verbeteringen).

Ja, waar het kan wordt ten volle gebruik gemaakt van verzoening en bemiddeling. Echter moet hierbij rekening gehouden worden met de rol van het Departement WSE. Het Departement WSE is voornamelijk een subsidieverstrekker die zich strikt aan de geldende regelgeving dient te houden. Deze regelgeving laat

weinig interpretatieruimte toe en staat daardoor vaak haaks op bemiddeling en verzoening, waardoor deze niet altijd toepasbaar zijn.

5. Er is samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of met derden aan wie taken worden uitbested, zowel voor klachtenbehandeling als rapportage.

Ja, er wordt jaarlijks een gecoördineerd klachtenrapport uitgebracht over het beleidsdomein Werk en Sociale Economie. Dit klachtenrapport is een samenwerking tussen het Departement WSE, SYNTRA Vlaanderen, SYNTRA vzw's, VDAB en Sodexo.

6. Klachten worden tijdig behandeld en de antwoorden zijn Heerlijk Helder (eenvoudige en duidelijke taal, persoonlijke en empathische toon).

In 2019 werden slechts 3 klachten niet tijdig afgehandeld omwille van de techniciteit van de klachten. Er wordt naar gestreefd om elke klacht heerlijk helder te verwoorden, zelfs als de inhoud van het antwoord eerder ingewikkeld van aard is.

7. In de antwoorden staat een verwijzing naar de volgende stap bij blijvende ontevredenheid (informereren over 'wat nu').

Ja, elk antwoord op een klacht sluit af met de vermelding van de mogelijkheid om klacht in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

6.3 AANDACHTSPUNT: LESSEN TREKKEN

8. De klachtendienst overlegt regelmatig met het management om de werking van de overheidsinstantie op te volgen.

Ja, driemaandelijks worden de klachtencijfers besproken op managementniveau en jaarlijks wordt het klachtenrapport geagendeerd voor bespreking op het Directiecomité van het Departement WSE. Indien nodig kan ook tussendoor gevraagd worden om dit thema op de agenda te zetten van het strategisch en/of directiecomité.

9. De dienst brengt jaarlijks tijdig een klachtenrapport uit, dat binnen de eigen organisatie wordt verspreid en besproken op managementniveau.

Ja, zie het antwoord op de voorgaande vraag.

10. Het klachtenrapport biedt een globaal zicht op de belangrijkste klachtenbeelden en het oplossingsvermogen van de dienst.

Ja, in hoofdstuk 2.3 wordt er dieper ingegaan op de belangrijkste klachtenbeelden.

11. Het klachtenrapport besteedt aandacht aan aanbevelingen/ beleidsaspecten/ verbeterpunten en de opvolging van eigen of ombudsaanbevelingen.

Ja, zie hoofdstuk 3: aanbevelingen jaarrapport 2018 en hoofdstuk 4: vooruitblik 2020.

12. De klachtendienst streeft naar professionalisering (opleiding, functiebeschrijving, onafhankelijkheid).

Ja, in 2018 werd een proces voor klachtenbehandeling opgemaakt en in 2019 werd een klachtenregistratiesysteem uitgerold binnen het Departement WSE. Zo is het voor elke medewerker van het Departement WSE duidelijk wat hij moet doen als hij in aanraking komt met een klacht. Daarnaast heeft de klachtencoördinator een onafhankelijke positie binnen het Departement WSE, en behoort zij tot de stafdienst van de Secretaris-Generaal.



Servicemeter – Klachtenrapport 2019

Sodexo Pass Belgium - Dienstencheques

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|---|---------|
| Totaal aantal contactopnames (inclusief klachten) | 231.693 |

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

Gebruikers: contacten via telefoon

| | |
|----------------------|---------------------|
| Inkomende oproepen: | 135.932 |
| Behandelde oproepen: | 126.538 (93,08%) |

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 het antwoord | Ontvangen | 65.528 |
| | Behandeld | 64.526 (98,47%) |
| | >2 werkdagen | 57.719 (89,45%) |
| | >3 werkdagen | 64.130 (99,39%) |

Gebruikers: klachten via klachtenformulier persoonlijke Beveiligde Webzone

| | | |
|--|--------------|-------------------|
| Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klachten en de verzenddatum van het antwoord | Ontvangen | 1.416 |
| | Behandeld | 1.416 (100%) |
| | >2 werkdagen | 1.278 (90,25%) |
| | >3 werkdagen | 1.415 (99,93%) |

Erkende ondernemingen: contacten via telefoon

| | |
|----------------------|--------------------|
| Inkomende oproepen: | 13.670 |
| Behandelde oproepen: | 12.959 (94,80%) |

Erkende ondernemingen: contacten via e-mail

| | | |
|--|--------------|--------------------|
| Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de e-mails en de verzenddatum van uw antwoord | Ontvangen | 14.897 |
| | Behandeld | 14.867 (99,80%) |
| | >2 werkdagen | 14.845 (99,85%) |
| | >3 werkdagen | 14.858 (99,94%) |

Erkende ondernemingen: klachten via klachtenformulier Beveiligde Webzone onderneming

| | | |
|---|--------------|-----------|
| Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klachten en de verzenddatum van uw antwoord | Ontvangen | 39 |
| | Behandeld | 39 (100%) |
| | >2 werkdagen | 39 (100%) |
| | >3 werkdagen | 39 (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 | 211 |
| | Behandeld | 211 (100%) |
| | >2 werkdagen | 180 (85,31%) |
| | >3 werkdagen | 192 (91,00%) |
| | >45 werkdagen | 211 (100%) |

| | |
|---|---|
| Aantal onontvankelijke klachten: | N.v.t. binnen overheidso pdracht |
|---|---|

| | |
|---------------------------------------|---|
| Aantal ontvankelijke klachten: | N.v.t. binnen overheidso pdracht |
|---------------------------------------|---|

2. Inhoud van de klachten

Top 10 contacten gebruikers:

| | |
|---|--------|
| Aanpassen gegevens | 39.953 |
| Gegevens raadplegen | 22.876 |
| Vragen over Login & Paswoord Beveiligde Zone | 18.213 |
| Terugbetaling | 13.194 |
| Inschrijvingsaanvraag | 8.840 |
| Status levering dienstencheques | 8.064 |
| Prestatiebeheer - Gebruikersproces | 7.826 |
| Duplicaat fiscaal attest | 5.543 |
| Omruilings | 5.525 |
| Levering dienstencheques (aantal geleverde cheques) | 4.297 |

Top 10 contacten erkende ondernemingen:

| | |
|---|-------|
| Vraag detail van de indiening van de cheques | 3.393 |
| Terugbetalingen op basis van linkerstrookje | 2.544 |
| Verloren/gestolen papieren cheques | 1.149 |
| Algemene informatie - Gebruikers | 796 |
| Ongeldige cheques | 768 |
| Wanneer word ik terugbetaald ? | 702 |
| Algemene informatie – specifieke dossiers erkende ondernemingen | 661 |
| Elektronische prestaties | 659 |
| Beheer van werknemers | 417 |
| Aanpassen gegevens | 399 |

3. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

De specifieke klachten in 2019 slaan, net zoals in voorgaande jaren 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 of over de levertijd van papieren cheques.

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. Het aantal van deze dossiers is wel sterk verminderd i.v.m. vorig jaar dankzij een ontwikkeling in het platform waarbij duidelijk aangegeven wordt welke cheques de persoon wenst te bestellen.

Iets meer dan voorgaande jaren waren er klachten over de geldende regelgeving dienstencheques met vooral in het begin van het jaar als onderwerp de geldigheidsperiode van de cheques en de vervallen cheques waarmee sommige gebruikers geconfronteerd werden. Een aanpassing in de geldigheid van de dienstencheques kwam er overigens in de loop van 2019 wat ervoor zorgde dat sommige dienstencheques voor het nemen van de maatregel nog een kortere geldigheidsperiode hadden maar waarover gebruikers toch vragen hadden volgend op de wetgevende wijziging.

Ook dit jaar waren er in mindere mate klachten over administratiekosten (zoals voorzien binnen de overheidsopdracht).

Individuele problemen inzake dienstverlening kwamen (nog minder dan vorige jaren) beperkt voor. Opvallende is dat 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. Dit heeft ook te maken met het feit dat sommige gebruikers (en klanten van deze ondernemingen) niet tijdig hun prestaties betalen waardoor deze ondernemingen langer op de uitbetaling van de cheques dienen te wachten.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Over het algemeen kunnen we concluderen dat er in 2019 (231.693) minder contactnames waren dan in eerdere jaren 287.300 in 2018 en 299.091 in 2017). Het aantal concrete klachten is eveneens afgenomen en de cijfers tonen aan dat er ook een bijkomende gevoelige verbetering is in het percentage van behandelde dossiers én de behandelingstermijn van deze dossiers, zowel via e-mails, als via telefoon. Dit is vooral het gevolg van twee belangrijke elementen: een verdere stabilisatie van de systemen, interne werking, maar ook van de kennis van informatie en processen op het niveau van de gebruikers en ondernemingen enerzijds, en een volledige opname van de klantendiensten in het departement verantwoordelijk voor de dienstencheques, anderzijds. Bovendien werden verschillende verbeteringen die reeds in 2018 werden geïmplementeerd of opgestart, verder verfijnd (ontwikkelingen, gebruikersprocessen, opleidingen, monitoring, communicatie,..).

Met het oog op 2020 voorziet Sodexo een nieuwe reeks maatregelen en innovaties die de gebruiksvriendelijkheid voor de verschillende actoren op het terrein verder moeten optimaliseren. Zo kunnen gebruikers het volledige beheer van hun dienstencheques en prestaties beheren via een nieuwe mobiele applicatie. Er hoeft dus geen gebruik meer gemaakt worden van een PC om sommige aspecten te beheren. Bovendien kan ook opnieuw gebruik gemaakt worden van de online betaalmogelijkheid (ook via de app).

Ook werd de website en het platform zelf volledig onder handen genomen met een UX en UI focus en dit op basis van tests en feedback vanuit het terrein. Er werd hierbij uitgegaan van de “customer

journey” (het traject dat een eindgebruiker aflegt bij het raadplegen van informatie) per doelgroep zodat ingespeeld kan worden op de specifieke noden van eenieder.

Dit is het proactieve luik van de veranderingen dat ervoor moet zorgen dat de verschillende actoren volledig en correct geïnformeerd worden.

Samen met de Vlaamse Overheid wordt er ook voor gezorgd dat “Mijn Burgerprofiel” geïntegreerd wordt in het platform dienstencheques en omgekeerd wat gebruikers toelaat om eenvoudig de verschillende aanvragen en attesten te raadplegen binnen het kader van de opvolging van dossiers in het kader van de dienstverlening verleend door publieke instellingen en administraties. Hier, net als in het platform en de applicatie, zullen ook notificaties voorzien worden voor gebruikers voor de opvolging van dienstencheques en zal hun fiscaal attest beschikbaar gesteld worden.

Een andere belangrijke nieuwigheid is het opzetten van een specifieke klachtenopvolgingsdienst. Een dienst van agenten die specifiek opgeleid worden voor het behandelen van deze dossiers. Sodexo streeft ernaar om hier ook de verschillende categorieën, maar ook de ombudsnormen te hanteren zoals voorzien in het Vlaamse regelgevende kader rond de behandeling van klachten. Meer info hieromtrent vind u onder het volgende punt.

Een callback optie wordt definitief en algemeen uitgerold, zowel voor gebruikers als voor erkende ondernemingen. Dit laat toe om bij het wachten aan de lijn ervoor te opteren om een agent de persoon terug te laten bellen. Dit heeft vooral zijn nut tijdens piekuren.

Ook voor de ondernemingen worden nieuwe oplossingen voorzien: een optimalisering van de website en het platform voor het beheer van dienstencheques op maat van hun noden en behoeften (volgens bovenvermelde principes). Ook wordt een nieuwe verbeterde mobiele applicatie voor zien voor de huishoudhulpen die bij deze ondernemingen tewerkgesteld zijn. Een historiek van ingegeven prestaties, de mogelijkheid om offline prestaties in te geven en proactief de geldigheid van cheques nagaan (via een scanoptie) zijn enkele van de belangrijke nieuwigheden die de opvolging voor de ondernemingen verder moet vergemakkelijken.

De piloottrajecten met betrekking tot een API mogelijkheid voor ondernemingen worden begin dit jaar afgerond wat ervoor zal zorgen dat ondernemingen later dit jaar de optie krijgen om via een geautomatiseerde uitwisseling van gegevens heel wat administratief werk kunnen besparen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Gebruikers en ondernemingen kunnen eenvoudig een klacht indienen als ze ontevreden zijn over de geleverde dienstverlening. Het is voor Sodexo een uitgelezen kans om rechtstreekse feedback te krijgen van de deelnemers in het systeem. Het biedt ons de kans om te leren, zodat we kunnen verbeteren. Een kwaliteitsvolle service bieden op maat van de noden van gebruikers én erkende ondernemingen, blijft onverminderd het doel.

In 2019 konden gebruikers en erkende ondernemingen contact opnemen met Sodexo 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 werden 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 verwerkingsstelsel) 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 team Knowledge en het Team Project en Integration (verantwoordelijk voor opleidingen, presentaties, communicatie agenten) een communicatie op die tevens opgenomen wordt binnen de verschillende opleidingstrajecten.

Vanaf 2020 wordt de klachtenbehandeling aangepast en versterkt. Elke klacht wordt behandeld en opgevolgd door een specifieke klachtenopvolgingsdienst. Ons klachtenmanagement maakt integraal deel uit van onze klantgerichte aanpak. Elke klacht bevat cruciale informatie. Gebruikers, erkende ondernemingen én de administratieve entiteit kunnen daarom rekenen op een centraal team van klachtenbehandelaars. Zij staan specifiek in voor de behandeling van alle inkomende klachten.

Gebruikers en erkende ondernemingen kunnen klachten indienen via verschillende kanalen:

- Via telefonisch contact
- Via het klachtenformulier (ook via de app)
- Via briefwisseling
- Via de administratieve entiteit
- Via de Vlaamse Infolijn 1700
- Via de Vlaamse Ombudsdienst
- Via andere Sodexo-medewerkers

- Klacht via de telefoon

Een gebruiker of erkende onderneming die een klacht doorgeeft via de telefoon, verwacht een snel antwoord en een adequate oplossing. Hierbij hanteren we het principe dat er maximaal gestreefd moet worden naar een informele afhandeling. Kunnen we meteen een oplossing bieden? Dan doen we dat zonder twijfel. Zo moet de gebruiker of erkende onderneming de formele klachtenprocedure niet doorlopen. Als er niet meteen een oplossing geboden kan worden, brengen we de gebruiker of erkende onderneming in contact met de klachtenopvolgingsdienst. Die zorgt dan voor de verdere afhandeling.

- Klacht via het klachtenformulier

Het klachtenformulier is te vinden in de persoonlijke beveiligde ruimte van de gebruiker of onderneming. Het is eveneens toegankelijk via de website en de geïntegreerde FAQ-pagina. Dankzij het formulier kunnen we eenvoudig, correct én goed beveiligd de verzoeker identificeren. Dat laat ons toe om de klacht vlot te behandelen. De persoon kan ook een klacht overbrengen via de mobiele app. Hij krijgt hier meteen toegang tot het klachtenformulier. Hij kan zich makkelijk inloggen. Is dat gebeurd? Dan bevindt hij zich met één klik bij het formulier.

Hij kan ook een klacht indienen zonder in te loggen. In dat geval vult hij het klachtenformulier in en vervolledigt hij zijn persoonlijke gegevens manueel.

- Klacht via brief

Brieven worden automatisch ontvangen en opgevolgd door de klachtenopvolgingsdienst. Als de brief

een klacht bevat, dan wordt die door de dienst genoteerd en behandeld. Gaat het eerder om een melding? Dan ontfermen de tweedelijnsagenten bij de bevoegde klantendienst zich verder over het dossier.

- Klacht via de administratieve entiteit, de Vlaamse Infolijn 1700 of de Vlaamse Ombudsdienst

Sodexo kan tevens klachten en vragen ontvangen via de Vlaamse diensten. De klachtenverantwoordelijken van de administratieve entiteit, de Vlaamse Infolijn 1700 én de Vlaamse Ombudsdienst kunnen dan ook altijd vlot bij de klachtencoördinator van Sodexo terecht. Onze klachtencoördinator staat klaar om alle vragen met betrekking tot een bepaalde klachtenbehandeling of de werking van het dienstenchequesysteem in ontvangst te nemen. Hij is rechtstreeks en op elk moment eenvoudig bereikbaar. Op die manier kan de verzoeker correct doorverwezen worden naar de klachtenbehandeling door Sodexo. De gebruiker moet zo snel mogelijk een juist antwoord krijgen – zonder extra stappen. Dat doen we als volgt:

- - De klacht wordt doorgestuurd naar de klachtencoördinator en een extra contactpersoon binnen het team van de klachtenbehandelaars.
- - De klacht wordt door een klachtenbehandelaar behandeld.
- - Die bezorgt de verzoeker een oplossing via e-mail. De betrokken Vlaamse diensten staan altijd in cc.

De betrokken Vlaamse diensten kunnen de klacht dus altijd verder mee opvolgen. Werd er een oplossing gevonden via telefoon? Dan bevestigen we dit altijd via e-mail aan de verzoeker. Ook deze klachten maken deel uit van de geïnformatiseerde klachtenlijst van Sodexo. De Vlaamse Infolijn 1700 kan in contact staan met dienstenchequegebruikers én instaan voor de informatie over dienstencheques via hun website. Ze ontvangen bepaalde wijzigingen aan het systeem proactief via onze Key Accountmanager. Zo zijn ze op elk moment voorbereid op elke vraag.

- Klacht via Sodexo-medewerkers

Er kan zich ook een situatie voordoen waarbij een gebruiker of erkende onderneming zijn ontevredenheid uit via een andere Sodexo-contactpersoon. Elk personeelslid moet kunnen optreden als aanspreekpunt voor klachten. Een positieve, klantgerichte ingesteldheid is hierbij van groot belang. Er zijn interne afspraken in voege om in dat geval:

- De persoon snel in contact te brengen met de klachtenopvolgingsdienst.
- De klacht zelf te noteren en door te geven aan dit team.

De procedure vanaf 2020 verloopt als volgt:

De verzoeker wordt onmiddellijk op de hoogte gebracht dat zijn dossier wordt behandeld. Wanneer de klachtenbehandelaar over het dossier beschikt, maakt hij meteen een inschatting:

- Gaat het over een klacht?
- Gaat het over een melding?
- Gaat het over een vraag?

Bij meldingen of vragen, wordt het dossier overgemaakt aan de bevoegde klantendienst (de klantendienst Gebruikers of de klantendienst Erkende ondernemingen).

Wat doen we wanneer we een klacht ontvangen?

- De klachtenbehandelaar registreert de klacht.
- Hij bepaalt of de klacht ontvankelijk is.
- Is de klacht niet ontvankelijk? Dan wordt de verzoeker hiervan op de hoogte gebracht. Ook de reden hiervoor wordt meegedeeld (bijvoorbeeld: reeds behandeld, klacht over beleid...).
- Is de klacht ontvankelijk? Dan gaan we na of die gegrond is. Hierbij hanteren we de ombudsnormen. Klachten over beleid worden steeds bezorgd aan de klachtenverantwoordelijke van de administratieve

entiteit.

6. Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie

In 2019 kon een gebruiker of erkende onderneming via de website of de Beveiligde Webzone een klacht indienen. Dit wordt duidelijk aangegeven. Ook via de FAQ kon 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 al enkele jaren 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.

Zoals hierboven reeds aangegeven maken we de mogelijkheid om een klacht in te dienen nog eenvoudiger vanaf 2020. Zo zal een gebruiker ook via de mobiele app een klacht kunnen indienen en zal ook een klacht ingediend kunnen worden zonder ingelogd te zijn in het platform. Bovendien zullen we - via de specifieke klachtenopvolgingsdienst en duidelijke afspraken met de andere teams binnen de klantendienst - ervoor zorgen dat de mensen via verschillende wegen eenvoudig een klacht kan indienen die ook onmiddellijk opgenomen wordt door onze diensten.

Richt de persoon zich in eerste instantie tot de infolijn 1700 en betreft dit een inhoudelijke vraag of klacht voor Sodexo? Dan kan de oproep direct doorgeschakeld worden naar een specifieke Sodexo-lijn die we hiervoor speciaal hebben opgezet.

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. Vanaf 2020 engageert Sodexo zich tot nog strengere SLA's dan in eerdere jaren.

Bovendien werkt Sodexo 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 statistieken 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 voor het indienen van klachten en de behandeling van de klachten zelf. De enquêtes uitgevoerd in 2019 tonen opnieuw 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.

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.

Een laatste maar niet te onderschatten element is dat de nieuwe klachtenopvolgingsdienst, maar ook de andere klantendiensten volledig worden opgenomen in het departement verantwoordelijk voor de dienstencheques. Binnen dit departement werkt ook een specifiek team van product officers met jaren ervaring als quality referents dienstencheques en die in rechtstreeks en dagelijks contact staan met de klantendiensten.

8. Indicatoren kwaliteitsstandaard kwaliteitsmanagement

Binnen de organisatie van Sodexo werkt men op verschillende niveaus. Zowel agenten, supervisors, product officers, 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). Deze structuur maakt deel uit van het departement Public Benefits dat verantwoordelijk is voor de dienstencheques.

De professionalisering van de klachtenbehandeling wordt verzekerd door een scheiding te maken tussen verschillende diensten, met elk hun specialiteit:

- klantendienst gebruikers
- klantendienst erkende ondernemingen
- klachtenopvolgingsdienst
- B2B klantendienst, die vragen van andere diensten, administraties behandelen waaronder ook vragen inzake moederschapshulp.

Een belangrijke nieuwigheid is dat deze structuur bijgestaan wordt door een nieuw departement "Customer Experience", met aan het hoofd een CX Director. Dit departement ziet erop toe dat de procedures en processen die gehanteerd worden, maar ook de klachtenbehandeling zelf steeds op maat zijn van de verschillende doelgroepen. Via dit departement wordt ook op regelmatige wijze een interne audit gevoerd en aanbevelingen gemaakt om de diensten verder te verbeteren.

De verschillende testen, quizen, maar ook de monitoring door supervisors (kwaliteitscheck antwoorden, beluisteren van calls) + audit ook 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.

Vragenlijst voor het verslag 2019 over uw klachtenmanagement

Entiteit: SYNTRA

1. Klachten behandeld door SYNTRA in 2019.

1.1 Cijfergegevens

| | Aantal |
|-------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten: | 302 |

| Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord | 0-45 dagen: | 278 |
|--|--------------------|------------|
| | meer dan 45 dagen: | 24 |
| | gemiddelde: | 21,6 dagen |

1.2 Vaststellingen over de klachten

1.2.1 Onontvankelijke klachten

| | |
|---|----|
| Aantal onontvankelijke klachten: | 88 |
|---|----|

| Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid | Al eerder klacht ingediend: | 1 |
|---|--|----|
| | Meer dan een jaar voor indiening: | 0 |
| | Nog niet alle beroepsprocedures aangewend: | 0 |
| | Jurisdictioneel beroep aanhangig: | 0 |
| | Kennelijk ongegrond: | 82 |
| | Geen belang: | 5 |
| | Anoniem: | 0 |

| | | |
|--|------------------------------------|---|
| | Beleid en regelgeving: | 0 |
| | Geen Vlaamse overheid: | 0 |
| | Interne personeelsaangelegenheden: | 0 |

1.2.2 Ontvankelijke klachten

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Aantal ontvankelijke klachten: | 214 |
|---------------------------------------|-----|

| | | |
|--|----------------|----|
| Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid | gegrond: | 94 |
| | deels gegrond: | 62 |
| | ongegrond: | 58 |

1.2.3 Gegronde klachten

| | | |
|---|-----------------|-----|
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing | opgelost: | 125 |
| | deels opgelost: | 9 |
| | onopgelost: | 22 |

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: | 61 |
| De burger voelt zich onheus bejegend: | 36 |
| De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend: | 13 |
| De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft: | 3 |
| De burger klaagt over de bereikbaarheid: | 0 |
| Andere: | 43 |

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 | 44 |
| Inschrijvingsgeld of terugbetaling | 23 |
| Diploma: te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma | 7 |
| Examen: niet akkoord met de quoterings van de punten | 31 |
| Probleem met de docent/Inhoud cursus... | 78 |
| Vrijstelling of toelating geweigerd | 31 |
| Interne personeelsaangelegenheden | 0 |

Het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten: 214 ontvankelijke klachten

| Categorie | Gegronde | Deels gegronde | Ongegronde | Totaal |
|--|----------|----------------|------------|--------|
| Andere | 12 | 16 | 16 | 44 |
| Inschrijvingsgeld of terugbetaling | 8 | 9 | 6 | 23 |
| Diploma: te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma | 3 | 3 | 1 | 7 |
| Examen: niet akkoord met de quoterings van de punten | 9 | 9 | 13 | 31 |
| Probleem met de docent/Inhoud cursus... | 37 | 20 | 21 | 78 |
| Vrijstelling of toelating geweigerd | 25 | 5 | 1 | 31 |
| Interne personeelsaangelegenheden | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 94 | 62 | 58 | 214 |

Het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten: (94) klachten.

| Categorie | Opgelost | Deels Opgelost | Niet opgelost | Totaal |
|------------------------------------|----------|----------------|---------------|--------|
| Andere | 4 | 6 | 2 | 12 |
| Inschrijvingsgeld of terugbetaling | 3 | 4 | 1 | 8 |

| | | | | |
|--|----|----|----|----|
| Diploma: te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Examen: niet akkoord met de quoterings van de punten | 3 | 4 | 2 | 9 |
| Probleem met de docent/Inhoud cursus... | 28 | 4 | 2 | 37 |
| Vrijstelling of toelating geweigerd | 16 | 5 | 4 | 25 |
| Interne personeelsaangelegenheden | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totaal | 57 | 23 | 14 | 94 |

Het aantal deels gegronde klachten en gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: 156 deels gegronde ne gegronde klachten.

| Categorie | Niet akkoord prestatie of beslissing | Onheus bejegend | Info ontoereikend | Te lang uitblijven prestatie | Bereikbaarheid | Andere | Totaal |
|--|--------------------------------------|-----------------|-------------------|------------------------------|----------------|--------|--------|
| Andere | 3 | 11 | 0 | 0 | 14 | 14 | 28 |
| Inschrijvingsgeld of terugbetaling | 7 | 3 | 0 | 0 | 7 | 7 | 17 |
| Diploma: te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 | 2 | 6 |
| Examen: niet akkoord met de quoterings van de punten | 9 | 2 | 0 | 0 | 18 | 7 | 18 |
| Probleem met de docent/Inhoud cursus... | 41 | 15 | 0 | 0 | 57 | 1 | 57 |
| Vrijstelling of toelating geweigerd | 0 | 5 | 13 | 0 | 30 | 12 | 30 |
| Interne personeelsaangelegenheden | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totaal | 61 | 36 | 13 | 3 | 0 | 43 | 156 |

Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

SYNTRA AB

Ook dit jaar gaat het merendeel van de klachten over de annuleringsvoorwaarden. Deze dienen nochtans verplicht goedgekeurd te worden bij inschrijving maar de meeste cursisten lezen deze niet. Zij zijn verbaasd dat een online inschrijving geldig is. Ook de voorwaarde dat enkel een schriftelijke annulering geldig is wordt dikwijls niet nageleefd waardoor er discussies ontstaan als ik heb gebeld en men heeft gezegd.

De tweede grootste groep van behandelde klachten zijn deze over infrastructuur en cursusorganisatie. Hier gaan het merendeel van de klachten over aanpassingen van het lessenrooster die soms te laat worden doorgegeven omwille van organisatorische problemen. SYNTRA AB is zich daar goed bewust van maar soms laten docenten, wegens ziekte of andere problemen te laat weten dat ze niet kunnen op een bepaalde lesdag.

De derde groep zijn vooral de cursisten die niet akkoord gaan met genomen beslissingen i.v.m. resultaten en evaluaties en of vrijstellingen.

Enkele voorbeelden: een cursist gaat niet akkoord met het resultaat van zijn eindproef. Hij voelt zich niet juist bejegend en denkt dat de docent iets tegen hem heeft. Na overleg met alle partijen werd het voorstel gedaan om te herkansen in een andere Syntra koepel. Cursist is hiermee akkoord gedaan heeft zijn herkansing gedaan en is geslaagd.

Een cursist slaagde niet voor het eindwerk en vond dat men haar hierin onvoldoende begeleid had. Er werd met een andere docent (gelijklopende cursus) en de cursist samengezeten om te kijken wat er niet goed was aan het eindwerk en er werd ook door de docent positieve feedback gegeven. Cursist mocht een aantal zaken herwerken en deze laten nakijken door docent om te kijken of ze goed bezig was. Zij zal later dit jaar deelnemen aan de herkansing.

Cursisten zijn niet tevreden over een bepaalde docent in een opleiding. Dit wordt besproken met business developer. Na een gesprek met betrokken docent wordt beslist deze te vervangen waardoor de resterende lessen en de examens verder goed verliepen.

SYNTRA BRUSSEL

1. Een cursist had een dispuut met docent en vreest dat hij daardoor niet objectief beoordeeld zal worden tijdens het examen. Er volgde heel veel overleg tussen betrokken partijen (cursist – mede cursisten – docent – docentencoach- verantwoordelijke opleiding – sectordirecteur) om de oorzaak van het conflict te ontminnen en een oplossing te vinden waarin zowel de cursist als de docent zich kon vinden. Het probleem bleek te diep geworteld en het bleek nodig een andere docent aan te stellen om het vak verder te geven.
2. Een cursist klaagt over infrastructuur en uitrusting in atelier marokijn (panne elektriciteit) Ten gevolge van die panne werden een paar lessen onderbroken of uitgesteld. Hierdoor kreeg cursist het gevoel dat de lessen geannuleerd werden. Door gebrek aan snelle en duidelijke communicatie werd het probleem uitvergroot. Na de klacht werden volgende stappen genomen:
 - Verantwoordelijke facility stelde een aannemer aan om de problemen te vinden en op te lossen
 - Verantwoordelijke opleiding stelde een planning op voor de in te halen lessen
 - Klachten coördinator communiceerde duidelijk naar alle betrokkenen (cursisten-docenten- medewerkers SYNTRA Brussel) over de stand van zaken. Deze herhaalde en rechtlijnige informatie zorgde ervoor dat de frustraties verdwenen doordat iedereen zicht had op de genomen stappen.
 - Na een paar moeilijke weken werd het probleem verholpen en verklaarde klager-cursist tevreden te zijn over de aanpak om het verderzetten van de opleiding tot een succes te maken.

SYNTRA LIMBURG

In tegenstelling tot de voorbije twee jaren is er opnieuw een aanzienlijke stijging van het aantal klachten waar te nemen. Dit houdt echter niet noodzakelijkerwijze in dat er effectief een daling is van de kwaliteit of de tevredenheid over de opleidingen en docenten. Intern werd er namelijk sterk ingezet op de sensibilisering rond het klachtensysteem. Het belang van een goede rapportage van klachten werd benadrukt bij de interne medewerkers. Het feit dat de medewerkers sneller overgaan tot het registreren van de klachten speelt mede een rol in deze stijging.

Het aantal klachten naar aanleiding van de examens en de examenresultaten vermeerde licht ten opzichte van vorig jaar (11 in 2019 t.o.v. 8 in 2018). De grootste stijging deed zich echter voor in de categorieën "communicatie i.v.m.

de opleiding" (10 klachten in 2019 t.o.v. 5 in 2018) en "inhoud van de opleiding" (21 klachten in 2019 t.o.v. 8 in 2018). De stijging in deze categorieën geeft echter aan dat de cursisten tijdig aan de alarmbel trekken. Ze wachten niet met het melden van een klacht tot de opleiding beëindigd is maar gaan dadelijk tot de actie over. Dit is een positieve evolutie omdat we op deze manier korter op de bal kunnen spelen. We kunnen tijdens een

cursusjaar reeds de nodige aanpassingen doen die de kwaliteit van de opleidingen ten goede komen. In enkele gevallen betrof het bijvoorbeeld een proefproject waar de organisatie of invulling van de opleiding nog niet optimaal verliep. Aan hand van de feedback van de cursisten waren we in de mogelijkheid om de nodige verbeteringen aan te brengen.

Onderstaand vindt u enkele voorbeelden van klachten die het afgelopen jaar behandeld werden:

Een cursist maakte melding van problemen tijdens de lessen van de voltijdse dagopleiding "Gespecialiseerd Voetverzorger". De docent hield zich niet altijd aan het curriculum. Bepaalde items (zoals bijvoorbeeld een diabetesvoet) kwamen niet aan bod omdat geen van de aanwezige modellen deze aandoening vertoonde. Bijgevolg deden de cursisten deze kennis ook niet op. De cursisten bemerkten ook een duidelijk verschil in lesgeven tussen het eerste en het tweede trimester. De oorzaak hiervoor lag bij persoonlijke moeilijkheden in het privéleven van de docent. Haar houding veranderde en het lesgeven werd zeer wisselvallig. Daarnaast werden de cursisten tijdens de praktijklessen omwille van de groepsgrootte opgesplitst. Eén groep werkte aan klanten, de andere groep zou een verdiepende opdracht krijgen. Helaas kwam er van de verdiepende opdracht niets in huis en was deze groep genoodzaakt te wachten en te observeren tot de les afgelopen was. Ook de voorziene feedback die gegeven moest worden aan de hand van een feedbackboekje, gebeurde niet systematisch. Belangrijke info i.v.m. het eindexamen, gaf ze zeer laat of niet door. Kortom, de docent schoot op verschillende aspecten tekort en actie drong zich op. In eerste instantie hebben de cursisten contact opgenomen met de opleidingsverantwoordelijke voor de sector "Beauty en wellness". Zij heeft naar aanleiding van de bemerkingen de docent aangesproken. Wanneer de opleidingsverantwoordelijke na een tijdje polste naar de situatie bij enkele cursisten, kreeg ze de melding dat alles beter verliep. Helaas waren er na een tijdje opnieuw klachten. We zijn dan overgegaan tot een groepsgesprek tussen de cursisten en het campusmanagement. Hier werden nogmaals alle grieven op tafel gelegd. Naar aanleiding van het groepsgesprek werd de situatie met de docent opnieuw geëvalueerd. Het betrof een docent met jarenlange ervaring, die in het verleden op de tevredenheidsenquêtes goed scoorde. Het verschil in attitude tijdens het eerste en het tweede trimester, werd ook intern binnen SYNTRA Limburg waargenomen. Het feit dat er te weinig diepgang en effectieve begeleiding is door de docent kwam overeen met de eigen bevindingen. Tot nu toe was deze opleiding zo opgebouwd dat één docent de cursisten doorheen het hele traject begeleidt. Dit houdt echter ook risico's in. Na zorgvuldig overleg hebben we besloten om de cursist als tegemoetkoming een gratis aanvullend opleidingsaanbod te laten volgen in cursusjaar 2019-2020. Dit kan een korte training zijn of het volgen van extra lessen. Daarnaast wordt er extra begeleiding voorzien voor de docent en zullen er in de toekomst meerdere lesgevers het lessenpakket verzorgen zodat we meer objectiviteit en deskundigheid kunnen garanderen.

Een tweede geval is dit van een cursist van de opleiding "hondentrimmer". Ze was niet akkoord met de beoordeling van haar eindproef. De punten van het praktijkgedeelte vond ze correct maar deze van de monografie klopten in haar ogen niet en waren subjectief gegeven. Dit werd ook ingegeven door het feit dat haar mondelinge verdediging beduidend langer duurde dan deze van haar medecursisten. Na het afleggen van de eindproef mocht ze de verbeterde versie van de monografie mee naar huis nemen. Hieruit bleek echter niet dat ze gebuisd was. Vandaar dat ze verrast was door het negatieve resultaat. De cursist werd dan uitgenodigd op de campus om alles even te bespreken. Als voorbereiding op dit gesprek werden al de nodige documenten verzameld, zoals onder andere ook de schriftelijke verslagen van de docenten waarin ze verklaren waarom de cursiste in kwestie niet geslaagd was. De docenten werden gecontacteerd om hun visie op het examen nog even te verduidelijken. De docente gaf aan dat er feedback wordt gegeven doorheen het jaar. Het puntenresultaat hangt af van hoe de cursist hiermee omgaat. Helaas waren er in dit geval niet de nodige aanpassingen gedaan. Een belangrijk punt dat de docente aanhaalde was dat de cursiste tijdens de verdediging van haar eindwerk niet bij haar standpunt bleef. Hierdoor kwam de docent samen met het jurylid tot de conclusie dat het geen sluitend business plan was. Ze hebben haar tijdens de ondervraging voldoende kansen willen geven om alsnog te bewijzen dat ze de materie beheerste door extra vragen te stellen. Vandaar dat de verdediging langer duurde dan bij haar medecursisten. Dit werd door de cursiste in kwestie zeer anders geïnterpreteerd. Na het verzamelen van al de nodige info over het verloop van dit examen werd de cursist zelf uitgenodigd voor een gesprek. De examens en motivatieverslagen werden overlopen en verder toegelicht. Daarnaast kwam ook de monografie aan bod. Samen met de taal-en leercoach werd er bekeken wat de verschillende verbeterpunten waren. De conclusie van dit gesprek was dat de cursist zich wenste in te schrijven voor de herkansing van de eindproef in november. Ter voorbereiding op deze herkansing zou ze aan de slag gaan met de gekregen feedback. Ze zou haar monografie tegen oktober aanpassen en deze samen met de taal-en leercoach nogmaals overlopen voor feedback. Het vertrouwen in een objectieve beoordeling door haar docent was ze echter kwijt. Er werd daarom de mogelijkheid geboden om deze herkansing af te leggen bij een andere docent en jurylid. Deze herkansing heeft ze succesvol afgelegd en ze heeft haar

getuigschrift behaald.

SYNTRA MVL

Een praktijkvoorbeeld van bemiddeling. Cursist heeft het moeilijk met een bepaalde docent, o.a. door een aantal misverstanden. Cursist dreigt af te haken. In een bemiddelingsgesprek werden cursist, de mama van de cursist, de docent, de opleidingscoördinator en de klachtenbehandelaar samen gebracht en werden de plooiën glad gestreken.

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 beperkt.

De klachten over infoverstreking/communicatie betreffen het over het niet-geïnformeerd zijn omtrent wijzigingen in lessenroosters of het niet doorgaan van een les en vooral de toepassing van de annulatievoorwaarden.

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?

Bij SYNTRA AB wordt op alle automatische mails die verstuurd worden i.v.m. inschrijving en opstart van de cursussen wordt nu verwezen naar de annuleringsvoorwaarden. Overal wordt duidelijk melding gemaakt dat kosteloos annuleren kan tot 14 dagen voor de aanvang van de cursussen en dat dit schriftelijk dient te gebeuren.

Bij SYNTRA BRUSSEL worden vanaf 2019 de klachten in team behandeld. En de klachtenbehandelaar nam indien mogelijk persoonlijk contact op met klager.

Voor 2020 plannen we een verbetering van het klachtenmanagement door invoering QMS (ISO 9001-2015)

Binnen SYNTRA Limburg willen we onder andere met behulp van de gegevens die voortkomen uit het klachtensysteem inzetten op “customer delight” waarbij een verhoogde klantentevredenheid en docentenkwaliteit het beoogde doel zijn. Een belangrijke rol is hierbij weggelegd voor het Q-team (kwaliteitsteam) dat samengesteld werd. Daarenboven werd er een medewerker aangesteld die zich enkel zal focussen op de begeleiding van de docenten en het bewaken van de kwaliteit van het lesgeven (Docenten HR). In het kader van de begeleiding van docenten organiseren we halfjaarlijks een start-upmoment voor nieuwe docenten. Tijdens deze start-up geeft elke nieuwe docent een proefles, gevolgd door de nodige feedback. Verder krijgen ze uitleg over de afspraken binnen SYNTRA Limburg. Op deze manier willen we docenten beter voorbereid aan hun lesopdracht laten beginnen en bekend maken met de visie van SYNTRA Limburg zodat zij deze op een correcte manier uitdragen.

Omdat enkele klachten voortkwamen vanuit een verkeerde verwachting van de cursisten, werd er beslist om in de voltijdse dagopleidingen te starten met “Intake-en feedbackgesprekken”. Vooreerst de opleiding start is er een individueel overlegmoment tussen de nieuwe cursist en de docent of SYNTRA-medewerker waarbij gepolst wordt naar de wederzijdse verwachtingen en er extra uitleg wordt gegeven over de opleiding. Op deze manier proberen we ervoor te zorgen dat de cursist zich ingeschreven heeft voor een opleiding die voldoet aan zijn verwachtingen en capaciteiten. Voor de verdere opvolging organiseren we in de periodes november/december en mei feedbackgesprekken. Aan de hand van deze gesprekken kunnen we de cursist (en zijn vorderingen in de opleiding) enerzijds en de kwaliteit van de opleiding/docent anderzijds nauwgezet monitoren.

Tenslotte ondervinden we vaak dat een klacht begint met een kleine opmerking of melding waar soms niet diep genoeg op ingegaan wordt waardoor de situatie mogelijk op termijn escaleert. Om dit te voorkomen gaan we in 2020 het KIS (klacht, incident, suggestie)-formulier introduceren. De medewerkers zullen aangespoord worden om elk incident, bemerking en suggestie te registreren zodat we aan de hand van dit formulier korter op de bal kunnen spelen en klachten kunnen voorkomen.

Sinds 2019 zijn er enkele wijzigingen aangebracht in onze klachtenprocedure.

Het Q-team (kwaliteitsteam) werd als actor toegevoegd in het klachtenproces. Zij nemen voornamelijk de kwaliteitscontrole en de opvolging van de actieplannen en preventieve maatregelen voor hun rekening zodat we een betere opvolging kunnen garanderen. Halfjaarlijks bespreken ze de bevindingen en actieplannen ook op het Management Review.

Momenteel verloopt de klachtenprocedure als volgt:

De klant brengt het probleem aan bij het campusteam of de klachtencoördinator. Dit kan via de website, mail, telefonisch, mondeling, ... De ontvanger van de klacht registreert deze in het klachtensysteem (KVS). Vanuit het klachtensysteem vertrekt automatisch een mail enerzijds naar de klant met een dossiernummer en anderzijds naar de desbetreffende verantwoordelijke klachtenbehandelaar. Hij/zij neemt deze klacht in behandeling en verzorgt de verdere communicatie met de klant. De klachtenbehandelaar registreert de opvolging en de oplossing in het KVS. Wanneer de klacht afgehandeld is, ontvangt de klant automatisch een mail met de geregistreerde oplossing. Het Q-team volgt de voorgestelde actieplannen op.

Vanuit de klachtencoördinator is er een permanente monitoring van de kwaliteit en de doorlooptijd van de klachten.

Deze verandering van de klachtenprocedure houdt dus specifiek in dat er een systematische terugkoppeling is naar het directieniveau en een efficiënte opvolging van de actieplannen door het Q-team.

BIJ SYNTRA MVL werden online de gepubliceerde prijzen aangepast.

Tenslotte SYNTRA WEST: De rol van de docentencoach die instaat voor didactische begeleiding van docenten en voor de organisatie van opleidingen voor docenten, wordt nu opgenomen door een team waarbij iedereen een bepaald deelaspect/specialisatie behartigt. Op die manier willen wij de begeleiding van de docenten met het oog op het halen van maximale klanttevredenheid verder professionaliseren. Het communicatieplatform werd verder uitgebouwd en ook het gebruik van Moodle zorgt voor een professionelere communicatie met de klant.

Er werd ook duidelijk bijkomend geïnvesteerd in didactisch materiaal en equipering.

Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2019 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2019 met klachtenbehandeling begonnen is.

Niet van toepassing, er werden geen wijzigingen doorgevoerd.

2. Servicemeter

2.1. Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

2.1.1. Mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar

Voor SYNTRA AB gebeurt dit via de website – telefonisch en per mail te bereiken

Zowel in de cursistengids als in de docentengids wordt informatie over de ombudsdienst gegeven. Ook de medewerkers op de campus en die van het klantencentrum verwijzen 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.

Op de website van SYNTRA Limburg vind je een link terug waarbij je via een online invulformulier een klacht kan

indienen. Al de contactgegevens van de ombudsdienst staan vermeld in de cursistengids/docentengids die je kan terugvinden in het cursisten-en docentenportaal. 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.

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)

Al de medewerkers van SYNTRA AB kennen de werking van de ombudsdienst en verwijzen daar naar meestal telefonisch of per mail. Bij de aanwerving van nieuwe medewerkers wordt er de tijd genomen om hen de werking van de ombudsdienst uit te leggen.

SYNTRA MVL : via de website, onthaalbrochure en onthaalfiche.

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 vervolprocedure.

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 MVL : Geen. Het gebeurt uitzonderlijk wel dat klanten rechtstreeks contact nemen met de Vlaamse ombudsdienst alvorens ons te contacteren.

3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bijvoorbeeld verhouding klachten binnengekomen via burger versus aantal klachten binnen gekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard en werking bestuursinstelling...)

SYNTRA AB: De meerderheid van klachten wordt rechtstreeks naar de ombudsdienst gemaild. Een aantal klachten wordt naar verschillende instanties gemaild maar dit is zeer beperkt.

SYNTRA MVL : Wij denken van wel, gezien de metingen uit het verleden.

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.

2.2. Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard “kwaliteitsvolle klachtenbehandeling”

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig ?

Zoals ook al eerder vermeld worden bij SYNTRA AB alle medewerkers ingelicht over de werking van de ombudsdienst

SYNTRA MVL : Ja, klachtenprocedure is gekend.

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. Verder kunnen de doorlooptijden van de klachten opgevolgd worden in het klachtensysteem

Bij SYNTRA Brussel is de klachtenbehandelaar bekend.

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling :

SYNTRA AB zegt dat er steeds getracht wordt om elke klacht zo vlug mogelijk te verwerken doch er dient soms rekening gehouden te worden met feedback van derden of met onvoorziene omstandigheden zoals ziekte of vakantie van ombudsman/vrouw waardoor het antwoord vertraging kan oplopen

SYNTRA MVL : ongeveer 15 dagen. Het aantal ontvankelijke klachten is op gedaald ten opzichte van vorig kalenderjaar (26).

De gemiddelde doorlooptijd bedraagt 6,9 dagen.

Vorig jaar was de doorlooptijd 7,7 als we abstractie maken van de 2 klachten van vorig jaar met een erg lange behandeltermijn.

Net enkel op het vlak van het aantal klachten, maar ook op het vlak van de doorlooptijd is een merkelijke verbetering opgetreden ten opzichte van vorig jaar.

SYNTRA LIMBURG : de doorlooptijd van de klachten betreffende logistiek en boekhouding is doorgaans relatief kort. Het zijn voornamelijk de klachten omtrent examens, examenresultaten, inhoud van de opleiding of docent waarbij de klachtenverwerking meer tijd in beslag neemt. Vaak moeten er grotere aanpassingen gebeuren in de organisatie van de opleiding of moet er overgegaan worden tot aanwerving van docenten.

Bij SYNTRA BRUSSEL minder dan 3 weken.

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

Ook tracht SYNTRA AB om zeer duidelijke antwoorden te formuleren desnoods kan een stappenplan worden opgemaakt.

MVL, ja, zie punt 1.

SYNTRA BRUSSEL : Anticiperen op klachten/opmerkingen door overleg met cursist – uitnodigen tot gesprek – individuele begeleiding (trajectmanager – coach- docent)

SYNTRA LIMBURG: Na ontvangst van de klachten, neemt de klachtenbehandelaar contact op met de klant 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

4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten. SYNTRA AB verwijst indien nodig door naar de Vlaamse Ombudsdienst

Bij SYNTRA MVL is er een overleg op directieniveau m.b.t. de klachten.

SYNTRA LIMBURG : In het klachtensysteem is het voorzien dat onderaan de afsluitende mail verwezen wordt naar de klachtenprocedure van SYNTRA Vlaanderen, voor een eventuele vervolprocedure.

2.3. Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard “kwaliteitsmanagement”

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.

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 LIMBURG : Twee maal per jaar wordt er een steekproefsgewijze klantenbevraging georganiseerd om naar de tevredenheid van de cursisten te peilen. Daarnaast organiseren we ook feedbackgesprekken tijdens bepaalde voltijdse dagopleidingen.

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

4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.

SYNTRA LIMBURG: Twee maal per jaar worden de klachten met de daar bijhorende actieplannen besproken tijdens het management review.

5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst. SYNTRA LIMBURG : Jaarlijks wordt er een klachtenrapport vanuit SYNTRA Limburg vzw opgemaakt en verstuurd naar de Vlaamse Ombudsdienst via SYNTRA Vlaanderen

6. Aandacht voorbeleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.

7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.

8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.

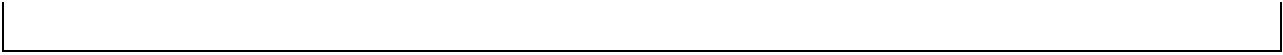
9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

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.

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagement.

SYNTRA BRUSSEL: De klachtencoördinator gaat jaarlijks naar de voorstelling van het jaarverslag en het daar bijhorende netwerkmoment.

Syntra West hecht daarenboven zeer veel belang aan de tevredenheidsbevragingen van de klant: bij elke opleiding wordt dit bevraagd. Wanneer bepaalde scores niet worden behaald dan resulteert dit in een verbeteractie. Er is geen apart profiel voor de klachtenbehandelaar. Klachtenbehandeling maakt echter zeer sterk deel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem (ISO 9001:2015) en maakt ook deel uit van de jaarlijkse interne managementreview.



Vragenlijst voor het verslag 2019 over uw klachtenmanagement

Entiteit: SYNTRA Vlaanderen

1. Klachten behandeld door SYNTRA Vlaanderen in 2019.

1.1 Cijfergegevens

| | Aantal |
|-------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten: | 89 |

| Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord | 0-45 dagen: | 79 |
|--|--------------------|-----------|
| | meer dan 45 dagen: | 2 |
| | gemiddelde: | 9,1 dagen |

1.2 Vaststellingen over de klachten

1.2.1 Onontvankelijke klachten

| | |
|----------------------------------|---|
| Aantal onontvankelijke klachten: | 8 |
|----------------------------------|---|

| 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: | 8 |
| | 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: | 34 |
| | deels gegrond: | 35 |
| | ongegrond: | 12 |

1.2.3 Gegronde klachten

| | | |
|---|-----------------|----|
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing | opgelost: | 62 |
| | deels opgelost: | 3 |
| | onopgelost: | 4 |

De gegronde en deels gegronde klachten worden hieronder verdeeld volgens de ombudsnormen:

| Ombudsnorm | Aantal 69 |
|---|------------------|
| De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing: | 59 |
| De burger voelt zich onheus bejegend: | 1 |
| De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend: | 2 |
| De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft: | 7 |
| 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 | 7 |
| Diploma: te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma | 14 |
| Examen: niet akkoord met de quotering van de punten | 24 |
| Probleem met de docent/Inhoud cursus... | 18 |
| Vrijstelling of toelating geweigerd | 5 |
| Interne personeelsaangelegenheden | 1 |

Het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten: 81 ontvankelijke klachten

| Categorie | Gegronde | Deels gegronde | Ongegronde | Totaal |
|--|----------|----------------|------------|--------|
| Andere | 3 | 7 | 2 | 12 |
| Inschrijvingsgeld of terugbetaling | 2 | 1 | 4 | 7 |
| Diploma: te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma | 10 | 4 | 0 | 14 |
| Examen: niet akkoord met de quotering van de punten | 5 | 16 | 3 | 24 |
| Probleem met de docent/Inhoud cursus... | 11 | 6 | 1 | 18 |
| Vrijstelling of toelating geweigerd | 2 | 1 | 2 | 5 |
| Interne personeelsaangelegenheden | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | 34 | 35 | 12 | 81 |

Het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde (34)) klachten.

| Categorie | Opgelost | Deels Opgelost | Niet opgelost | Totaal |
|------------------------------------|----------|----------------|---------------|--------|
| Andere | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Inschrijvingsgeld of terugbetaling | 2 | 0 | 0 | 2 |

| | | | | |
|--|----|---|---|----|
| Diploma: te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma | 10 | 0 | 0 | 10 |
| Examen: niet akkoord met de quotering van de punten | 4 | 1 | 0 | 5 |
| Probleem met de docent/Inhoud cursus... | 10 | 0 | 1 | 11 |
| Vrijstelling of toelating geweigerd | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Interne personeelsaangelegenheden | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | 32 | 1 | 1 | 34 |

Het aantal deels gegronde klachten en gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: 69 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 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| Diploma: te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma | 7 | 0 | 1 | 7 | 0 | 0 | 15 |
| Examen: niet akkoord met de quotering van de punten | 18 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Probleem met de docent/Inhoud cursus... | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| Vrijstelling of toelating geweigerd | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Interne personeelsaangelegenheden | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 59 | 1 | 2 | 7 | 0 | 0 | 69 |

Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

In het cursusjaar 2019 ontvingen wij bij SYNTRA Vlaanderen 89 klachten waarvan 81 ontvankelijk en 8 onontvankelijk.

Van de 81 ontvankelijke klachten werden er door SYNTRA Vlaanderen 71 opgelost, 5 deels opgelost en 5 niet opgelost.

Er maakte 1 cursist 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 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 2019 meer dan gehalveerd namelijk van gemiddeld 21 dagen naar 9,1 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 gaat het hier over het te laat bezorgen van een diploma of getuigschrift.

Voorbeelden van klachten:

Case 1: Een cursist van SYNTRA Brussel klaagt over gebrekkige communicatie bij start van opleiding waardoor zij een deel van de lessen had gemist. Bijgevolg kwam het eerste examen al heel snel waardoor cursist zich onvoldoende kon voorbereiden. Na overleg met de betrokken verantwoordelijke voor de opleiding en SYNTRA Vlaanderen werd volgende oplossing aangeboden:

- Cursist werd aangeraden deel te nemen aan het examen bij wijze van test (leerervaring)
- Na de test werd overlegt op welke delen van de leerstof cursist onvoldoende scoorde en kon cursist beroep doen op leercoach om individueel aan de slag te gaan met de leerstof
- Na dit traject werd een nieuwe kans geboden om het examen af te leggen

Deze oplossing werd aan alle cursisten van de opleiding geboden ten einde een gelijke en correcte aanpak voor iedereen te bewaken.

Case 2: Een cursist van SYNTRA Limburg was in september met veel belangstelling aan de opleiding “dispatcher” begonnen in het kader van een herscholing. Hij gaf echter in april aan dat hij teleurgesteld was over het verloop van de opleiding en nam contact op met SYNTRA Vlaanderen. Het lessenrooster zoals gepubliceerd in het cursistenportaal wordt volgens hem niet gevolgd. Bepaalde items (zoals bijvoorbeeld warehousemanagement, lading zekering, etc.) kwamen niet aan bod. De lessen worden volgens de cursist ook niet gestructureerd gegeven waardoor de lessen, taken en feedback niet op elkaar aansluiten. Een grote bezorgdheid was daarnaast de eindproef van deze opleiding. De eerste versie die ze ontvingen i.v.m. deze opdracht bleek foutief en werd begin februari vervangen door de correcte. Ook tijdens de lessen eindwerkbegeleiding werd er echter geen verdere info gegeven. Eind april wachtten de cursisten nog steeds op een aantal opdrachten die deel uitmaakten van dit eindexamen. Naar aanleiding van deze melding bij o.a. SYNTRA Vlaanderen nam de betrokken business developer

i.s.m. klachtencoördinator van SYNTRA Vlaanderen contact op met deze cursist. Op basis van dit gesprek werd er een actieplan uitgewerkt. Met de docenten werd afgesproken dat de feedback i.v.m. de opdrachten uitgebreider moet zijn. De docent moet niet enkel terugkoppelen wat er fout of juist is maar ook waarom en wat men kan verbeteren. Feedback voor de online opdrachten moet dadelijk gegeven worden aan de cursisten tijdens hun eerstvolgende les op de campus. Samen met de docenten en het kwaliteitsteam wordt er onderzocht of er kortere en striktere deadlines kunnen worden gehanteerd op het digitaal platform. Er werd zo spoedig mogelijk tijdens de lessen duidelijkheid geschept rond de eindproef. Een laatste aandachtspunt was het feit dat sommige onderdelen niet aan bod kwamen. Hier kan een betere coördinatie tussen de docenten de oplossing bieden. Vanaf september 2019 zijn er door SYNTRA Limburg er een aantal wijzigingen aangebracht: 1 docent is verantwoordelijk voor de opvolging en coaching van het afstandsleren en 1 docent voor het campusleren. Elke twee maanden zal er een evaluatievergadering zijn waarbij de docenten, de business developer en de opleidingsverantwoordelijke aanwezig zijn. Om de communicatie naar de cursisten toe te verbeteren werd er beslist dat beide docenten de eerste les aanwezig zijn. Naast duidelijke informatie over de inhoud van de opleiding en wat we verwachten van de cursisten zal er ook dieper ingegaan worden op het systeem van campusleren en afstandsleren. Tenslotte zal ook de eindproef tijdens deze les uitgebreid toegelicht worden. Op deze manier willen we met een goede coördinatie en verbeterde communicatie een goed antwoord te bieden op deze klacht.

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 2019 éénmaal beroep ingesteld.

Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 9,5 dagen in 2018 en 9,1 dagen in 2019.

Gezien SYNTRA Vlaanderen op 31/12/2020 wordt opgedoekt is het in 2020vooral de ambitie om de continuïteit & kwaliteit van de dienstverlening te blijven garanderen. SYNTRA Vlaanderen stemt met VLAIO af hoe de (eventuele) inkanteling het best verloopt.

Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2019 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2019 met klachtenbehandeling begonnen is.

2. Servicemeter

2.1. Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie

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 bij 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 voor beleidsaspecten/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.





Klachten brengen mensen samen

Rapport klachtenmanagement 2019

| | |
|--|-----------|
| Inleiding | 3 |
| Klachten brengen mensen samen | 5 |
| Samen voor oplossingen | 8 |
| Mensen en hun wensen | 11 |
| Klachten per thema | 20 |
| Discriminatie | 20 |
| Transmissie | 22 |
| Vrijstelling | 25 |
| Nieuwe contactstrategie | 27 |
| Wat doet VDAB | 29 |
| Vlaamse Ombudsdienst | 33 |
| De klachtenbehandelaar in actie | 33 |

Inleiding

2020 is een grote mijlpaal voor VDAB:

-Een nieuwe gedelegeerd bestuurder, een nieuwe voogdijminister, nieuwe uitdagingen voor VDAB

- Regeerakkoord 2020-2025 :

- Minstens 120.000 extra mensen aan het werk met als doel een tewerkstellingsgraad van 80%

Hoe ?

- Van 180.000 werkzoekenden naar 4 miljoen burgers op beroepsactieve leeftijd
- Elke burger een perspectief op loopbaanmogelijkheden bieden
- Elke werkgever een perspectief op het potentieel in de arbeidsmarkt bieden

Doel 2025 :

- Elk talent is aan de slag
- Elke burger heeft een loopbaanperspectief
- Elke werkgever heeft een perspectief op talent

2025 Engagements van VDAB aan onze klanten

- Iedereen die de stap naar werk wil zetten, kan rekenen op ondersteuning van VDAB en partners, via online tools, workshops, en persoonlijke gesprekken waar nodig.
- Elke burger kan rekenen op loopbaan suggesties via 'Mijn Loopbaan', en advies inzake competentieversterking om een carrièreswitch te maken.
- Elke werkgever kan rekenen op een proactieve aanpak. Op actuele arbeidsmarktinformatie en op ondersteuning om voldoende talent te ontdekken, op te leiden en te rekruteren.

Hoe gaan we dit realiseren ?

- Focus op Kerntaken :
 - Behoeftes capteren,
 - Inschatten, oriënteren en matchen
 - Trajectbepaling en opvolging + controle op trajectuitvoering
- Optimale inzet van data en technologie
- Nauwe samenwerking met andere overheidsdiensten
- Sterke partnerschappen met gespecialiseerde organisaties.

Welke waarden zal VDAB hiervoor hanteren ?

Vdab In BEweging : VIBE

- Klant voorop
- Open en verbindend
- Eigenaarschap
- Proactief
- Loyaal

Ook voor de klantendienst vormt dit een grote uitdaging. Enerzijds kan de klantendienst binnen dit model meer meldingen verwachten omdat de populatie waarop VDAB zich richt groter wordt. De klantendienst wil voor iedereen een persoonlijk, kwalitatief, oplossingsgericht antwoord blijven bieden.

De klantendienst zet zich mee in om te bewaken dat in dit model de klant daadwerkelijk voorop blijft staan en dat elke klant de dienstverlening krijgt die hij nodig heeft, generiek waar het kan, gespecialiseerd waar nodig.

Dit met de 7 kwaliteitsdoelen voor ogen om een excellente dienstverlening te garanderen

1. **De klant staat centraal:** de inschatting van de noden van de klant is een systematisch en aantoonbaar onderdeel bij het ontwikkelen, evalueren, opvolgen en bijsturen van een dienstverlening.
2. **Onze dienstverlening is transparant.** De klant weet wat hij van ons mag verwachten en moet onze dienstverlening kunnen beoordelen op de kwaliteit ervan. De klant kent het vooropgestelde resultaat. Elke actie is een logische stap in functie van het uitgestippelde traject.
3. **Elk klantencontact heeft een meerwaarde.** Elk contact wordt gebruikt om een correcte inschatting te maken. Na elk contact kent de klant de volgende stap. De afspraken zijn SMART geformuleerd. De klant weet wie zijn aanspreekpunt hiervoor is. Het aanspreekpunt zorgt voor continuïteit van de dienstverlening.
4. **Elk klantendossier is up-to-date en begrijpbaar voor collega's** waardoor continuïteit verzekerd is bij dossieroverdracht binnen de customer journey.
5. Voor de burger is onze **dienstverlening krachtgericht**. Ze vertrekt van de al aanwezige competenties en talenten van de klant. Voor de werkgever is onze **dienstverlening oplossingsgericht**. De bemiddelaar gaat **actief op zoek** naar oplossingen op maat van de burger en van de arbeidsmarkt (NEC/SEC).
6. **Elke dienstverlening empowert de klant**, bevordert zelfredzaamheid en plaatst de klant (zoveel als mogelijk) aan het stuur. Tegelijk streeft de dienstverlening inclusie na voor alle klanten, met extra aandacht voor personen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt.
7. Onze dienstverlening is gericht op het **duurzaam maken van de loopbanen** van burgers en het **invullen van huidige en toekomstige vacatures** bij werkgevers.

Deze uitdaging wordt nog groter in het licht van de leidraad met 12 aanbevelingen voor een sterk klachtenmanagement die de Vlaamse ombudsman in 2019 formuleerde. Deze aanbevelingen ondersteunen een oplossingsgerichte klachtenbehandeling en sterke rapportages.

AANDACHTSPUNT Klachten ontvangen

1. De klachtendienst en -procedure zijn vlot vindbaar en bereikbaar voor de burger (contactgegevens online, via sociale media en in publicaties, verschillende contactmogelijkheden, vermelding klachtendienst in de briefwisseling).
2. De klachtendienst is goed gekend binnen de eigen organisatie (eigen medewerkers informeren over en verwijzen door naar de klachtendienst).
3. Er is een representatief aantal klachten in functie van de context (verhouding tot aantal burgercontacten/dossiers, aard en werking van de overheidsinstantie ...).

AANDACHTSPUNT Klachten behandelen

4. De klachtenbehandeling is gericht op bemiddeling en oplossingen (aandacht voor bereikte verzoeningen, gebruikte bemiddelings methodieken, structurele verbeteringen).

5. Er is samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of met derden aan wie taken worden uitbesteed, zowel voor klachtenbehandeling als rapportage.
6. Klachten worden tijdig behandeld en de antwoorden zijn Heerlijk Helder (eenvoudige en duidelijke taal, persoonlijke, empathische toon).
7. In de antwoorden staat een verwijzing naar de volgende stap bij blijvende ontevredenheid (informereren over 'wat nu').

AANDACHTSPUNT Lessen trekken

8. De klachtendienst overlegt regelmatig met het management om de werking van de overheidsinstantie op te volgen.
9. De dienst brengt jaarlijks tijdig een klachtenrapport uit, dat binnen de eigen organisatie wordt verspreid en besproken op managementniveau.
10. Het klachtenrapport biedt een globaal zicht op de belangrijkste klachtenbeelden en het oplossingsvermogen van de dienst.
11. Het klachtenrapport besteedt aandacht aan aanbevelingen / beleidsaspecten/verbeterpunten en de opvolging van eigen of ombuds aanbevelingen.
12. De klachtendienst streeft naar professionalisering (opleiding, functiebeschrijving, onafhankelijkheid).

Klachten brengen mensen samen

De dossiers

In 2019 behandelde VDAB 2031 dossiers, 3% meer dan in 2018. 12% van de klachten was niet ontvankelijk. 34 klachten werden opgelost bij melding, 1624 klachten en 129 suggesties werden onderzocht en behandeld.

89% van de klachten kwam binnen via de 0800-nummer. Werkzoekenden dienden 74% van de klachten in. Net zoals in de voorbije jaren waren er met 4% verhoudingsgewijs weinig klachten van werkgevers.

Contact met de klant

94% van de verzoekers kreeg een ontvangstmelding binnen de 7 dagen. 97% ontving een antwoordbrief met feedback over het onderzoek binnen de 45 dagen, zoals vastgelegd in decreet. VDAB wil de klant binnen 20 dagen een antwoord geven. In 2019 ontving 67% een antwoord binnen de 20 dagen. Deze ambitie is steeds moeilijker realiseerbaar, ondanks de grote inzet van de klantendiensten. De onderbezetting van de klantendienst is zichtbaar in de resultaten. De gemiddelde behandeltermijn van een dossier bedraagt 19.6 dagen tegenover 18 dagen in 2018.

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 57% van de ontvankelijke dossiers, dit is 4% minder dan in 2018 ook hier speelt de onderbezetting van de klantendienst een rol.

Suggesties

Klanten werken samen met VDAB aan een betere dienstverlening. 2019 telt 129 suggesties, tegenover 109 in 2018. Daarnaast blijft de Meld-het-aan-VDAB knop op de website populair.

De 129 suggesties geven vooral tips of advies over Mijn Loopbaan, de VDAB-website en de Vind-een-job. VDAB onderzoekt elke suggestie en bezorgt de klant een antwoordbrief, ook als de suggestie niet haalbaar blijkt. Eerlijke communicatie aan de klant staat centraal.

Waarover klagen klanten?

De ontvankelijke¹ klachten handelen voornamelijk over het persoonlijk actieplan naar werk (31%), een matchbaar werkzoekenden dossier (29%), opleiding (13%) en matchbare vacature (10%).

De dossiers over het Persoonlijk actieplan naar werk en het matchbaar werkzoekenden dossier kennen een stijging van 479 naar 508 en van 443 naar 465 dossiers. De rol die de actieve en consequente bemiddeling van het werkzoekgedrag en nieuwe contactstrategie hierin speelt zet zich door. Klanten worden geconfronteerd met een striktere opvolging door VDAB en hebben hier vragen bij.

Het aantal dossiers over de opleidingen en de matchbare vacatures dalen van 319 naar 219 en van 250 naar 166 dossiers. Veel klachten gaan 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.

158 klachten handelen over werkplekieren, loopbaanbegeleiding (inclusief loopbaancheques), Opleidingscheques, de website, facility, HRM, en ondersteuning bij collectief ontslag.

Oplossingen

64% van de dossiers toont geen tekortkoming in de dienstverlening en is ongegrond². Toch slaagt de behandelaar erin om in 64% van de dossiers een oplossing aan te

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.

² (Deels) gegronde klacht. Bij een (deels) gegronde klacht is er één of meer ombudsnormen geschonden.

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 85% (deels) opgelost. Zo aanvaardden klanten verontschuldiging, pikten ze hun traject verder op met een nieuwe bemiddelaar, kregen ze een herkansing bij een test. Dossiers werden rechtgezet, informatie werd correct aangepast.

Elke klacht en elke suggestie verdienen 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.
- Bij nieuwe ontwikkelingen de informatiestroom op diverse niveaus verzekeren, met bijzondere aandacht voor die klanten waarvoor de impact van de veranderingen het grootst is.
- VDAB moet de aandacht versterken voor de kwaliteit van de vacatures binnen onze databank : hoe kan VDAB de kwaliteitsrichtlijnen efficiënter en effectiever opvolgen ?

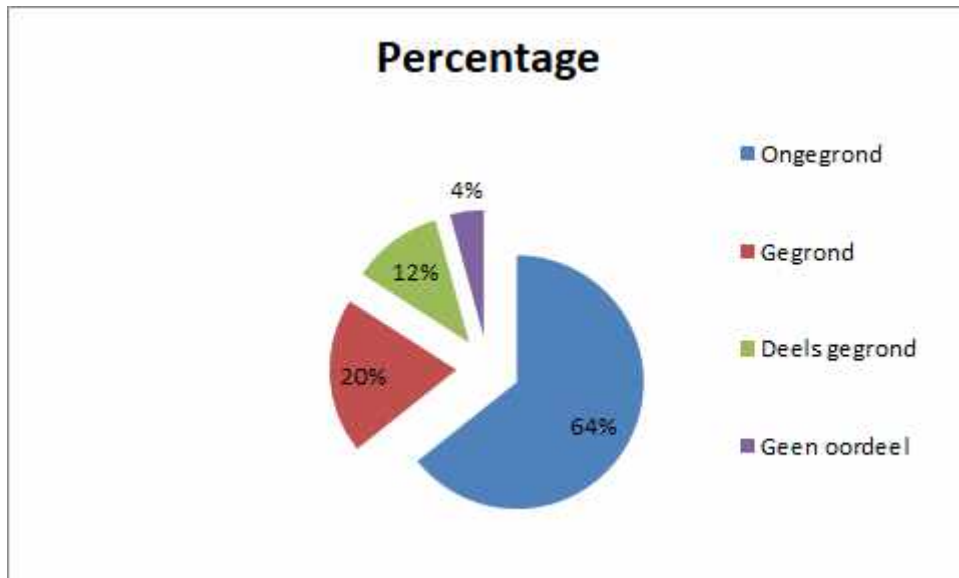
Ongegronde klacht. Bij een ongegronde klacht valt er aan de overheidssdienst geen schending van een ombudsnormen aan te rekenen.

Samen voor oplossingen

Dit hoofdstuk verduidelijkt de indeling van de 1.624 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.

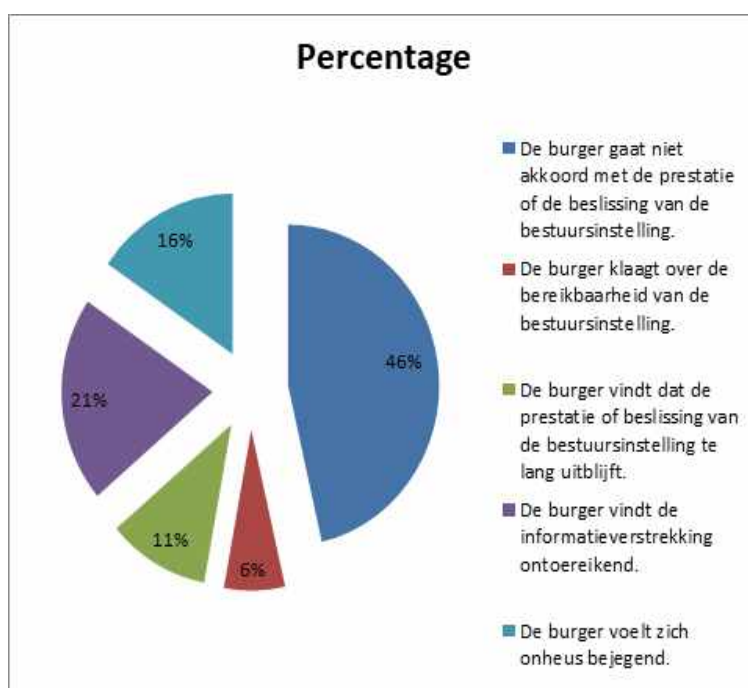


In de tabel staan de gegrondheden per domein of afdeling.

| Domein/afdeling | Totaal | Ongegrond | Gegron d | Deels gegrond | Geen oordeel |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|------------------|--------------|
| Matching op de arbeidsmarkt | 1465 | 965 | 273 | 166 | 61 |
| 0800-nummer, website, facility en HRM | 70 | 22 | 34 | 10 | 4 |
| Financiële tegemoetkomingen | 30 | 24 | 4 | 2 | 0 |
| Loopbaandienstverlening | 57 | 35 | 9 | 10 | 3 |
| Herstructureringsbegeleiding | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Totaal | 1624 | 1047 | 321 | 188 | 68 |

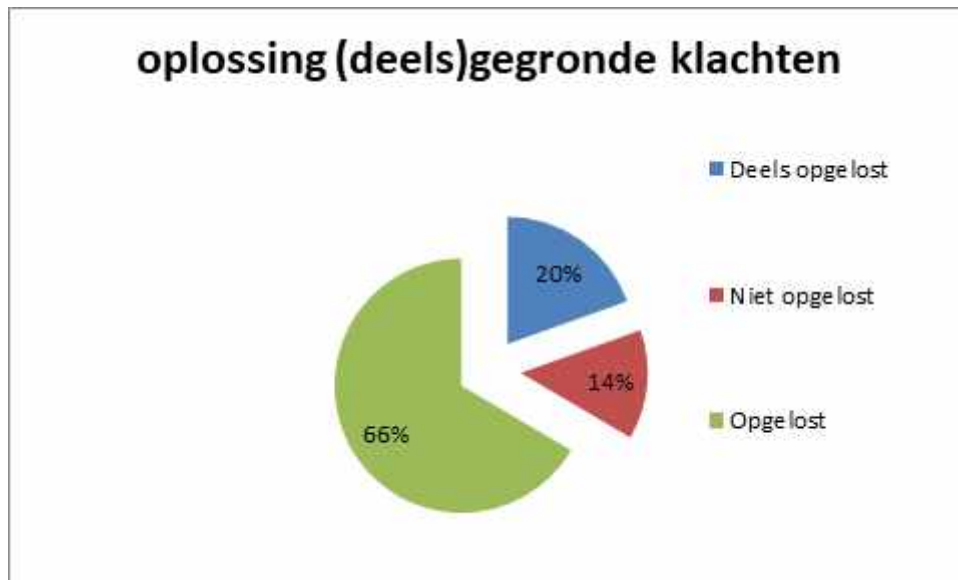
Ombudsnormen

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 | 437 | 290 | 86 | 61 |
| loopbaanbegeleiding | 57 | 45 | 4 | 8 |
| ondersteuning bij collectief ontslag | 2 | 2 | 0 | 0 |
| financiële tegemoetkomingen | 30 | 9 | 9 | 12 |
| 0800-nummer, website en facility | 70 | 33 | 15 | 22 |
| Totaal: | 596 | 379 | 114 | 103 |

Mensen en hun wensen

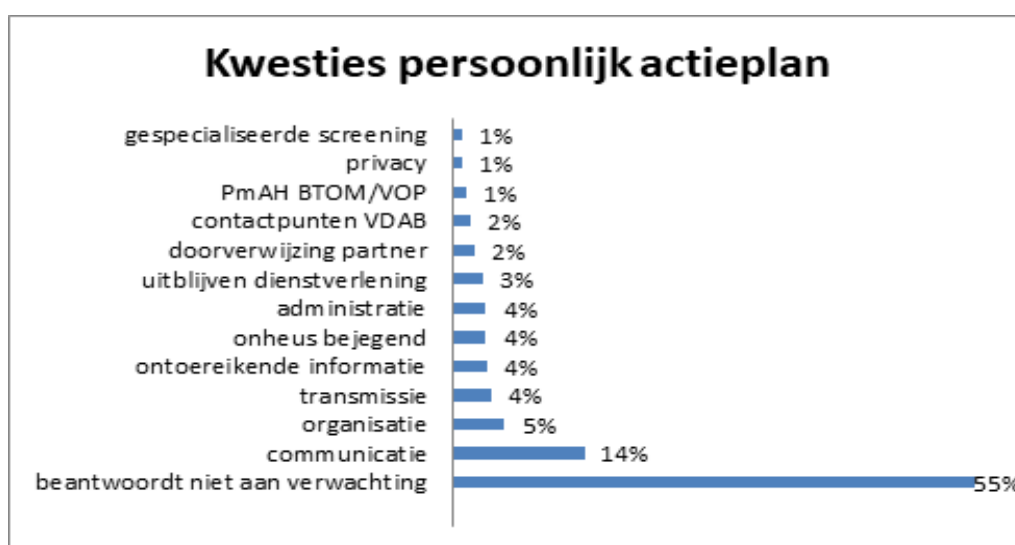
Elke klacht krijgt een indeling volgens business proces management. De tabel geeft alfabetisch de indeling weer binnen de inhoudelijke categorie: Ik heb een matchingbehoefte. Dit hoofdstuk licht de klachten toe binnen persoonlijk actieplan naar werk, matchbare vacature, opleiding geven in centra en matchbaar werkzoekende dossier.

Inhoudelijke categorie: Ik heb een matchingbehoefte

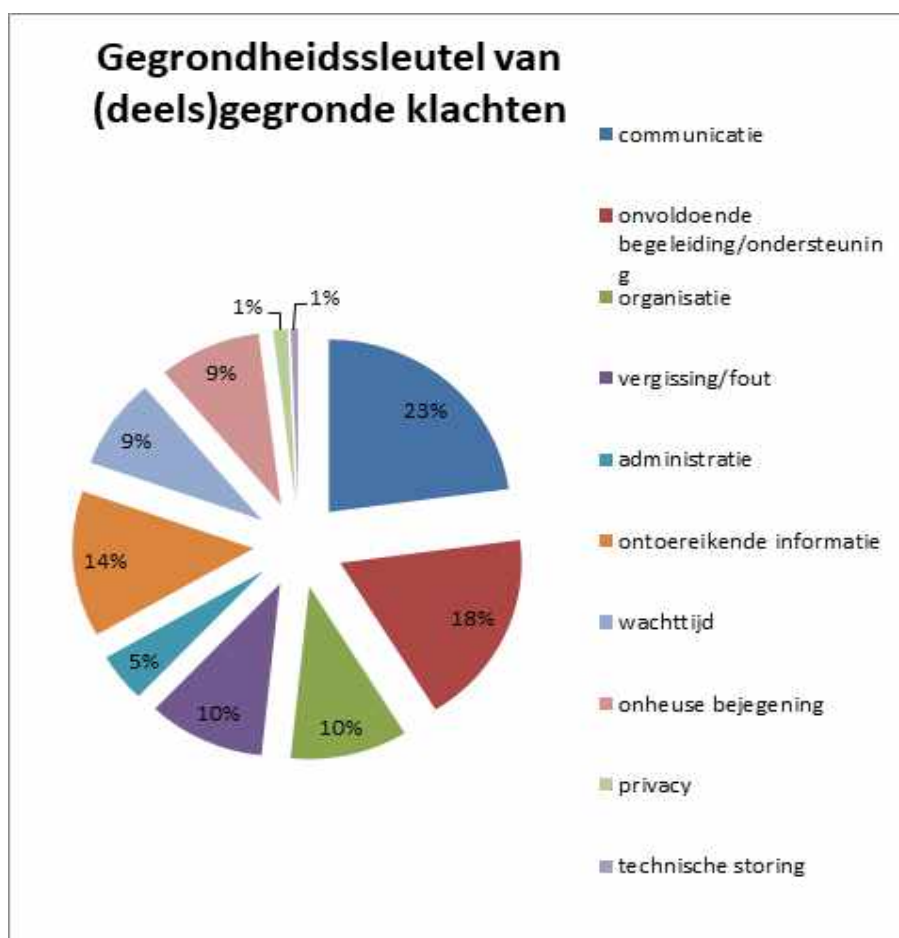
| Subproduct | Aantal | % van 1554 | Proces | Aantal | % van 1554 |
|-------------------------------|-------------|------------|---|-------------|------------|
| Bemiddelingsacties | 8 | 0% | Collectieve bemiddelingsacties | 8 | 0% |
| | | | Individuele bemiddelingsacties | 0 | 0% |
| Coaching naar werk | 511 | 31% | Coachen op arbeidsmarkt-competenties | 2 | 0% |
| | | | Oriënteren: bepalen van jobdoelwit | 1 | 0% |
| | | | Persoonlijk actieplan naar werk afspreken | 508 | 31% |
| Matchbaar werkzoekend dossier | 465 | 29% | Matchbaar werkzoekend dossier | 465 | 29% |
| Matchbare vacature | 166 | 10% | Matchbare vacature | 166 | 10% |
| Opleiding | 219 | 13% | Flexitraining | | 0% |
| | | | Opleiding geven in centra | 219 | 13% |
| | | | Webcursus | | 0% |
| Werkplekieren | 96 | 6% | Opleiding in bedrijf aanbieden | | 0% |
| | | | Opleiding via IBO-formule | 81 | 5% |
| | | | Werkervaring opdoen via stages | 15 | 1% |
| Totaal: | 1465 | 90% | Totaal: | 1465 | 90% |

Klachten over het persoonlijk actieplan

De klantendiensten noteerden 508 klachten, waarvan 16% over de getenderde dienstverlening. In 55% van de dossiers vertellen verzoekers dat ze andere verwachtingen hebben van de begeleiding. 14% kon zich niet vinden in de manier van communiceren van de bemiddelaar.



Bij 66% van de dossiers vond de behandelaar na analyse geen tekortkoming in de dienstverlening. Tekortkomingen die naar voor kwamen, hielden verband met communicatie, onvoldoende begeleiding, organisatie en een vergissing/fout.



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 dalen licht van 77% naar 74%.

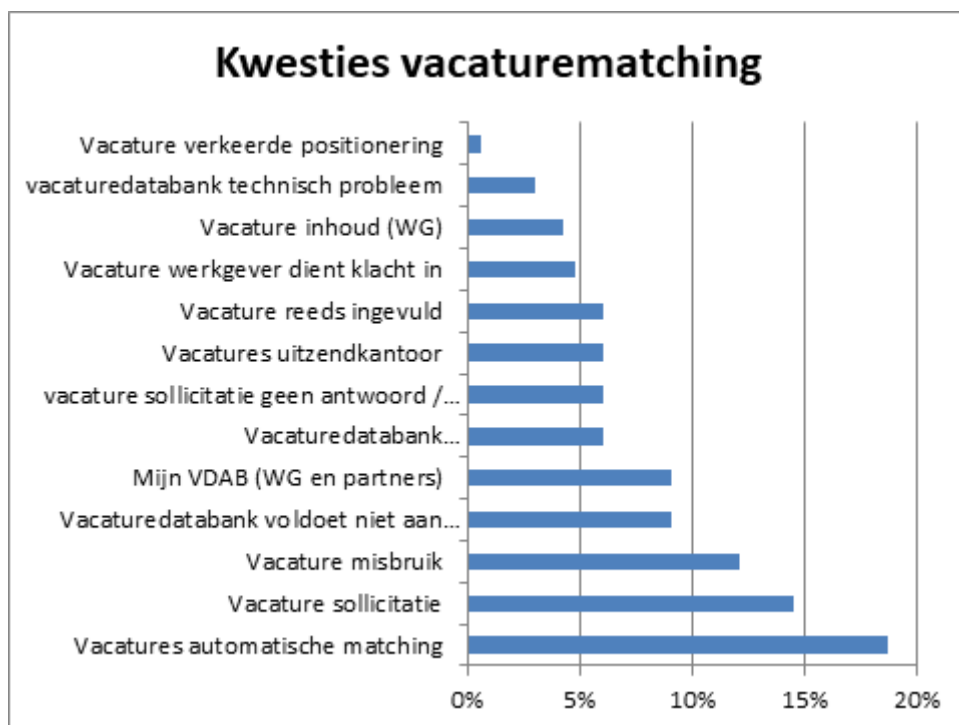
Enkele voorbeelden:

1. *Burger probeert al een aantal maanden een afspraak vast te leggen bij haar bemiddelaar. Toen deze telefonisch bevestigde dat ze een uitnodiging per mail zou bezorgen en dit niet gebeurde, meldde de burger dit. Uit het onderzoek bleek dat er inderdaad een wachttijd is om een afspraak te maken binnen het team specifieke dienstverlening. De burger werd hierover onvoldoende geïnformeerd en beloftes werden niet nagekomen. VDAB verontschuldigde zich hiervoor. Burger kreeg een andere bemiddelaar en kreeg, na het antwoord op de melding, binnen de 7 dagen een concrete afspraak via mail voor een intakegesprek.*

2. *Burger meldde dat ze niet goed begreep waarom haar bemiddelaar steeds informatie vraagt via mail en de afspraken niet nagekomen worden zoals afgesproken. De teamleider contacteerde de burger en legde uit dat, gezien ze een kunstenaarsstatuut aan het opbouwen is, VDAB goed op de hoogte moet zijn en daarom regelmatig documenten opvraagt. Dit gebeurt dan zo veel mogelijk via mail. De teamleider bevestigde dat ondertussen alle gevraagde documenten ontvangen waren en dat een volgend contact met evaluatie van de huidige situatie pas binnen 6 maanden zou plaats vinden. Op de vraag voor opvolging door een andere bemiddelaar ging VDAB in.*

Klachten over matchbare vacature aanbieden

De vacaturedatabank kreeg 166 klachten tegenover 250 in 2018 Dit is een sterke daling en heeft vooral te maken met het feit dat de problemen met de databank, na de aanpassingen in 2018 verholpen zijn.

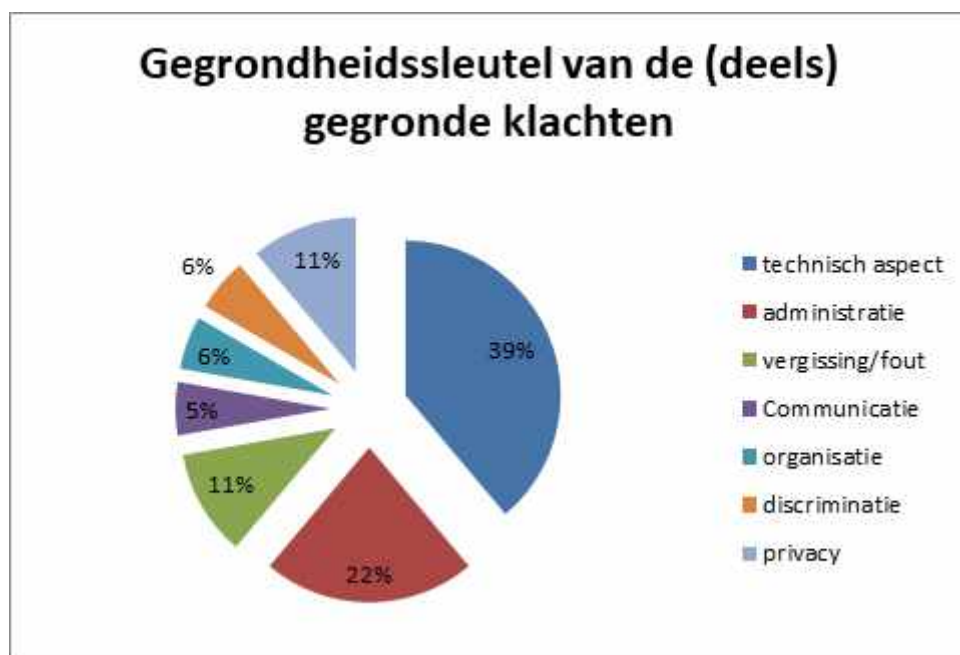


De dossiers over automatische matching, misbruik databank, sollicitatiegesprekken, de gebruiksvriendelijkheid van de databank, Mijn VDAB voor Werkgevers en partners voeren de rangen aan met 63%.

Eenzijds 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.

83% 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.

We stellen een stijging vast in het aantal klachten over interimkantoren. Klanten geven aan dat niet tevreden zijn over de manier waarop er gerekruteerd wordt. Als VDAB een inbreuk vaststelt met onze kwaliteitsrichtlijnen voor vacatures, neem VDAB contact op met deze interimkantoren en gaat het gesprek aan. Bij meerdere inbreuken kan de toegang ontzegd worden.



Voor 39% van de (deels) gegronde klachten ligt een tijdelijk technisch aspect aan de basis.

94% van de (deels) gegronde klachten werd (gedeeltelijk) opgelost.

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 vacaturendatabank op de website.

Enkele voorbeelden

Burger vestigt onze aandacht op een persoon die zich als werkgever voorstelde en die haar profiel via VDAB zou gevonden hebben. Burger werd zowel telefonisch als via e-mail door deze werkgever gecontacteerd. Burger heeft haar twijfels over deze werkgever.

Deze melding werd doorgegeven aan de dienst Open Services van VDAB.

De dienst heeft de toegang van deze werkgever volledig afgesloten (was zeker niet de eerste inbreuk) gepaste maatregelen genomen.

We hebben de klant advies gegeven over hoe kan nagaan of het om echte werkgevers of uitzendkantoren gaat die meedelen dat ze uw profiel hebben gevonden op de VDAB-site.

We werken samen met werkgevers en uitzendkantoren om vacatures op onze website te plaatsen en om kandidaten te zoeken voor hun vacatures. Zij moeten hiervoor een samenwerkingsakkoord afsluiten en zijn vervolgens gebonden aan de kwaliteitsrichtlijnen die VDAB heeft opgesteld met betrekking tot het plaatsen van vacatures en zoeken van kandidaten.

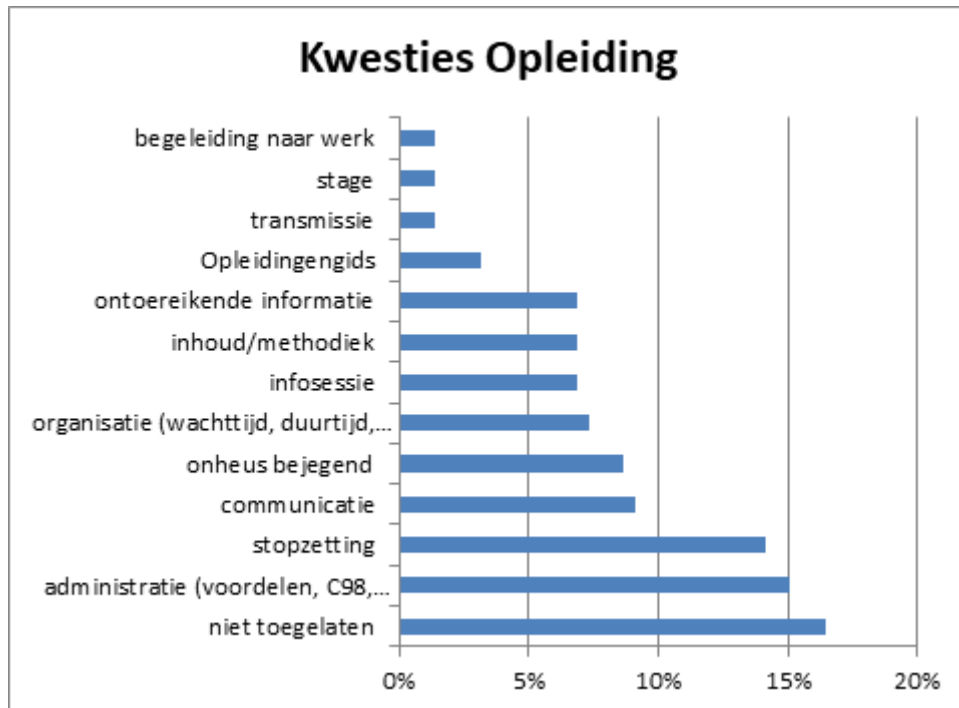
De burger kan deze richtlijnen alsook de sancties die VDAB kan opleggen wanneer de richtlijnen niet worden opgevolgd, nalezen op de website van VDAB (<http://vdab.be/werkaanbieden/rechten.shtml>).

In de kwaliteitsrichtlijnen staat onder andere het volgende vermeld 'Je mag de toepassing 'Vind een werknemer' enkel gebruiken als je bedrijf vacatures heeft gepubliceerd in de VDAB-jobdatabank'.

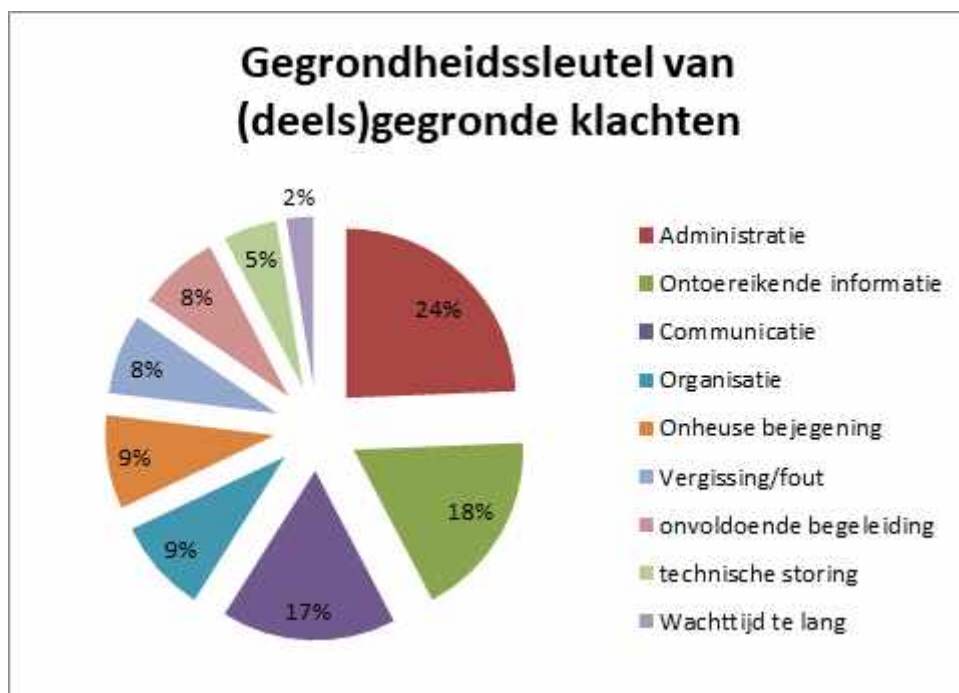
Burger meldde dat een school een vacature plaatste hoewel ze niet op zoek waren naar een leerkracht. De school wilde enkel een wervingsreserve aanbieden, en de burger merkte op dat dit meer gebeurt. De vacatureconsulent besprak dit met de werkgever zodat dit in de toekomst vermeden wordt.

Klachten over opleiding geven in centra

Bij de klachten over opleidingen blijven de grote punten van kritiek van onze klanten het niet toegelaten tot (16%), administratie (15%) en stopzetting van de opleiding (14%).



Voor 85% 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 (59%) wijzen VDAB op een tekortkoming in de dienstverlening op het vlak van administratie, ontoereikende informatie, communicatie. De behandelaar kon in 85% 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 opleidingscentrum 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 2019 (219 dossiers) zijn er ongeveer evenveel klachten over opleidingen als in 2018 (218 dossiers). In 72% van de dossiers was er een persoonlijk contact met de klant, een lichte stijging tegenover 2017 (68%).

Enkele voorbeelden

1. Burger volgde opleiding zorgkundige die ze omwille van ziekte moest onderbreken. Informeerde zich voor verderzetting bij bemiddelaar, en kreeg onvoldoende info waardoor ze plots de opleiding zelf moest betalen. Uitte ook bezorgdheid over haalbaarheid om opleiding, gezien haar medische situatie, binnen voorziene termijn af te ronden en soort stageplaats (voorkeur thuisverpleging ipv woonzorgcentrum). Teamleider contacteerde burger, besprak mogelijkheid voor verderzetting opleiding als RIZIV-klant met oog op re-integratie op de arbeidsmarkt. Burger kreeg een bemiddelaar intensieve dienstverlening toegewezen die haar tijdens deze procedure ondersteunt. Concreet: zolang adviserend geneesheer akkoord gaat loopt opleiding verder - bepaling opleidingstraject gebeurt in samenspraak met adviserend geneesheer, opleidingspartner en bemiddelaar.

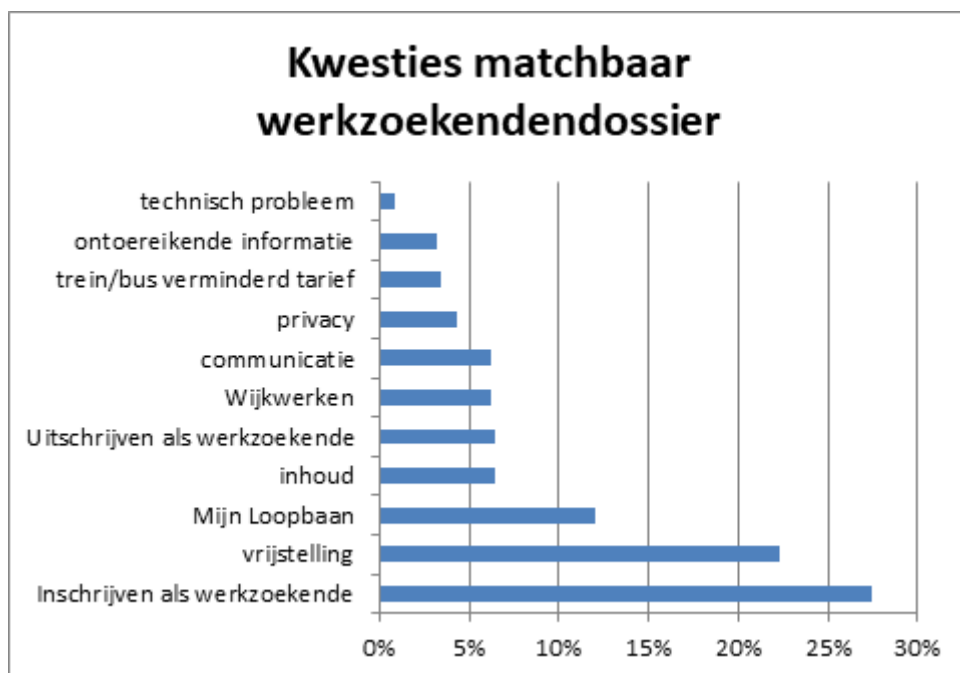
2. Burger startte met goedgekeurde vrijstelling met opleiding boekhouden bij Syntra AB. Op haar vraag of deze opleiding erkend was kreeg ze tegenstrijdige info van verschillende VDAB-medewerkers, en volgens de website was de opleiding niet erkend. Bij de start van de opleiding bleken er cursisten met een VDAB-contract in de opleiding te zitten. Uit het onderzoek bleek dat de info op de website niet aangepast was - van zodra een inschrijvingsperiode afgesloten is wordt de info van de website gehaald. VDAB was niet op de hoogte van een nieuwe inschrijvingsperiode waardoor de info niet opnieuw werd aangepast. Als uitkeringsgerechtigd werkzoekende kwam de burger in aanmerking voor een VDAB-contract en dit werd meteen rechtgezet.

3. Een interimkantoor legde begin van het jaar contact met cluster Transport en Logistiek voor een opleidingstraject voor heftruckchauffeurs voor een specifieke onderneming. Deze opleiding zou tegen de zomer van start moeten gaan. Eind april was er echter nog geen samenwerkingsakkoord waardoor de gemaakte afspraken niet geconcretiseerd werden. VDAB erkende dat de tijd hiervoor drong, maar dat omwille van een aantal interne processen die niet

voldoende en tijdig op elkaar afgestemd waren, vertraging was. De teamleider zorgde ervoor dat het contract met de opleidingspartner 2 weken later ondertekend kon worden en communiceerde hier ook over met het interimkantoor.

Klachten over matchbaar werkzoekendendossier

De klachten over het matchbaar werkzoekendendossier stijgen van 443 dossiers in 2018 naar 466 dossiers in 2019.



61% van de klachten over het matchbaar werkzoekenden dossier gaat over Inschrijving als werkzoekende, vrijstelling en Mijn Loopbaan.

Over het zich inschrijven als werkzoekende stegen de klachten van 71 tot 128. 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 interim werk, wordt de klant automatisch uitgeschreven als werkzoekende. Er zijn ook meldingen van oudere werkzoekenden (al dan niet in SWT) die reageren op het feit dat ze frequent gecontacteerd worden door VDAB met opdrachten. De klantendienst legt aan deze mensen de nieuwe contactstrategie van VDAB uit.



67% van de dossiers was ongegrond. Voor 82% van de (deels) gegronde klachten, kon de behandelaar een oplossing aanreiken. Dossiers werden gecorrigeerd, excuses werden aangeboden en bijkomende informatie werd verschaft. Voor 38% van de dossiers, was er een persoonlijk contact met de klant, dit is 3% minder dan in 2018.

Enkele voorbeelden

Burger meldde plots veelvuldige ontvangst van mails met vraag om contact op te nemen met VDAB. IT onderzocht dit en stelde vast dat er een technisch probleem was ontstaan waardoor er zonder enige aanleiding op korte tijd veel sms-berichten en e-mails werden verstuurd. Dankzij deze melding kon de IT-dienst het probleem oplossen. Verontschuldiging en aangeboden en in het dossier van de burger werden stappen gezet om te voorkomen dat ze in de toekomst nog overbodige communicatie zou ontvangen.

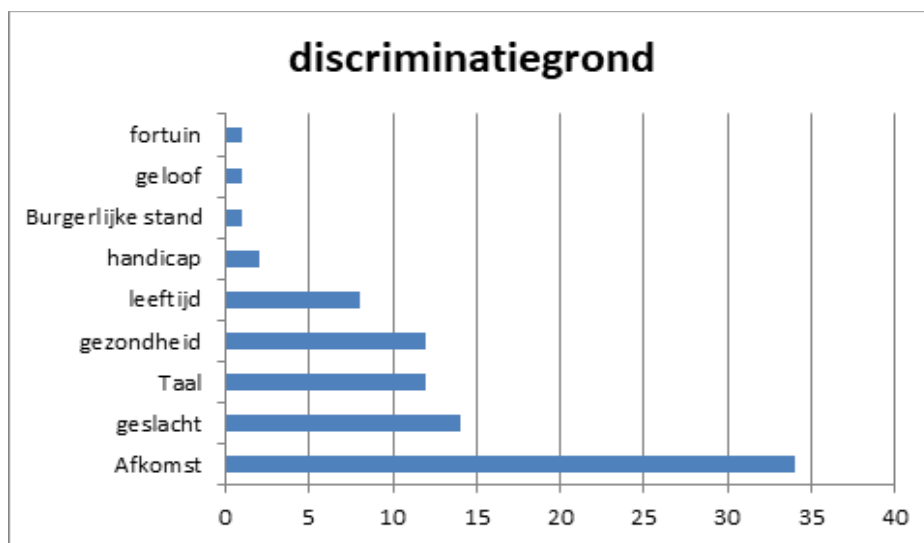
Burger kreeg geen terugbetaling van VDAB voor de niet-erkende cursus plantaardige ijsbereiding, die ze volgde in het kader van de opstart van uw zelfstandige zaak. Echter de informatie op de website van VDAB was op het moment van haar aanvraag niet accuraat voor wat betreft terugbetaling van inschrijvingsgeld voor een opleiding in het kader van het opstarten van een zelfstandige zaak. Ook de communicatie die ze hierover had met de medewerkers van VDAB was niet eenduidig. Aangezien VDAB haar niet afdoende kon informeren over haar vraag tot (gedeeltelijke) terugbetaling van het inschrijvingsgeld voor de cursus plantaardige ijsbereiding stelde de dienst voor om uitzonderlijk het inschrijvingsgeld (gedeeltelijk) terug te betalen. VDAB wil vermijden dat dergelijke situaties zich in de toekomst nog voordoen. Daarom werd intussen de informatie op onze website verduidelijkt en aangepast. VDAB onderzoekt momenteel ook hoe we in de toekomst tegemoet kunnen komen aan bepaalde opleidingsnaden van werkzoekenden die een zelfstandige zaak willen opstarten.

Klachten per thema

Discriminatieklachten

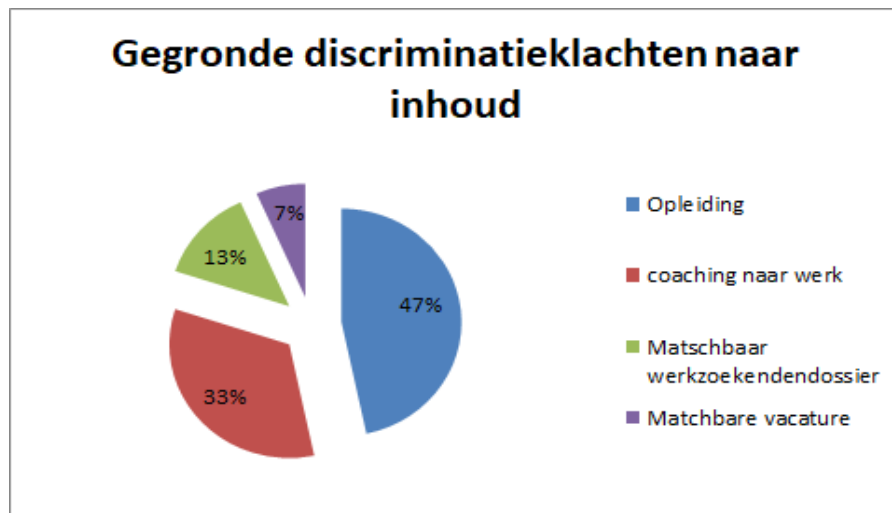
2019 telt 70 discriminatieklachten, 6 minder dan in 2018. Met 4,4% blijft het aandeel van discriminatieklachten in het totaal klachtaantal vergelijkbaar met 2018. Vooral werkzoekenden en cursist-werkzoekenden dienden discriminatieklachten in (92%).

Elke discriminatieklacht krijgt een of meerdere discriminatiegronden. Voor 2019 zijn er 81 discriminatiegronden. Anders dan in 2018 (leeftijd) voert afkomst de lijst aan, gevolgd door geslacht. In 34 dossiers voelt de klant zich gediscrimineerd op afkomst, evenveel als in 2018



De discriminatieklachten handelen voornamelijk over opleidingen en de vacaturebank. 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. Wat niet eenvoudig is gezien het vaak gaat om dingen die tijdens een gesprek gezegd worden, en daarom zeer moeilijk te achterhalen zijn.

Daarom krijgen discriminatieklachten een dubbele gegrondheidstatus. In 78% van de gevallen kan de onderzoeker geen discriminatie vaststellen.



Opleiding

Verzoekers ervaren een gevoel van discriminatie bij stopzetting van een opleiding en bij niet toegelaten worden tot een opleiding.

Coaching naar werk

In dit deel van de dienstverlening wordt de discriminatie meestal aangehaald in de (moeilijke) relatie tussen werkzoekende en bemiddelaar.

Matchbare vacature

Dit rapport geeft een meer divers beeld van de discriminatiegrond bij de sollicitatieprocedure zowel leeftijd, als afkomst als gezondheidstoestand worden aangehaald.

In de meeste gevallen kan de behandelaar niet voldoende informatie verzamelen om een duidelijk oordeel te vormen. In 1 geval heeft de behandelaar wel discriminerend gedrag kunnen vaststellen obv ervaringen van een andere werknemer.

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 verontschuldiging aan.

Een voorbeeld.

Een klant solliciteerde voor de vacature 'Opvoeder' bij een meisjesinternaat. Hij diende klacht in omdat hij niet weerhouden was omdat hij een man was. VDAB won advies in bij de Genderkamer. Deze oordeelde dat het internaat deze kandidaat kon weigeren op basis van geslacht omdat het ook bij de taken hoorde om toezicht te houden tijdens het douchen en het slapen. Wat begrijpelijk een minder geschikte taak is voor een man in een meisjesinternaat.

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.

Transmissie

Vanaf 1 januari 2016 kwam, in uitvoering van de zesde staats hervorming de controlebevoegdheid van RVA over naar VDAB.

Hoe pakt VDAB dit aan?

VDAB is bevoegd voor de controle op het zoekgedrag. Op geregelde tijdstippen volgt VDAB de inspanningen van de werkzoekenden op door opvolggesprekken met bemiddelaars en door opvolging van de werkzoekendendossiers. Als VDAB onvoldoende zicht heeft op de zoektocht naar werk van een klant, dan krijgt de klant een opvolggesprek. De bemiddelaar kan met de klant een afsprakenblad met concrete opdrachten opstellen. Als een klant de gemaakte afspraken niet nakomt, maakt de bemiddelaar het dossier over aan de Controledienst door middel van de opmaak van een transmissiedossier. Dit heeft mogelijk gevolgen voor de uitkering of beroepsinschakelingsstijf 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.

Niettemin staande 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 Controledienst, dan gaat het om een transmissieklacht. Omdat de Controledienst onafhankelijk werkt, is het belangrijk dat het klachtenonderzoek niet interfereert met het onderzoek van de Controledienst.

De klantendienst onderscheidt vier types klachten.

1. Klant is niet akkoord met de transmissie

Als de klant niet akkoord gaat met de transmissie, dan verwijst de behandelaar de klant door naar het verhoor bij de Controledienst waar hij zijn bezwaren kan voorleggen. De klantendienst bezorgt de klant nogmaals het e-mailadres van de Controledienst, zodat hij zijn opmerkingen en eventuele bewijsstukken al kan doorsturen.

De Controledienst voert een onafhankelijk onderzoek en neemt in die geest een beslissing.

Een dergelijke klacht wordt door de klantendienst beoordeeld als niet ontvankelijk.

2. Klant is niet akkoord met de transmissie en met de begeleiding door VDAB

Als de klacht ruimer is dan de transmissie, dan neemt de klantendienst de klacht in behandeling. Belangrijk is dat de behandelaar zich niet uitspreekt over de transmissie, maar enkel de elementen onderzoekt die los staan van de transmissie. Bijvoorbeeld: *Een klant heeft een transmissie. De klant heeft echter het gevoel dat zijn bemiddelaar geen respect toont en hem uitlacht. De klant voelt zich niet gehoord.* De behandelaar onderzoekt de elementen over de bemiddelaar, maar spreekt zich niet uit over de transmissie. De klant krijgt feedback over het onderzoek en de behandelaar wijst hem voor zijn klacht over de transmissie door naar het verhoor bij de Controledienst. De klantendienst noteert deze klacht als ontvankelijk.

3. Klant is niet tevreden over het verhoor bij de Controledienst

Een klant kan ook klacht indienen over het verhoor bij de Controledienst. Bijvoorbeeld: *Een klant kiest ervoor om zich te laten bijstaan door de vakbond tijdens het gesprek bij de Controledienst. De vertegenwoordiger is echter niet aanwezig en de Controledienst start na enkele minuten het verhoor. De klant vindt dit niet kunnen. Bovendien ervaart hij de verhoorder als arrogant en voelt hij zich onheus bejegend. De klant gaat ook niet akkoord met de sanctie.*

Hier werkt de behandelaar op dezelfde wijze. De behandelaar spreekt zich niet uit over de beslissing van de Controledienst, maar onderzoekt enkel de elementen die ervan los staan (houding verhoorder).

De klantendienst noteert deze klacht als ontvankelijk.

4. Klant is niet akkoord met de sanctie

Als de klant niet akkoord is met de sanctie, dan verwijst de behandelaar de klant door naar de beroepsprocedure via de arbeidsrechtbank.

De klantendienst noteert deze klacht als niet ontvankelijk.

In 2019 ontving VDAB 34 niet ontvankelijke en 43 ontvankelijke transmissieklachten. In 2018 waren er 11 niet ontvankelijke en 38 ontvankelijke klachten.

Transmissiedossiers

In 2019 ontving de Controledienst 31.109 transmissies.

| Reden transmissie | Aantal |
|---------------------|--------|
| Niet opdagen | 23479 |
| Opstart acties | 357 |
| Speciale procedures | 3034 |
| Uitvoeren acties | 3245 |
| Werkaanbod | 994 |
| Totaal | 31109 |

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.

| Kwestie | Ongegrond | gegrond | deels gegrond | Geen oordeel |
|--|-----------|---------|---------------|--------------|
| Begeleiding beantwoordt niet aan verwachting | 14 | | 1 | 1 |
| Begeleiding communicatie | 2 | | | |
| Begeleiding onheus bejegend | 1 | | | |
| Dossier werkzoekende | 2 | 1 | 1 | |
| IBO | 3 | | | |
| Opleiding | 1 | | | |
| Transmissie begeleiding | 16 | | | |
| Transmissie Opleiding | 3 | | | |
| Transmissie werkweigerig | 1 | | | |
| Totaal | 43 | 1 | 2 | 1 |

Enkele voorbeelden

Burger meldt zijn ontevredenheid over de samenwerking met zijn bemiddelaar. Hij zou een andere bemiddelaar willen.

Het onderzoek wees uit dat burger in september 2018 startte met de opleiding bachelor ICT-Electronica in Odisee Gent. Snel bleek dat deze opleiding niet helemaal voldeed aan zijn verwachtingen, bovendien was burger vaak afwezig wegens ziekte.

Aanvankelijk zorgde hij steeds voor een doktersattest, echter na verloop van tijd bezorgde hij geen attesten meer. Hierdoor had burger vanaf februari 2019 ongewettigde afwezigheden.

De bemiddelaar had hierover een gesprek met burger en burger beloofde zich te herpakken. Na dit gesprek reageerde burger niet meer op telefonische- of emailboodschappen van de bemiddelaar noch van de verantwoordelijke administratie van de hogeschool die hem vroeg om registratiebladen en ziekte-attesten. Op een bepaald moment gaat de bemiddelaar over tot stopzetting van de opleiding met een transmissie wegens orde en tucht. Burger geeft aan dat hij hier niet blij mee is en vraagt nog een kans.

Het is de plicht van de bemiddelaar om te melden wanneer een werkzoekende niet voldoende meewerkt aan het traject dat werd afgesproken, en nalaat om (medische) attesten te bezorgen om afwezigheden te staven.

De bemiddelaar gaf de burger voldoende kansen. In samenspraak werd echter beslist om de burger een andere bemiddelaar toe te wijzen, om op die manier met een schone lei te kunnen verder gaan met zijn zoektocht naar werk.

Burger is op gesprek geweest bij de Controledienst. Enkele dagen daarna heeft de controledienst een beslissing genomen in dit dossier. Burger werd hiervan via aangetekend schrijven op de hoogte gebracht.

De Controledienst heeft onpartijdig en onafhankelijk een beslissing genomen in zijn dossier. Deze beslissing is definitief.

Wanneer burger niet akkoord gaat met de beslissing, kunt hij zich binnen de drie maanden vanaf de datum van de beslissing wenden tot de arbeidsrechtbank. De Controledienst heeft burger deze informatie bezorgd wanneer ze hem de beslissing hebben meegedeeld.

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 pakt VDAB dit aan?

Sinds 15 januari 2018 gebeurt de inschatting gecentraliseerd. Dit gebeurt door de pool vrijstellingen.

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.

Vrijstellingen 2019

Niet-erkende opleidingen

aangevraagd 7074

goedgekeurd 3596

geweigerd 1830

geannuleerd 1225

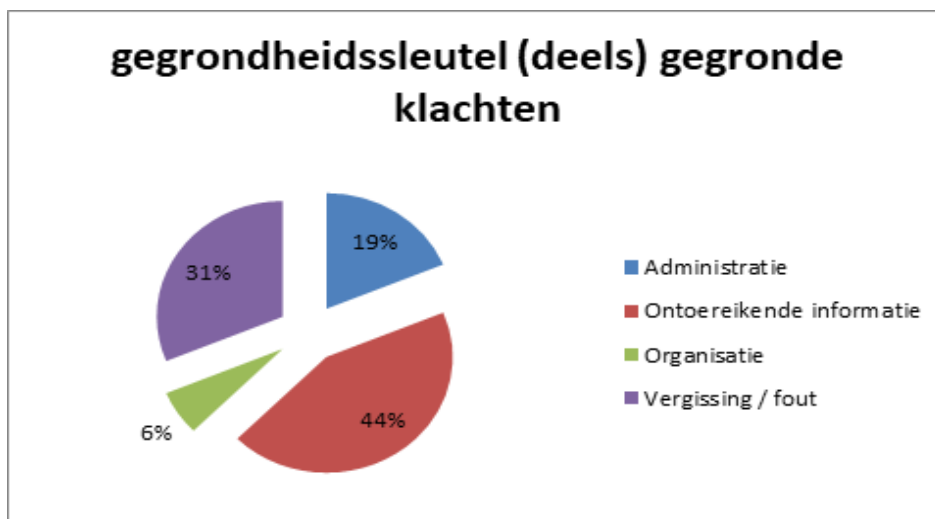
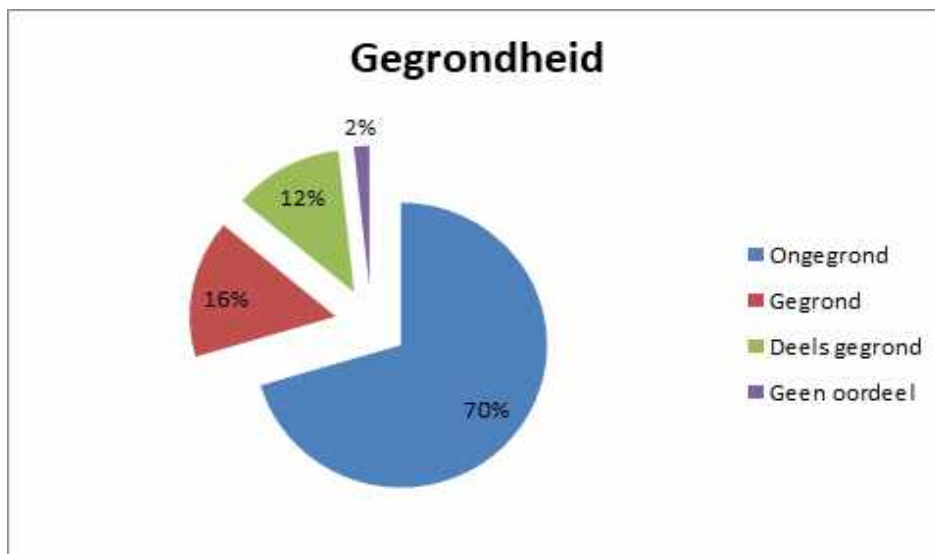
Erkende opleidingen

30295

alle aanvragen worden automatisch goedgekeurd

Meldingen bij de klantendienst

De klachten over vrijstellingen namen toe van 107 tot 115, dit blijft een moeilijk onderwerp voor klanten. Zij vinden het niet eenvoudig dat er rekening gehouden moet worden met alle formele voorwaarden en dat er niet veel ruimte is om rekening te houden met bijvoorbeeld motivatie. Een aantal klachten komen ook voort uit het feit dat klanten nog steeds tegenstrijdige informatie krijgen van onderwijsinstellingen, bemiddelaars, vakbonden...



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.

75% 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.

Enkele voorbeelden

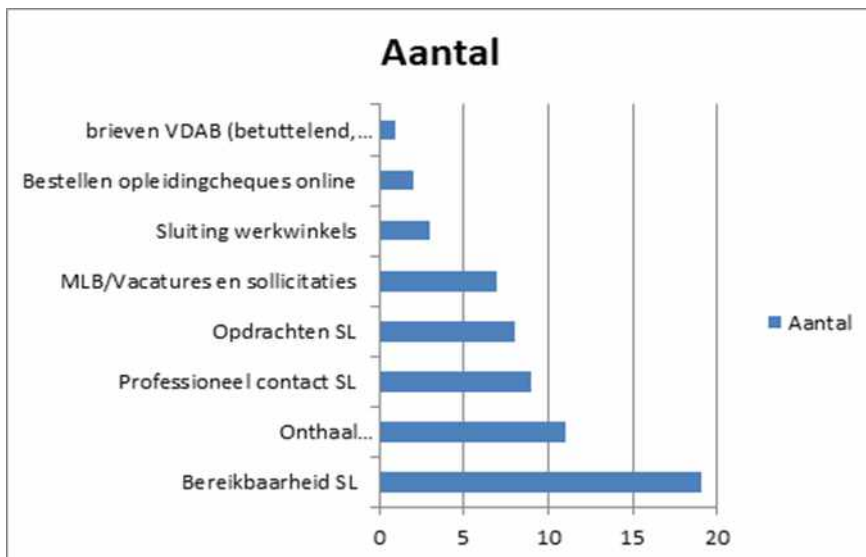
Burger vroeg vrijstelling aan voor de opleiding Interieurarchitectuur en gaat niet akkoord met de weigering wegens niet passend in haar traject naar werk. Uit bijkomend onderzoek blijkt dat er onvoldoende rekening werd gehouden met haar perspectieven op de arbeidsmarkt als zelfstandige. Bij de eerste inschatting werd enkel rekening gehouden met de jobs die beschikbaar zijn in Vlaanderen in dienstverband. Op basis van een nieuwe inschatting van haar kansen op werk na het volgen van de studie werd de vrijstelling goedgekeurd.

Burger startte met goedgekeurde vrijstelling met opleiding boekhouden bij Syntra AB. Op haar vraag of deze opleiding erkend was kreeg ze tegenstrijdige info van verschillende VDAB-medewerkers, en volgens de website was de opleiding niet erkend. Bij de start van de opleiding bleken er cursisten met een VDAB-contract in de opleiding te zitten. Uit het onderzoek bleek dat de info op de website niet aangepast was - van zodra een inschrijvingsperiode afgesloten is wordt de info van de website gehaald. VDAB was niet op de hoogte van een nieuwe inschrijvingsperiode waardoor de info niet opnieuw werd aangepast. Als uitkeringsgerechtigd werkzoekende kwam de burger in aanmerking voor een VDAB-contract en dit werd meteen rechtgezet.

Nieuwe contactstrategie

De contactstrategie is een onderdeel van het vernieuwde dienstverleningsmodel 2020 waarmee VDAB zijn dienstverlening naar klanten futureproof wil maken en er wil zijn voor iedereen die VDAB nodig heeft.

Deze manier van werken geeft aanleiding tot een reeks specifieke klachten (die reeds onderdeel uitmaken van de domeinen die hierboven worden behandeld, maar die we graag apart toelichten.

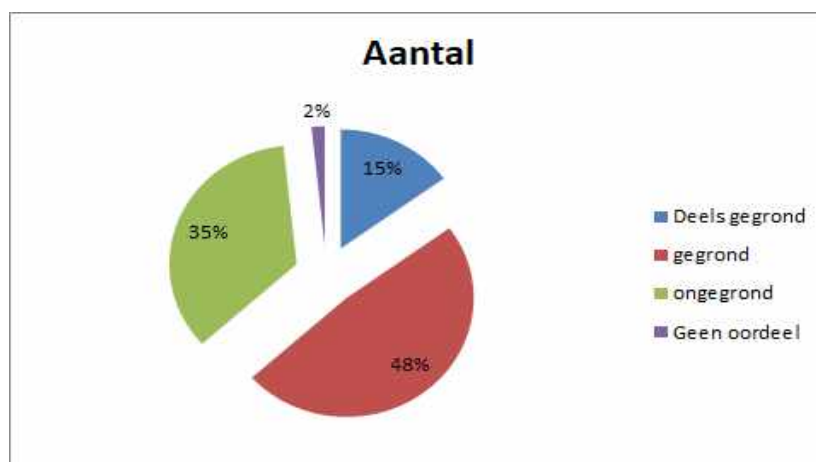


De klantendienst ontving 60 meldingen die specifiek met de nieuwe contactstrategie te maken hadden. Klanten toonden vooral hun ontevredenheid over de bereikbaarheid van de 0800-nummer, het feit dat ze niet geholpen werden aan het onthaal van de werkwinkel, en het onvriendelijke contact met de 0800-nummer Medewerker. Volgende topics kwamen steeds terug.

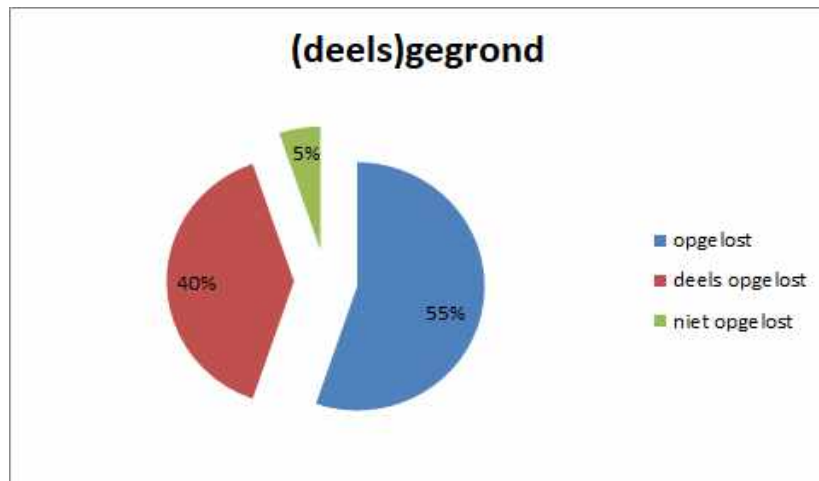
Daarnaast maken opmerkingen over de nieuwe contactstrategie in een aantal gevallen ook deel uit van een andere klacht. Deze opmerkingen konden niet apart uit het systeem gefilterd worden, maar de bovenstaande topics kwamen hierin ook aan bod (voornamelijk bereikbaarheid 0800-nummer, Sluiting werkwinkels, professioneel contact met de 0800-nummer ,Onthaal in de werkwinkel.

Naarmate het jaar vorderde namen de klachten over de bereikbaarheid van de 0800-nummer drastisch af. Dit had te maken met het feit dat na de zomer de personeelsbezetting opnieuw optimaal was.

63% van deze klachten was deels gegrond



95% van deze klachten kon (deels) opgelost worden



Enkele voorbeelden

Burger meldt ontevredenheid over sluiting werkwinkel X en de verplichting om naar kantoor in Y te gaan - vraagt om per mail sollicitatie-inspanningen te mogen bewijzen.

Burger nam contact voor een gesprek ivm afwerken opdrachten. Dit was onmogelijk via het 0800-nummer. Burger is van mening dat wanneer VDAB hem wenst te spreken, VDAB zelf moet bellen en niet meer andersom.

Klant is ontevreden over het onthaal in de LWW A omdat ze met haar vragen doorverwezen werd naar de website, moest hiervoor verder rijden omdat de ww B gesloten werd.

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

De klantendienst rapporteerde over de klachten die ikv de nieuwe contactstrategie binnenkwamen en de betrokken dienst ging aan de slag met de suggesties die de klanten formuleerden.

Burger meldde zich in de namiddag aan bij het onthaal van een werkwinkel voor een attest. De onthaalmedewerker, die nieuw was in de functie, dacht dat er in de namiddag enkel op afspraak gewerkt werd en verwees de burger onterecht door naar het gratis 0800-nummer van VDAB. De teamleider bevestigde in het antwoord dat de burger voor kleine administratieve zaken in de namiddag terecht kan, maar dat het aangewezen is zich in de voormiddag aan te bieden. De onthaalbediende bood verontschuldigheden

aan. Naar aanleiding van de melding werd interne opleidingsaanbod voor nieuwe medewerkers opnieuw bekeken en de onthaalmedewerker volgde intussen bijkomende opleidingen. Burger erop gewezen dat hij steeds gebruik kan maken van onze digitale diensten kan maken via de website of telefonische dienstverlening via het gratis 0800-nummer.

Heldere communicatie

Naar aanleiding van klachten over onduidelijke of ogenschijnlijke tegenstrijdige informatie over vrijstellingen op internet werd de informatie verduidelijkt.

Ontbrekende links op de website werden hersteld.

Aandacht voor de klant

We stellen een stijging vast in het aantal klachten over interimkantoren. Klanten geven aan dat ze niet tevreden zijn over de manier waarop er gerekruteerd wordt. Als VDAB een inbreuk vaststelt op onze kwaliteitsrichtlijnen voor vacatures, neem VDAB contact op met deze interimkantoren en gaat het gesprek aan. Bij meerdere inbreuken kan de toegang ontzegd worden.

De klantendienst bekijkt samen met de dienst Open Services op welke manier VDAB kan ingrijpen.

Opleidingscheques

De regelgeving veranderde tijdens de zomervakantie, met een zeer korte overgangperiode (enkele dagen) de dienst heeft zeer snel de correcte communicatie verspreid en de overgangsmaatregelen bekend gemaakt.

Partners

Een aantal klanten meldden ontevredenheid over begeleiding en communicatiestijl van een bepaalde partner. De projectopvolger heeft dit besproken met de coördinator van de partner, deze heeft dit met de consultants opgenomen: respectvolle feedback geven, maatgerichte dienstverlening bieden.

Opleidingengids

Deze is een stuk klantvriendelijker gemaakt.

VDAB werkt samen met veel partners die ook opleidingen kunnen aanbieden op onze website. Onze opleidingengids is een open platform, een plek waar dus elke partner zijn of haar opleidingsaanbod kan aanbieden. Zelf zijn we niet verantwoordelijk voor de inhoud van deze opleidingen. Dat staat ook zo op de website.

Maar door dit platform open te zetten, komen er ook niet-arbeidsmarktgerelateerde opleidingen op terecht. Dit werd gemeld door een burger die de opleiding Kaartlezen met Lenormand terugvond op de website.

De dienst voerde, in samenspraak met de directie, een eerste screening uit van de opleidingsdatabank waarbij opleidingen zijn verwijderd die, volgens hen, duidelijk niet-arbeidsmarktgericht waren en daardoor niet conform de huidige overeenkomst voor publicatie van opleidingen was. De betrokken opleidingsinstellingen werden hiervan per brief en per e-mail op de hoogte gebracht.

Op de website werd meer info gegeven over de werking en inhoud van de opleidingengids en werd een extra kader opgenomen waarin staat dat VDAB enkel verantwoordelijk is voor de inhoud van de eigen opleidingen. Intern werd de overeenkomst voor publicatie van opleidingen herwerkt en een kwaliteitskader toegevoegd dat het moet mogelijk maken om de inhoud van gepubliceerde opleidingen af te toetsen en, bij inbreuk, de betrokken opleiding te verwijderen. VDAB bekijkt nog hoe ze deze nieuwe overeenkomst door alle publicerende opleidingsinstellingen kan verspreiden en laten ondertekenen en hoe dit gemonitord kan worden.

Recht op Maatwerk

Burger vernam van VDAB dat het recht op maatwerk geweigerd werd op basis van haar woonplaats en kan hierdoor niet aan de slag in een maatwerkbedrijf. Uit het onderzoek blijkt dat werkzoekenden die in Wallonië wonen wel degelijk het recht op maatwerk kunnen aanvragen bij VDAB. Omdat dit niet uitdrukkelijk zo is opgenomen in de regelgeving rond maatwerk vergiste onze medewerker zich waardoor de burger een brief van de Dienst Arbeidsbeperking (DABP) van VDAB kreeg waarin verkeerdelijk vermeld werd dat ze niet in aanmerking kwam. VDAB bood oprechte excuses aan voor het ongemak. Bemiddelaar contacteerde burger met melding dat recht op collectief maatwerk alsnog voor 5 jaar werd toegekend. De bemiddelaar van GTB bemiddelde bij een maatwerkbedrijf en zorgde ervoor dat de burger een sollicitatiegesprek aangeboden kreeg waarbij hij zelf ook aanwezig was.

TOP-issues

- De sollicitatie-opdrachten werden zichtbaar bij de 'Opdrachten'-sectie in 'Mijn Loopbaan burger'. Optioneel kon ook een deadline worden meegegeven en bijkomende toelichting.
- aanpassing Mijn Loopbaan cv waardoor bepaalde rubrieken nu binnen printbereik liggen op dezelfde pagina

- De login functionaliteit voor de burger is uitgebreid met twee extra modules:
 - Met het digitale itsme ID via de itsme®-app.
 - Met de elektronische identiteitskaart en kaartlezer.
- opsplitsing van bewaarde vacatures en sollicitaties in aparte lijsten.
 1. Bewaarde vacatures
Deze lijst bevat enkel bewaarde vacatures. Vanaf het moment dat er een feedback via “sollicitatiestatus” gegeven wordt op een bewaarde vacature wordt deze meteen verplaatst naar lijst “Sollicitaties”.
Bewaarde vacatures kunnen verwijderd worden via het vuilbakje.
 2. Sollicitaties
Deze lijst bevat enkel sollicitaties en sollicitatie opdrachten (externe vacatures komen automatisch in de sollicitatie lijst).
Beide lijsten tonen maximaal 15 vacatures per pagina, met een “toon meer” functie.
- Uitsturen creditnota's naar de werkgever indien de cursist langer dan 7 opeenvolgende dagen afwezig is.
Voor IBO-contracten die gestart zijn vanaf 1 juli 2019 krijgt de werkgever een deel van zijn werkgeversbijdrage terugbetaald indien de cursist langer dan 7 opeenvolgende dagen afwezig is. Afwezig omvat hier ziekte, ongewettigde afwezigheid, gewettigde afwezigheid, (collectieve) sluiting en arbeidsongeval. Hierdoor is het dan ook cruciaal dat de timesheets (tab “prestaties”) correct Worden ingevuld.
De werkgever krijgt voor deze eventuele afwezigheden op de afrekening aan het einde van het IBO-contract een creditnota toegestuurd met daarop het bedrag dat de werkgever zal terugkrijgen.

Vlaamse Ombudsdienst

In 2019 registreerde VDAB 24 tweedelijnsklachten. Er was afstemming in 22 dossiers. In 58 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 waarom een vrijstelling niet toegekend werd of waarom een vrijstelling niet kon verlengd worden. VDAB bezorgde de motivatie en bevestigde dat de klant via de contactpersoon een afspraak kan maken om het dossier te bespreken ivv verdere stappen.

In een dossier vroeg de Vlaamse Ombudsdienst meer toelichting over de motivatie om 2 klanten die de opleiding hulpkok beëindigd hadden niet toe te laten tot een opleiding chefkok. De motivatie van VDAB was dat de opleiding hulpkok een finaliteitsopleiding is die toegang geeft tot jobs en dat de opleiding chefkok ook via een avondopleiding kan gevolgd worden (hiervoor wordt geen vrijstelling gegeven). VDAB herzag zijn eerdere beslissing omdat klanten in een andere provincie wel een vrijstelling kregen voor een gelijkaardige opleiding. VDAB zal met de opleidingspartners definitieve afspraken maken om dergelijke cases in de toekomst te vermijden. Daarnaast wordt ook gewerkt aan een eenduidig beleidskader om interprovinciale verschillen te vermijden.

Een tweedelijnsdossier rond een IBO, waarbij VDAB de klacht eerste lijn niet behandelde omdat ze verjaard was, werd opnieuw onderzocht. De klant kon aantonen dat de verjaring er buiten haar wil om gekomen was. De klant kreeg door een laattijdige bepaling van haar dagbedrag bij RVA te weinig rendementspremie van VDAB tijdens haar IBO. Nadat alle documenten bij elkaar gelegd konden worden heeft VDAB het bedrag waarop ze recht zou gehad hebben terugbetaald.

De klachtenbehandelaar in actie

Enkele voorbeelden van klachten.

Instapvoorwaarden

Een burger wil de opleiding verzorgende/zorgkundige met VDAB-contract volgen. Op basis van het inschattingsgesprek verwees de bemiddelaar de burger door naar de dienst gespecialiseerde screening voor bijkomend advies na psychologisch onderzoek. Het resultaat hiervan was negatief. VDAB bood een intensieve vooropleiding "ingroei social profit" voor. Deze heeft het doel de slaagkansen bij start van een beroepsopleiding te verhogen. Als de burger hierin slaagde mocht ze daarop starten met de opleiding verzorgende/zorgkundige zonder bijkomende testing.

Vervoerskosten

Gratis lijnabbonement dat burger kreeg tijdens opleiding werd twee keer te laat verlengd, waardoor burger zelf vervoertickets moest aankopen. Bij aanvang van een opleiding bezorgt VDAB standaard een abbonement van maximum een maand. Dit kan dan wel verlengd worden, maar werd in dit dossier twee keer te laat gedaan. De teamleider bood verontschuldgingen aan, zorgde voor volledige terugbetaling van de door de burger gemaakte kosten (€31,80). Verlenging abbonement werd aangevraagd met langere looptijd dan nodig, als compensatie voor het ongemak dat burger ondervond. Naar aanleiding van deze melding werden intern de procedures op punt gesteld. Burger heeft op basis van haar persoonlijke situatie recht op een verplaatsingsvergoeding. Ze meldt dat de aanvraagprocedure omslachtig is en het regelmatig lang duurt vooraleer ze een bevestiging krijgt dat de aanvraag toegekomen is en/of de vergoeding uitbetaald wordt. Naar aanleiding van deze melding krijgen burgers die dergelijke aanvraag doen een bevestigingsmail bij ontvangst van de aanvraag. Zo weten ze dat de aanvraag is toegekomen en behandeld wordt

Een burger meldde zich aan in een plaatselijk kantoor voor een treinticket aan verminderd tarief, en werd doorverwezen naar een ander kantoor. VDAB verontschuldigde zich voor dit misverstand en de teamleider van het kantoor besprak de afspraken op een teamoverleg. Hij bevestigde in een telefonisch contact met de burger dat hij nog steeds in het kantoor terecht kon, en gaf de gewijzigde openingsuren mee.

Opleiding

Groep cursisten meldde in groep hoe ze de organisatie van de opleiding Webontwikkelaar (via partnerorganisatie) ervoeren (chaotisch, niet gestructureerd, geen cursusmateriaal.) Na 3 maanden waren ze hierdoor onzeker over hun arbeidsmarktwaarde en hadden ze de indruk dat ze noodzakelijke bagage misten. Na behandeling kregen alle cursisten dezelfde antwoordbrief. Tijdens behandeling werden de problemen besproken door vertegenwoordigers van de partnerorganisatie en de technische partner enerzijds en de groep cursisten. Er werd een rechtstreekse communicatielijin opgestart tussen de partnerorganisatie (technische partner) en 2 cursisten, waardoor verdere problemen en/of verbeter vragen rechtstreeks doorgegeven kunnen worden. Partnerorganisatie neemt zelf op regelmatige basis contact op met 2 vertegenwoordigers uit de groep om de vinger aan de pols te houden en noodzakelijke verbeteracties te kunnen doen.

Teamleider van VDAB besprak de knelpunten en verbeteracties met de technische partner. Deze laatste koppelde ook terug naar de 2 cursisten vertegenwoordigers in aanwezigheid van de teamleider. Er komt onder andere een beknopt overzicht van de modules en het cursusmateriaal wordt voor de start van een nieuwe module ter beschikking gesteld via een online platform. Daarnaast werden nog diverse andere afspraken gemaakt met het oog op een gestructureerd verder verloop van de opleiding.

Burger volgde opleiding vrachtwagenchauffeur, en legde 3 keer zonder succes het examen af. Hij was niet tevreden over de aanpak en het verloop van de opleiding en gaf aan dat hij niet wist waarom hij niet geslaagd was in het examen. Na onderzoek bleek dat bij de start het verloop van de opleiding aan de cursisten geschetst was. Er werd uitgelegd dat bv. manoeuvres werden aangeleerd en zelf ingeoeffend moesten worden op een eigen tempo. Hierbij is de instructeur niet altijd aanwezig. De momenten dat de instructeur toezicht houdt, moet hij soms snel ingrijpen bij gevaarlijke situaties – dit kan op een luide toon gebeuren maar is nooit persoonlijk bedoeld. De teamleider heeft dit met alle instructeurs besproken en deze manier van werken wordt voortaan ook bij aanvang van de opleiding toegelicht, zodat de cursisten weten dat dit kan gebeuren – steeds met het oog op veiligheid. Tijdens de opleiding vroeg de instructeur extra aandacht voor het instuderen van de wegcode aangezien deze onvoldoende gekend was. De examiner probeerde feedback te geven na het tweede examen waarvoor de burger niet slaagde, maar kreeg hiertoe de kans niet omdat hij steeds onderbroken werd en de burger hierdoor leerrijke feedback miste. Na het tweede examen werd wel remediëring voorzien ivv. werken aan bepaalde rijtechnieken, jammer genoeg zonder positief resultaat, ook niet na het derde examen. Burger werd doorverwezen naar het Servicepunt Transport en Logistiek van zijn regio, kreeg een afspraak met een bemiddelaar die samen met hem bekijkt of IBO als vrachtwagenchauffeur mogelijk is.

Burger volgt schoonmaakopleiding en kan normaal gezien gebruik maken van een gratis abbonement voor bus of tram. Zie liet weten dat het afleveren van dit abbonement al een aantal keren laattijdig gebeurde waardoor ze zelf kosten moest maken. Uit het onderzoek blijkt dat de burger bij aanvang een abbonement voor 1 maand kreeg - wat standaardprocedure is - en dat de verlenging van dit abbonement 2 keer te laat verwerkt werd. VDAB verontschuldigde zich, vergoedde de gemaakte kosten en bezorgde een abbonement met een geldigheidsduur iets langer dan de looptijd van de opleiding, dit als compensatie. De routing aanvraag abbonementen bij de opleiding "Professionele schoonmaaktechnieken NT2 werd naar aanleiding van deze melding verder uitgewerkt.

Dossier werkzoekende

Een burger ging naar de werkwinkel om zich in te schrijven. Zij ontving een chronologisch overzicht en de bemiddelaar bevestigde haar dat zij was ingeschreven. Na enkele maanden geen uitkering te hebben ontvangen, contacteerde ze haar uitbetalingsinstelling en vernam ze dat er geen inschrijvingsbewijs was en de bemiddelaar haar niet had ingeschreven. De teamleider nodigde de klant uit, en vroeg tijdens dat gesprek een correctie van inschrijvingsdatum aan. Ze bezorgde een nieuw inschrijvingsbewijs en een document van aanvraag correctie. Na verwerking van de dienst Backoffice nav de rechtzettingvraag bracht ze de burger op de hoogte van het positieve resultaat, waardoor de burger met terugwerkende kracht uitkeringen kon aanvragen.

Een burger werd uitgenodigd op een locatie die voor hem moeilijk bereikbaar is met het openbaar vervoer. Daarnaast was hij niet tevreden over de afwezigheid van de bemiddelaar en ervaart hij de communicatie als dwingend en repressief.

De teamleider sprak met de burger af dat bij volgende afspraken contact mag opnemen met de bemiddelaar om het afspraak uur af te stemmen op het busvervoer. Het gesprek van de collega die afwezig was werd overgenomen door een collega. Bij verdere navraag bleek de melding over de communicatie te gaan over een vraag om een sollicitatie bewijs te bezorgen naar aanleiding van een afwezigheid op een jobdag bij VDAB. De communicatiestijl werd in het team opgenomen.

Een burger kwam omwille van vertraging van de trein 20 minuten te laat op een infosessie en mocht niet meer aansluiten. Hij wachtte hierop 4 uren en werd niet verder geholpen. De manier waarop dit gecommuniceerd werd is verder bekeken met de bemiddelaar en het team herwerkte afspraken in geval van toekomstige gelijkaardige situaties. Aansluiten was, aangezien er al veel info gegeven was, niet meer mogelijk. Burger kreeg bemiddelaar in zijn regio toegewezen, zodat hij lange verplaatsing niet meer moet maken.

Uitblijven dienstverlening

En burger contacteerde VDAB meermaals met een vraag tot rechtzetting in zijn dossier en vroeg een werkloosheidsattest voor zijn ziekenfonds. VDAB is niet bevoegd om dit attest af te leveren. Zijn vraag tot rechtzetting werd onderzocht door de Backoffice van VDAB. De dienst contacteerde de de burger en zijn ziekenfonds en verwezen hem door naar zijn uitbetalingsinstelling voor een attest waaruit blijkt dat hij geen werkloosheidsuitkering ontvangt en/of aanvraagt tijdens zijn ziekteperiode. De mutualiteit werd op de hoogte gebracht van het feit dat er geen rechtzetting in het dossier nodig was. De klachtenbehandelaar contacteerde de burger om na te gaan of hij ondertussen de nodige stappen had kunnen zetten en vernam dat hij de juiste documenten had ontvangen en zijn dossier door de mutualiteit goedgekeurd werd.

IBO

Vraag rond terugbetaling kinderopvang tijdens IBO werd onvoldoende behandeld door onthaalmedewerker, waardoor burger deze terugbetaling dreigde mis te lopen aangezien IBO ondertussen afgelopen was. Teamleider stelde vast dat burger inderdaad onvoldoende info kreeg, contacteerde burger, bood verontschuldiging en vroeg facturen op. Op basis hiervan voerde de teamleider rechtzettingen door, waardoor de burger kosten alsnog terugbetaald kreeg. Informeerde de burger van het resultaat via mail.

Ten gevolge van een vernieuwde procedure om IBO aan te vragen liet werkgever weten dat de opstart IBO vertraging had opgelopen. Werkgever gaf aan niet tevreden te zijn over deze nieuwe procedure. De teamleider onderzocht wat er eventueel misgelopen was en gaf toelichting aan de werkgever. Waar vroeger de bemiddelaar van VDAB alle administratie in orde bracht, verloopt dit nu volledig via digitale weg (IBO-beheer op de werkgeverspagina van onze website). Sinds september 2018 heeft VDAB immers een nieuwe contactstrategie ingevoerd, die zowel voor werkzoekenden als werkgevers maximaal inzet op gebruik van digitale tools. VDAB moet als organisatie immers mee met de huidige maatschappelijke ontwikkelingen op vlak van digitalisering.

De aanvraag voor een IBO verloopt nu dus volledig en enkel digitaal via een gebruiksvriendelijk invulformulier op onze website. Dit laat werkgevers toe om meteen alle correcte informatie aan VDAB door te spelen én zorgt ervoor dat onze bemiddelaars alle aanvragen op een uniforme manier binnenkrijgen en snel de vraag kunnen oppikken. Vooraleer een werkgever een dergelijke aanvraag kan doen, moet hij evenwel als werkgever geregistreerd zijn in Mijn VDAB. Deze werkgever ondervond blijkbaar problemen om die online registratie in Mijn VDAB te doen. Bijkomend was zijn aanvraagdocument voor een Mijn VDAB –account niet meteen opgepikt in de centrale mailbox van de 0800-nummer. Zolang er geen registratie is in Mijn VDAB, is er geen samenwerkingsovereenkomst en kán er dus geen IBO-contract opgemaakt worden. De bemiddelaar van het 0800-nummer bracht dit tijdens een telefonisch overleg met de werkgever in orde. IBO werd hierna snel opgestart. De werkgever signaleerde ook dat hij niet begreep dat

dossiers niet overgenomen worden door collega's als de IBO-bemiddelaar niet aanwezig is. In verlofperiodes zorgt het team voor een back-up bij afwezigheid, maar doorheen het jaar is elke bemiddelaar in wezen verantwoordelijk voor zijn eigen dossiers omdat die ook het best geplaatst is om op de vragen te antwoorden. Aangezien een IBO-bemiddelaar regelmatig de baan op is, kan hij niet altijd meteen reageren.

Afspraken/communicatie opleidingsaanvraag

Burger stelde zich kandidaat voor opleiding onderhoudselektromechanici. Na eerdere vraag hierover vernam burger dat de opleiding zou starten in maart 2019. Ook aan zijn feedback dat hij rekenlessen via CBE kon volgen werd geen gevolg gegeven.

De teamleider contacteerde de burger en lichtte toe dat de start van de opleiding tot het najaar was uitgesteld. Teamleider bood verontschuldiging aan voor gebrek aan correcte communicatie. Uit onderzoek bleek ook dat de lesgeefster bij CBE afwezig was – hiervan was VDAB niet op de hoogte.

Om de tussenperiode te overbruggen stelde de teamleider een alternatief opleidingstraject voor: 4 weken basistechnieken metaal, aansluitend evaluatie in functie van mogelijke opstart opleiding Onderhoudsmechanica. (termijn start april 2019, vervolgopleiding juni 2019). Na opleiding wordt bekeken of burger nog aansluitende modules kan volgen ivv. openstaande vacatures.

Opleiding begeleiding naar werk

Burger kreeg het advies, na feedback van een werkgever over de kennis Nederlands nav. een sollicitatie voor huishoudhulp, om een vervolgcursus Nederlands te volgen. Bemiddelaar zou haar hiervoor ingeschreven hebben zonder haar medeweten. Burger gaat hiermee niet akkoord, wil liever werken in plaats van opleiding volgen. Bij telefonisch contact met de burger hierover moest de dochter tolken. De teamleider bevestigt het advies van de bemiddelaar, nl. vervolgcursus Nederlands volgen, en dit vóór de aanvang van een volgende jobdate zodat ze het inschrijvingsbewijs van de opleiding kan meebrengen. Burger kreeg ook overzicht van scholen waar ze dit kan volgen. Doel is om met het verbeteren van de kennis Nederlands de burger meer kansen krijgt op de arbeidsmarkt. Deze opdracht werd gegeven op basis van werkpunten, conform hoe bemiddelaars werken; Burger kreeg ook afspraak bij bemiddelaar voor verdere stappen in de bemiddeling vast te leggen.

Burger volgde de niet-erkende opleiding "professionele bachelor secundair onderwijs" en vernam dat deze wel erkend was. Zij was hierover niet/verkeerd geïnformeerd. Ze heeft hierdoor financiële voordelen misgelopen waar ze recht op zou hebben en haar uitkering was gezakt tijdens de opleiding. VDAB kwam tegemoet en vergoedde de aantoonbare geleden schade van de burger, (ca 2000 euro) voor zowel de bijpassing voor de uitkering als een forfaitair bedrag voor de studiekosten en een terugbetaling van de inschrijvingskosten. Dit werd geregeld in de dadingsovereenkomst tussen burger en VDAB.

Verkennde stage

Werkgever meldde in mei dat hij sinds maart wachtte op een antwoord in verband met een Vlaamse ondersteuningspremie (VOP) voor een burger die via een Beroeps inlevingsstage (BIS) bij u aan de slag is. Daarnaast werd zijn vraag om de BIS als overbrugging te verlengen met 4 weken geweigerd.

De klachtenbehandelaar drukte eerst en vooral zijn waardering uit voor de kansen die deze werkgever wilde geven (stage verliep niet helemaal vlot, betrof een vluchteling die de taal nog niet volledig meester is en niet altijd alles begrijpt wat van hem verwacht wordt). De werkgever bleef pluspunten zien en wilde daarom met de stagiair verder. VDAB had begrip voor het feit dat hij niet productief genoeg was om een meerwaarde te vormen voor het bedrijf. Vandaar dat de bemiddelaar in maart voorstelde een VOP aan te vragen. Aanvragen VOP en uitnodigen burgers voor screening gebeurt volgens binnenkomst dossiers.

Naar aanleiding van deze melding bekeek het team de procedure om aanvragen met een aanwervingsgarantie sneller te behandelen.

Vacatures

Naar aanleiding van een melding van een werkgever die geen vacature kon plaatsen omdat de activiteiten van de onderneming als strijdig met de goede zeden ervaren kan worden, specificeerde VDAB de kwaliteitsrichtlijnen zoals deze ook gepubliceerd zijn op de website. De bepaling 'de activiteiten van de onderneming mogen niet strijdig zijn met de goede zeden' werd mee opgenomen in de kwaliteitsrichtlijn zelf, en niet enkel bij de sancties.

**Klachtenrapport
Beleidsdomein EWI**

**aan de Ombudsman van de Vlaamse
overheid**

2019

*Klachtenrapport in het kader van het Bestuursdecreet
van 7 december 2018.*

1. Inleiding

In 2019 werden er binnen het beleidsdomein EWI 142 klachten, vragen om informatie en meldingen geregistreerd. Ten opzichte van 2018 is dit een stijging van 56 klachten. De toename is vooral te verklaren door een toename van de klachten bij het Agentschap Plantentuin Meise en wordt verder toegelicht onder punt 4.1.

Ondanks een steeds dalende personeelsbezetting zijn de entiteiten steeds zorg blijven dragen voor een degelijke klachtenbehandeling.

De Vlaamse ombudsman bundelde 12 kwaliteitskenmerken samen voor een sterk en bemiddelingsgericht klachtenmanagement dat optimaal oplossingen biedt en daar ook lessen uittrekt om de dienstverlening structureel te verbeteren.

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. – DEWI - Departement Economie Wetenschap & Innovatie
2. – VARIO - Vlaamse Advies Raad voor Innovatie en Onderzoek
3. – VLAIO - Agentschap voor innoveren en ondernemen
4. – APM - Agentschap Plantentuin Meise
5. – FWO - Fonds Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen

Vanaf 2019 is het 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. Organigramm beleidsdomein EWI

In 2019 zijn de volgende spelers actief binnen het beleidsdomein EWI.



3. Cijfergegevens klachten beleidsdomein EWI

| | | DEWI | VARIO | VLAIO | APM Planten tuin | FWO |
|---|---|------|-------|-------|------------------------|-----|
| 1.Totaal aantal klachten ° ° vragen om informatie en meldingen zijn mee opgenomen/ klachten + vragen om informatie + meldingen + voorstellen | | 2 | 0 | 47(*) | 85 | 8 |
| 1.1. Aantal klachten verdeeld volgens type : | Ontvankelijk | 1 | | 11 | 12 | 8 |
| | Onontvankelijk + vragen om informatie + meldingen + voorstellen | 1 | | 36 | 73 | 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 | | | | 2 | |
| | Geen belang | | | | | |
| | Anoniem | | | | 1 | |
| | Beleid en regelgeving | | | 12 | 69 | |
| | Geen Vlaamse overheid | 1 | | 4 | | |
| | Interne personeelsaangelegenheden | | | | | |
| | Meldingen + vragen om informatie + voorstellen | | | 18 | 1 | |
| Onontvankelijk voor eigen entiteit maar doorgegeven aan de entiteit van de Vlaamse overheid die betrokken is bij de feiten en de klacht behandelt. | | | 2 | | | |
| 1.2. Aantal klachten volgens de drager | Brief | | | | 6 | 1 |
| | Mail | 2 | | 18 | 25 | 7 |
| | Telefoon | | | | | |
| | Fax | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|--------------------|---|----|-----|-------|
| | Bezoek | | | | | |
| | Online klachtenformulier (+melding via klachtenformulier) | | | 29 | 14 | |
| | Facebook | | | | 40 | |
| 1.3. Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen | Rechtstreeks van de klager | 1 | | 33 | | 8 |
| | Via kabinet | | | | | |
| | Via Vlaamse Ombudsdienst | 1 | | 14 | | |
| | Via georganiseerd middenveld | | | | | |
| | Andere kanalen | | | | | |
| 1.4. Behandeltermijn | | | | | | |
| 1.4.1. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding | kalenderdagen | Gemiddelde | 5 | | 1,7 | 2,5 |
| | | Mediaan | | | 0 | 2,5 |
| | # klachten | 0-10 kalenderdagen | 2 | | 41 | 7 |
| | | > 10 kalenderdagen | | | 3 | 1 |
| 1.4.2. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de beslissing als antwoord | kalenderdagen | Gemiddelde | 5 | 10 | 5,6 | 11,25 |
| | | Mediaan | | 9 | 4 | 13 |
| | # klachten | 0-45 kalenderdagen | 2 | 46 | 42 | 8 |
| | | >46 kalenderdagen | | 1 | | |
| 1.5. Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid | Gegrond° | | 1 | 9 | 3 | 2 |
| | Deels gegrond° | | | 2 | 8 | |
| | Ongegrond | | | | 1 | 6 |
| | Nog niet afgehandeld | | | | | |
| 1.5.1. Aantal <u>gegronde°</u> en <u>deels°</u> gegronde klachten volgens mate van oplossing: | Opgelost | | 1 | 9 | 2 | |
| | Deels opgelost | | | 2 | 2 | |
| | Onopgelost | | | | 1 | |
| | Verzoend | | | | 6 | 2 |
| | Overeenstemming met het recht: | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|---|--|---|---|
| 1.5.2. Aantal <u>gegronde</u> ° en <u>deels</u> ° gegronde klachten volgens de volledige lijst van ombudsnormen <i>(Voor meer uitleg over de terminologie zie bijlage 1)</i> | Afdoende motivering: | | | | |
| | Gelijkheid en onpartijdigheid: | | | | |
| | Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen: | | | | |
| | Redelijkheid en evenredigheid: | | | 2 | |
| | Correcte bejegening: | | | 1 | |
| | Actieve dienstverlening: | | | 1 | 2 |
| | Deugdelijke correspondentie: | | | | 1 |
| | Vlotte bereikbaarheid: | | | | 1 |
| | Doeltreffende algemene informatieverstrekking: | 1 | | | 4 |
| | Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: | | | 6 | 3 |
| | Redelijke behandeltermijn: | | | 1 | |
| | Efficiënte coördinatie: | | | | |
| | Respect voor de persoonlijke levenssfeer: | | | | |
| | Billijkheid – gezond verstand | | | | |

(*)waarvan 29 klachten, 16 vragen om informatie en 2 meldingen. Zie bespreking 4.1

4. Inhoudelijke analyse klachten beleidsdomein EWI

4.1. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

In 2019 werden 2 klachten geregistreerd binnen het departement EWI.

1. Klacht met betrekking tot de Innovatievragenlijst 2016-2019 : ontvankelijk verklaard

De klager twijfelde aan de echtheid van de opdracht en vroeg zich af in hoeverre hij verplicht was om de vragenlijst in te vullen.

Aan de klager werd toegelicht binnen welke context de bevraging wordt overgemaakt en wat het doel daarvan is en wat er met de resultaten hiervan gedaan wordt.

Er werd ook duidelijk gesteld dat de invulling van de vragenlijst niet verplicht was maar dat er toch gehoopt werd op een zo hoog mogelijke respons.

2. Klacht met betrekking tot de participatie aan een project dat niet kon gerelateerd worden aan het EWI beleidsdomein.

Deze klacht werd onontvankelijk verklaard omdat het geen handeling betrof die het departement EWI heeft verricht of over de werking van het departement EWI ging. Deze klacht kon ook niet gerelateerd worden aan de werking van de Vlaamse overheid. Er werd de aanbeveling meegegeven zich te richten naar de instantie(s) die wel rechtstreeks betrokken is (zijn).

Vlaamse Adviesraad voor Innoveren en Ondernemen (VARIO)

In 2019 werden geen klachten geregistreerd binnen VARIO.

Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

In 2019 hebben we opnieuw de vragen om informatie (16) en meldingen (2) die binnenkwamen via diverse kanalen opgenomen in het klachtenregister – weliswaar in een apart tabblad. 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 2019 hebben we in totaal **29** klachten, 16 vragen om informatie en 2 meldingen ontvangen. Het aantal eigenlijke klachten (29) is ten opzichte van vorig jaar licht gedaald (terug op het niveau van de jaren daarvoor).

| | | |
|----|----------|---|
| Q1 | januari | 5 |
| | februari | 3 |
| | maart | 3 |
| Q2 | april | 6 |
| | mei | 5 |

| | | |
|----|-----------|---|
| | juni | 2 |
| Q3 | juli | 5 |
| | augustus | 5 |
| | september | 4 |
| Q4 | oktober | / |
| | november | 7 |
| | december | 2 |

Betrokken afdelingen/diensten

| | |
|-----------------------------------|----|
| <u>KMO steun</u> | 24 |
| <u>Bedrijfssteun</u> | 16 |
| <u>Clusters</u> | 1 |
| <u>Innovatiesteun</u> | 3 |
| <u>Informatie en begeleiding</u> | 1 |
| Niet voor ons agentschap bestemd: | 2 |

Overzicht ontvankelijke en niet ontvankelijke klachten

Onontvankelijke klachten

In 2019 hebben we in totaal 36 onontvankelijke klachten ontvangen waarvan 18 zijn opgenomen als vraag om informatie én melding. We bespreken hieronder enkel de 18 effectieve onontvankelijke klachten.

Onontvankelijk wegens toepassing van beleid en regelgeving: 12 klachten

Hinderpremie:

6 klachten die betrekking hadden op de hinderpremie zijn onontvankelijk verklaard omdat ze niet voldeden aan de regelgeving.

Toch willen we hierbij een kanttekening plaatsen en het belang van sensibilisering omtrent verantwoordelijkheden inzake het correct ingeven van gegevens in de GIPOD-databank en algemene communicatie omtrent geplande werken door derden meegeven.

Bij de behandeling van enkele klachten omtrent het subsidie-instrument van de hinderpremie, kreeg VLAIO te maken met communicatie door derde partijen die tot foute verwachtingen bij betrokkenen hebben geleid.

Deze subsidiemaatregel, die geheel past in de “maximaal digitaal” strategie van de Vlaamse overheid, hangt voor een belangrijk deel af van het correct aanleveren van data door derde partijen (zoals bijvoorbeeld de correcte invoering van de zogenaamde GIPOD-gegevens m.b.t. de locatie en tijdstip van geplande werken) en de exclusieve bevoegdheid van deze derden om deze gegevens in te brengen. GIPOD staat voor Generiek Informatieplatform Openbaar Domein.

Klachten zijn, in hoofde van VLAIO, daarom vaak als onontvankelijk te beschouwen (in deze geldt de toepassing van “beleid en regelgeving”).

Ingeval van foute ingave van gegevens in het GIPOD, zou een klacht eerder aan de betrokken beheerder, die de gegevens foutief in het GIPOD-databank geregistreerd heeft, moeten gericht worden. En in geval van miscommunicatie omtrent tijdstip en/of locatie van geplande werken, kan VLAIO niet aansprakelijk/verantwoordelijk gesteld worden.

Omwille van de geldende regelgeving kan VLAIO hier niet rechtstreeks interveniëren. VLAIO kan wel sensibiliseren, en dat gebeurt ook. Gelet op de klachten van de voorbije periode blijft het nodig dat we deze sensibilisering bij de betrokken partijen (zowel bij formele als informele contacten) verder aanhouden.

kmo-portefeuille:

6 klachten handelden over de kmo-portefeuille. Bij 4 klachten werd steun van de kmo-portefeuille laattijdig aangevraagd waardoor het recht op steun was vervallen. In 1 dossier kon de aanvrager geen geldig ondernemingsnummer voorleggen op de startdatum van de opleiding waardoor hij dus geen recht had op steun van de kmo-portefeuille.

Bij één klacht uitte betrokkene zijn ontevredenheid over een terugvordering. Deze beslissing tot terugvordering van de uitbetaalde steun werd genomen na een controle door de dienst Inspectie van VLAIO waaruit bleek dat hij op het ogenblik van de subsidieaanvraag niet kon aantonen dat hij voldeed aan de voorwaarden om van de subsidie te kunnen genieten. Formeel gesproken was de klacht wel degelijk als “onontvankelijk” te beschouwen. Na het voorleggen van de nodige stavingstukken inzake de correcte inschrijving in het kader van sociale zekerheid voor zelfstandigen (meewerkende echtgenoot), werd de terugvorderingseis ingetrokken.

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 doorgestuurd: 1 klacht was gericht tegen LNE (Departement Leefmilieu, Natuur en Energie), de andere klacht was bedoeld voor het Participatiefonds.

Onontvankelijk voor eigen entiteit – niet Vlaamse overheid: 4 klachten

4 klachten waren tegen dienstverleners van de kmo-portefeuille gericht – meestal over een betwisting van de facturen. VLAIO kan hierin niet rechtstreeks tussenkomen maar wel gerichte informatie geven over welke stappen gezet kunnen worden wat in deze ook gebeurde. Bij 3 van de 4 klachten is de terugbetaling in orde gekomen – 1 klacht van betrokkene tegen een geregistreerde dienstverlener binnen de kmo-portefeuille is nog lopende maar de afwikkeling daarvan is een aangelegenheid tussen de betrokken partijen. VLAIO is niet bevoegd om hierin tussen te komen.

Onontvankelijk – vragen om informatie en meldingen: 18

Ontvankelijke klachten

Van de 11 ontvankelijke klachten waren er 9 gegrond en 2 deels gegrond.

De ontvankelijke klachten hadden betrekking op de kmo-portefeuille (5 klachten), de hinderpremie (5 klachten) én één klacht ging over een project bij de entiteit Clusters.

kmo-portefeuille

Bij 2 klachten over de kmo-portefeuille lagen technische problemen aan de grondslag – deze konden vrij snel opgelost worden.

Een andere klacht had betrekking op het niet beschikbaar zijn van de mogelijkheid voor de dienstverlener om te kunnen reageren op een beoordeling van een dienstverkrijger. In de context van de subsidiëring van advies en opleiding via de kmo-portefeuille is immers voorzien dat dienstverkrijgers de prestaties van dienstverleners kunnen beoordelen via een zogenaamd “matchmakingplatform”. Tot voor kort voorzag de applicatie niet in de mogelijkheid om dienstverleners te laten reageren op (eventueel) onterechte beoordelingen vanwege dienstverkrijgers. Hoewel het agentschap niet bevoegd is om tussen te komen in de contractuele relatie tussen dienstverlener en een dienstverkrijger, was het evenwel wel logisch en wenselijk dat de applicatie aan de dienstverlener de kans gaf om te reageren op eventuele onterechte beoordelingen door klanten. Daarom werd besloten om te verhelpen aan deze lacune in de applicatie. Het is voor een dienstverlener nu wel mogelijk om zulks een reactie toe te voegen.

Een laatste klacht ging over een laattijdige reactie op een ingediend beroep tegen de uitsluiting van betrokkene als dienstverlener van de kmo-portefeuille. De uitsluiting was echter gegrond zodat deze behouden bleef.

Hinderpremie/sluitingspremie

Zie onontvankelijke klachten (paragraaf over het belang van sensibilisering omtrent verantwoordelijkheden inzake correct ingeven van gegevens in de GIPOD-databank en algemene communicatie omtrent geplande werken door derden).

Bij een aantal ontvankelijke klachten was de hinderzone niet correct ingegeven waardoor betrokkenen in eerste instantie geen recht hadden op de hinderpremie. Na correcte ingave van de hinderzone kregen betrokkenen toch hun premie uitbetaald.

Bij een laatste klacht was er sprake van een laattijdige aanvraag – veroorzaakt door problemen met adresgegevens van de betrokkene. Betrokkene zou reeds vorig jaar een adreswijziging hebben doorgegeven in de KBO. Deze adreswijziging werd evenwel niet opgehaald uit de KBO waardoor de eerste kennisgevingsbrief nog automatisch naar het oude adres werd gestuurd; de herinneringsbrief was echter wel naar het nieuwe adres gestuurd. Betrokkene kon echter bewijsstukken voorleggen van een correcte inschrijving in de KBO, waardoor de hinderpremie alsnog werd uitbetaald.

Clusters: subsidieverstrekking, problematiek van meerdere begunstigden in één subsidiedossier

Een mooi voorbeeld van de meerwaarde van klachtenmanagement voor de kwaliteitswerking van het agentschap vinden we bij de behandeling van een klacht die betrekking had op het niet correct budgetteren van de subsidiëring voor een aantal partners door meerdere wijzigingen tijdens de looptijd van het project. Naar aanleiding van deze klachtenbehandeling is er door de dienst zelf een verbeteractie voorgesteld.

De procedures gekoppeld aan het oude dossierbehandelingssysteem ‘ICAROS’, dat bij het vroegere IWT in gebruik was, en zich nu in een “uitdoofperiode” situeren, lieten secretariaatsmedewerkers toe om, in geval van een begrotingswijziging, weliswaar de (totale) subsidiebedragen aan te passen, maar niet de subsidieschijven (dit kon enkel door geautoriseerde gebruikers). Het systeem voorzag niet in een controle hierop (met name de controle of bijvoorbeeld de som van de subsidieschijven gelijk is

aan de toegekende subsidie), wat in de praktijk af en toe aanleiding kon geven tot fouten. Dat bleek hier ook de reden van deze klacht te zijn.

Deze problematiek, gerelateerd aan het toelaten van meerdere begunstigden binnen één subsidiedossier, zou zich ook kunnen voordoen in het nieuwe dossierbehandelingssysteem KRIS. Het is dus belangrijk dat hiermee wordt rekening gehouden bij de verdere ontwikkeling van het nieuwe dossierbehandelingssysteem.

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

In 2019 ontving de Plantentuin in totaal 85 klachten. In vergelijking met de voorbije jaren is dit een hevige piek, die rechtstreeks verband houdt met de polemiek die in de maand oktober ontstond ten gevolge van een krantenartikel over de bestrijding van de reeën in de Plantentuin. We hebben deze klachten als onontvankelijk aanschouwd, omdat ze het beleid van de Plantentuin aanklagen. Dit wil natuurlijk niet zeggen dat we er niet aandachtig mee om zijn gegaan. Elke mail werd persoonlijk beantwoord, de hevige reacties op facebook werden niet persoonlijk beantwoord, De directie heeft besloten om veeleer via de pers en via interviews het beleid rond het beheer van de reeënpopulatie te verdedigen. Verder is er ook een algemeen standpunt van de directie gepubliceerd op de website.

73 klachten waren onontvankelijk, 12 klachten waren ontvankelijk.

Van de 73 onontvankelijke klachten hadden er 69 betrekking op het beleid. Van die 69 klachten hielden 65 klachten verband met de reeën, waren er 2 kennelijk ongegrond, 1 anoniem en 1 melding.

Van de 12 ontvankelijke klachten waren er 3 gegrond, 8 deels gegrond en 1 ongegrond.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

1. Klacht m.b.t. de beoordeling FWO-project

De klager meende dat bij de toekenning van een FWO-onderzoeksproject de budgetten niet op een correcte manier werden toegekend.

Deze klacht werd gegrond verklaard.

2. Klacht m.b.t. de beoordeling IRI-project

De klager meende dat de beoordeling van zijn projectaanvraag niet correcte gebeurde en stelde de motivatie die gepaard ging met de beoordeling door de betrokken commissie in vraag.

Uit onderzoek is evenwel gebleken dat er geen fout kon vastgesteld worden en dat de motivatie van de commissie geen gebreken vertoonde.

Deze klacht werd ongegrond verklaard.

3. Klacht m.b.t. de beoordeling FWO-project aanvraag

De klager uitte zijn ontevredenheid aangaande de beoordeling van zijn projectaanvraag; meer specifiek m.b.t. de argumenten die door één van de interne panelleden gebruikt werden en die volgens de klager hoogst gewoon en niet aanvaardbaar waren.

Aangezien het FWO zich niet in de plaats mag stellen van de beoordeling, kon er enkel worden nagegaan of het betrokken FWO-panel een fout zou hebben begaan bij de beoordeling van de betrokken aanvragen. Uit onderzoek van de betrokken aanvraag bleek echter dat het panel geen

inbreuk had begaan op FWO-reglementering of de deontologische code van het FWO.

Deze klacht werd ongegrond verklaard

4. Klacht m.b.t. de beoordeling FWO-project

De klager uitte zijn ontevredenheid over het feit dat een onderzoeksproject slechts gedeeltelijk goedgekeurd werd, meer bepaald heeft de klager zijn ongenoegen geuit over het feit dat slechts een fractie van het aangevraagde budget werd toegekend en dat hieruit een zeker gebrek aan professionaliteit van het behandelde panel kon afgeleid worden.

De bevoegde FWO-commissies hebben de betrokken aanvraag beoordeeld en geoordeeld dat het gevraagde budget niet (volledig) kon worden toegestaan. De beoordeling van de elementen/argumenten die opgenomen zijn in een aanvraagdossier behoort tot de discretionaire en exclusieve bevoegdheid van het panel of de commissie die een aanvraag beoordeeld.

Aangezien het FWO zich niet in de plaats mag stellen van de beoordeling, kon er enkel worden nagegaan of het betrokken FWO-panel een fout zou hebben begaan bij de beoordeling van de betrokken aanvragen. Uit onderzoek van de betrokken aanvraag bleek echter dat het panel geen inbreuk had begaan op FWO-reglementering of de deontologische code van het FWO.

Deze klacht werd ongegrond verklaard

5. Klacht m.b.t. de beoordeling van een aanvraag voor een FWO mandaat aspirant fundamenteel onderzoek

De klager uitte zijn ontevredenheid over het feit dat bovenvermelde aanvraag onontvankelijk werd verklaard en dit conform artikel 6 van het algemeen FWO-reglement (laattijdige indiening van de aanvraag).

De bepalingen van het FWO-reglement zijn duidelijk en werden op een correcte manier toegepast. Uit onderzoek van de betrokken aanvraag dan ook dat er geen inbreuk werd vastgesteld m.b.t. de FWO-reglementering of de deontologische code van het FWO.

Deze klacht werd ongegrond verklaard

6. Klacht m.b.t. beoordeling van een aanvraag voor een junior postdoctoraal mandaat van het FWO.

De klager uitte zijn ontevredenheid over het feit dat hij in het kader van zijn vraag tot feedback, geen afschrift had mogen ontvangen van de volledige rapporten van de externe peer-review.

De klager baseerde zich voor zijn klacht op eerdere ervaringen met de procedures van het FWO. De programma's van het FWO werden recent grondig hervormd met als gevolg dat de bijhorende reglementen, de aanvraagprocedure en de wijze waarop de aanvragen beoordeeld worden, tevens gewijzigd werden.

Het reglement van het Fonds Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen tot regeling van het mandaat postdoctoraal onderzoeker en het reglement van het Fonds Wetenschappelijk Onderzoek - Vlaanderen tot regeling van de interne en externe peer review bepalen hoe de aanvragen dienen te geschieden en hoe de beoordeling ervan zal verlopen. Deze reglementen zijn voor iedereen beschikbaar op de website van het FWO. De bepalingen van deze reglementen werden ook nog eens toegelicht in een afzonderlijke presentatie; die eveneens beschikbaar is op de website van het FWO. Bijgevolg waren de van toepassing zijnde bepalingen voldoende bekend en toegankelijk voor de klager.

Het aanleveren van de feedback gebeurde conform de van toepassing zijnde bepalingen, die bekend waren op het moment van het indienen van de aanvraag, zodat er geen fout, onduidelijkheid of onvoorzichtigheid kan weerhouden worden in hoofde van het FWO.

Deze klacht werd ongegrond verklaard.

7. Klacht m.b.t. .b.t. de beslissing van het FWO aangaande een verzoek tot schorsing van een postdoctoraal mandaat

De klager uitte zijn ontevredenheid over de beslissing die door het FWO genomen werd n.a.v. een verzoek tot schorsing van zijn postdoctoraal mandaat.

De klager heeft de secretaris-generaal van het FWO om een schorsing van zijn mandaat verzocht wegens een onderzoeksmandaat in het buitenland. Per brief had het FWO de klager in kennis gesteld van haar beslissing i.v.m. dit verzoek. De klager meende echter dat deze beslissing niet correct was en diende hieromtrent een klacht in en verwees hierbij naar de toepassing van artikel 23 van het reglement van het Fonds Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen tot regeling van het mandaat postdoctoraal onderzoeker. Op basis van de argumenten die door de klager aangehaald werden in zijn e-mail stond het vast dat het FWO geen fout had begaan. Het reglement is ook in klare en begrijpelijke taal opgesteld zodat er evenmin sprake kan zijn van onduidelijkheid of onvoorzichtigheid in hoofde van het FWO.

Deze klacht werd ongegrond verklaard.

8. Klacht m.b.t. de beslissing van het FWO die genomen werd naar aanleiding van een verzoek tot terugbetaling van een vliegtuigticket in het kader van de door het FWO toegekende reiskredieten.

Per e-mail heeft de klager zijn ontevredenheid geuit over de beslissing die door het FWO genomen werd n.a.v. zijn verzoek tot terugbetaling van een vliegtuigticket dat hij had aangekocht voor het bijwonen van een buitenlands congres.

Gelet op de specifieke omstandigheden aangaande de aanvraag tot terugbetaling heeft het FWO het nodige gedaan om de kosten van het door de klager aangekochte vliegtuigticket terug te betalen.

Deze klacht werd gegrond verklaard.

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?

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

Zie punt 5.1

Vlaamse Adviesraad voor Innoveren en Ondernemen (VARIO)

Niet van toepassing.

Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

Zie 5.1

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

De polemiek rond het beheer van de reeën en de persaandacht hierrond was nieuw voor de Plantentuin. De verdere aanpak wordt met de betrokken minister en andere stakeholders nader besproken en uitgewerkt.

De ontvankelijke klachten gaven ons feedback over de bezoekerservaringen, waardoor we enkele nieuwe regelingen konden treffen. Zo is er beslist om tijdens de openingsuren geen gemotoriseerd vervoer meer toe te staan tijdens MICE-activiteiten, omdat dit de reguliere bezoekers hindert.

Er zal blijvend voldoende aandacht besteed worden aan het tijdig verwittigen van de abonnees ivm mogelijke meerprijzen bij speciale evenementen. In de toekomst zal hen dit ook bij aankoop van het abonnement gesignaleerd worden.

We blijven aandachtig ivm onze communicatie naar onze stakeholders en bezoekers. Vooral bij plotse of tijdelijke veranderingen, moet de bezoeker tijdig en goed geïnformeerd worden.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

Zie 4.1.

Er werden in 2019 “slechts” 8 klachten ontvangen terwijl het aantal aanvragen blijft toenemen en de hervormde procedures voor een eerste keer toegepast werden. Van de 8 ontvangen klachten werden er slechts 2 klachten (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.

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.

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

Bij de bevraging door ECOOM in opdracht van de Vlaamse overheid stond er Vlaamse overheid vooraan en ook nog verder in de vragenlijst vermeld.

ECOOM is bezig met een herdesign van de lay-out van de vragenlijsten. Ze gaan voor de O&O-vragenlijst van 2020 overgaan naar een lay-out die aansluit bij de lay-out van het Vlaamse indicatorenboek en met de lay-out van de website van ECOOM en het lettertype gebruiken van de Vlaamse overheid, allemaal om de herkenbaarheid en uniformiteit te verhogen.

Het is ook de bedoeling om niet enkel te verwijzen naar de Vlaamse overheid maar specifiek naar EWI, door het logo te gebruiken.

Men overweegt ook om te verwijzen naar Statistiek Vlaanderen, zodat ook Statistiek Vlaanderen meer bekendheid krijgt, en zij aan respondenten duidelijk kunnen maken dat wij wel degelijk horen bij Statistiek Vlaanderen: het netwerk voor openbare statistiek van de Vlaamse overheid.

Al het voorgaande zou moeten leiden tot verbetering naar de toekomst toe.

Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie (VARIO)

Niet van toepassing.

Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

We kunnen vaststellen dat onze klachtendienst en -procedure vlot verlopen en dat de klachtendienst goed gekend is binnen de eigen organisatie (eigen medewerkers informeren over en verwijzen door naar de klachtendienst). Toch blijft een voortdurende sensibilisering en attendering nodig om de aandacht gaande te houden. De meeste klachten treden op bij de inwerkingtreding van een nieuwe subsidiemaatregel, zeker wanneer deze een sterk digitaal karakter hebben, zoals de kmo-portefeuille en de hinderpremie. Beide maatregelen hebben ondertussen een hoge maturiteit bereikt, waardoor het aantal klachten, in verhouding tot het aantal dossiers, sterk is afgenomen. We dienen er rekening mee te houden dat het om sterk geautomatiseerde steunapplicaties gaat. Waar relevant en mogelijk wordt bij applicatie-aanpassingen maximaal rekening gehouden met verbetervoorstellen.

Bij de kmo-portefeuille werd het, mede n.a.v. een klacht daarover, voor dienstverleners mogelijk om via de applicatie te reageren op commentaar van dienstverkrijgers. Voor meer detailinformatie verwijzen we naar wat we hierover onder 4.1. schreven.

De klachtenbehandeling bij VLAIO is oplossingsgericht. Naast het voorbeeld hierboven m.b.t. de mogelijkheid tot wederwoord van de dienstverlener in de kmo-portefeuille, hielp de klachtenbehandeling ook om de aandacht voor de problematiek van “meerdere begunstigden in één subsidiedossier” op scherp te houden. Dit is onder meer van belang in het kader van de verdere ontwikkeling van het dossierbehandelingssysteem binnen VLAIO.

Ook de samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of met derden blijft een belangrijk gegeven. M.b.t. de maatregel van de hinderpremie is een correcte ingave van gegevens door derden van belang. Het is dan ook belangrijk om voldoende inspanningen te doen. Het beperkt aantal klachten - zeker in vergelijking met de beginperiode van de maatregel - lijkt er op te wijzen dat de voortdurende sensibilisering van de betrokken partners in deze haar vruchten afwerpt.

VLAIO doet ook haar best om de klachten tijdig te behandelen en in een eenvoudige en duidelijke taal te beantwoorden. De klachtendienst rapporteert drie keer per jaar aan het management en dit rapport wordt telkens besproken in het directiecomité.

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

Stakeholders vinden stilaan de weg naar het online feedbackformulier. In 2019 ontvingen we 14 klachten via deze weg.

Tijdens vakantieperiodes zullen we de opvolging van de klachten beter stroomlijnen, zodat de klanten ook dan snel geholpen worden.

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 2020 zich blijvend inzetten op het verhogen van de kwaliteit van haar dienstverlening en dit met oog voor zelfevaluatie. Eind 2019 werd er reeds een tevredenheidsbevraging georganiseerd onder de panelleden en in 2020 zal er een bevraging georganiseerd worden onder de aanvragers en begunstigden om de kwaliteit van onze dienstverlening te laten evalueren. 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.

5.2. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2019 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2019 met klachtenbehandeling begonnen is.

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

Niet van toepassing.

Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie (VARIO)

Niet van toepassing.

Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

Niet van toepassing.

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

Niet van toepassing.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

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 ongevroegd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

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

14 Efficiënte coördinatie

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

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

16 Billijkheid – gezond verstand

Bij de toepassing van de regelgeving wordt er over gewaakt dat de beslissingen ook de toets van billijkheid en logisch gezond verstand kunnen doorstaan.

Welzijn

KLACHTENRAPPORT

BELEIDSDOMEIN WELZIJN,
VOLKSGEZONDHEID
EN GEZIN

2019



Vlaamse
overheid

Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

| | |
|---|----|
| Inleiding | 4 |
| Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin..... | 6 |
| Cijfergegevens 2019 | 6 |
| Eerstelijns klachten..... | 6 |
| Interne Tweedelijns klachten | 9 |
| Evoluties in het beleid | 11 |
| Cijfergegevens | 11 |
| Regeerakkoord en beleidsnota: meldpunt ‘klachten in de zorg’ | 11 |
| Reorganisaties binnen het Beleidsdomein..... | 12 |
| Interne 2 ^e lijn | 13 |
| Agentschap : Opgroeien regie (voorheen Kind en Gezin) | 14 |
| EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2019..... | 14 |
| Globaal klachtenbeeld 2019..... | 14 |
| Verbeteracties 2019 | 16 |
| INTERNE TWEEDE LIJN 2019..... | 16 |
| Globaal klachtenbeeld 2019..... | 16 |
| Agentschap: Opgroeien – Jeugdhulp (voorheen Jongerenwelzijn)..... | 19 |
| EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2019..... | 19 |
| Globaal klachtenbeeld 2019..... | 19 |
| Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema’s springen in het oog?..... | 24 |
| Verbeteracties 2019 | 28 |
| INTERNE TWEEDE LIJN 2019..... | 32 |
| Globaal klachtenbeeld 2019..... | 32 |
| Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema’s springen in het oog?..... | 34 |
| Verbeteracties 2019 | 34 |
| Informatie of opmerking of aanvullingen?..... | 35 |
| Agentschap: Vlaams Agentschap voor de uitbetaling van toelagen in het kader van het gezinsbeleid (VUTG) | 36 |
| EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2019..... | 36 |
| Globaal klachtenbeeld 2019..... | 36 |
| Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema’s springen in het oog?..... | 37 |
| Verbeteracties 2019 | 39 |

| | |
|--|----|
| INTERNE TWEEDE LIJN 2019..... | 40 |
| Globaal klachtenbeeld 2019..... | 40 |
| Klachtenbeeld: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?..... | 41 |
| Verbeteracties 2019 | 44 |
| PROCEDURE-WIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2019 | 45 |
| Informatie of opmerking of aanvullingen?..... | 45 |
| Agentschap: VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)..... | 46 |
| EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2019 | 46 |
| Globaal klachtenbeeld 2019..... | 46 |
| Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?..... | 47 |
| Verbeteracties 2019 | 53 |
| INTERNE TWEEDE LIJN 2019..... | 54 |
| Globaal klachtenbeeld 2019..... | 54 |
| Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?..... | 55 |
| Verbeteracties 2019 | 58 |
| Informatie of opmerking of aanvullingen?..... | 58 |
| Agentschap: Zorg en Gezondheid | 59 |
| EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2019..... | 59 |
| Globaal klachtenbeeld 2019..... | 59 |
| Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?..... | 60 |
| Verbeteracties 2019 | 60 |
| INTERNE TWEEDE LIJN 2019..... | 60 |
| Globaal klachtenbeeld 2019..... | 60 |
| Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?..... | 63 |
| Verbeteracties 2019 | 64 |
| Agentschap voor Vlaamse Sociale Bescherming..... | 66 |
| EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2019..... | 66 |
| Globaal klachtenbeeld 2019..... | 66 |
| Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?..... | 67 |
| Verbeteracties 2019 | 69 |
| De Vlaamse Zorgkas | 70 |
| EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2019..... | 70 |
| Globaal klachtenbeeld 2019..... | 70 |
| Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?..... | 70 |
| Verbeteracties 2019 | 71 |

| | |
|--|----|
| Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin | 72 |
| EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2019 | 72 |
| Globaal klachtenbeeld 2019 | 72 |
| Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema's springen in het oog? | 74 |
| Klachtenbeeld doorverwijzingen 2019 | 75 |
| Verbeteracties 2019 | 75 |
| INTERNE TWEEDE LIJN 2019 | 76 |
| Globaal klachtenbeeld 2019 | 76 |
| Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema's springen in het oog? | 77 |
| Verbeteracties 2019 | 77 |
| Kabinet van de minister bevoegd voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin | 78 |
| BIJLAGE: Overzicht klachtencijfers 2015-2018 (vorige legislatuur) | 79 |

Inleiding

Het bestuursdecreet bepaalt dat het “centraal punt” van elk Beleidsdomein voor 10 februari een gecoördineerd klachtenrapport per beleidsdomein moet indienen bij de Vlaamse Ombudsman. Voor het beleidsdomein WVG werd Luc Moens aangesteld als centraal punt.

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).

Het klachtenjaarrapport van het beleidsdomein WVG wordt opgebouwd op basis van de deelrapporten per entiteit. Die moeten gevalideerd zijn door hun directieraad/comité of raad van bestuur.

Het globale rapport wordt aan de Beleidsraad WVG voorgelegd bij het begin van het volgende kalenderjaar.

De Vlaamse Ombudsman neemt de klachtenjaarrapporten van alle beleidsdomeinen van de Vlaamse administratie samen op in zijn ‘Klachtenboek’ en publiceert het elk jaar op zijn website rond 1 maart.

De Vlaamse ombudsman benadrukte in zijn toelichting vorig jaar dat cijfers belangrijk zijn, maar de kwalitatieve toetsing primeert. Daarom wordt in dit document per agentschap een beschrijving van het klachtenbeeld in 2019 gegeven.

Binnen het beleidsdomein worden de klachten over de dienstverlening van de entiteiten opgenomen op basis van de bepalingen van het Bestuursdecreet van 7 december 2018. De eerstelijnsklachten van de volgende bestuursinstanties zijn opgenomen:

- Agentschap Opgroeien regie (voorheen Kind en Gezin)
- Agentschap Opgroeien regie (Jeugdhulp)
- Vlaams Agentschap voor de uitbetaling van toelagen in het kader van het gezinsbeleid (VUTG)
- Vlaams Agentschap voor Personen met een handicap (VAPH)
- Agentschap Zorg en Gezondheid
- Agentschap voor Sociale Bescherming
- De Vlaamse Zorgkas
- Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Op basis van het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen moeten de erkende zorgvoorzieningen een klachtenbehandeling hebben. Over deze eerstelijns klachten wordt niet systematisch gerapporteerd, ook niet aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Klachten van gebruikers of burgers over de erkende en gesubsidieerde dienstverlening waarvan zij oordelen dat de klachten niet of niet goed behandeld zijn, worden in toepassing van de verschillende

oprichtingsbesluiten en decreten van de bestuursinstanties van het beleidsdomein WVG in tweede lijn behandeld. Wij noemen dit (interne) tweedelijnsklachten. Over deze klachtenbehandeling wordt in dit globale klachtenrapport eveneens gerapporteerd.

Bij de klachtenbehandeling in eerste lijn of klachtenbehandeling in interne tweedelijns wordt de verzoeker steeds gemeld dat indien men niet tevreden is met onze klachtenbehandeling men zich kan wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst.

In dit rapport starten we met de klachtenrapportage over het werkjaar 2019 in een nieuwe legislatuur. De cijfers van 2015 tem 2018 zijn opgenomen als bijlage. Ook voor deze legislatuur zal de evolutie opgevolgd worden.

Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Cijfergegevens 2019

Algemene opmerking: Het VUTG is actief sinds januari 2019: de beschikbare cijfergegevens zijn van januari 2019 tot en met november 2019.

Eerstelijns klachten

Tabel: overzicht eerstelijns klachten

| TOTALEN | Jaar | TOTAAL beleidsdomein WVG | Kind en Gezin | Jongerenwelzijn | VUTG | VAPH | ZG | VSB | VI. Zorgkas | DEP. WVG (VIPA + VASGAZ) | Kabinet WVG |
|--|------|--------------------------|---------------|-----------------|------------|-----------|-----------|-----------|-------------|--------------------------|-------------|
| (1) Eerste Lijn (+ Coörd.) | 2019 | 383 | 32 | 50 | 143 | 71 | 9 | 30 | 23 | 25 | |
| (2) Eerste Lijn Personeel | 2019 | 2 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| Tussen-Totaal | 2019 | 385 | 32 | 50 | 143 | 71 | 9 | 30 | 23 | 27 | 0 |
| (3) Doorverwijzing buiten WVG | 2019 | 98 | | 0 | 0 | 22 | 48 | 0 | 0 | 28 | |
| (4) Intrekking | 2019 | 4 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| (5) Stopzetting | 2019 | 25 | 20 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| TOTAAL-1 dossiers | 2019 | 512 | 54 | 52 | 143 | 97 | 57 | 30 | 23 | 56 | 0 |
| (6) Eerste Lijn Conciliërende klachtenbehandeling | 2019 | 136 | 119 | 9 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 8 | |
| TOTAAL-2 dossiers | 2019 | 648 | 173 | 61 | 143 | 97 | 57 | 30 | 23 | 63 | 0 |
| Ontvankelijk (of deels) | 2019 | 327 | 32 | 37 | 143 | 64 | 7 | 8 | 9 | 27 | |
| Niet-Ontvankelijk | 2019 | 278 | 219 | 13 | 0 | 7 | 2 | 22 | 14 | 1 | |
| TOTAAL dossiers | 2019 | 605 | 251 | 50 | 143 | 71 | 9 | 30 | 23 | 28 | 0 |
| Gegronnd (of deels) | 2019 | 157 | 15 | 23 | 69 | 27 | 4 | 5 | 4 | 10 | |
| Niet-Gegronnd | 2019 | 161 | 13 | 14 | 74 | 34 | 3 | 2 | 5 | 16 | |
| Betwist | 2019 | 8 | 4 | 0 | | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | |
| TOTAAL dossiers | 2019 | 326 | 32 | 37 | 143 | 64 | 7 | 8 | 9 | 26 | 0 |
| Opgelost (of deels) | 2019 | 210 | 14 | 12 | 143 | 18 | 4 | 6 | 4 | 9 | |
| Niet-Opgelost | 2019 | 23 | 1 | 11 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| TOTAAL dossiers | 2019 | 233 | 15 | 23 | 143 | 27 | 4 | 6 | 4 | 11 | 0 |

Tabel: overzicht reden van niet-ontvankelijkheid en niet-behandeling eerstelijns klachten

| REDEN van Niet-Ontvankelijke klachten (1ste Lijn) | Jaar | TOTAAL beleids-domein WVG | Kind en Gezin | Jong-eren-welzijn | VUTG | VAPH | ZG | VS | VI. Zorg-kas | Dep. WVG (VIPA + VASGAZ) | Kabine t WVG |
|--|------|---------------------------|---------------|-------------------|------------|----------|----------|-----------|--------------|--------------------------|--------------|
| 1) geen naam en/of adres vermeld | 2019 | 3 | 3 | | nvt | | | | | | |
| 2) concrete informatie ontbreekt | 2019 | 2 | | | nvt | 1 | | | | 1 | |
| REDEN van Niet-behandeling van de klachten (1ste Lijn) | | | | | | | | | | | |
| 1) indiener kan geen belang aantonen | 2019 | 4 | 1 | 2 | nvt | | | | 1 | | |
| 2) kennelijke ongegrondheid | 2019 | 44 | 4 | 6 | nvt | | 2 | 20 | 12 | | |
| 3) kennelijke onredelijkheid | 2019 | 0 | | | nvt | | | | | | |
| 4) feiten reeds eerder behandeld als klacht | 2019 | 7 | 5 | 2 | nvt | | | | | | |
| 5) feiten plaatsgevonden meer dan 1 jaar voor indienen | 2019 | 2 | | 2 | nvt | | | | | | |
| 6) administratief beroep staat nog open | 2019 | 4 | | 1 | nvt | | | 2 | 1 | | |
| 7) juridictioneel beroep aanhangig | 2019 | 78 | 75 | | nvt | 2 | | | | 1 | |
| 8) Beleid | 2019 | 135 | 131 | | | 4 | | | | | |
| Totaal dossiers | 2019 | 275 | 219 | 13 | nvt | 6 | 2 | 22 | 14 | 2 | 0 |

Opm: VUTG: Ontvankelijke klachten werden niet geregistreerd (vandaar de aanduiding "nvt"). Dit zal naar volgend jaar toe aangepast worden.

Tabel: overzicht van de termijnen eerstelijns klachten

| TOTALEN | Jaar | Kind en Gezin | Jongerenwelzijn | VUTG | VAPH | ZG | VS | VI. Zorgkas | DEP. WVG (VIPA + VASGAZ) | Kabinet WVG |
|---|------|---------------|-----------------|------------------|-----------|---------------|---------------|---------------|--------------------------|-------------|
| Gemiddelde antwoordtermijn (in dagen) | 2019 | 30 | 52 | geen registratie | 38 | geen registr. | geen registr. | geen registr. | | |
| 0 - 45 dagen (aantal dossiers) | 2019 | 48 | 22 | 68 | 81 | geen registr. | geen registr. | geen registr. | 17 | |
| van 46 en 90 dagen (aantal dossiers) | 2019 | 6 | 24 | 34 | 12 | geen registr. | geen registr. | geen registr. | 6 | |
| meer dan 90 dagen (aantal dossiers) | 2019 | 0 | 6 | 41 | 4 | geen registr. | geen registr. | geen registr. | 2 | |
| Totaal dossiers | 2019 | 54 | 52 | 143 | 97 | | | | 25 | 0 |
| aantal keren Geschonden ombudsnormen (in gegronde (of deels) klachtendossiers) | 2019 | 15 | 42 | 69 | | geen registr. | geen registr. | geen registr. | | |

Interne Tweedelijns klachten

Tabel: overzicht interne tweedelijns klachten

| TOTALEN | Jaar | TOTAAL beleids- domein WVG | Kind en Gezin | VUTG | Jong- eren- welzij n | VAPH | Zorg & Gezon- d-heid | ZG- Woon- zorg | Depar- temen- t (afd. Welzijn en Samenleving) |
|--|------|-------------------------------------|---------------------|------------|-------------------------------|-----------|----------------------------|-----------------------------------|--|
| (1) Interne Tweede Lijn | 2019 | 632 | 320 | 212 | 9 | 28 | 62 | 489 | 1 |
| | | | | | | | | 189 klachten met 489 deelklachten | |
| (2) Intrekking | 2019 | 60 | 58 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | |
| (3) Stopzetting | 2019 | 43 | 40 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | |
| TOTAAL-1 dossiers | 2019 | 735 | 418 | 212 | 9 | 33 | 62 | 489 | 1 |
| (4) Interne Tweede Lijn Conciliërende klachtenbehandeling | 2019 | 347 | 347 | | | | 0 | 0 | |
| TOTAAL-2 dossiers | 2019 | 1 082 | 765 | 212 | 9 | 33 | 62 | 489 | 1 |
| Ontvankelijk (of deels) | 2019 | 974 | 180 | 212 | 9 | 23 | 60 | 489 | 1 |
| Niet-ontvankelijk | 2019 | 147 | 140 | nvt | 0 | 5 | 2 | 0 | |
| TOTAAL dossiers | 2019 | 1 121 | 320 | 212 | 9 | 28 | 62 | 489 | 1 |
| Gegronnd (of deels) | 2019 | 490 | 86 | 118 | 5 | 14 | 37 | 229 | 1 |
| Niet-Gegronnd | 2019 | 280 | 11 | 94 | 4 | 9 | 23 | 139 | |
| Betwist | 2019 | 83 | 83 | | 0 | | 0 | | |
| TOTAAL dossiers | 2019 | 853 | 180 | 212 | 9 | 23 | 60 | 368 | 1 |
| Opgelost (of deels) | 2019 | 308 | 36 | 212 | 5 | 13 | 36 | 5 | 1 |
| Niet-Opgelost | 2019 | 253 | 27 | 0 | | 1 | 1 | 224 | |
| TOTAAL dossiers | 2019 | 561 | 63 | 212 | 5 | 14 | 37 | 229 | 1 |

Tabel: overzicht reden van niet-ontvankelijkheid tweedelijns klachten

| REDEN van Niet- Ontvankelijke klachten (2e Lijn) | Jaar | TOTAAL beleids- domein WVG | Kind en Gezin | Jonger en- welzij n | VUTG | VAPH | ZG | VSB | VI. Zorg- kas | Dep. WVG (VIPA + VASGAZ) | Kabine t WVG |
|---|------|-------------------------------------|---------------------|------------------------------|----------|----------|----------|----------|---------------------|-----------------------------------|--------------------|
| 1) geen naam en/of adres vermeld | 2019 | 3 | 2 | 0 | nvt | | 1 | | | | |
| 2) concrete informatie ontbreekt | 2019 | 0 | 0 | 0 | nvt | | | | | | |
| REDEN van Niet- behandeling van de klachten (2e Lijn) | | | | | | | | | | | |
| 1) indiener kan geen belang aantonen | 2019 | 5 | 4 | 0 | nvt | | 1 | | | | |
| 2) kennelijke ongegrondeid | 2019 | 16 | 16 | 0 | nvt | | | | | | |
| 3) kennelijke onredelijkheid | 2019 | 0 | 0 | 0 | nvt | | | | | | |
| 4) feiten reeds eerder behandeld als klacht | 2019 | 0 | 0 | 0 | nvt | | | | | | |
| 5) feiten plaatsgevonden meer dan 1 jaar voor indienen | 2019 | 5 | 5 | 0 | nvt | | | | | | |
| 6) administratief beroep staat nog open | 2019 | 0 | 0 | 0 | nvt | | | | | | |
| 7) juridictioneel beroep aanhangig | 2019 | 1 | 0 | 0 | nvt | 1 | | | | | |
| 8) contractueel geschil | 2019 | 102 | 102 | 0 | nvt | | | | | | |
| 9) beleid | 2019 | 0 | 11 | 0 | nvt | | | | | | |
| 10) andere | 2019 | 4 | | | | 4 | | | | | |
| Totaal dossiers | 2019 | 147 | 140 | 0 | 0 | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Tabel: overzicht van de termijnen tweedelijns klachten

| TOTALEN | Jaar | Kind en Gezin | VUTG | Jongeren-welzijn | VAPH | ZG | ZG-Woon-zorg | DEP (afd. Welzijn en Samenleving) |
|--|------|---------------|------------------|------------------|------|---------------|---------------|-----------------------------------|
| Gemiddelde antwoordtermijn (in dagen) | 2019 | 68 | geen registratie | 90 | 106 | geen registr. | geen registr. | |
| 0 - 45 dagen (aantal dossiers) | 2019 | 154 | 63 | 1 | 18 | geen registr. | geen registr. | 1 |
| van 46 en 90 dagen (aantal dossiers) | 2019 | 81 | 64 | 2 | 2 | geen registr. | geen registr. | |
| meer dan 90 dagen (aantal dossiers) | 2019 | 183 | 85 | 6 | 13 | geen registr. | geen registr. | |
| geen antwoordtermijn (anonieme verzoekers) | 2019 | 0 | 0 | | | geen registr. | geen registr. | |
| Totaal dossiers | 2019 | 418 | 212 | 9 | 33 | | | 1 |
| aantal keren Geschonden ombudsnormen (in gegronde (of deels) klachtendossiers) | 2019 | 86 | 118 | 14 | | geen registr. | geen registr. | 1 |

Evoluties in het beleid

Cijfergegevens

De evolutie van de cijfers van 2015 tem 2018 zijn opgenomen als bijlage.

Regeerakkoord en beleidsnota: meldpunt 'klachten in de zorg'

In het regeerakkoord is opgenomen

We realiseren één meldpunt waar men terecht kan met alle mogelijke klachten over zorg. Dit meldpunt verzorgt de doorverwijzing van klachten en bemiddelt zelf waar mogelijk tussen de patiënt, de zorgverlener en de zorginstellingen.

In de beleidsnota van Wouter Beke, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding

Klachtenbeheer is een belangrijk onderdeel van het aanbieden van kwaliteitsvolle zorg. In samenspraak met de betrokken instellingen worden de mogelijkheden omtrent het opzetten van een centraal meldpunt 'klachten in de zorg' onderzocht op haalbaarheid. We bekijken of we dit principe kunnen verankeren in het herwerkte kwaliteitsdecreet.

Deze beleidspistes worden in 2020 verder voorbereid. Er wordt (samen met de agentschappen) nagegaan hoe dit centraal meldpunt 'klachten in de zorg' haalbaar is en vorm kan krijgen. Ook het

inbedden van de klachtenregeling voor erkende zorgvoorzieningen bij het aanpassen van het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen zal bewaakt worden. Dit is immers de garantie dat een gebruiker of iemand uit zijn omgeving een klacht kan indienen over de dienstverlening en dat deze effectief wordt behandeld. Het zijn de erkennende entiteiten die beslissen of ze een toezicht door Zorginspectie vragen. In dat geval wordt sinds 1 januari 2019 in toepassing van het Toezichtdecreet (Decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid) de verzoeker ook gehoord. Zie <https://www.departementwvg.be/home-zorginspectie-klachten>

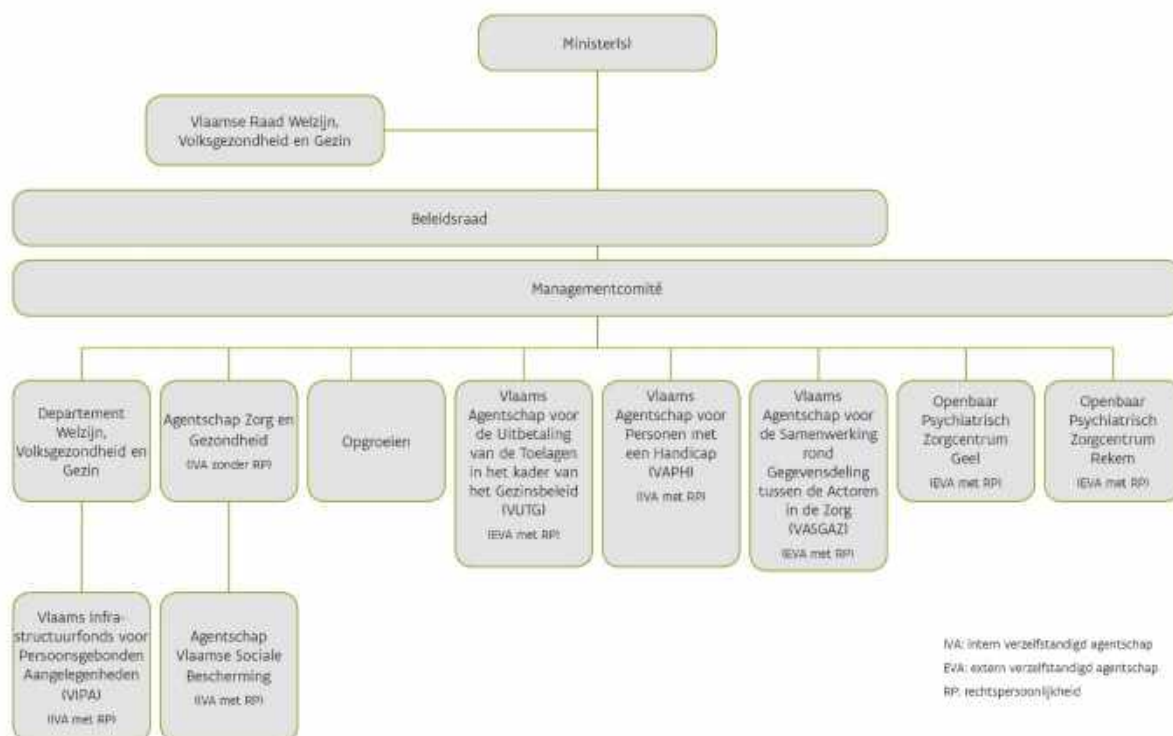
Reorganisaties binnen het Beleidsdomein

In 2019

Kind en Gezin, Jongerenwelzijn en een deel van het aanbod van het VAPH vormen samen een nieuw agentschap: **Opgroeien**. Het agentschap bundelt de krachten om zo veel mogelijk kansen te creëren voor alle kinderen en jongeren en hun gezinnen die in Vlaanderen en Brussel opgroeien.

De dienstverlening gaat van preventieve gezinsondersteuning, kinderopvang, tot het Groeipakket, pleegzorg, adoptie, jeugdhulp en de aanpak van jongeren die delicten plegen. Door de expliciete keuze voor een **geïntegreerde, multidisciplinaire aanpak** en de samenwerking met heel wat **partners** willen we gezinnen maximaal lokaal ondersteunen.

Het organogram van het Beleidsdomein WVG ziet er in 2019 als volgt uit:



Tijdens deze legislatuur

We zien in het regeerakkoord twee passages die een impact kunnen hebben op het Beleidsdomein WVG:

- In het regeerakkoord staat *'We halen de justitiehuizen uit Welzijn en brengen die onder bij Kanselarij en Bestuur, waarbinnen we een specifieke cluster Justitie en Handhaving creëren'*. Dit wordt in deze bestuursperiode verder uitgewerkt en vorm gegeven. De klachtenbehandeling voor de dienstverlening van deze diensten zal hierin ook meegenomen worden.
- In de paragraaf rond het Beleidsdomein WVG staat: *'We evolueren in het landschap WVG van de huidige 10 naar een 3-tal entiteiten. Twee interne verzelfstandige agentschappen, gebundeld rond 2 clusters (...) Een aantal kerntaken van de overheid kunnen omwille van het risico op belangenvermenging niet in een verzelfstandigd agentschap worden ondergebracht, en worden dus gegroepeerd in het departement WVG, met als opdrachten: beleidsontwikkeling, beleidsinformatie, zorginspectie, gegevensdeling, welzijn & samenleving, VIPA, kwaliteit van zorg.'*
Deze clustering zou ook gevolgen kunnen hebben voor de klachtenbehandeling, omdat elke entiteit op dit moment zijn interne werkwijze heeft. Indien nodig zullen er binnen elke cluster vernieuwde afspraken moeten komen.

Interne 2^e lijn

In eerste instantie nemen de welzijnsvoorzieningen zelf klachten op over de eigen dienstverlening om die te behandelen. Het Departement WVG behandelt als erkennende/subsidiërende overheid, in tweede instantie, klachten over de dienstverlening van welzijnsvoorzieningen wanneer de verzoeker niet tevreden is over de klachtenbehandeling door de voorziening zelf, of wanneer de verzoeker liever niet rechtstreeks bij de voorziening klacht indient.

Dit noemen we de interne Tweede lijn klachtenbehandeling die specifiek is voor het beleidsdomein WVG en ook toegepast wordt binnen het Departement WVG.

Daarna kan de verzoeker, indien gewenst, de klacht nog laten onderzoeken door de Vlaamse Ombudsdienst.

Tot 2019 was er een uitzondering op de interne Tweede lijn klachtenbehandeling bij de Centra voor algemeen welzijnswerk (CAW). Klachten over hun dienstverlening werden in tweede instantie alleen door de Vlaamse Ombudsdienst opgenomen. In 2019 is er een overleg geweest en werden deze sectorale afspraken aangepast. Hierdoor wordt de klachtenbehandeling in tweede lijn van de CAW's vanaf 1 januari 2020 opgenomen door het Departement WVG of Opgroeien (luik adoptie bij de CAW's).

Agentschap : Opgroeien regie (voorheen Kind en Gezin)

Klachtenrapport 1 december 2018 tem 30 november 2019

EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2019

Globaal klachtenbeeld 2019

Over de dienstverlening

Naast andere domeinen zoals adoptie en kinderopvang was de eigen dienstverlening van Kind en Gezin hoofdzakelijk gericht op de preventieve gezinsondersteuning voor jonge gezinnen.

Door toepassing van het Decreet van 1 maart 2019 tot ontbinding van het Fonds Jongerenwelzijn en tot wijziging van het decreet van 30 april 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Kind en Gezin en het decreet van 12 juli 2013 betreffende de integrale jeugdhulp wijzigde vanaf 18 april 2019 'Kind en Gezin' in 'Opgroeien regie'.

De dienstverlening gaat van preventieve gezinsondersteuning, kinderopvang, tot het Groeipakket, pleegzorg, adoptie, jeugdhulp en de aanpak van jongeren die delicten plegen. Door de expliciete keuze voor een geïntegreerde, multidisciplinaire aanpak en de samenwerking met heel wat partners willen we gezinnen maximaal lokaal ondersteunen.

De klachtendienst van Kind en Gezin zal dan ook geleidelijk aan intern meer en meer samen werken met de klachtendienst van Jongerenwelzijn, de Jo-lijn. De volgende jaren worden zal er dan ook gestreefd worden naar een integratie van beide klachtendiensten.

Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

Het beeld van de niet-ontvankelijke klachten levert een drietal belangrijke signalen op.

Zo stelt de klachtendienst vast dat meer en meer burgers laten weten wanneer ze niet akkoord zijn wanneer Kind en Gezin t.o.v. een kinderopvang een handhavingsmaatregel van schorsing of opheffing van de vergunning neemt.

Dergelijke handhavingsmaatregel is het resultaat van een voorafgaand traject tussen de betrokken kinderopvang en Kind en Gezin. De ouders, gebruikers van de kinderopvang, worden hierbij niet betrokken. Enkel naar het einde van het traject worden de ouders geïnformeerd van de genomen handhavingsmaatregel. Het resultaat hiervan is dat ouders, doorgaans georganiseerd in groep, hierover hun ongenoegen uiten.

De klachtendienst formuleert hierbij dan ook **een aanbeveling aan Kind en Gezin** om na te gaan op welke wijze aan deze verzuchtingen van de gebruikers kan tegemoet gekomen worden.

Een tweede signaal betreft de geformuleerde ongenoegens van burgers die betrekking hebben op de gemaakte beleidskeuzes inzake het Groeipakket.

Sinds de inwerkingtreding van de Vlaamse gezinsbijslag op 1 januari 2019, het Groeipakket genoemd, ontvangt de klachtendienst van Kind en Gezin, ook de signalen van burgers die betrekking hebben op beleidskeuzes binnen het Groeipakket.

De ongenoegens die hierover werden geformuleerd waren afkomstig van gezinnen die door hun specifieke gezinssituatie aangaven dat ze bij het nieuwe systeem er praktisch financieel erop achteruit gaan. Praktische zaken die hiertoe aanleiding gaven, waren factoren zoals het principe dat op 31 december 2018 de gezinssituatie werd vastgeklikt in combinatie met de gewijzigde gezinssituaties als gevolg van een relatiebreuk of overlijden van een ouder, etc..

Niettegenstaande er bij het uitschrijven van de nieuwe beleidslijnen er aandacht gegaan is naar de maatschappelijke evoluties zijn er hoe dan ook keuzes gemaakt. Dit brengt met zich mee dat er zaken kunnen veranderen en dat middelen anders verdeeld worden. Individuele verschillen zijn eigen aan het in voege treden van elke nieuwe wet of systeem. Kind en Gezin, als uitvoerder van de regelgeving, kan in zulke situaties enkel aan de betrokkenen duiding en informatie geven over de specifieke regelgeving. Kind en Gezin heeft hieraan dan ook de nodige aandacht besteed.

Een derde signaal heeft betrekking op de kindkorting binnen de IKT-kinderopvang. (IKT-kinderopvang is kinderopvang waarvan de dagprijs wordt berekend op basis van het gezinsinkomen)

Een gezin die gebruikt maakt van IKT-opvang, kan op het aangerekend dagtarief een korting genieten indien er minstens twee kinderen jonger dan 12 jaar ten laste zijn. Hiervoor dient de ouder het nodige in te vullen op mijn.kindengezin.be. Het komt meermaals voor dat ouders dit de eerste maanden over het hoofd zien en voor deze periode de kindkorting missen. De regelgeving voorziet geen mogelijkheid tot herstel naar het verleden, niettegenstaande de situatie er wel was. De klachtendienst krijgt dan ook meermaals het signaal om de kindkorting automatisch te laten verlopen minstens een terugwerking naar het verleden mogelijk te maken. Het zou voor ouders in deze situatie al een grote slok op het gezinsbudget betekenen.

Het beeld van de ontvankelijke klachten toont aan dat er maximaal wordt ingezet op conciliërende behandeling.

Kind en Gezin zet maximaal mogelijk in op een conciliërende benadering van een ongenoegen. Het uitgangspunt is dat het eigen is aan een dienstverlening dat er ongenoegens kunnen komen van de kant van de gebruiker. Middels een conciliërende benadering wil men dit signaal aangrijpen door direct contact met de gebruiker te nemen om zo een antwoord, reactie of herstel waar mogelijk te geven. Er wordt een direct beroep gedaan op het "eigenaarschap" van de dienstverlener waarbij ruimte wordt gegeven aan een actieve participatie van de gebruiker.

Kind en Gezin heeft ook in 2019 sterk willen inzetten op een conciliërende benadering. Zowel bij de eigen dienstverlening aangeboden door de regioverpleegkundigen, gezinsondersteuners en klantenbeheerders (80 van de in totaal 119 geregistreerde conciliërende klachten, of 67%) als bij de Zorgtoeslag binnen het Groeipakket, werd deze wijze van klachtafhandeling opgenomen. (20 van de in totaal 119 geregistreerde conciliërende klachten, of 17%)

Door in 2019 te kiezen voor een organisatiewijziging waarbij de focus van de dienstverlening voor de ouders in lokale teams werd gelegd, heeft het agentschap gekozen voor een meer klantgerichte benadering van de dienstverlening.

Tenslotte kan worden aangestipt dat binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap er voor het werkjaar 2019 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten werden behandeld.

Verbeteracties 2019

Geplande verbeteracties in 2020

Nagaan in welke mate ouders als gebruikers van de kinderopvang vroeger kunnen betrokken worden als er een handhavingstraject is opgestart tegen de opvang waar hun kindje wordt opgevangen.

INTERNE TWEEDE LIJN 2019

Globaal klachtenbeeld 2019

Over de dienstverlening

Binnen de interne tweede lijnsklachten heeft de klachtendienst de taak om ongenoegens van gebruikers m.b.t. die sectoren waarvoor Kind en Gezin bevoegd is, in tweede lijn op te nemen. Dit kan betrekking hebben op situaties waarbij, hetzij ondanks een klachtenbehandeling op het niveau van de organisator heeft plaats gehad, de ouder nog steeds blijft zitten met een ongenoegen hetzij het handelt over een situatie die omwille van de aard van het ongenoegen het als delicaat wordt ervaren wanneer de ouder dit rechtstreeks met de organisator zou bespreken.

Ook hier streeft de klachtendienst naar een zo open mogelijke situatie waarbij bemiddelend/conciliërend te werk wordt gegaan. Hierbij stelt de klachtendienst zich zeer laagdrempelig op en kunnen situaties bemiddeld worden nadat de klachtendienst een "pendel telefoniediplomatie" heeft gedaan, of toch erin slaagde middels een eenvoudig verzoek het ongenoegen rechtstreeks tussen de organisator en de ouder te laten plaats vinden. In deze laatste gevallen vragen we aan de organisator dan om een korte feedback, zodat Kind en Gezin dit mee kan opvolgen.

Voor die situatie waarvoor een bemiddeling of conciliërende opstelling niet mogelijk zit, beschikt de klachtendienst over andere methodieken om zicht te krijgen over het ongenoegen door hetzij de organisator rechtstreeks te bevragen hetzij beroep te doen op Zorginspectie door een gericht inspectiebezoek te organiseren.

Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

Het werkjaar 2019 levert enkele beelden op.

43% of 140 van de in totaal 320 geregistreerde klachten (conciliërende behandelingen niet meegerekend) is niet-ontvankelijk. Ongenoegens over het **contract en recuperatie van de waarborg** zijn goed voor 72% van deze niet-ontvankelijke klachten.

Dit klachtbeeld situeert zich uitsluitend in de sector van de niet-IKT kinderopvang, dus in de kinderopvang waar de dagprijs en de waarborgmodaliteiten vrij door de organisatoren worden bepaald.

De klachtendienst kan voor deze klachten, die duidelijk een band hebben met de kinderopvangactiviteiten, doorgaans niet veel betekenen bij gebrek aan regelgevende basis. Het gaat doorgaans over het aanrekenen van hoge waarborgen, geschillen rond recuperatie ervan op het einde van de opvang en geschillen rond de opzegtermijn. De klachtendienst verwijst deze ouders passend door naar andere instanties om hun rond dit aspect juridisch te laten informeren en tussenkomen waar kan.

Om reden van het uitblijven van concrete stappen in die zin door een in 2018 genomen parlementair initiatief om antwoord te geven aan dit klachtbeeld (zie klachtenrapport 2018, pag 90.) formuleert de klachtendienst hierbij een aanbeveling opdat voor het steeds terugkerend klachtbeeld m.b.t. contractuele geschillen er werk gemaakt wordt van een buitengerechterlijke regeling waarbij de betrokken partijen op een snelle en duidelijke wijze hun geschil opgelost kunnen krijgen.

Verder zag de klachtendienst tijdens het werkjaar 2019 een opmerkelijk fenomeen. Door de invoering van de het Groeipakket op 1 januari 2019 (ter vervanging van de kinderbijslag) ontving de klachtendienst meerdere signalen van terecht misnoegde ouders.

Het Groeipakket bestaat naast een basisbedrag, ook uit verschillende toeslagen, waaronder een **kinderopvangtoeslag**. Ouders met kindjes in een opvang die de prijs niet op basis van het inkomen bepaalt, krijgen vanaf 1 januari 2019 op die manier een toeslag van 3,23 euro per opvangdag, dat is op jaarbasis al gauw 500 euro per kind.

Het moge duidelijk zijn dat de ratio legis van deze maatregel is om voor deze ouders die in tegenstelling tot de ouders wiens kinderen in een IKT-opvang gaan en dus de dagprijs wordt berekend op hun gezinsinkomen, een financiële ondersteuning te geven aan hun gezinsbudget.

Helaas ontving de klachtendienst verschillende meldingen over plotse dagprijsverhoging van 3 euro.... Dit kan uiteraard niet de bedoeling zijn. De kinderopvangtoeslag is een sociale maatregel en behoort dus de ouders toe die daarop recht hebben. Dit recht mag hun door de opvang niet worden afgenomen.

Vermeldenswaardig is verder dat 45% van de ontvangen interne tweede lijnsklachten in 2019 op een **conciliërende wijze** werd opgenomen. Dit is een status quo met 2018.

Het opzet van de conciliërende behandeling is dat de klachtendienst een situatie creëert waarbij de klacht zo lang als mogelijk op het niveau blijft waar ze is ontstaan, dit is in relatie tussen de ouder en de (opvang)voorziening. De ouder wordt door de klachtendienst op voorhand geïnformeerd over wie en op welke wijze de klacht zal worden opgenomen met de mededeling dat bij blijvende ontevredenheid steeds met de klachtendienst terug contact kan worden genomen.

Zo valt aan te stippen dat voor de klachten over de medische dienstverlening van de CB-artsen tijdens het consultatiebureau er geen enkele ouder met de klachtendienst terug contact heeft genomen. De conciliërende behandeling houdt voor deze klachten in dat de ouder persoonlijk wordt gecontacteerd door een arts van Kind en Gezin, nadat deze laatste met de betrokken CB-arts de aangehaalde situatie eerst heeft besproken.

Het contact tussen de arts van Kind en Gezin en de ouder maakt dat het geheel kan worden gekaderd waarbij op een klantgerichte wijze toelichting wordt gegeven bij het verloop van het medisch consult waarover een ongenoegen bestond. Doorgaans leidt dit tot bijkomende (medische) vragen van ouders waarop dan direct kan worden ingegaan en zo eventuele bezorgdheden worden weggenomen.

Dergelijke conciliërende aanpak is maatwerk die door de ouders klaarblijkelijk wordt geapprecieerd, hetgeen het uitblijven van terugkomende ouders bij de klachtendienst kan verklaren.

Binnen de interne Tweede Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2019 33 klachten, dit is 18% van de behandelde ontvankelijke klachten, rond grensoverschrijdend gedrag (GOG) behandeld waarvoor de gevarenprocedure werd opgestart.

Aanleiding voor de opstart van deze procedure was dat op basis van het klachtverhaal er niet direct een duidelijke oorzaak/verklaring kon worden gegeven voor een incident waarbij hetzij de fysieke of psychische veiligheid van een kind werd geschonden. Dit kon gaan over een onverklaarbare breuk of blauwe plekken of over een bijtincident waarbij het toezicht op dat moment niet voldoende werd verzekerd.

Bij iets minder dan de helft kon de er geen duidelijke beoordeling gegeven worden in termen van gegrond of niet gegrond. Wel was het zo dat in de overige helft de bevinding (deels)gegrond was doch geen enkele situatie was echter ongegrond.

Agentschap: Opgroeien – Jeugdhulp (voorheen Jongerenwelzijn)

Klachtenrapport 1 december 2018 tem 30 november 2019

EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2019

Globaal klachtenbeeld 2019

Naast het subsidiëren en erkennen van private voorzieningen (afdeling Voorzieningenbeleid), organiseert het agentschap Opgroeien -Jeugdhulp zelf ook hulp- en dienstverlening (nl. 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 Opgroeien -Jeugdhulp.

Opmerking: 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.

Over de dienstverlening:

JO-lijn is de informatie- en klachtenlijn van het agentschap Opgroeien voor wat betreft Jeugdhulp. Jongeren, ouders, opvoedingsverantwoordelijken en andere personen die (rechtstreeks) betrokken zijn kunnen bij JO-lijn terecht voor informatie over Jeugdhulp of met een klacht over de dienstverlening m.b.t. Jeugdhulp.

Vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie geeft JO-lijn informatie over de dienstverlening van het agentschap Opgroeien, geeft ze richting aan een goede verstandhouding en samenwerking tussen cliënt en organisatie, ondersteunt ze de emancipatie en participatie van die cliënt en zet ze in op oplossings- en krachtgerichte samenwerking en (conflict)oplossingen.

Binnen een klachtenbehandeling behandelt JO-lijn klachten over de werking van Jeugdhulp en over private voorzieningen die erkend en gesubsidieerd worden door het agentschap Opgroeien (inclusief pleegzorg). Dit gebeurt conform het Bestuursdecreet van 7 december 2018¹⁴¹.

JO-lijn onderscheidt twee grote categorieën in zijn werking, geënt op de dubbele opdracht van JO-lijn. Meldingen aan JO-lijn krijgen dan ook verschillende kwalificaties.

Het merendeel van de meldingen bij JO-lijn worden geregistreerd als info(rmatie)lijn. Daarbij ligt, naast de informatieve en administratieve vragen, het zwaartepunt van het gesprek op het optimaliseren van de participatie aan het hulpverleningsproces georganiseerd door Jeugdhulp.

De meldingen van de klachtenlijn handelen over klachten en ongenoegens m.b.t. de werking van Jeugdhulp en de door haar ingerichte en georganiseerde dienstverlening alsook de door Opgroeien erkende en gesubsidieerde private voorzieningen (inclusief pleegzorg).

JO-lijn heeft in het werkjaar 2019 in totaal 1018 contactnames gehad die als volgt kunnen verdeeld worden onder de informatie- en de klachtenlijn.

Tabel 1:

| JO-lijn | 2019 |
|------------------------|-------------|
| Informatielijn JO-lijn | 794 |
| Klachtenlijn JO-lijn | 224 |
| Totaal | 1018 |

De informatielijn van de JO-lijn

De informatielijn van het agentschap Opgroeien - Jeugdhulp behandelt zowel informatievragen over de werking en organisatie van Jeugdhulp, als vragen over dossiers binnen de hulpverlening. JO-lijn probeert door middel van zijn kennis van het terrein en/ of na het inwinnen van juridisch advies de melder op een actieve en aangepaste manier verder te helpen.

Binnen de informatielijn wordt een onderscheid gemaakt tussen vragen die betrekking hebben op de dienstverlening van Jeugdhulp en vragen die eerder betrekking hebben op situaties waar er geen directe link is met Jeugdhulp.

De meldingen die niet rechtstreeks gelinkt kunnen worden aan Jeugdhulp, 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 informatie vragen wel betrekking hebben op Jeugdhulp, zijn er de volgende mogelijkheden:

- Publicaties: op vraag van de melder toezenden van publicaties en/of brochures;
- Informatie geven: op vraag van de melder de werking van de 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 2019 ziet de opdeling van de **informatievragen** er als volgt uit:

Tabel2:

| JO-lijn Informatielijn | | 2019 |
|---|-----|-------------|
| Infolijn die geen betrekking heeft op Jeugdhulp: | | |
| • Advies vragen: | 107 | 299 |
| • Hulpverleningsgesprekken: | 18 | |
| • Infovragen: | 174 | |
| Infolijn wel over Jeugdhulp: | | |
| 1. Infovragen: | 405 | 504 |
| 2. Coaching van melder: | 77 | |
| 3. Vragen naar publicaties: | 22 | |
| Totaal informatielijn | | 803 |

Opm: het totaal in tabel 2 is verschillend dan het totaal informatielijn in tabel 1. Dit komt omdat 1 contactname (tabel 1) over meerdere onderwerpen kan gaan.

De informatielijn verwerkt de vragen die rechtstreeks toekomen bij JO-lijn. Vragen die in eerste instantie bij de medewerkers van de verschillende afdelingen van Jeugdhulp toekomen, worden in principe daar afgehandeld en opgevolgd. Deze contactnames worden dan ook niet mee opgenomen in de registratie.

Samenvattend:

In 2019 nam men 803 keer contact op met de informatielijn van JO-lijn. Dit betekent een stijging van 170 meldingen ten opzichte van 2018 (632 totaal). Volgens JO-lijn heeft dit mogelijks te maken met het feit dat men meer permanentie gedaan heeft dan in 2018 (mindere personeelsbezetting van JO-lijn in 2018) alsook ten gevolge van een betere registratie (in 2018 een nieuw registratiesysteem in gebruik genomen dat heel wat kinderziektes had).

We zien in 2019 wel een verdere daling van het aantal gevoerde coaching gesprekken t.o.v. 2018 en 2017. In 2019 voerde JO-lijn 77 coaching gesprekken (in 2018 waren het er 109 en in 2017 nog 140). JO-lijn vindt coaching een grote meerwaarde hebben bij de klachtenbehandeling waardoor er in 2019 (in navolging van 2018) verder ingezet werd op oriënterend en verbindend werken. JO-lijn meent dat de daling van het aantal coaching gesprekken verklaard kan worden doordat men deze gesprekken meer geregistreerd heeft als oriënterend/verbindend werken dan als coaching gesprekken.

Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

De klachtenlijn van de JO-lijn

Naast de functie van informatielijn heeft JO-lijn ook de functie van klachtenlijn.

De klachtenlijn beslaat enerzijds klachten en ongenoegens m.b.t. de werking van Jeugdhulp en de door haar ingerichte en georganiseerde dienstverlening en anderzijds klachten en ongenoegens over private voorzieningen, erkend en gesubsidieerd door Opgroeien (inclusief pleegzorg).

De klachtenbehandeling behelst klachten over de werking van Ondersteuningscentra Jeugdzorg (OCJ), sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening (SDJ), gemeenschapsinstellingen (GI), administratieve verwerking (kinderbijslag, onderhoudsbijdrage etc.) wanneer deze een link hebben met Jeugdhulp.

De klachtenbehandeling ten aanzien van private voorzieningen die erkend en gesubsidieerd worden door Opgroeien, verloopt in tweede instantie in samenwerking met het agentschap Zorginspectie.

JO-lijn tracht zoveel 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:

a) Klachten over Jeugdhulp/Opgroeien:

1. Oriënterend:

Een melding van ongenoegen waarbij de medewerker JO-lijn aanvoelt dat de melder eerder nood heeft aan ondersteuning, duiding of begeleiding, of waarbij de melder handvaten worden aangereikt om zelf aan de slag te gaan in zijn of haar dossier. Dit betreft een klachtenbehandeling van eerder langdurige gesprekken waarbij de individuele problematiek centraal staat en JO-lijn probeert om via een aangehouden dialoog de melder te coachen. Doorgaans zijn dit meerdere contacten.

2. Verbindend:

JO-lijn heeft in het kader van een beginnend ongenoegen van een melder meerdere contacten met melder en verwijzers of hulpverleners ter verduidelijking van de hulpverleningssituatie en van de dossieropvolging. Bij een bemiddelend optreden volstaat meestal het aanleveren van bijkomende informatie of het herformuleren van bepaalde onderdelen van het dossier. JO-lijn neemt bij deze meldingen geen actieve rol op in het dossier zelf.

3. Conciliërend:

Een melding van ongenoegen waarbij de medewerker van JO-lijn aanvoelt dat goede resultaten kunnen bekomen worden zonder formele behandeling komt in aanmerking voor conciliërende klachtenbehandeling. Vele meldingen situeren zich rond de relatie consulent-melder/begeleiding-melder en het voorgestelde hulpverleningstraject. Met de conciliërende klachtenbehandeling wordt getracht (op een snelle manier) verzoenend op te treden door oplossingsgericht te werken.

Binnen de conciliërende klachtenbehandeling wordt getracht om de communicatieve processen positief te beïnvloeden. Waar bij verbindend optreden door JO-lijn bijkomende informatie verstrekken, dan wel het herformuleren van bepaalde onderdelen meestal volstaat, is hier sprake van een echt uitgesproken ongenoegen. JO-lijn neemt hier actief de rol van katalysator voor het tot stand brengen

van de samenspraak op. In het kader van de afhandeling van deze klachtenbehandeling neemt JO-lijn zelf contact op met diensten of organisaties in een poging om het ongenoegen te herstellen. Wanneer (volledig) herstel niet mogelijk blijkt, zet JO-lijn in op een maximaal positieve en constructieve uitkomst.

4. De formele klachtenbehandeling:

Bij de formele klachtenbehandeling staan de gevolgde procedures en de wettelijkheid centraal.

Kabinetsnota's en brieven van de Vlaamse Ombudsdienst zijn per definitie formele klachten. Ook meldingen van jongeren die in een gemeenschapsinstelling verblijven maken per definitie formele klachten uit.

Ten aanzien van de gemeenschapsinstellingen wordt ervoor gekozen de formele klachtenbehandeling binnen de contouren van het Bestuursdecreet zo veel mogelijk te laten verlopen in overeenstemming met de behandeling van klachten over private voorzieningen, erkend en gesubsidieerd door Opgroeien. Dit gezien het parallellisme van organisatie van gemeenschapsinstellingen en private voorzieningen en gezien het parallellisme inzake kwaliteitszorg (met inbegrip van klachtenmanagement).

b) Klachten over een voorziening

Wanneer een melder contact neemt met JO-lijn en een ongenoegen of klacht formuleert ten aanzien van een private voorziening (erkend en gesubsidieerd door Opgroeien - inclusief pleegzorg) of gemeenschapsinstelling, wordt in eerste instantie door JO-lijn bevraagd of de interne klachtenbehandeling van deze voorzieningen werd gevolgd.

Afhankelijk van het antwoord op deze vraag kan JO-lijn verschillende stappen ondernemen. Hierbij wordt onderstaande volgorde gehanteerd:

1. Interne klachtenbehandeling door de voorziening
2. Bijkomende vragen tot onderzoek door JO-lijn: In het geval er na het doorlopen van de interne klachtenprocedure nog vragen onbeantwoord blijven, kan JO-lijn hierover in gesprek treden met de voorziening. Oplossingsgericht te werk gaan is ook in deze de drijfveer van de actie van JO-lijn. In dialoog met melder en voorziening wordt nagegaan waar desgevallend nog (meer) herstel mogelijk is, waar nog ruimte is voor (meer) samenwerking.
3. Informatieve nota: Wanneer JO-lijn een ongenoegen van een melder interpreteert als een signaal en geen meerwaarde ziet in een inspectieopdracht, dan kan gekozen worden om een informatieve nota aan het afdelingshoofd van de afdeling Voorzieningenbeleid te richten met de bevindingen. De bedoeling van dergelijk informatieve nota is dat de afdeling op de hoogte is en dat bij een eventuele (latere) inspectie men oog kan hebben voor het gemelde of het uitdrukkelijk kan bevragen.

Er kan ook een informatieve nota worden opgemaakt ten aanzien van het afdelingshoofd van de afdeling gemeenschapsinstellingen in het geval het ongenoegen een gemeenschapsinstelling betreft.

4. Opdracht Zorginspectie: JO-lijn kan Zorginspectie inschakelen wanneer de melder ontevreden is over concrete mistoestanden die plaatsvinden binnen de werking van een private voorziening. De afdeling Voorzieningenbeleid wordt van deze inspectie-opdracht op de hoogte gesteld.

Na het onderzoek en verslag van Zorginspectie bezorgd deze laatste het verslag aan de melder. Een kopie wordt eveneens bezorgd aan JO-lijn en de afdeling Voorzieningenbeleid. De afdeling

Voorzieningenbeleid staat in voor het op de hoogte brengen van de betrokken private voorziening of dienst voor pleegzorg.

Voor 2019 ziet de opdeling van de klachtenbehandeling er als volgt uit:

Tabel 3:

| JO-lijn Klachtenlijn | 2019 |
|---|-------------|
| Oriëntering | 134 |
| Verbindende gesprekken | 51 |
| Conciliërende klachtenbehandeling | 8 |
| Formele klachtenbehandeling (inclusief intrekking en stopzetting) 1ste lijn | 53 |
| Klachten over private voorzieningen | 41 |
| Interne tweedelijnsklachten | 9 |
| Totaal klachtenlijn | 296 |

Opm: het totaal in tabel 3 is verschillend dan het totaal klachtenlijn in tabel 1. Dit komt omdat op 1 contactname (tabel 1) met verschillende acties gereageerd kan worden.

Samenvattend

Er waren in totaal iets minder contactnames i.v.m. klachten in 2019 (224) dan in 2018 (250). Wel zien we dat JO-lijn meer oriënterend, verbindend en conciliërend te werk gegaan is dan in 2018. Toch zijn de formele klachten in 2019 gestegen (53 tov 45 in 2018).

JO-lijn merkt dat er binnen de hulpverlening zelf al meer aandacht gaat naar verbindend en conciliërend werken vooraleer er eventueel een klacht komt naar JO-lijn. Het gevolg hiervan is, dat als er een klacht terecht komt bij JO-lijn, de melder vaker kiest voor een formele klacht.

Van de formele 1^e lijn klachten waren er 13 niet ontvankelijk waarvan 8 klachten ongegrond en 2 klachten reeds eerder werden behandeld.

41 klachten betroffen private voorzieningen waar de melders in eerste instantie door JO-lijn doorverwezen werden naar de interne klachtenprocedure van de betreffende voorziening.

Voor 9 meldingen over private voorzieningen heeft JO-lijn een beroep gedaan op Zorginspectie (van het Departement WVG) om door hen een inspectieopdracht te laten uitvoeren. (Zie interne 2^e lijnsklachten).

Wat de gemiddelde antwoordtermijn voor 1^e lijn klachten betreft had JO-lijn in 2019 gemiddeld 52 dagen nodig om een klacht volledig af te ronden, een stijging t.o.v. 2018 (gemiddeld 42 dagen).

Doordat de personeelsbezetting van JO-lijn hoger lag dan in 2018, namen de medewerkers van JO-lijn enerzijds met meer partijen contact op om de klacht te onderzoeken en anderzijds merkte men dat het vaak moeilijk was om de cliënt en of hulpverlener(s) te pakken te krijgen waardoor het langer duurde om een klacht te kunnen afhandelen.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2019 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

[Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?](#)

Klachtenafhandeling is een onderdeel van het kwaliteitsmanagement van het agentschap Opgroeien. Op een behoorlijke en afdoende wijze omgaan met klachten van cliënten draagt in belangrijke mate

bij aan een succesvolle organisatie. Elke klacht wordt dan ook omzichtig afgehandeld ten behoeve van de melder en ten behoeve van de organisatie. Zo is het bij elke klacht de moeite waard te kijken waarover de klacht handelt zodat men eventueel het beleid kan aanpassen zodat deze klacht zich in de toekomst niet meer voordoet.

Een thema dat in het oog springt bij meldingen (niet bij klachten) is de kinderbijslag. Dit gaat dan om vragen rond uitbetaling. Het lijkt dat cliënten geen zicht hebben op het bedrag waar ze recht op hebben. De berekeningen en het systeem van de kinderbijslag lijken tot op heden een ingewikkeld systeem voor de melders.

Volgende thema's kwamen vnl aan bod bij de klachten in 2019:

A. Communicatie:

- Beslissingen die worden genomen waarbij de melder niet (tijdig) van op de hoogte wordt gebracht.
- Beslissingen waarbij er ook niets van op papier staat.
- Communicatie tussen verschillende hulpverleningsinstanties die stroef loopt.
- De melders hebben geen zicht op de doelstellingen en verwachtingen vanuit de hulpverlening en/of consulenten.

B. Pleegzorg:

Dit is het grootste thema in 2019 binnen het klachtenbeeld. Er is een opvallende stijging van klachten vanuit pleeggezinnen ten aanzien van de pleeggezinnendiensten en dit vanuit alle provincies.

Bij zowat elke klacht vanuit een pleeggezin ten aanzien van een pleeggezinnendienst komt naar voor dat het pleeggezin zich in een machtsverhouding gezet voelt.

Pleeggezinnen voelen zich soms onder druk gezet door pleegzorg om het door pleegzorg uitgestippelde traject blindelings te volgen.

Pleeggezinnen hebben het gevoel geen inspraak te (mogen) hebben in het hulpverleningstraject van minderjarige.

In de meeste gevallen weten pleeggezinnen niet waar ze een klacht tegen pleegzorg kunnen indienen. JO-lijn ging op zoek op de site van pleegzorg wat de klachtenprocedures zijn binnen pleegzorg Vlaanderen. Hierbij valt op dat er per provincie verschillende procedures zijn en dat deze niet duidelijk vermeld zijn op de site.

JO-lijn gaf bij deze meldingen duiding, werkte coachend en verbindend door contact op te nemen met de consulent en/of met pleegzorgbegeleiding.

C. Toegang tot het dossier

Het aantal vragen bij JO-lijn i.v.m. tot toegang tot het hulpverleningsdossier bleef hoog het voorbije jaar.

Art.77 van het decreet integrale jeugdhulp en art 20-22 van het DRM zijn echter wel duidelijk hieromtrent nl.

- Iedereen heeft recht op toegang tot zijn persoonlijke gegevens die bij OCJ (Ondersteuningscentra) 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 terughoudendheid vast bij zowel consulenten als voorzieningen wanneer desbetreffende 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, ...).

JO-lijn kan teruggrijpen naar het rapport opgesteld door de afdeling OSD (ondersteuningscentra en sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening), nl. *Toegang en inzage van dossier*.

Ook de afdeling Gemeenschapsinstellingen volgt en werkt een beleid uit omtrent volledige inzage van het dossier.

D. Samenwerkingsrelatie cliënten - consulenten

De meesten klachten bij JO-lijn gaan over de relatie cliënt-consulent.

Daar zijn vnl. 2 redenen voor: Enerzijds spelen de consulenten een zeer belangrijke rol in het hulpverleningstraject. Zij zijn sleutelfiguren binnen dit hele hulpverleningstraject. Anderzijds vertegenwoordigen consulenten een grote groep werknemers binnen het agentschap Opgroeien - Jeugdhulp.

De klachten over een 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, transparante communicatie, het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Melders wensen bovendien meer zeggenschap over en betrokkenheid op hun dossier en ze wensen transparante communicatie.

JO-lijn erkent dat de hulpverlening van consulenten naar cliënten toe “zwaar” onder druk komt te staan door o.a. de werkdruk bij consulenten, de veelheid en complexiteit aan dossiers, de uitval van medewerkers met rijke ervaring en expertise.

JO-lijn probeert steeds duidelijkheid te krijgen over de inhoud van deze klachten en verbindend te werken.

JO-lijn is er zich van bewust dat het agentschap Opgroeien - Jeugdhulp oog heeft voor deze zaken en vindt het positief dat er in 2020 opnieuw een werklustmeting komt.

Klachten per afdeling

Afdeling Ondersteuningscentra en sociale diensten jeugdrechtbank

Voor 2019 waren er 14 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 een beperkt aantal gegronde klachten.

Binnen de gegronde klachten werden volgende ombudsnormen geschonden: afdoende motivering, gelijkheid en onpartijdigheid, correcte bejegening, actieve dienstverlening, doeltreffende algemene informatieverstrekking, goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en persoonlijke levenssfeer.

Er waren in 2019 ook 11 ongegronde klachten. Deze handelen in hoofdzaak over dezelfde issues als in 2018. Het betreft hier klachten die handelen over de gevoerde, of de afwezige communicatie tijdens het hulpverleningsproces; melders die het gevoel hebben onvoldoende betrokken geweest te zijn bij een beslissing, ze ervoeren te weinig contact met de consulent of ze vonden 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 mogelijks 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 2019 waren er 6 gegronde klachten met betrekking tot de dienstverlening van de Gemeenschapsinstellingen. Ook hier kan men de bedenking maken van 'slechts' 6 op eveneens een grote groep van jongeren.

De geschonden ombudsnormen betroffen voor deze afdeling betroffen vnl: afdoende motivering, correcte bejegening, doeltreffende algemene informatieverstrekking, goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.

Ondanks de aanwezigheid van de maandcommissarissen (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.

Afdeling Continuïteit en toegang

Er werden voor deze afdeling **3 gegronde klachten** geregistreerd bij JO-lijn.

De geschonden ombudsnormen betroffen voor deze afdeling betroffen: overeenstemming met het recht, correcte bejegening, doeltreffende algemene informatieverstrekking, goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.

Blijvend is evenwel dat omtrent deze afdeling veel ongenoegens geuit worden m.b.t. het niet toegankelijk 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 2019 9 interne 2e lijn klachten volgens de formele klachtenprocedure over de dienstverlening van de private voorzieningen. Van deze 9 interne 2e lijn klachten werden **5 klachten gegrond** verklaard.

De geschonden ombudsnormen betroffen voor deze gegronde klachten betroffen: afdoende motivering, correcte bejegening, doeltreffende algemene informatieverstrekking, actieve dienstverlening en goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.

Verbeteracties 2019

Voor dit punt hebben we aan de verschillende afdelingen van het Agentschap Opgroeien – Jeugdhulp gevraagd om een olijsting te maken van hun verbeteracties.

Hieronder vindt u hun bijdrage terug.

Afdeling Gemeenschapsinstellingen

De gemeenschapsinstellingen (GI) werken voortdurend aan hun kwaliteit. Om dit te coördineren werd de functie van kwaliteitscoördinator in het leven geroepen. In de gemeenschapsinstellingen De Kempen, De Zande en De Grubbe (Everberg) staat deze het lokale managementteam bij om alle projecten en verbeteracties in kaart te brengen, te plannen, op te volgen en bij te sturen.

Alle kwaliteitscoördinatoren samen vormen de Commissie kwaliteit en geven zo dezelfde ondersteuning aan het directieoverleg van de gemeenschapsinstellingen voor wat betreft de instelling overschrijdende projecten.

In 2019 gingen de volgende (verbeter-) projecten van start:

Project Indicatoren

De GI wensen een indicatoren bundel op te stellen rond doelstellingen die de gemeenschapsinstellingen nastreven. Op basis hiervan ontwikkelen we een dashboard tot op teamniveau hetgeen een terugkoppeling geeft in weke mate deze doelstelling behaald wordt. Men start hierbij met 'isolatie' en 'afzondering'.

Project Actieplan Zorginspectie-kinderrechten.

Dit project volgt de uitvoering van het actieplan op instellingsniveau op en faciliteert dit.

Project VTO – Forensisch

Ter uitvoering van de PIP (procesimplementatieplan) zetten de GI een project op om de nieuwe forensische methodieken kenbaar te maken in de verschillende gemeenschapsinstellingen.

Project VTO – Academie

Dit project zal de eerste stappen zetten om te komen tot een overzichtelijk en eenduidig VTO-beleid binnen de afdeling gemeenschapsinstellingen.

Project HCA-Herstel

Gelet op de nieuwe PIP ontwikkelt dit project een gedragen visie op herstel in al zijn facetten.

Project Performantie – technieken

Als vervolg op het project performantiebestek – hetgeen handelde over de infrastructuur – zoomt dit project in op de gevraagde technieken binnen de infrastructuur van de gemeenschapsinstellingen.

PEP (personeelsplan)

In navolging van het project Procesimplementatieplan wordt hier gebogen over de vraag welke personele inzet de uitvoering ervan vraagt.

Project Geslotenheid

Dit project formuleert een visie over hoe de GI-geslotenheid zien.

Project Oriëntatie

In navolging van de PIP concretiseert dit project de werking binnen de module Oriëntatie.

Project begeleiding 3-6-9

In navolging van de PIP concretiseert dit project de werking binnen de module begeleiding 3-6-9-maand.

Project begeleiding 2-5-7

In navolging van de PIP concretiseert dit project de werking binnen de module begeleiding 2-5-7 jaar.

Project draaiboek Time Out

In navolging van de PIP concretiseert dit project de werking binnen de module time out.

Project DOMINO

Deze projectgroep richt zich op de ontwikkeling van een nieuw elektronisch dossier.

Project Communicatie

Beëindigd in 2019.

Op 1/1/2020 gaan de GI van start met een blog aan alle personeelsleden.

Gedeeld traject

Dit project heeft als resultaat een draaiboek waarin gespecificeerd wordt hoe de GI en de private partners zullen samenwerken. Dit project loopt nog tot februari 2020.

Afdeling Voorzieningenbeleid (VZB)

In de afdeling VZB zijn er 2 verbetertrajecten opgestart.

Een traject met de organisaties die kamertraining (TCK) aanbieden: voorbereiding van een inhoudelijk kader dat elementen bevat rond onder meer begeleiding en budget.

Een onderzoek betreffende de rechtspositie van minderjarigen in beveiligend verblijf.

Het onderzoek beoogt een kader te creëren voor een Vlaamse regelgeving inzake de rechtspositie van minderjarigen in gesloten opvang, in overeenstemming met het ter zake geldende mensen- en kinderrechtelijke kader. Het kader schetst zowel de minimumvereisten als, in voorkomend geval, mogelijke scenario's voor de verdere concrete invulling daarvan.

Daarbij wordt gefocust op drie elementen, te weten:

- De interne rechtspositie van minderjarigen in a) beveiligend verblijf n.a.v. een verontrustende situatie; b) gesloten begeleiding n.a.v. een (vermoedelijk) gepleegd jeugddelict; c) hechtenis of gevangenisstraf na uithandengeving, uitgevoerd in een Vlaams detentiecentrum; d) een multifunctioneel centrum (MFC) voor personen met een handicap met Gedrags- en Emotionele Stoornis (GES+). Het gaat om de rechten en de verplichtingen van deze minderjarigen.
- De rechten/bevoegdheden en de verplichtingen van de instellingen die de gesloten opvang aanbieden, te weten private (daartoe erkende) voorzieningen (in het geval van a); de gemeenschapsinstellingen (in het geval van b); een Vlaams detentiecentrum (in het geval van c); de multifunctionele centra (MFC) voor personen met een handicap met GES+. Dit betreft deels het 'spiegelbeeld' van de interne rechtspositie van de minderjarigen (zie 1°), en deels bijkomende modaliteiten (bv. qua infrastructuur, personeel enz.).
- Het toezicht op 1° en 2° (klachtrecht en klachtenbehandeling, Zorginspectie, Commissie van Toezicht van het Kinderrechtencommissariaat enz.).

De opzet van het onderzoek is een toetsing doorvoeren van de actuele rechtspositieregeling aan het internationale mensen- en kinderrechtelijke kader, om van daaruit aanvullingen en aanpassingen aan de regelgeving te suggereren. Er wordt tevens, ter inspiratie, gekeken naar de (vandaag reeds bestaande) regelingen in Nederland en de Franse Gemeenschap. Een belangrijke focus zal in het onderzoek uitgaan naar de regeling omtrent controlemaatregelen, veiligheidsmaatregelen en sancties.

Afdeling continuïteit en Toegang (ACT)

Voor continuïteit in 2019:

- Voor cliëntoverleg: een opleiding voor nieuwe voorzitters cliëntoverleg
- Voor jongvolwassenen:
 - a. Het is nu mogelijk dat jongeren tot de leeftijd van 25 jaar een beroep kunnen doen op niet rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp (NRT)J via de toegangspoort
 - b. Er is een draaiboek ontwikkeld voor de medewerkers continuïteit om in trajecten van jongvolwassenen zo efficiënt en effectief mogelijk aan de slag te gaan
 - c. Er werd de basis gelegd om een Vlaamse en een regionale coalitie(s) uit te werken met stakeholders vanuit welzijn, onderwijs, werk en huisvesting om een betere samenwerking te realiseren zodat alle jongvolwassenen de kansen krijgen om ze zelfstandig mogelijk hun leven uit te bouwen

Planning voor 2020:

- Lancering van een nieuw vereenvoudigd aanmeld- en registratiesysteem Cliëntoverleg en bemiddeling.
- Investeren in de bekendmaking van Cliëntoverleg en bemiddeling.
- Uitbouwen van de Vlaamse coalitie in het project jongvolwassenen

- Oprichting van regionale coalities jongvolwassenen om de samenwerking met belangrijke stakeholders tot stand te brengen zowel op meso- als op microniveau
- Uitrollen van info-en adviesfuncties binnen ACT zodat elke hulpverlener, ouder, jongere zich beter kan oriënteren in het hulpverleningslandschap

Voor crisis in 2019:

- Uitbreidingsbeleid crisisjeugdhulp probeerde in te spelen op noden bij de cliënt:
 - Minder aanbod volzet
 - Meer gevarieerde crisisbegeleiding, wat beter aansluit bij de noden van de cliënt:
- Personeelsnorm voor de crisismeldpunten, om een kwalitatieve service te kunnen bieden
 - Norm is verankerd in M.B. (nog te realiseren binnen beschikbaar budget)
- Verspreiding van de tekst referentiekaders voor crisisjeugdhulp in de netwerken
 - De tekst schetst wat de cliënt mag verwachten van crisishulp
- Verdere vorming van de meldpunten
 - Oplossingsgericht werken met aanmelders en cliënten
 - Informatiedeling en beroepsgeheim

Voor jeugdhulpregie in 2019:

- Evaluatie van de meest complexe trajecten
 - Toewijzing GES+ via instroomoverleg
 - Werking Intersectorale zorgnetwerken (IZN)
- Pionieren met instroom naar nieuwe werkvorm kleinschalige wooneenheden (KWE)
- Signaalfunctie naar de overheid van de grootste noden (jaarverslag, priordruk, etc.)
- Toewijzen van PAB volgens nieuwe methode met aandacht voor ook de langwachtenden.

Afdeling Ondersteuningscentra Jeugdzorg en Sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening

Communicatie:

Afdeling OSD probeert naast actief mee te werken aan de klassieke communicatiemiddelen, zoals het intranet, de jeugdhulp-website en flyers, in te zetten op een zo breed mogelijke communicatie. Tijdens vormingsmomenten, waar partners mee uitgenodigd worden, lichten we onze benaderingswijze, Signs of Safety, toe om zo veel mogelijk in te zetten op het veilig, omringd en geliefd opgroeien van minderjarigen. Intern organiseren we overlegstructuren zodat medewerkers zo veel mogelijk betrokken zijn bij de praktijk, op deze manier is de organisatie verbonden met de basiswerking en streven we allemaal het belang van het kind na. Een kindvriendelijke flyer om zich als consultant SDJ of OCJ voor te stellen is verspreid binnen onze afdeling. De Jeugdbescherming wordt als merk naar voor geschoven om de verwachtingen en beeldvorming van onze diensten helder en transparante te maken. In 2020 werken we een introductiefilm uit waarin onze OCJ en SDJ-werking wordt gevisualiseerd.

Vorming, training en opleiding

Voor de medewerkers van de **Ondersteuningscentra Jeugdzorg en Sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening (OSD)** worden de vormingen verdeeld in Vlaams georganiseerde opleidingen die

voornamelijk gericht zijn op de implementatie van Signs of Safety, intern gegeven opleidingen en regionale plannen waar ook individuele vormingen onder vallen.

Enkele voorbeelden voor deze afdeling

- Veiligheidsplanning Signs of Safety (Vlaams)
- Vormingspalet Signs of Safety: gevaarsboodschappen en veiligheidsdoelen, betrekken van kinderen en netwerkgericht werken. (Vlaams)
- Basispakket nieuwe medewerkers (intern)
- Omgaan met agressie (intern)
- Geweldloze communicatie (intern)
- Bootcamp Family Finding (regionaal)
- Intervisies (Vlaams en regionaal)

Verbetertrajecten

In 2019 liep de eerste ontwerpfase van het implementatieplan Signs of Safety op zijn einde. Alle leidinggevenden gingen op seminarie in april om te werken rond lerende organisatie, kwaliteitsvolle uitkomsten en nieuwe procesgang. De nieuwe procesgang is gesteld in de 'Praktijkgids Jeugdbescherming Vlaanderen: processen OCJ en SDJ Signs of Safety', een draaiboek uitgewerkt door onderzoeksconsulenten in nauw overleg met MDT-leden en beleidsmedewerkers. Door middel van een leercasus – waar consulenten, teamverantwoordelijken, MDT-leden, regioverantwoordelijken en beleidsmedewerker samen het proces onder de loep nemen – wordt deze praktijkgids vertaald naar het terrein en ondertussen wordt de nieuwe manier van werken bekend bij de medewerkers. Leidende principes in deze procesgang zijn kind en netwerk als actieve partner, partnerschap, veiligheidsplanning, lerende organisatie en kracht en -oplossingsgerichte basishouding. De werkhouding t.o.v. mensen waarmee we werken betekent samen een weg afleggen. In september is een intern onderzoek gestart naar urgentiebepaling, waarbij enerzijds de inschatting van urgentie en anderzijds verhouding van urgente dossier t.o.v. niet-urgente dossiers wordt bekeken. Met deze oefening kunnen we in de toekomst een diversificatie in onze procesgang maken en zal meer hulp op maat mogelijk zijn.

Voor het komende jaar zetten we verder in op deze thema's en wordt betekenisvolle uitkomsten dieper uitgewerkt. Feedbacklussen, evaluaties en meten van relevante indicatoren moeten ons beter in staat stellen om onze hulp zo veel mogelijk vraaggericht te maken. Het partnerschap dat door gedeelde vormingen en in concrete praktijken in gang is gezet - met voorzieningen, afdelingen binnen de jeugdhulp, minderjarigen, hun gezin en netwerk – bouwen we verder uit zodat er minder breuklijnen in de hulpverlening worden ervaren.

INTERNE TWEEDE LIJN 2019

Globaal klachtenbeeld 2019

De private voorzieningen die erkend en gesubsidieerd worden door het agentschap Opgroeien - Jeugdhulp, 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 2019 behandelde JO-lijn 9 interne tweede lijn klachten (in 2018: 6) volgens de formele klachtenprocedure over de dienstverlening van de private voorzieningen. Alle 8 klachten werden ontvankelijk verklaard en deze heeft JO-lijn overgemaakt aan Zorginspectie van het Departement WVG met het oog op het uitvoeren van een inspectieopdracht in de voorziening.

Na ontvangst van de vaststellingen en de eventuele aanbevelingen van Zorginspectie, heeft de melder de mogelijkheid om JO-lijn te contacteren voor eventuele toelichting. In 2019 werd hier door een aantal melders hiervan gebruik van gemaakt. In 2018 deed geen enkele melder dit.

Van de 9 ontvankelijke interne tweede lijn klachten werden **geen klachten gegrond** verklaard, dit omdat zorginspectie daar geen uitspraak over doet.

Binnen de interne Tweede Lijn klachtenbehandeling van het agentschap Opgroeien – Jeugdhulp werden in het werkjaar 2018 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

Over de dienstverlening

De private voorzieningen die erkend en gesubsidieerd worden door het agentschap Opgroeien - Jeugdhulp 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 mededelen dat elke private voorziening een interne klachtenprocedure heeft en hoe die kan opgestart worden. Indien de melder erom vraagt, of indien JO-lijn inschat dat het drempelverlagend werkt, neemt JO-lijn contact op met de betrokken voorziening om praktische informatie over de werking van de interne klachtenprocedure te bekomen. Die informatie deelt JO-lijn daarna mee aan de melder.

Een interne tweede lijn klacht handelt over de dienstverlening van een private voorziening en JO-lijn betreft Zorginspectie (van het Departement WVG) bij een klachtenonderzoek via een inspectieopdracht. Dit gebeurt wanneer JO-lijn de mening is toegedaan dat het om een ernstige situatie gaat, of wanneer de interne klachtenprocedure van de voorziening niet tot een gewenst resultaat leidde voor de klachtmelder. 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 Toezichtdecreet 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.

Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

In 2019 registreerde de JO-lijn in totaal 41 klachten over private voorzieningen. Hiernaast werden 9 interne 2e lijn klachten genoteerd. In totaal handelden dus 50 klachten over private voorzieningen.

Wanneer de klacht over objectiveerbare zaken gaat, stuurt JO-lijn de klacht door naar het agentschap Zorginspectie, zo niet dan behandelt JO-lijn de klacht zelf.

Wat de gemiddelde antwoordtermijn voor interne 2^e lijn klachten betreft had JO-lijn in 2019 gemiddeld 90 dagen nodig om een klacht volledig af te ronden, een stijging t.o.v. 2018 (gemiddeld 69 dagen).

Dit is een significante stijging die volgens JO-lijn te wijten is aan het feit dat vanaf begin 2019 zowel de voorziening als de cliënt 14 dagen de tijd heeft om te reageren op het voorlopig rapport van Zorginspectie.

Binnen de interne Tweede Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2019 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

De klachtenelementen van de 41 klachtendossiers met betrekking tot een private voorziening maar die geen onderwerp uitmaakten van een opdracht aan Zorginspectie, handelden vnl. over (gebrek aan) communicatie door de begeleiding naar de minderjarige of zijn context (men verdraait de verhalen van de ouders, ouders worden niet geïnformeerd over beslissingen, ouders worden niet uitgenodigd voor overleg, niet nakomen van gemaakte mondelinge afspraken ...).

Deze klachten zijn niet onmiddellijk objectiveerbaar naar verplichte werkingsprincipes in de voorzieningen. Echter door deze ongenoegens komt wel de hulpverleningsrelatie onder druk te staan. JO-lijn of de interne klachtenprocedure van de voorziening kan hierop een antwoord bieden.

De klachtenelementen voor de 9 interne 2e lijn klachten handelden o.a. over inspraak, werking van en begeleiding in een voorziening, bezoekmogelijkheden door grootouders, stopzetting pleegzorg en/of pleeggezin, de interne klachtenprocedure van een voorziening.

Verbeteracties 2019

Met voorvooraanstaande partners van de JO-lijn zoals het kinderrechtencommissariaat en de Vlaamse Ombudsdienst werd ook in 2019 in overleg gegaan. Het is immers leerrijk en verrijkend om andere invalshoeken, visies en ervaringen met mekaar te delen.

Het nieuwe registratiesysteem, dat in 2018 een grondige herziening nodig had, had in 2019 beduidend minder last van kinderziektes waardoor een correctere registratie mogelijk werd.

Het voortdurend wisselende hulpverleningslandschap, de specifieke noden van melders, en de veranderende samenleving, zetten JO-lijn ertoe aan om te blijven investeren in het volgen van opleidingen en het bijwonen van thematische studiedagen.

Zo volgen 2 medewerkers de 7-daagse opleiding: *Methodiek van de Bemiddeling in de context van de jeugdhulpverlening* (nov 2019-jan 2020). De opleiding heeft tot doelstelling om medewerkers in de integrale jeugdhulp wegwijs te maken in bemiddeling. De opleiding is erop gericht hen vaardig te maken in het bemiddelen zodat ze adequaat weten om te gaan met verschillen, tegenstellingen en conflicten. Ze worden getraind om conflictpartijen of deelnemers aan een overleg mee te nemen in een constructief verhaal naar de toekomst toe waarin de belangen van de minderjarige voorop staan.

Een andere medewerkster volgde de vorming *opvoedcoach*. De opleiding opvoedcoach verschaft de vaardigheden en competenties om professionele hulp te bieden bij opvoedproblemen. Men leert ouders en andere opvoeders ondersteunen, kortdurend begeleiden en zo nodig doorverwijzen.

Nog een andere medewerker volgde de 5 -daagse basismodule *Professionele coaching*.

Tijdens deze basismodule maakt men op een ervaringsgerichte manier kennis met de essentie van coachen zoals de grondbeginselen van coachen; hoe men als coach vertrouwen en gelijkwaardigheid creëert en hoe men als coach mensen kan aanspreken op hun talenten, hen versterkt in het stellen van eigen doelen, hun zelfinzicht stimuleert en met hen kan zoeken naar professionele ontwikkelkansen vanuit een toekomstgerichte/ oplossingsgerichte houding. Er worden ook enkele belangrijke referentiekaders rond leren en ontwikkelen aangereikt en men oefent belangrijke coachende vaardigheden.

Verder werd er in de eerste helft van 2019 door de coördinator van JO-lijn een nieuwe, ge-update afsprakennota i.v.m. de werking van JO-lijn opgesteld.

Tegelijkertijd werd er ook een veranderingstraject gestart met de JO-lijn medewerkers. Dit om de werking en de positie van JO-lijn te verstevigen opdat we de JO-lijn beter inzetten als element voor interne kwaliteitsverbetering. Ook profileren we de JO-lijn beter naar cliënten. Anderzijds verkennen we de mogelijkheden tot een meer doorgedreven samenwerking en afstemming met de klachtendienst van Kind en Gezin en de Kind en Gezin-lijn. Dit veranderingstraject loopt ook nog in 2020.

Informatie of opmerking of aanvullingen?

Bv. Website, folders, ... → linken toevoegen

Op de website en het intranet van het agentschap Jongerenwelzijn is informatie terug te vinden over de werking van JO-lijn, met de contactgegevens.

Link website: <https://jongerenwelzijn.be/jeugdhulp/jo-lijn/>

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, ...

^[1]In het Vlaams Regeerakkoord 2014-2019 is het engagement opgenomen dat een aantal bestuurlijke decreten worden samengebracht in één Vlaams Bestuursdecreet, met als uitgangspunten het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening en het recht op digitale dienstverlening. O.m. ook het klachtendecreet werd geïntegreerd in deze oefening. De meeste bepalingen van het Bestuursdecreet traden in werking op 1 januari 2019.

Agentschap: Vlaams Agentschap voor de uitbetaling van toelagen in het kader van het gezinsbeleid (VUTG)

Klachtenrapport 1 januari 2019 t.e.m. 30 november 2019

EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2019

Globaal klachtenbeeld 2019

Over de dienstverlening

Op 1 januari 2019 ging het Groeipakket, de nieuwe Vlaamse kinderbijslag, van start. Het Groeipakket wordt toegekend aan kinderen die in Vlaanderen wonen en aan de voorwaarden (nationaliteit, studies, tewerkstelling,...) voldoen. De band tussen de kinderbijslag en de socioprofessionele situatie van een rechthebbende werd losgeknipt en de begunstigden kunnen voortaan vrij kiezen bij welke uitbetalingsactor (vroeger kinderbijslagfonds) zij zich wensen aan te sluiten.

Het Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG), en daarbinnen de klachten- en bemiddelingsdienst, werden opgericht. De klachten- en bemiddelingsdienst behandelt klachten over de activiteiten en werking van de 5 uitbetalingsactoren (1 publieke uitbetalingsactor en 4 private uitbetalingsactoren). De klachten- en bemiddelingsdienst behandelt de eerstelijnsklachten over de werking en activiteiten van de publieke uitbetalingsactor, Fons (de publieke uitbetaler), en over de werking van het VUTG.

Klachten die betrekking hebben op beleidskeuzes worden behandeld door de klachtendienst van Opgroeien, verantwoordelijk voor de regie over het Groeipakket.

Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

De burger kan bij de klachten- en bemiddelingsdienst van het VUTG terecht hetzij telefonisch (doorlopend van 8u30 tot 16u30), hetzij per brief, hetzij elektronisch via e-mail (info@groeipakket.be) of via het klachtenformulier op de website www.groeipakket.be/nl/klacht.

De klachten- en bemiddelingsdienst behandelt naast klachten ook vragen van burgers over de toepassing van de reglementering inzake het Groeipakket. Vaak wensen mensen geen klacht neer te leggen, maar willen ze de reglementering, toegepast op hun concrete dossier, nog eens door een neutrale partij uitgelegd krijgen.

Indien nodig wordt er bemiddeld tussen de uitbetaler en de begunstigde om de correcte toepassing van de reglementering te garanderen zonder dat dit tot een klachtendossier hoeft te leiden.

Alvorens een klachtendossier wordt opgestart wordt aan de klager gevraagd om zijn gegevens alsook een beschrijving van zijn klacht te bezorgen. Vervolgens wordt nagekeken of het een eerste lijns- dan wel een tweede lijnklacht betreft (met betrekking tot welke uitbetalingsactor), en wordt het dossier onderzocht.

Binnen de eerstelijnsklachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2019 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

De invoering van de Vlaamse gezinsbijslag stelde alle uitbetalingsactoren voor een aantal uitdagingen; enerzijds zich het Groeipakketdecreet eigen maken, anderzijds werd een nieuwe betaalapplicatie en documentenbeheerssystemen gehanteerd.

De klachten die Fons betroffen, betroffen ook generiek de andere uitbetalingsactoren. Zij worden hieronder dan ook voor alle uitbetalingsactoren benoemd. Waar nodig wordt specifiek voor Fons een aanduiding gemaakt.

Een veel voorkomende klacht bij alle uitbetalingsactoren betrof technische problemen op het moment dat gezinsbijslagen opnieuw moesten uitbetaald worden:

- Op sommige circulaire cheques was het adres te lang waardoor deze niet aangeboden kon worden aan de mensen. Uitbetalingsactoren konden niet opnieuw uitbetalen zolang de niet-geïnde cheque niet opnieuw bij hen was aangeboden door de bank;
- Bij de migratie van de federale betaalapplicaties naar de Centrale Groeipakketapplicatie (CGPA) werd soms een verkeerd rekeningnummer overgenomen (bv. een reeds afgesloten bankrekening van betrokkene of werd er onterecht gebruik gemaakt van het rekeningnummer van een schuldbemiddelaar.) Zolang de bank (of de schuldbemiddelaar) het bedrag niet terugstortte aan de uitbetalingsactor en de uitbetalingsactor deze ontvangst niet kon registeren, kon het Groeipakket niet terug uitbetaald worden aan de bijslagtrekkende.

Op 1/1/2019 werden de uitbetalingsactoren rechtsopvolger van hun federale voorgangers (de kinderbijslagfondsen). De uitbetalingsactoren dienden vanuit die optiek de bijslagtrekkende, die nog een openstaande schuld had, op de hoogte te brengen dat hen als rechtsopvolger een schuld werd overgedragen door hun federale voorgangers. De inhoud van deze brief leidde tot verwarring bij de betrokken begunstigden en gaf aanleiding tot een aanzienlijk aantal klachten:

- De openstaande schuld waarvan sprake in de brief werd intussen aangezuiverd;
- De openstaande schuld lag in realiteit lager dan hetgeen in de brief was aangegeven;
- Er was inmiddels met de uitbetalingsactor een afbetalingsplan afgesproken waarnaar in de brief niet meer werd verwezen.

Een andere veelvoorkomende klacht werd geformuleerd door de zogeheten combinatiegezinnen. Het betreft hier begunstigden die het Groeipakket ontvangen voor kinderen die reeds recht hadden op gezinsbijslagen op 31 december 2018, en bijgevolg de oude federale bedragen, en kinderen voor wie het recht op gezinsbijslagen pas ontstond na deze datum, de nieuwe bedragen onder toepassing van het Groeipakket. Deze gezinnen maakten een vergelijking tussen wat ze effectief ontvangen in toepassing van het Groeipakketdecreet en wat ze in toepassing van de Algemene Kinderbijslagwet (AKBW) "hadden kunnen krijgen". Er zijn gezinnen die zich vanuit hun concrete situatie benadeeld voelen. De klachten- en bemiddelingsdienst onderzocht de correcte toepassing van de regelgeving in het concrete dossier. De beleidsmatige klachten werden opgenomen door de klachtendienst van Opgroeien.

In het kader van nieuw samengestelde gezinnen en echtscheidingen werden een groot aantal klachten vastgesteld (ook hier onderzocht de klachten- en bemiddelingsdienst de correcte toepassing

van de regelgeving in het concrete dossier, de beleidsmatige klachten werden opgenomen door de klachtendienst van Opgroeien):

- De decretaal voorziene omkering van de rangen zorgen ervoor dat ouders zich geconfronteerd zagen met gewijzigde bedragen vanaf januari 2019. Terwijl op niveau van de bijslagtrekkende het bedrag hetzelfde bleef, kon de concrete verdeling van de rangbedragen voor de betrokken kinderen van deze bijslagtrekkende verschillen ten aanzien van december 2018. Dit gaf aanleiding tot klachten van bepaalde bijslagtrekkenden aangezien de concrete afspraken met betrekking tot de kinderbijslag onder ex-partners dienden te worden herzien, gezien de gewijzigde financiële situatie;
- Om een correcte uitbetaling te garanderen aan een bijslagtrekkende werd decretaal bepaald dat wanneer 1 bijslagtrekkende voorkwam in verschillende rechthebbendendossiers deze dossiers werden samengevoegd bij de uitbetalingsactor van het oudste kind. Initieel bleek dat uitbetalingsactoren eenzelfde rekeningnummer gebruikten voor alle kinderen van de betrokken bijslagtrekkende. Afspraken tussen ouders om het Groeipakket voor een bepaald kind van de bijslagtrekkende op een ander rekeningnummer te storten, werden hierdoor niet langer gevolgd. Bijslagtrekkenden vonden in vele gevallen moeilijk of geen gehoor bij hun uitbetalingsactor wanneer ze vroegen om de betalingen gesplitst over meerdere rekeningnummers mogelijk te maken;
- Op 31 december 2018 werden de bedragen waarop kinderen recht hadden vastgeklikt aan de betrokken kinderen waardoor deze niet meer konden veranderen. Nieuw samengestelde gezinnen die vorm kregen vanaf 1 januari 2019 werden geconfronteerd met deze vastgeklikte bedragen. Wanneer zij de vergelijking maakten met de toepassing van de AKBW, waarbij deze nieuwe groepering aanleiding had gegeven tot een aanpassing van de rangbedragen, voelden bepaalde van deze gezinnen zich benadeeld vanuit hun concrete situatie;
- De invoering van het Groeipakket gaf de indruk dat op 1 januari 2019 er een verandering zou optreden in de regeling van de bijslagtrekkende zoals dat gold onder de toepassing van de federale Algemene Kinderbijslagwet. Verschillende ouders gingen ervan uit dat de aangepaste begunstigdenregeling waarbij beide ouders worden bestempeld als begunstigde onmiddellijk ingang zou vinden. Dit leidde tot frustratie wanneer bleek dat globaal gezien de bijslagtrekkende zoals deze gekend was op 31 december 2018 nog voor minstens 1 jaar de bijslagtrekkende zou blijven;
- De toepassing van de Algemene Kinderbijslagwet leidde ertoe dat ouders die in de loop van december 2018 hadden willen wijzigen van bijslagtrekkende pas een gevolg zouden hebben gekend in januari 2019. Door de invoering van het Groeipakket op 1 januari 2019 kon deze verandering niet meer worden uitgevoerd, wat leidde tot ontevredenheid bij deze bijslagtrekkenden.

Vanaf 1 januari 2019 gaf een verandering in de opvoedingssituatie van een kind aanleiding tot de omschakeling van het federale systeem van de bijslagtrekkende naar het Vlaamse systeem van de begunstigden. Als gevolg hiervan ontvingen beide ouders of betrokken opvoeders een formulier met de vraag om een rekeningnummer op te geven waarop het Groeipakket kon gestort worden. Wanneer beide ouders niet kwamen tot een gemeenschappelijke keuze met betrekking tot de betalingsmodaliteit, werd ingevolge de decretale bepalingen uitbetaald aan de jongste ouder of opvoeder. De klachten- en bemiddelingsdienst ontving hierover verscheidene klachten van de andere ouder.

In het najaar van 2019 ging het grootste deel van de klachten over de schooltoeslag, die voor het eerst werd uitbetaald door de uitbetalingsactoren:

- Mensen ontvingen tegenstrijdige informatie van de verschillende kanalen (uitbetalingsactoren, 1700,...) die zij aanspraken, wat aanleiding gaf tot klachten;
- Klachten ontstonden toen bleek dat dossierbeheerders van uitbetalingsactoren in concrete gevallen de burger verwezen naar “de Vlaamse overheid” (1700, klachten- en bemiddelingsdienst), terwijl de uitbetalingsactor de enige is die beschikt over concrete dossierinformatie;
- Vanaf het schooljaar 2019-2020 wordt de schooltoeslag automatisch onderzocht. Vroeger konden mensen die heel vroeg een aanvraag indienden ervoor zorgen dat hun dossier als een van de eersten werd betaald, indien zij de benodigde informatie volledig hadden doorgegeven. De automatische rechtentoekenning ontnam mensen deze concrete mogelijkheid. Dit leidde tot heel wat bezorgdheden en vragen bij de betrokken begunstigden. Dit fenomeen deed zich voornamelijk voor bij personen met een inkomensvervangende tegemoetkoming en leefloon. Indien zij de systematiek van de oude schooltoelage kenden en bij de vroege indieners van een aanvraag waren, konden zij enigszins zelf het betaaltempo van hun dossier trachtten te bepalen. De uitbetalingsactoren slaagden er niet onmiddellijk in om bij deze eerste opstart een concreet antwoord -of oplossing te bieden, wanneer mensen zich aandienden met deze problematiek, wat aanleiding gaf tot klachten;
- De schooltoeslag wordt berekend in het gezin waar het kind zijn woonplaats (het domicilie of bij gebrek daaraan, de feitelijke verblijfplaats) heeft. Dit is niet noodzakelijk het gezin van de ouder aan wie de schooltoeslag effectief werd uitbetaald. Dit feit gaf aanleiding tot klachten, zowel klachten van de ouder die de schooltoeslag ontving (omdat deze van mening was recht te kunnen hebben op een hoger toeslag mocht de berekening in zijn hoofde gebeurd zijn) als van de ouder in hoofde van wie de beoordeling gebeurde (wanneer de detailberekening over het inkomen onterecht werd gedeeld met de persoon die effectief de schooltoeslag ontving).

Net als in de toepassing van de Algemene Kinderbijslagwet zien ouders die niet de bijslagtrekkende zijn, voornamelijk vaders, zich geconfronteerd met moeilijkheden om toegang te krijgen tot informatie over het dossier. Deze ouders dienden ook nu in de toepassing van het Groeipakketdecreet klachten hierover in.

Een klacht die meermaals specifiek werd geregistreerd voor Fons betrof de klacht over de onmogelijkheid tot consultatie van het elektronisch klantendossier op Mijn Fons. Dit is enkel mogelijk door ingave van het rijksregisternummer van de bijslagtrekkende/begunstigde. Een aantal ouders riepen discriminatie in omdat deze geen toegang kreeg tot het dossier.

De klachten- en bemiddelingsdienst ontving geen klachten met betrekking tot de werking van het VUTG.

Verbeteracties 2019

Gerealiseerde verbeteracties in 2019

Vanuit het VUTG werd gewerkt aan de redactie van praktische richtlijnen voor de uitbetalingsactoren (zogenaamde toelichtingsnota's). De uitbetalingsactoren worden bij de totstandkoming ervan betrokken zodat de oplossing voor specifieke problematieken die bij hen gekend zijn kunnen worden opgenomen.

De centrale groeipakketapplicatie werd verder ontwikkeld om tegemoet te kunnen komen aan concrete, technische issues. Zo kunnen bedragen intussen makkelijker opnieuw worden uitbetaald.

Op het sectoroverleg met de uitbetalingsactoren werd afgesproken dat er bij samengevoegde dossiers wel degelijk rekening zou gehouden worden met de concrete betaalaafspraken van ouders en betaling op verschillende rekeningnummers mogelijk zou blijven.

Aan de uitbetalingsactoren werd meegedeeld dat zij, op vraag van de wettelijk vertegenwoordiger van een kind, het bedrag waarop het kind recht geeft dienen mee te delen.

Lopende verbeteracties in 2019

Er loopt samen met Kind en Gezin een werkgroep “Borging regelgeving” waaraan onder meer de klachten- en bemiddelingsdienst de signalen die zij opvangt doorgeeft die tot eventuele aanpassingen in de regelgeving kunnen leiden.

De klachten- en bemiddelingsdienst werkt samen met de werkgroep die zich over de opmaak van brieven en formulieren buigt alsook over de timing van de verzending ervan.

Geplande verbeteracties in 2020

Vanaf 1 januari 2020 kunnen de ouders/opvoeders bij hun uitbetalingsactor aangeven dat zij wensen over te schakelen van het systeem van de bijslagtrekkende naar de begunstigde. Hierdoor hebben beide ouders vanaf dan voor zowel hun minderjarige als meerderjarige kinderen toegang tot de bedragen aan Groeipakket die worden uitbetaald.

Met betrekking tot de schooltoeslag zal worden onderzocht hoe men de doorlooptijd nog kan verkorten met het oog op een zo snel mogelijke uitbetaling.

Er is steeds een spanningsveld tussen de bescherming van de persoonlijke levenssfeer enerzijds en de openbaarheid van bestuur anderzijds, wanneer het informatieverstrekking betreft over betalingen aan een ouder t.a.v. de andere ouder. Duidelijke richtlijnen zullen hierover verstrekt worden aan de uitbetalingsactoren in de loop van 2020.

Er wordt onderzocht hoe de applicatie ‘Mijn Fons’ in de loop van 2020 verder uitgebreid zal worden. De begunstigden zullen allebei toegang hebben tot de gegevens in het dossier.

De registratie van de klachten zal in de loop van 2020 aangepast worden om zowel de kwantitatieve als de kwalitatieve rapportering te kunnen verbeteren.

INTERNE TWEEDE LIJN 2019

Globaal klachtenbeeld 2019

Over de dienstverlening

Op 1 januari 2019 ging het Groeipakket, de nieuwe Vlaamse kinderbijslag, van start. Het Groeipakket wordt toegekend aan kinderen die in Vlaanderen wonen en aan de voorwaarden (nationaliteit, studies, tewerkstelling,...) voldoen. De band tussen de kinderbijslag en de socio-professionele situatie van een rechthebbende werd losgeknipt en de begunstigden kunnen voortaan vrij kiezen bij welke uitbetalingsactor (vroeger kinderbijslagfonds) zij zich wensen aan te sluiten.

Het Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG), en daarbinnen de klachten- en bemiddelingsdienst, werden opgericht. De klachten- en bemiddelingsdienst behandelt klachten over de activiteiten en werking van de 5 uitbetalingsactoren (1 publieke uitbetalingsactor (Fons) en 4 private uitbetalingsactoren). De klachten- en

bemiddelingsdienst behandelt de klachten over de werking en activiteiten van de private uitbetalingsactor in tweede lijn.

Klachten die betrekking hebben op beleidskeuzes worden behandeld door de klachtendienst van Opgroeien, verantwoordelijk voor de regie over het Groeipakket.

Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

De burger kan bij de klachten- en bemiddelingsdienst van het VUTG terecht hetzij telefonisch (doorlopend van 8u30 tot 16u30), hetzij per brief, hetzij elektronisch via e-mail (info@groeipakket.be) of via het klachtenformulier op de website www.groeipakket.be/nl/klacht.

De klachten- en bemiddelingsdienst behandelt naast klachten ook vragen van burgers over de toepassing van de reglementering inzake het Groeipakket. Vaak wensen mensen geen klacht neer te leggen, maar willen ze de reglementering, toegepast op hun concrete dossier, nog eens door een neutrale partij uitgelegd krijgen.

Indien nodig wordt er bemiddeld tussen de uitbetaler en de begunstigde om de correcte toepassing van de reglementering te garanderen zonder dat dit tot een klachtendossier hoeft te leiden.

Alvorens een klachtendossier wordt opgestart wordt aan de klager gevraagd om zijn gegevens alsook een beschrijving van zijn klacht te bezorgen. Vervolgens wordt nagekeken of het een eerste lijns- dan wel een tweede lijnklacht betreft (met betrekking tot welke uitbetalingsactor), en wordt het dossier onderzocht.

Binnen de interne Tweede Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2019 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

Klachtenbeeld: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

De invoering van de Vlaamse gezinsbijslag stelde alle uitbetalingsactoren voor een aantal uitdagingen; enerzijds zich het Groeipakketdecreet eigen maken, anderzijds werd een nieuwe betaalapplicatie en documentenbeheerssystemen gehanteerd.

De klachten die Fons betroffen, betroffen ook generiek de andere uitbetalingsactoren. Zij worden hieronder dan ook voor alle uitbetalingsactoren benoemd. Waar nodig wordt specifiek voor Fons een aanduiding gemaakt.

Een veel voorkomende klacht bij alle uitbetalingsactoren betrof technische problemen op het moment dat gezinsbijslagen opnieuw moesten uitbetaald worden:

- Op sommige circulaire cheques was het adres te lang waardoor deze niet aangeboden kon worden aan de mensen. Uitbetalingsactoren konden niet opnieuw uitbetalen zolang de niet-geïnde cheque niet opnieuw bij hen was aangeboden door de bank;
- Bij de migratie van de federale betaalapplicaties naar de Centrale Groeipakketapplicatie (CGPA) werd soms een verkeerd rekeningnummer overgenomen (bv. een reeds afgesloten bankrekening van betrokkene of werd er onterecht gebruik gemaakt van het rekeningnummer van een schuldbemiddelaar.) Zolang de bank (of de schuldbemiddelaar) het bedrag niet terugstortte aan de uitbetalingsactor en de uitbetalingsactor deze ontvangst niet kon registeren, kon het Groeipakket niet terug uitbetaald worden aan de bijslagtrekkende.

Op 1/1/2019 werden de uitbetalingsactoren rechtsopvolger van hun federale voorgangers (de kinderbijslagfondsen). De uitbetalingsactoren dienden vanuit die optiek de bijslagtrekkende, die nog een openstaande schuld had, op de hoogte te brengen dat hen als rechtsopvolger een schuld werd overgedragen door hun federale voorgangers. De inhoud van deze brief leidde tot verwarring bij de betrokken begunstigden en gaf aanleiding tot een aanzienlijk aantal klachten:

- De openstaande schuld waarvan sprake in de brief werd intussen aangezuiverd;
- De openstaande schuld lag in realiteit lager dan hetgeen in de brief was aangegeven;
- Er was inmiddels met de uitbetalingsactor een afbetalingsplan afgesproken waarnaar in de brief niet meer werd verwezen.

Een andere veelvoorkomende klacht werd geformuleerd door de zogeheten combinatiegezinnen. Het betreft hier begunstigden die het Groeipakket ontvangen voor kinderen die reeds recht hadden op gezinsbijslagen op 31 december 2018, en bijgevolg de oude federale bedragen, en kinderen voor wie het recht op gezinsbijslagen pas ontstond na deze datum, de nieuwe bedragen onder toepassing van het Groeipakket. Deze gezinnen maakten een vergelijking tussen wat ze effectief ontvangen in toepassing van het Groeipakketdecreet en wat ze in toepassing van de Algemene Kinderbijslagwet (AKBW) "hadden kunnen krijgen". Er zijn gezinnen die zich vanuit hun concrete situatie benadeeld voelen. De klachten- en bemiddelingsdienst onderzocht de correcte toepassing van de regelgeving in het concrete dossier. De beleidsmatige klachten werden opgenomen door de klachtendienst van Opgroeien.

In het kader van nieuw samengestelde gezinnen en echtscheidingen werden een groot aantal klachten vastgesteld (ook hier onderzocht de klachten- en bemiddelingsdienst de correcte toepassing van de regelgeving in het concrete dossier, de beleidsmatige klachten werden opgenomen door de klachtendienst van Opgroeien):

- De decretaal voorziene omkering van de rangen zorgden ervoor dat ouders zich geconfronteerd zagen met gewijzigde bedragen vanaf januari 2019. Terwijl op niveau van de bijslagtrekkende het bedrag hetzelfde bleef, kon de concrete verdeling van de rangbedragen voor de betrokken kinderen van deze bijslagtrekkende verschillen ten aanzien van december 2018. Dit gaf aanleiding tot klachten van bepaalde bijslagtrekkenden aangezien de concrete afspraken met betrekking tot de kinderbijslag onder ex-partners dienden te worden herzien, gezien de gewijzigde financiële situatie;
- Om een correcte uitbetaling te garanderen aan een bijslagtrekkende werd decretaal bepaald dat wanneer 1 bijslagtrekkende voorkwam in verschillende rechthebbendendossiers deze dossiers werden samengevoegd bij de uitbetalingsactor van het oudste kind. Initieel bleek dat uitbetalingsactoren eenzelfde rekeningnummer gebruikten voor alle kinderen van de betrokken bijslagtrekkende. Afspraken tussen ouders om het Groeipakket voor een bepaald kind van de bijslagtrekkende op een ander rekeningnummer te storten, werden hierdoor niet langer gevolgd. Bijslagtrekkenden vonden in vele gevallen moeilijk of geen gehoor bij hun uitbetalingsactor wanneer ze vroegen om de betalingen gesplitst over meerdere rekeningnummers mogelijk te maken;
- Op 31 december 2018 werden de bedragen waarop kinderen recht hadden vastgeklikt aan de betrokken kinderen waardoor deze niet meer konden veranderen. Nieuw samengestelde gezinnen die vorm kregen vanaf 1 januari 2019 werden geconfronteerd met deze vastgeklikte bedragen. Wanneer zij de vergelijking maakten met de toepassing van de AKBW, waarbij deze nieuwe groepering aanleiding had gegeven tot een aanpassing van de

rangbedragen, voelden bepaalde van deze gezinnen zich benadeeld vanuit hun concrete situatie;

- De invoering van het Groeipakket gaf de indruk dat op 1 januari 2019 er een verandering zou optreden in de regeling van de bijslagtrekkende zoals dat gold onder de toepassing van de federale Algemene Kinderbijslagwet. Verschillende ouders gingen ervan uit dat de aangepaste begunstigdenregeling waarbij beide ouders worden bestempeld als begunstigde onmiddellijk ingang zou vinden. Dit leidde tot frustratie wanneer bleek dat globaal gezien de bijslagtrekkende zoals deze gekend was op 31 december 2018 nog voor minstens 1 jaar de bijslagtrekkende zou blijven;
- De toepassing van de Algemene Kinderbijslagwet leidde ertoe dat ouders die in de loop van december 2018 hadden willen wijzigen van bijslagtrekkende pas een gevolg zouden hebben gekend in januari 2019. Door de invoering van het Groeipakket op 1 januari 2019 kon deze verandering niet meer worden uitgevoerd, wat leidde tot ontevredenheid bij deze bijslagtrekkenden.

Vanaf 1 januari 2019 gaf een verandering in de opvoedingssituatie van een kind aanleiding tot de omschakeling van het federale systeem van de bijslagtrekkende naar het Vlaamse systeem van de begunstigden. Als gevolg hiervan ontvingen beide ouders of betrokken opvoeders een formulier met de vraag om een rekeningnummer op te geven waarop het Groeipakket kon gestort worden. Wanneer beide ouders niet kwamen tot een gemeenschappelijke keuze met betrekking tot de betalingsmodaliteit, werd ingevolge de decretale bepalingen uitbetaald aan de jongste ouder of opvoeder. De klachten- en bemiddelingsdienst ontving hierover verscheidene klachten van de andere ouder.

In het najaar van 2019 ging het grootste deel van de klachten over de schooltoeslag, die voor het eerst werd uitbetaald door de uitbetalingsactoren:

- Mensen ontvingen tegenstrijdige informatie van de verschillende kanalen (uitbetalingsactoren, 1700,...) die zij aanspraken, wat aanleiding gaf tot klachten;
- Klachten ontstonden toen bleek dat dossierbeheerders van uitbetalingsactoren in concrete gevallen de burger verwezen naar “de Vlaamse overheid” (1700, klachten- en bemiddelingsdienst), terwijl de uitbetalingsactor de enige is die beschikt over concrete dossierinformatie;
- Vanaf het schooljaar 2019-2020 wordt de schooltoeslag automatisch onderzocht. Vroeger konden mensen die heel vroeg een aanvraag indienden ervoor zorgen dat hun dossier als een van de eersten werd betaald, indien zij de benodigde informatie volledig hadden doorgegeven. De automatische rechtentoekenning ontnam mensen deze concrete mogelijkheid. Dit leidde tot heel wat bezorgdheden en vragen bij de betrokken begunstigden. Dit fenomeen deed zich voornamelijk voor bij personen met een inkomensvervangende tegemoetkoming en leefloon. Indien zij de systematiek van de oude schooltoelage kenden en bij de vroege indieners van een aanvraag waren, konden zij enigszins zelf het betaaltempo van hun dossier trachtten te bepalen. De uitbetalingsactoren slaagden er niet onmiddellijk in om bij deze eerste opstart een concreet antwoord -of oplossing te bieden, wanneer mensen zich aandienden met deze problematiek, wat aanleiding gaf tot klachten;
- De schooltoeslag wordt berekend in het gezin waar het kind zijn woonplaats (het domicilie of bij gebrek daaraan, de feitelijke verblijfplaats) heeft. Dit is niet noodzakelijk het gezin van de ouder aan wie de schooltoeslag effectief werd uitbetaald. Dit feit gaf aanleiding tot klachten, zowel klachten van de ouder die de schooltoeslag ontving (omdat deze van mening was recht te kunnen hebben op een hoger toeslag mocht de berekening in zijn hoofde gebeurd zijn) als

van de ouder in hoofde van wie de beoordeling gebeurde (wanneer de detailberekening over het inkomen onterecht werd gedeeld met de persoon die effectief de schooltoeslag ontving).

Net als in de toepassing van de Algemene Kinderbijslagwet zien ouders die niet de bijslagtrekkende zijn, voornamelijk vaders, zich geconfronteerd met moeilijkheden om toegang te krijgen tot informatie over het dossier. Deze ouders dienden ook nu in de toepassing van het Groeipakketdecreet klachten hierover in.

Verbeteracties 2019

Gerealiseerde verbeteracties in 2019

Vanuit het VUTG werd gewerkt aan de redactie van praktische richtlijnen voor de uitbetalingsactoren (zogenaamde toelichtingsnota's). De uitbetalingsactoren worden bij de totstandkoming ervan betrokken zodat de oplossing voor specifieke problematieken die bij hen gekend zijn kunnen worden opgenomen.

De centrale groeipakketapplicatie werd verder ontwikkeld om tegemoet te kunnen komen aan concrete, technische issues. Zo kunnen bedragen intussen makkelijker opnieuw worden uitbetaald.

Op het sectoroverleg met de uitbetalingsactoren werd afgesproken dat er bij samengevoegde dossiers wel degelijk rekening zou gehouden worden met de concrete betaalafspraken van ouders en betaling op verschillende rekeningnummers mogelijk zou blijven.

Aan de uitbetalingsactoren werd meegedeeld dat zij, op vraag van de wettelijk vertegenwoordiger van een kind, het bedrag waarop het kind recht geeft dienen mee te delen.

Lopende verbeteracties in 2019

Er loopt samen met Kind en Gezin een werkgroep "Borging regelgeving" waaraan onder meer de klachten- en bemiddelingsdienst de signalen die zij opvangt doorgeeft die tot eventuele aanpassingen in de regelgeving kunnen leiden.

De klachten- en bemiddelingsdienst werkt samen met de werkgroep die zich over de opmaak van brieven en formulieren buigt alsook over de timing van de verzending ervan.

Geplande verbeteracties in 2020

Vanaf 1 januari 2020 kunnen de ouders/opvoeders bij hun uitbetalingsactor aangeven dat zij wensen over te schakelen van het systeem van de bijslagtrekkende naar de begunstigde. Hierdoor hebben beide ouders vanaf dan voor zowel hun minderjarige als meerderjarige kinderen toegang tot de bedragen aan Groeipakket die worden uitbetaald.

Met betrekking tot de schooltoeslag zal worden onderzocht hoe men de doorlooptijd nog kan verkorten met het oog op een zo snel mogelijke uitbetaling.

Er is steeds een spanningsveld tussen de bescherming van de persoonlijke levenssfeer enerzijds en de openbaarheid van bestuur anderzijds, wanneer het informatieverstrekking betreft over betalingen aan een ouder t.a.v. de andere ouder. Duidelijke richtlijnen zullen hierover verstrekt worden aan de uitbetalingsactoren in de loop van 2020.

De registratie van de klachten zal in de loop van 2020 aangepast worden om zowel kwantitatieve als de kwalitatieve rapportering te kunnen verbeteren.

PROCEDURE-WIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2019

De werking van het VUTG en de klachten- en bemiddelingsdienst startte nieuw op vanaf 1 januari 2019. De procedures waren geheel nieuw, maar bouwden voort op de eerdere, federale werking van de klachten- en bemiddelingsdienst.

Elke uitbetalingsactor duidde een Single Point of Contact (SPOC) aan wie de medewerkers van de klachten- en bemiddelingsdienst hun vragen/bemerkingen kunnen richten. Op die manier heeft de klacht- en bemiddelingsdienst een directe lijn die ervoor zorgt dat klachten binnen een redelijke termijn kunnen worden afgehandeld.

Informatie of opmerking of aanvullingen?

Bv. Website, folders, ... → linken toevoegen

De klachtenpagina op de website www.groeipakket.be werd aangepast voor de zorgtoeslag, aangezien er veel vragen over dit thema verkeerdelijk bij de Klachten- en bemiddelingsdienst, alsook bij de uitbetalingsactoren terecht kwamen.

Agentschap: VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

Klachtenrapport 1 december 2018 tem 30 november 2019

EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2019

Globaal klachtenbeeld 2019

Over de dienstverlening

Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

Het aantal Eerste Lijn klachten is in 2019 ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van het aantal Eerste Lijn klachten in 2018 (2018: 79; in 2019: 71).

Ook dit jaar heeft de grote meerderheid van de klachten betrekking op individuele materiële bijstand en persoonsvolgende financiering en dus ligt ook daar de focus van het klachtenrapport over het werkjaar 2019.

Het VAPH heeft dit werkjaar haar laatste klachten over de transitie naar persoonsvolgende financiering behandeld. In principe is het VAPH niet gehouden klachten te behandelen over feiten ouder dan 1 jaar. In het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering heeft het VAPH beslist om klachten over deze transitie te behandelen tot de zomer van het afgelopen werkjaar en dus in totaal 3 jaar na de start van de transitie. Wij ontvingen inmiddels geen dergelijke klachten meer.

Het VAPH ontving 71 Eerste Lijn klachten waarvan 7 niet-ontvankelijke klachten en 64 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 22 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 Werk en Sociale Economie.

Er werd ook een klacht opgenomen in coördinatie met de Vlaamse Ombudsdienst waarbij de Vlaamse Ombudsdienst instond voor het antwoord aan de indiener.

Het VAPH ontving echter ook 7 meldingen over Eerste Lijn thema's zoals onder misbruik van hulpmiddelen of het persoonsvolgend budget, de toegankelijkheid van een App, organisatie van de heroverwegingscommissie en correctiefase 2. Sommige personen richten zich namelijk tot het agentschap om een bezorgdheid of bedenking te uiten. Deze meldingen worden, indien nuttig, aan

de bevoegde diensten van het VAPH bezorgd zodat zij hun dienstverlening desgevallend kunnen bijsturen.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2019 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling werden in 2019 twee Eerste Lijn klachten in externe Tweede Lijn behandeld door de Vlaamse Ombudsdienst.

Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Het VAPH heeft eigenlijk 2 grote pijlers van ondersteuning aan meerderjarige personen met een handicap : individuele materiële bijstand (+/- 47.000 gebruikers) en het persoonsvolgend budget (+/- 25.000 budgethouders). De meeste klachten gaan dan ook over deze twee pijlers. In het klachtenrapport wordt de focus gelegd op die thema's die binnen de 2 pijlers het meest worden aangekaart.

Uit de klachtenbehandeling blijkt dat persoonsvolgende financiering voor veel personen met een handicap nog steeds een complex gegeven is. Het agentschap blijft dus inzetten op het correct informeren van de indieners van de klacht over persoonsvolgende financiering en het toelichten van hun mogelijkheden.

Het valt ook op dat indieners van klachten vaker reageren op het antwoord waardoor soms een 2^e of 3^e antwoord noodzakelijk is. De oorzaak is enerzijds dat indieners in discussie gaan op basis van nieuwe argumenten. Anderzijds is de oorzaak ook vaak dat de indiener van de klacht zelfs de basis van persoonsvolgende financiering niet begrijpt. (bv. mensen die geïnformeerd worden over de beslissing over hun persoonsvolgend budget maar uit de reactie blijkt dat zij eigenlijk niet eens weten welke aanvraag werd ingediend).

Een ander nieuw fenomeen zijn de klacht/infovragen. Deze personen hebben eigenlijk een klacht maar willen enkel informatie om te weten of hun klacht terecht is. Deze vragen worden niet als klacht geregistreerd omdat zij de procedure van klachtenbehandeling niet volgen.

Klachten over individuele materiële bijstand

Klachtenbeeld : Procedure (4)

Een eerste indiener van een klacht nam contact op m.b.t. de voorwaarden voor het aanvragen van een aanvullende tegemoetkoming voor incontinentiemateriaal. De mutualiteit had betrokkene verteld dat de procedure zou veranderd zijn en het VAPH een RIZIV-forfait in mindering zou brengen.

Het VAPH voorziet namelijk de mogelijkheid een aanvullende tegemoetkoming aan te vragen wanneer het refertebedrag voor een hulpmiddel niet volstaat. Er geldt echter een voorwaarde van een extra kost van 300 € voordat een aanvullende tegemoetkoming kan worden gevraagd. De indiener werd uitgebreid geïnformeerd over de procedure en wanneer het RIZIV-forfait in rekening zou worden gebracht (enkel bij het bepalen van de hoogte van de aanvullende tegemoetkoming).

De behandeltermijn van een aanvraag voor een hulpmiddel was ook het voorwerp van een klacht. Uit het onderzoek bleek dat het VAPH reeds een gedeeltelijke beslissing had verstuurd over het gevraagde hulpmiddel. Omdat een aanvullende tegemoetkoming werd gevraagd, moest het dossier worden

voorgelegd aan de bijzondere bijstandsc commissie. Deze commissie had echter een bijkomend advies gevraagd aan het Kenniscentrum Hulpmiddelen. Verschillende factoren zoals een hoge werkdruk, een groot aantal vragen en de complexiteit van sommige vragen zorgden ervoor dat het advies van het Kenniscentrum enige tijd op zich liet wachten. Het agentschap kon de indiener antwoorden dat alle stappen werden gezet om de aanvraag af te ronden en een beslissing over de aanvullende tegemoetkoming te nemen.

Via de Vlaamse Ombudsdienst ontving het VAPH een tweede klacht over de behandeltermijn van een aanvraag voor hulpmiddelen. De behandeltermijn liep op omdat advies van het Kenniscentrum Hulpmiddelen gevraagd was. Wij konden de indiener mededelen dat het advies inmiddels gegeven was en het dossier op de eerstvolgende zitting van de bijzondere bijstandsc commissie werd geagendeerd. Omdat de indiener een aanvullende tegemoetkoming vroeg, moest het dossier worden voorgelegd aan de bijzondere bijstandsc commissie.

Een laatste klacht betrof een klacht over problemen met één van de applicaties van het VAPH naar aanleiding van wijzigingen in de regelgeving. Deze problemen zorgden voor extra werk voor het multidisciplinair team. Uit het onderzoek bleek dat de aanpassing van de regelgeving noopte tot de aanpassing van een applicatie van het VAPH. Helaas bleken er een aantal kinderziekten te zijn. Het VAPH kon direct een gedeeltelijke oplossing bieden. Uiteraard heeft het VAPH gewerkt aan een definitieve oplossing.

Klachtenbeeld : Terugbetaling factuur (5)

Het VAPH ontving 4 klachten over de weigering van de terugbetaling van een factuur.

Een eerste klacht betrof de weigering van de terugbetaling van een factuur voor herstelling. De regelgeving voorziet namelijk dat een factuur maar kan terugbetaald worden als de factuur binnen het jaar, te rekenen vanaf de factuurdatum, aan het VAPH wordt bezorgd. De indiener gaf aan dat fouten van de leverancier aan de basis lagen van het te laat versturen van de factuur. Het VAPH kon hiervoor geen uitzondering voorzien maar nam wel contact op met de leverancier om te bekijken of de kosten van de factuur geheel of gedeeltelijk konden kwijtescholden worden. De leverancier heeft de factuur niet kwijtescholden maar de indiener kreeg wel de mogelijkheid tot spreiding van de betaling. Het VAPH heeft de leverancier ook gevraagd om te bekijken of zij hun werkwijze voor het opsturen van facturen konden aanpassen.

Uit het onderzoek van een tweede klacht over de terugbetaling van de factuur bleek dat de benaming van de hulpmiddelen op de factuur aanleiding had gegeven tot een misverstand. De indiener kreeg nog een bijkomende betaling.

Via de Vlaamse Ombudsdienst ontving het VAPH een 3^e klacht over de terugbetaling van een hulpmiddel. De terugbetaling werd geweigerd omdat de factuur laattijdig aan het VAPH werd bezorgd. Het VAPH heeft geoordeeld dat er sprake was van overmacht. Het VAPH heeft dan ook op basis van concrete elementen in het dossier beslist om de factuur alsnog ten laste te nemen.

Een laatste klacht over de weigering van de terugbetaling van een hulpmiddel werd eveneens ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst. Naar aanleiding van het onderzoek werd beslist om het hulpmiddel alsnog terug te betalen. Uit het onderzoek bleek namelijk dat de burger er vanuit kon gaan dat het hulpmiddel zou terugbetaald worden. Het VAPH was namelijk op de hoogte van het soort hulpmiddel dat ging aangekocht worden. De indiener werd ook geïnformeerd over de mogelijkheid tot het aanvragen van een aanvullende tegemoetkoming bij de bijzondere bijstandsc commissie (BBC).

Een andere klacht betrof problemen bij de betaling van de facturen voor het onderhoud van een binnenhuisrolstoel. Uit het onderzoek bleek dat bij het VAPH geen aanvraag voor een tegemoetkoming voor het onderhoud en het herstel van een binnenhuisrolstoel werd ingediend. De indiener werd geïnformeerd welke stappen hij moest zetten om alsnog een aanvraag voor onderhoud, herstel en aanpassing van zijn rolstoel in te dienen.

Klachten over het persoonsvolgend budget (PVB)

Klachtenbeeld : Communicatie (8)

Een eerste klacht betrof de communicatie van het VAPH over de implicaties van de nieuwe regelgeving m.b.t. het cumulverbod.

De regelgeving bepaalt dat het VAPH geen tussenkomst mag geven wanneer de persoon met een handicap al een schadeloosstelling krachtens een ander wettelijk stelsel heeft gekregen voor dezelfde schade en op grond van dezelfde handicap. Door de invoering van persoonsvolgende financiering werd de toepassing van het cumulverbod gewijzigd. Het persoonsvolgend budget (PVB) zal vanaf 2018 verminderd worden met 80 % van de jaarlijkse rente voor hulp van derden.

Uit het onderzoek bleek dat de gegevens in de applicatie van het VAPH begin januari 2018 inderdaad niet waren aangepast en geen rekening hielden met het verminderd PVB naar aanleiding van de toepassing van het cumulverbod. Uit het onderzoek bleek echter ook dat het VAPH de persoon met een handicap tijdig op de hoogte had gebracht met welk bedrag het PVB zou verminderd worden. Ook de vergunde zorgaanbieders werden via een infonota op de hoogte gebracht van de wijziging in de regelgeving. De vermindering van het PVB was ook tijdig zichtbaar in mijnvaph.be. Tot slot werden enkele misverstanden over de nieuwe regelgeving over het cumulverbod uitgeklaard.

Een andere persoon was niet akkoord dat het VAPH gegevens m.b.t. zijn overeenkomst bij de vergunde zorgaanbieder had opgevraagd zonder zijn toestemming. Hij voelde zich geschonden in zijn privacy. Uit het onderzoek bleek dat het VAPH geen fout had gemaakt. Het VAPH had een wettelijke basis om deze gegevens op te vragen.

Een andere klacht betrof de manier waarop het VAPH een vraag om documenten te bezorgen had behandeld. Uit het onderzoek blijkt dat de woordkeuze in het antwoord aan de indiener inderdaad ongelukkig was. De weigering om de documenten over te maken was echter terecht. De zoon van de indiener heeft een bewindvoerder over de persoon en over de goederen. Hierdoor is de bewindvoerder uitsluitend bevoegd om alle beslissingen over de persoon met een handicap te nemen.

Via de Vlaamse Ombudsdienst ontving het VAPH een klacht over de telefonische bereikbaarheid van het VAPH en het feit dat de indiener geen gebruik kon maken van het hoorrecht bij de Regionale Prioriteitencommissie (RPC). Het VAPH heeft de nodige stappen ondernomen om de indiener alsnog de mogelijkheid te bieden gebruik te maken van zijn hoorrecht. Wat de telefonische bereikbaarheid van het VAPH betrof, bleek uit het onderzoek dat betrokkene belde op een erg druk moment waardoor hij inderdaad niemand aan de lijn kreeg. Hij heeft echter geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een telefoonnummer achter te laten waardoor er niet kon teruggebeld worden.

Het VAPH heeft inmiddels het keuzemenu aangepast voor mensen die contact opnemen met het VAPH in kader van een aanwezigheid op een commissie. Zij kunnen nu selecteren dat zij een vraag hebben over hun aanwezigheid op een commissie. Zij kunnen dan selecteren dat hun vraag over de

zitting van de RPC gaat en worden dan rechtstreeks doorgeschakeld met het team dat bevoegd is voor de organisatie van de RPC.

De communicatie over het PVB van een persoon met een handicap gaf eveneens aanleiding tot een klacht. Uit het onderzoek blijkt dat er inderdaad het één en ander misliep met de communicatie over wanneer het persoonsvolgend budget zou ter beschikking gesteld worden. Naar aanleiding van de klacht werd de bevoegde dienst gevraagd om de interne richtlijnen opnieuw toe te lichten aan de medewerkers van de provinciale kantoren. Tot slot werd de gevolgde procedure nog eens toegelicht.

Ook de onduidelijke communicatie over de ter beschikkingstelling van het PVB na noodsituatie was het voorwerp van een klacht. Volgens de indiener was het noch voor de voorziening noch voor de persoon met een handicap duidelijk dat het definitieve PVB na noodsituatie niet zou aansluiten op het tijdelijke PVB na noodsituatie. Uit ons onderzoek bleek dat de procedure noodsituatie correct werd gevolgd.

Uit de klacht bleek dat bepaalde begrippen in de brieven van het VAPH i.v.m. de ter beschikkingstelling van een PVB na noodsituatie voor de indiener niet duidelijk waren. De standaardbrief waarin het VAPH een tijdelijk PVB na noodsituatie ter beschikking stelt werd rond dezelfde periode aangepast. De datum waarop de aanvraagprocedure moet afgerond zijn wordt nu vermeld in de brief. Ook wordt gewaarschuwd voor mogelijke wachttijden bij de DMW's, DOP's en MDT's. Tenslotte wordt als bijlage bij de brief ook de aanvraagprocedure voor een PVB uiteengezet. Daarin wordt als laatste stap vermeld dat het VAPH de aanvraag moet beoordelen en een beslissing moet bezorgen op basis van de ontvangen documenten.

Als een noodsituatie wordt toegekend, wordt een tijdelijk budget toegekend van maximaal 22 weken. Als de noodsituatie niet van tijdelijke aard is, dan kan de aanvraagprocedure voor een persoonsvolgend budget worden opgestart. Om aanspraak te maken op dit persoonsvolgend budget, moet ten laatste op het einde van de 22 weken noodsituatie een aanvraag voor een persoonsvolgend budget bij het VAPH ingediend zijn aan de hand van een Ondersteuningsplan persoonsvolgend budget (OP PVB) en een multidisciplinair verslag. Wanneer het ondersteuningsplan en multidisciplinair verslag niet binnen die 22 weken klaar zijn, zal het VAPH een tijdelijk budget na noodsituatie vrijhouden om de ondersteuning te kunnen verderzetten tot de aanvraagprocedure werd afgerond en een definitief PVB na noodsituatie ter beschikking wordt gesteld. Dat tijdelijk budget kan maximaal voor een periode van 12 maanden ter beschikking gesteld worden. In casu was de procedure niet afgerond binnen de 12 maanden.

Een andere indiener kaartte aan dat hij geen antwoord kreeg op zijn vragen over het PVB van zijn dochter. Hij begreep ook de motivatie in de brief van het VAPH niet. De indiener van de klacht ontving een uitgebreide toelichting over de motivering van de brief. Ook werden zijn vragen beantwoord. Hij werd bijkomend nog gewezen op de mogelijkheid van het inzetten van kortverblijf. De indiener begreep helaas het antwoord van het VAPH niet. Hij werd daarop uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek om alles goed te kunnen duiden. Helaas is hij op dit voorstel niet ingegaan. Het VAPH zal nog een laatste keer een antwoord bezorgen.

Een laatste klacht betrof het verloop van de communicatie met het VAPH naar aanleiding van een concrete vraag. Uit het onderzoek bleek dat de indiener in eerste instantie contact heeft gehad met het contactcenter en helaas verkeerd werd geïnformeerd en foutief werd doorgeschakeld. Het VAPH heeft hier inmiddels feedback over gegeven aan de teamsupervisor van het contactcenter. Wat de latere contactnames met het VAPH betreft, blijkt dat er zich in eerste instantie een technisch probleem voordeed en de indiener pas in tweede instantie het juiste advies kreeg.

De indiener van de klacht werd er op geattendeerd dat hij voortaan beter een andere keuze maakt via het keuzemenu zodat hij rechtstreeks naar de juiste persoon wordt doorgeschakeld. Voor meer details werd verwezen naar de verstuurde infonota.

Klachtenbeeld : Transitie (9)

Een eerste klacht handelde over de omzetting van de ondersteuning van de persoon met een handicap naar rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH). De indiener meende dat het pakket middelen dat hij kreeg om zijn ondersteuning verder te zetten binnen RTH te weinig was. Uit het onderzoek bleek dat de transitie correct was verlopen. Omdat het zorggebruik op 31 december gedaald was ten aanzien van 31 maart 2016 had de indiener geen recht meer op een PVB maar kon hij zijn ondersteuning verder zetten binnen RTH. Er werd nog meegegeven dat geen rekening gehouden werd met toevallige afwezigheden zoals ziekenhuisopnames of revalidatie. Betrokkene werd er ook op gewezen dat hij nog RTH kon inzetten.

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 PVB. Het uitgangspunt was dat personen die al gebruik maakten van ondersteuning door een voorziening op 31 december 2016, hun ondersteuning moesten kunnen verderzetten na 1 januari 2017. De voorzieningen dienden daarvoor op twee momenten in 2016 (31 maart en 31 december 2016) door te geven welke ondersteuning zij boden aan hun gebruikers. Op basis van deze gegevens werd dan een PVB ter beschikking gesteld.

Het niet langer ontvangen van een zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden gaf eveneens aanleiding tot een klacht. Deze klacht werd opgenomen, samen met de collega's van het agentschap Zorg en Gezondheid. Het VAPH stond in voor de coördinatie. Uit het onderzoek bleek dat er inderdaad iets fout liep. De persoon met een handicap kwam in aanmerking voor een overgangsmaatregel en had wel degelijk nog recht op een zorgbudget. De indiener gaf tevens aan dat de overgangsmaatregel op de website van de Vlaamse Sociale Bescherming en op de website van het VAPH verschillende data hanteerden. Wij konden geen verschillen tussen beide websites vaststellen.

Een andere klacht was driedelig en betrof zowel de transitie naar persoonsvolgende financiering, de communicatie van het VAPH en de aanvraag voor een persoonlijke-assistentiebudget (PAB). Er werd in eerste instantie toelichting gegeven over de transitie en welke ondersteuning werd omgezet naar een PVB. Ook enkele misverstanden over RTH werden uitgeklaard. Wat de communicatie betreft bleek uit het onderzoek dat het VAPH inderdaad foutieve informatie had meegedeeld. Uit het onderzoek bleek verder dat de PAB-aanvraag werd afgesloten op de centrale registratie van zorgvragen waardoor deze in het kader van de transitie naar PVF niet vertaald werd naar een vraag voor een PVB.

Een andere klacht betrof de rechtzetting van de terbeschikkingstelling van een persoonsvolgend budget. Uit het onderzoek bleek dat er een te hoog PVB ter beschikking werd gesteld. Dit was niet conform de regelgeving en moest dan ook worden rechtgezet. Er kon geen uitzondering worden voorzien omdat de persoon met een handicap geen recht had op het hoger budget.

Jongvolwassenen die ondersteund worden door een multifunctioneel centrum (MFC) en de overstap willen maken naar het persoonsvolgend budget, moeten namelijk de aanvraagprocedure voor het bekomen van een persoonsvolgend budget doorlopen. Via de procedure zorgcontinuïteit kan de jongvolwassene de zorg en ondersteuning die hij/zij vanuit de minderjarigenzorg (en dus het MFC)

kreeg, verderzetten in de meerderjarigenzorg. Op basis van de procedure zorgcontinuïteit wordt een budget ter beschikking gesteld waarmee de jeugdhulp gecontinueerd kan worden. Het VAPH berekent het bedrag dat gefinancierd werd om de ondersteuning binnen het multifunctioneel centrum te continueren op basis van de registratiegegevens waarover ze beschikt.

Uit het onderzoek bleek dat het VAPH in haar terbeschikkingstellingsbrief het volledige PVB ter beschikking stelde in plaats van enkel de budgetcategorie ter waarde van het bedrag van de jeugdhulp. Het budget werd naar de toekomst toe rechtgezet en betrokkene kreeg 3 maanden de tijd om haar ondersteuning aan te passen aan haar juiste budget.

Een andere indiener vroeg om het budget van 2017 terug ter beschikking te stellen. Hij meende dat het budget in 2018 onterecht werd verlaagd. Wij hebben de indiener geïnformeerd over de transitie en dat de persoon met een handicap op 31 december 2016 minder ondersteuning genoten had dan op 31 maart 2016 waardoor het PVB werd verlaagd.

Een andere indiener meende dat hij retroactief recht had op een basisondersteuningsbudget (BOB) omdat het multidisciplinair team (MDT) onterecht geweigerd had zijn aanvraag te vervolledigen en een multidisciplinair verslag (MDV) in te dienen. Hij verzocht het VAPH om een oplossing. Uit het onderzoek bleek dat de indiener niet voldeed aan de voorwaarden die bij het VAPH moesten vervuld zijn om recht te hebben op een BOB. Zijn argumenten waarom hij toch in aanmerking zou komen konden niet weerhouden worden.

Een andere klacht betrof de weigering van de vrijwillige overstap van niet – rechtstreeks toegankelijke hulp (nRTH) naar rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH). Een vrijwillige overstap naar een zorgbudget voor personen met een handicap kan enkel als de persoon met een handicap op het moment van de aanvraag van de overstap over een PVB beschikt. Dat was niet het geval.

Een andere klacht handelde over de overschrijding van het jaarbudget. De indiener meende dat dit het gevolg was van een moeizame overgang van PAB naar PVB, een gebrek aan informatie en de wijziging in de woonsituatie. Het VAPH kon geen oplossing bieden voor het probleem. De regelgeving bepaalt dat het PVB dat ter beschikking wordt gesteld een maximumbudget is. Het agentschap kan geen kosten te laste nemen boven het maximumbudget. Bovendien bleek uit het onderzoek dat de indiener de aanvraag laattijdig had ingediend. Hierdoor was de aanvraagprocedure voor een PVB niet afgerond op het moment dat het recht op een PAB eindigde. Het VAPH meent dan ook dat het feit dat de indiener laattijdig op de hoogte was van het bedrag van het PVB niet te wijten is aan een fout van het VAPH maar aan de laattijdige aanvraag. Het VAPH heeft wel ad hoc beslissingen genomen om onderbreking in de ondersteuning te voorkomen. Bovendien werd het PVB met terugwerkende kracht ter beschikking gesteld. Deze klacht maakte het voorwerp uit van een Tweede Lijn klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst.

De indiener heeft na de klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst opnieuw contact opgenomen met het VAPH en verzocht toch een overschrijding van het jaarbudget. Het VAPH kon op deze vraag niet ingaan. Het persoonsvolgend budget is een maximumbudget. Het agentschap kan geen kosten ten laste nemen boven het maximumbudget.

Een andere indiener meende dat het VAPH het VAPH-nummer van een persoon met een handicap had ontnomen en hem van een lijst had geschrapt. Uit het onderzoek is gebleken dat de contactpersoon de zorgvraag op de centrale registratie van zorgvragen had afgesloten met de bedoeling om een nieuwe zorgvraag te stellen. De nieuwe zorgvraag werd geregistreerd op de centrale registratie van zorgvragen. De nieuwe zorgvraag werd bij de transitie omgezet naar een vraag naar een PVB.

Klachtenbeeld : Wachtijd PVB (14)

Het VAPH ontving 14 klachten over de wachttijd voor de terbeschikkingstelling van een persoonsvolgend budget (PVB). Vier van deze klachten werden ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst.

De realiteit is dat als het VAPH een PVB toewijst, dit jammer genoeg niet betekent dat de persoon met een handicap onmiddellijk een PVB ontvangt. Elk jaar bepaalt de Vlaamse Regering een budget dat ter beschikking kan gesteld worden aan personen met een handicap voor hun PVB. Er zijn echter meer vragen dan beschikbare budgetten en daarom wordt er gewerkt met prioriteitengroepen. De prioriteitengroep is bepalend voor wanneer de persoon met een handicap zijn PVB zal ontvangen.

Binnen de prioriteitengroep wordt de vraag gerangschikt volgens de aanvraagdatum. Hoe vroeger de aanvraagdatum, hoe hoger de vraag gerangschikt wordt binnen de prioriteitengroep en hoe sneller een budget ter beschikking kan gesteld worden.

Het VAPH beseft dat personen met een handicap er nood aan hebben om te weten wanneer zij een budget zullen kunnen ontvangen. Het VAPH kan helaas geen inschatting maken over de wachttijd voor de terbeschikkingstelling van een PVB. 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 al deze indieners dus helaas geen antwoord kunnen bieden op hun vraag. Het agentschap heeft wel maximaal ingezet op het informeren van de persoon met een handicap over hun mogelijkheden. Wij informeerden o.a. over het toegewezen budget en de toegekende prioriteitengroep, de mogelijkheden voor ondersteuning binnen RTH, de mogelijkheid van het vragen van een herziening of, indien nodig het bestaan van procedures die aanleiding geven tot de onmiddellijke terbeschikkingstelling van een budget.

2e lijn klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst (2)

Een eerste klacht die aanleiding gaf tot een 2elij klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst werd hierboven beschreven (klacht transitie).

Een andere klacht die aanleiding gaf tot een 2elij klachtenbehandeling betrof de hoogte van het PVB, de dienstverlening van een bijstandsorganisatie en de weigering tot terugbetaling van een factuur. De aspecten over de hoogte van het budget en de bijstandsorganisatie konden niet worden opgenomen, respectievelijk o.w.v. een hangende beroepsprocedure en het moeten doorlopen van een interne klachtenprocedure. De klacht over de terugbetaling van de factuur werd wel onderzocht. Uit het onderzoek bleek dat de factuur werd geweigerd omdat de werken die in de factuur waren opgenomen niet pasten binnen de ondersteuningsfuncties van het PVB. Schilderwerken kunnen uitzonderlijk aanvaard worden, indien deze overeenstemmen met kleine klusjes of herstellingen.

Verbeteracties 2019

Gerealiseerde verbeteracties in 2019

Het VAPH ontving een melding over de organisatie van de Heroverwegingscommissie (wachttijd, zitplaatsen in wachtruimte). Naar aanleiding van de melding werden er een aantal aanpassingen gedaan waardoor deze organisatorische problemen zijn opgelost.

Lopende verbeteracties in 2019

De klachtenbehandelaars van het VAPH volgden in 2019 zowel een opleiding klantendriehoek als een opleiding bemiddeling.

De opleiding klantendriehoek heeft tot doel om technieken op te frissen over het omgaan met moeilijke klanten. Tijdens deze opleiding worden technieken geleerd over o.a. het brengen van moeilijke boodschappen, omgaan met agressie of noodkreten aan de telefoon.

De opleiding bemiddeling leerde de verschillende stappen van bemiddeling aan.

Sinds september 2019 worden de aangeleerde technieken uit beide opleidingen in de praktijk geïmplementeerd met het oog op een meer bemiddelingsgerichte behandeling van klachten.

INTERNE TWEEDE LIJN 2019

Globaal klachtenbeeld 2019

Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

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.

Bij de doorverwijzing van een klacht naar de interne klachtenprocedure wordt wel 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.

Er werden 28 interne Tweede lijn klachten behandeld in 2019. Dit zijn er iets minder dan de 32 behandelde klachten in 2017.

Van de 28 behandelde interne Tweede lijn klachten waren er 23 ontvankelijk en 5 niet-ontvankelijk. Het aantal onontvankelijke klachten daalde dan ook licht ten aanzien van het werkjaar 2018. Van de 24 ontvankelijke klachten waren er 14 minstens gedeeltelijk gegrond. Van de gegronde klachten werden er 13 opgelost.

Het VAPH heeft 24 verzoekers doorverwezen naar de interne klachtenprocedure van de betrokken vergunde zorgaanbieder, bijstandsorganisatie of multidisciplinair team. Dit is ongeveer een status quo ten aanzien van het werkjaar 2018. Er werd 1 klacht doorverwezen naar de Jo-lijn (klachtendienst van het agentschap Jongerenwelzijn), twee naar het Agentschap Zorg en Gezondheid.

Binnen de interne Tweede lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2019 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Het merendeel van de klachten betrof klachten over vergunde zorgaanbieders. Het VAPH ontvangt niet enkel klachten over de dienstverlening van de vergunde zorgaanbieders, maar ook over de toepassing van de regelgeving. Bij deze laatste klachten wordt duidelijkheid gevraagd over de interpretatie van de regelgeving en de rechten van personen met een handicap.

Voor klachten over de dienstverlening van de vergunde zorgaanbieder wordt Zorginspectie ingeschakeld. Naar aanleiding van de resultaten van de bevindingen van zorginspectie worden dan eventuele maatregelen opgelegd. Omdat de indiener van de klacht, door zijn repliekrecht op het inspectieverslag, op de hoogte is van de inhoud van het verslag, beperkt het antwoord van het VAPH op de klacht zich tot de genomen maatregelen. Klachten over de toepassing van de regelgeving worden behandeld door het VAPH zelf. In het huidige rapport nemen we enkel die klachten op waar effectief maatregelen door het VAPH werden opgelegd.

Het VAPH heeft ingezet op bemiddelingsgericht werken in het kader van Tweede lijn klachten. Eén collectieve klacht van een gebruikersraad werd effectief bemiddeld. Voor andere klachten bekijkt het VAPH of zij eventueel de voorziening al kan aanspreken als duidelijk is dat zij in overtreding zijn met de regelgeving. De voorziening wordt dan gewezen op zijn verplichtingen. Het VAPH bekijkt tevens of zij de indiener van de klacht kan verder helpen met verdere informatie.

Het valt ook op dat de indieners van de klacht vaker reageren op het antwoord en in discussie gaan op grond van nieuwe argumenten waardoor soms een bijkomend onderzoek nodig is en een 2^e antwoord moet verstuurd worden.

Een ander nieuw fenomeen zijn de klacht/infovragen. Deze personen hebben eigenlijk een klacht maar willen enkel informatie om te weten of hun klacht terecht is. Deze vragen worden niet als klacht geregistreerd.

Klachtenbeeld : Toepassing regelgeving (5)

In samenspraak met de Vlaamse Ombudsdienst heeft het VAPH toch een klacht behandeld tijdens een lopend geding. De indiener had initieel klacht ingediend over de berekening van de eigen financiële bijdrage en het gereserveerd zakgeld door de vergunde zorgaanbieder. Naar aanleiding van vaststellingen door zorginspectie, moesten de door de vergunde zorgaanbieder aangerekende kosten herrekend worden. De indiener betwiste echter de berekeningswijze van de vergunde zorgaanbieder en het advies van het VAPH in deze zaak omdat het VAPH niet over alle documenten zou beschikt hebben. Uit het onderzoek bleek dat het VAPH geen uitspraak kon doen over welk bedrag van de uitkering effectief in aanmerking moest genomen worden voor de berekening van de eigen financiële bijdrage. Het VAPH heeft in een advies wel de principes uitgelegd waarmee rekening moet worden gehouden. De dochter van de indiener beschikte namelijk over een buitenlandse vergoeding. Volgens de Belgische wetgeving dient voor de berekening van de eigen financiële

bijdrage rekening gehouden te worden met de inkomsten waarover de persoon met een handicap effectief beschikt, na aftrek van sociale bijdragen of belastingen. De Belgische uitkeringen zijn echter onbelast en evenmin onderworpen aan het afhouden van sociale zekerheidsbijdragen. De buitenlandse uitkering was wel onderworpen aan bijdragen. Het is verder aan de rechtbank om een definitieve beslissing in deze zaak te nemen.

Een andere klacht betrof de samenstelling en het functioneren van de gebruikersraad. De inspecteur stelde vast dat de gebruikersraad correct werd samengesteld. In dit verslag stelde de inspecteur ook een aantal verbeterpunten vast met betrekking tot de werking van deze raad. Het VAPH heeft de vergunde zorgaanbieder gevraagd om deze tekortkomingen zo snel als mogelijk op te lossen. Dit hield in dat het huishoudelijk reglement betreffende de gebruikersraad grondig moest herwerkt worden.

Een andere indiener kaartte aan dat de vergunde zorgaanbieder een zorgvraag onterecht zou hebben afgesloten op de centrale registratie van zorgvragen. De zorgvraag werd op een later tijdstip terug geactiveerd door de vergunde zorgaanbieder waardoor deze bij de transitie naar persoonsvolgende financiering werd omgezet naar een vraag naar een PVB. Bij de transitie naar PVB werd bij de vertaling van de zorgvragen rekening gehouden met de datum van de registratie op de centrale registratie van zorgvragen. Naar aanleiding van het inspectieverslag heeft het VAPH beslist de prioriteringsdatum aan te passen. De toegewezen budgetcategorie en prioriteitengroep bleef ongewijzigd.

Een andere indiener was het niet eens met de inhoud van de individuele dienstverleningsovereenkomst met de vergunde zorgaanbieder. De indiener gaf ook aan dat er onterecht vouchers zouden geregistreerd worden en dat hij het budget van zijn zoon wilde laten herberekenen. Het VAPH heeft voorstellen tot aanpassing van de IDO geformuleerd. Wat de registratie van vouchers betreft bleek uit het onderzoek dat de voorziening de voucher zou aanpassen na de ondertekening van de nieuwe IDO. Tenslotte meende de indiener dat de voorziening foute gegevens had doorgegeven in het kader van de transitie naar PVF en stelde een vraag tot herberekening. Het VAPH kon op die vraag niet ingaan omdat het niet mogelijk is die budgetten te herberekenen. De indiener is in discussie gegaan met het VAPH waardoor 3 maal een antwoord werd bezorgd op de telkens nieuwe argumenten.

Uit een laatste klacht bleek dat de toepassing van de interne klachtenprocedure door de vergunde zorgaanbieder niet correct was. Het VAPH heeft de vergunde zorgaanbieder onmiddellijk aangesproken om in een rechtsgeldige klachtencommissie te voorzien en de klacht aan de leden van deze commissie voor te leggen. Het VAPH heeft de vergunde zorgaanbieder ook gevraagd om de samenstelling van de klachtencommissie zo snel mogelijk te bezorgen aan het VAPH en het VAPH op de hoogte te houden van de verdere afhandeling. De klachtenbehandeling gaf voor mevrouw niet het gewenste resultaat. Zij nam nog verschillende keren contact op voor informatie over haar rechten en mogelijkheden. Inmiddels is een onderzoek bij Zorginspectie lopende.

Klachtenbeeld : dienstverlening voorziening (6)

Een eerste klacht betrof een klacht over het ontzeggen van verblijf buiten de voorziening en contacten met de familie. Uit het onderzoek bleek dat een rechterlijke beslissing het bezoekrecht regelde. Het VAPH zowel als de voorziening dient dergelijke beslissing te respecteren en uit te voeren. De bewindvoerder besliste hoe het bezoekrecht zou verlopen. Omdat werd aangegeven dat de mening van de persoon met een handicap niet werd gehoord, heeft het VAPH gesprekken gevoerd met zowel de voorziening, de bewindvoerder als de advocaat. Uit het onderzoek bleek dat er heel wat juridische garanties ingebouwd waren opdat de stem van de persoon met een handicap

gehoord werd. Deze persoon werd door alle partijen in staat geacht duidelijk zijn wensen te kennen te geven. Deze keuze werd gerespecteerd. Ook deze indiener is in discussie gegaan waardoor het VAPH een tweede keer haar standpunt heeft moeten toelichten. Deze personen kregen niet enkel een schriftelijk maar ook een mondelinge toelichting van het standpunt.

Ook opsluitingen en fixaties van een persoon met een handicap maakten voorwerp uit van een klachtenonderzoek. Uit het onderzoek bleek dat de redenen van afzondering voldeden aan de toegelaten toepassingsgronden. Ook de afspraken over het toezicht bij gebruik van afzondering werden nauwkeurig opgevolgd. Het beleid en de visie met betrekking tot het gebruik van vrijheidsberovende maatregelen voldeed aan de verwachtingen vanuit de regelgeving. Uit de nagekeken registraties bleek dat de procedures werden nageleefd. De voorziening werd er wel op gewezen dat er nog verbeteringen mogelijk waren wat betreft het communiceren van het beleid m.b.t. vrijheidsbepalende maatregelen naar de vertegenwoordigers van de gebruikers.

Een andere klacht betrof de communicatie en handelwijze van een vergunde zorgaanbieder naar aanleiding van een incident. Uit het onderzoek bleek dat er bepaalde aspecten goed verlopen maar dat er ook een aantal aandachtspunten zijn. De voorziening werd hierover geïnformeerd.

Er werd een collectieve klacht van een gebruikersraad ingediend over het niet respecteren van het collectief overleg in het kader van de overstap naar woon- en leefkosten. Het VAPH heeft de voorziening gewezen op de tekortkomingen en bemiddeld voor een oplossing. Het collectief overleg zal alsnog georganiseerd worden.

De vergunde zorgaanbieder kan, na een positief advies van het collectieve overlegorgaan, bepalen op welke wijze ze voor de gebruikers, die op 1 januari 2017 financiële bijdragen betalen, in de periode van 1 januari 2017 tot 1 januari 2021 overgaan van een systeem van financiële bijdragen naar een systeem waarbij de gebruiker zelf instaat voor de woon- en leefkosten.

Een andere klacht was een combinatie van klachten over de toepassing van de regelgeving en communicatie van de voorziening over de aanpassing van de ondersteuning. Uit het onderzoek bleek dat er wel contactnames waren geweest voorafgaand aan de wijziging van de individuele dienstverleningsovereenkomst. De essentie van de klacht ging voornamelijk om een dispuut tussen ouders over de invulling van de zorg en ondersteuning van hun kind. Voor dit aspect werd de indiener verwezen naar de rechtbank. Naar aanleiding van het verslag van Zorginspectie over de aspecten van dienstverlening van de vergunde zorgaanbieder werden geen maatregelen opgelegd aan de zorgaanbieder. Uit het onderzoek bleek echter dat het officieel adres van de indiener niet klopte met zijn verblijfsadres. Hierdoor had hij de communicatie van het VAPH mogelijks niet ontvangen hetgeen de klachten gedeeltelijk kon verklaren. Het VAPH heeft de indiener van de klacht dan ook uitgebreid geïnformeerd over de genomen beslissingen.

Een laatste klacht betrof valincidenten bij een vergunde zorgaanbieder doordat afspraken niet werden nageleefd. Uit het inspectieverslag bleek dat er een aantal tekorten werden vastgesteld die dienen weggewerkt te worden. Het VAPH heeft de voorziening laten weten dat zij binnen de 6 maanden de nodige maatregelen moesten nemen om de werking in overeenstemming te brengen met de regelgeving. Er zal na 6 maanden een opvolgbezoek gebeuren door Zorginspectie.

Verbeteracties 2019

Lopende verbeteracties in 2019

Het VAPH volgde in 2019 zowel een opleiding klantendriehoek als een opleiding bemiddeling.

De opleiding klantendriehoek heeft tot doel om technieken op te frissen over het omgaan met moeilijke klanten. Tijdens deze opleiding worden technieken geleerd over o.a. het brengen van moeilijke boodschappen, omgaan met agressie of noodkreten aan de telefoon.

De opleiding bemiddeling leerde de verschillende stappen van bemiddeling aan.

Het VAPH zet zijn eerste stappen in bemiddelingsgericht werken voor klachten tegen vergunde zorgaanbieders.

Informatie of opmerking of aanvullingen?

Bv. Website, folders, ... → linken toevoegen

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) Klachtendienst: internet:**
<https://www.vaph.be/contact/algemeen>

VLAAMS AGENTSCHAP
VOOR PERSONEN
MET EEN HANDICAP

Mijn VAPH | Wegwijzer VAPH-ondersteuning | Documenten | Professioneën | Contacteer ons

Opdrachten | Inloggen

Opdrachten | Zoeken

Ontzinskeuring op maat | Bijz op de hoogte | Vind een organisatie | Beleid en cijfers | Over het VAPH

Hebt u een klacht?

Het VAPH doet alles wat het kan om u als klant zo goed mogelijk te dienen.

Toch is het denkbaar dat u niet altijd even tevreden bent over de service van het VAPH of de dienstverlening van de door het VAPH erkende en gesubsidieerde diensten en voorzieningen. In dat geval kunt u een klacht indienen.

De juridische basis voor de klachtenbehandeling is het decreet van de Vlaamse regering van 1 juni 2001 en van 7 mei 2004. Bij het VAPH maakt de klachtendienst deel uit van de juridische dienst.

Hoe dient u een klacht in bij het VAPH?

U kunt een klacht indienen:

- via het klachtenformulier dat u onderaan deze pagina vindt.
- per mail via klachten@vaph.be
- per telefoon op het nummer 02 225 85 00

Deze website gebruikt cookies om uw surfervaring op deze website te verbeteren. Door verder te surfen gaat u akkoord met het gebruik van cookies.

Ik ga akkoord | Meer informatie

Agentschap: Zorg en Gezondheid

Klachtenrapport 1 december 2018 tem 30 november 2019

EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2019

Globaal klachtenbeeld 2019

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.

Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

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 biedt momenteel geen conciliërende behandeling van klachten.

Zorg en Gezondheid ontving in 2018 slechts 9 eerstelijnsklachten. Zoals steeds gingen de meeste van die klachten (7 van de 9) over de erkenning van zorgberoepen. Daarvan werden 2 klachten als niet-ontvankelijk beoordeeld omdat ze gaan over de regelgeving die nu eenmaal van kracht is over de erkenning van deze zorgberoepen. De verzoekers kregen wel een antwoord van Zorg en Gezondheid.

Daarnaast ontving Zorg en Gezondheid enkel nog een klacht over de opvolging van een met TBC besmette persoon en een klacht over onduidelijke communicatie rond de erkenning van een assistentiewoning.

Binnen de eerste lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2019 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

Doorverwezen klachten

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 (bv. orde der Artsen) of de Huisartsenkring wanneer het gaat over de wachtdienst. In 2019 werden zo 9 klachten doorverwezen.

Klachten over ziekenhuizen gaan vaak ook over het medisch handelen van zorgpersoneel, over dienstverlening in het ziekenhuis of over dienstverlening van specialisten met een eigen praktijk in het ziekenhuis. Zorg en Gezondheid verwijst deze klachten in eerste instantie door naar de ombudsdienst van het ziekenhuis, die een bemiddeling kan opstarten. Zorg en Gezondheid

contacteert daarbij ook zelf de ombudsdienst om zich ervan te verzekeren dat de klacht daar ter harte genomen wordt. Dat was het geval voor 32 klachten. 5 klachten handelen over de facturatie die gebeurde door een ziekenhuis. Deze klachten werden doorverwezen naar zowel de ombudsdienst van het ziekenhuis als naar het ziekenfonds van de verzoeker.

Het agentschap ontving 7 klachten over diensten voor thuisverpleging die werden doorverwezen naar de Dienst voor Geneeskundige Evaluatie en Controle (DGEC) van het RIZIV of naar de federale ombudsman voor de rechten van de patiënt. Ze gingen voornamelijk over de kwaliteit van de zorgen of het gedrag van de verpleegkundigen ten aanzien van hun patiënten.

Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Zorg en Gezondheid ontving in 2019 slechts 9 eerstelijnsklachten.

7 van die klachten gingen over de erkenning van zorgberoepen. Daarvan waren 5 klachten ontvankelijk. De klachten gingen over een te lange behandeltermijn (2) of de telefonische bereikbaarheid van de dienst (3). Bij een klacht was er ook ongenoegen over de onvriendelijke bejegening aan telefoon. 1 van de 2 klachten over de lange behandeltermijn was gegrond. Het valt dus op dat Zorg en Gezondheid de vele duizenden erkenningsvragen over erkenning van zorgberoepen kan verwerken binnen aanvaardbare behandeltermijnen.

2 klachten werden als niet-ontvankelijk beschouwd omdat de verzoeker zich ontevreden uitte over beslissingen of de afwezigheid van een beroepsmogelijkheid die in de regelgeving was voorzien, of net niet was voorzien.

Daarnaast ontving Zorg en Gezondheid slechts 2 andere ontvankelijke eerstelijnsklachten. De eerste ging over de opvolging van uitbraakmaatregelen bij een geval van tuberculose, maar Zorg en Gezondheid bleek voldoende maatregelen te hebben genomen. De klacht was ongegrond. De tweede klacht ging over onduidelijke communicatie over de erkenningsstatus van een aangemelde groep van assistentiewoningen. Het ging over een complex dossier, zodat een eenduidig antwoord niet eenvoudig was. De verzoeker kreeg verschillende verduidelijkingen van Zorg en Gezondheid.

Verbeteracties 2019

Geplande verbeteracties in 2020

Zorg en Gezondheid start een proefproject om een "voicebot" in te zetten voor de telefonische bereikbaarheid van de dienst voor de erkenning van zorgberoepen. In een eerste fase zal deze voicebot zich beperken tot het verwijzen van bellers naar de infolijn 1700, indien zij daar nog niet eerder contact mee hebben opgenomen.

INTERNE TWEEDE LIJN 2019

Globaal klachtenbeeld 2019

Over de dienstverlening

Verzoekers worden gevraagd een klacht over een erkende zorgvoorziening of preventieorganisatie altijd eerst in te dienen bij de voorziening of de organisatie zelf. Erkende voorzieningen moeten

immers zelf een klachtenbehandeling en klachtenbemiddeling intern organiseren in het kader van de 'verantwoorde zorg' die ze verstrekken.

Voor vragen en klachten over ouderenzorgvoorzieningen is er 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.

Klachten over de dienstverlening van het niet-dringend liggend ziekenvervoer worden ook in eerste instantie best ingediend bij de betrokken ziekenwagendienst of de mutualiteit waarbij men is aangesloten. Als de melder van de klacht oordeelt dat de klachtbehandeling door de betrokken ziekenwagendienst of de mutualiteit geen afdoende resultaat heeft, kan er een klacht worden gemeld bij de onafhankelijke commissie niet-dringend liggend ziekenvervoer. Zorg en Gezondheid verzorgt het secretariaat van deze commissie.

Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

Ouderenzorg - Woonzorglijn

Naast een veelvoud aan vragen om informatie, behandelde de Woonzorglijn in 2019 189 klachten. Deze werden opgesplitst in 489 deelklachten.

Voor bijna alle klachten (90%) gaf de Woonzorglijn opdracht aan Zorginspectie om de klacht verder te onderzoeken. 229 deelklachten (47%) bleken gegrond, 139 deelklachten bleken niet-gegrond. 102 deelklachten zijn nog in onderzoek. De overige deelklachten zijn ofwel geannuleerd, ofwel was de gegrondheid niet meer vast te stellen.

Het aantal klachten is beduidend gedaald ten opzichte van 2018. In 2018 behandelde de Woonzorglijn 220 klachten.

Mogelijke verklaringen voor die daling zijn:

- Een verschil in registratie: de Woonzorglijn stelde in 2019 een nieuwe medewerker in dienst. Mogelijk deed die de registratie licht anders dan zijn collega's. Vooral de vermindering van het aantal deelklachten kan daardoor te verklaren zijn (minder opsplitsing per klacht)
- Het zou ook kunnen dat 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.
- In 2017 en 2018 was er verhoogde aandacht in de media voor kwaliteit en klachten over kwaliteit in woonzorgcentra. Dergelijke berichten hebben een aantoonbaar verhoogd aantal vragen en klachten bij de Woonzorglijn tot gevolg. In 2019 was daarentegen relatief weinig aandacht in de media voor woonzorgcentra en dus geen beïnvloeding van het aantal klachtenoproepen.

We verwachten dat deze daling eenmalig is. De evoluties van de voorbije jaren zetten zich immers verder:

- 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 mogelijks tot meer klachten kan leiden.

Ouderenzorg – financiering

Buiten de Woonzorglijn om ontving Zorg en Gezondheid nog 6 klachten die te maken hadden met financiering van woonzorgcentra. Er is niet meteen een lijn te trekken in deze klachten, soms gaat het over de inschaling van zorgbehoefendheid die een woonzorgcentrum doet en waarop financiering gebaseerd is, soms een prijsstijging in het woonzorgcentrum...

Ziekenhuizen en geestelijke gezondheidszorg

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.

Naast deze doorverwijzingen behandelde het agentschap Zorg en Gezondheid nog 19 ontvankelijke klachten over algemene ziekenhuizen. Zorg en Gezondheid behandelde ook 7 ontvankelijke klachten over psychiatrische ziekenhuizen. 1 anonieme klacht over een psychiatrisch ziekenhuis werd als niet-ontvankelijk beschouwd. 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.

Niet-dringend liggend ziekenvervoer

Als secretariaat van de commissie niet-dringend liggend ziekenvervoer, volgde Zorg en Gezondheid de klachtenbehandeling op van 17 klachten over dit ziekenvervoer. Het merendeel van de klachten ging over de (onverwachte) factuur.

Thuiszorg

Klachten over thuiszorg gaan bijna uitsluitend over de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg. Het agentschap Zorg en gezondheid ontving 8 klachten over die diensten, gaande van de werkwijze van het begeleidend personeelslid, de flexibiliteit rond de planning, de berekening van de gebruikersbijdrage, afwezigheid van personeel... Daarnaast ontving Zorg en Gezondheid nog 1 klacht over diensten voor oppashulp.

Preventie – bevolkingsonderzoeken

Tot slot ontving Zorg en Gezondheid nog 3 ontvankelijke klachten over de bevolkingsonderzoeken naar kanker die in opdracht van Zorg en Gezondheid georganiseerd worden door het Centrum voor Kankeropsporing. In 2 gevallen ging het over het al niet gratis zijn van de screeningsmammografieën voor specifieke doelgroepen (rolstoelgebruikers en personen met een verhoogd risico). De verzoekers kregen de nodige informatie per brief.

Binnen de interne Tweede Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2019 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Ouderenzorg – woonzorglijn

Zoals ook de voorbije jaren gaan meer dan de helft van de deelklachten (224) die de Woonzorglijn behandelt, of ze nu gegrond zijn of niet, over **de zorg en kwaliteit van de zorg** in de woonzorgcentra.

- De meeste deelklachten (39) daarbij gaan over **dagelijkse lichaamsverzorging**. Het gaat dan over het wassen, de lichaamshygiëne en het verzorgen van de bewoner. Ongeveer een derde daarvan bleek ook gegrond (14).
- Ook deelklachten over de **hulp en bijstand** komen regelmatig terug (20). 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 (9) blijkt ook gegrond.
- Opvallend is het aantal deelklachten over **medicatie**. Waar er over alle andere thema's beduidend minder deelklachten waren dan vorig jaar, is het aantal deelklachten over medicatie min of meer stabiel gebleven. Tellen we het aantal klachten over de verdeling van medicatie (27) op bij het aantal klachten over de begeleiding bij de medicatie (10), dan komt medicatie voor het eerst in de top 3 van thema's met de meeste klachten.
- De **maaltijden** zijn een ijkpunt in de dagindeling van een woonzorgcentrum en komen dan ook vaak terug in de deelklachten. 19 klachten gaan over het voedsel, de smaak, de bereiding, variatie, etc. Vaak zit er een subjectief element in de appreciatie van de voeding, toch konden 7 klachten als gegrond beschouwd worden.
- 8 klachten gingen over **begeleiding bij de maaltijden** (hulp bij het eten); daarvan bleken 5 klachten gegrond.

De **omkadering in de woonzorgcentra** is een belangrijk aandachtspunt. Ongeveer een op vijf deelklachten (96 deelklachten, waarvan 59 gegrond) gaan over omkadering. Het aantal gegronde deelklachten hierover is stabiel gebleven t.o.v. vorig jaar.

- Het gaat dan meestal (74 deelklachten) over de personeelsomkadering: het aantal personeelsleden dat een voorziening in dienst moet hebben. Meer dan de helft daarvan (45) blijkt gegrond.
- Klachten over omkadering kunnen een invloed hebben op de klachten over de zorg en kwaliteit van de zorg.

Net zoals de voorbije jaren werd ook een niet onbelangrijk aantal deelklachten geregistreerd **over de interne klachtenbehandeling**. 33 deelklachten gingen over die interne klachtenbehandeling. Zorg en Gezondheid organiseerde op donderdag 28 februari 2019 de studiedag 'Bedankt voor uw klacht! Bewonersgericht omgaan met klachten in het woonzorgcentrum'. Deze studiedag richtte zich op interne klachtenbehandeling in woonzorgcentra. Zowel de praktijk, het beleid als de wetenschap kwamen aan bod.

Thuiszorg

Gezien het kleine aantal klachten, is het niet mogelijk hier bepaalde trends vast te stellen. Bij een klacht wordt er eerst contact opgenomen met de verzoeker met de vraag of er reeds een klacht is ingediend bij de voorziening.

Indien de verzoeker dit niet wil, dan neemt Zorg en Gezondheid zelf contact op met de klachtenbehandelaar van de voorziening. Op deze manier willen voor de klager enerzijds en de voorziening anderzijds tot een oplossing te komen. Achteraf wordt er bij de klager getoetst of hij/zij tevreden is met het resultaat. Indien dit niet het geval is, krijgt de verzoeker het voorstel om Zorginspectie te laten langsgaan. Wanneer er tekorten uit het verslag naar boven komen, vraagt Zorg en Gezondheid aan de voorziening om een remediëringsplan op te stellen.

Niet-dringend liggend ziekenvervoer

Het merendeel van de klachten ging over de (onverwachte) factuur. De afspraak dat de factuur voor het vervoer aan de patiënt wordt gericht in het geval van interhospitaalvervoer (waarbij de patiënt in het ziekenhuis waarnaar verwezen wordt verblijft) is meestal niet gekend. Daarnaast hebben de mutualiteiten sinds begin 2019 hun tegemoetkomingen gestandaardiseerd (vroeger was dit per regio verschillend), waardoor sommige tegemoetkomingen hoger, maar sommige ook lager liggen dan voorheen, wat ook voor klachten heeft gezorgd.

Aan de indieners van de klacht hebben we steeds een brief met de verduidelijking van de afspraken gestuurd. Er werd ook een structurele verbetering doorgevoerd in de afspraken (zie verder).

Andere klachten over niet-dringend liggend ziekenvervoer (NDLZ) gingen over de gewijzigde werking van de Mutualistische alarm- en zorgcentrale België (MUTAS), die de dispatching van ritten doet. Ziekenwagendiensten klaagden over een gedaald aantal ritten en slechte service. Ook hier werden verbeteringen doorgevoerd.

[Verbeteracties 2019](#)

[Gerealiseerde verbeteracties in 2019](#)

Niet dringend-liggend ziekenvervoer

I.v.m. kostenramingen:

- In de vergunningsvoorwaarden is voorzien dat de ziekenwagendienst voorafgaandelijk aan het vervoer een kostenraming aan de patiënt meedeelt, op basis van voorspelbare variabelen (afstand, gemedicaliseerd transport, ..). Aanbieders van niet-dringend liggend ziekenvervoer zullen vanaf midden 2020 aan de vergunningsvoorwaarden moeten voldoen.
- Begin december is aan alle ziekenhuizen en brief van de minister verstuurd, waarin de medewerking van de ziekenhuizen wordt gevraagd om, in het geval van interhospitaalvervoer, de patiënt vooraf over de te verwachten kostprijs te informeren.

I.v.m de toewijzing van ritten:

- De methodologie van de toewijzing van de ritten werd herwerkt, waardoor ziekenwagendiensten terug meer in hun natuurlijke werkomgeving actief kunnen zijn.
- MUTAS werd enkele keren op de commissie NDZ uitgenodigd om de knelpunten in de dienstverlening te bespreken. Er werden afspraken gemaakt en punten voor verdere opvolging (bv. de wachttijden voor telefonische oproepen) bepaald

Ziekenhuizen

In 2019 publiceerde het Vlaams Instituut voor Kwaliteit van de Zorg de resultaten van patiëntenbevragingen in 26 Vlaamse ziekenhuizen. De patiënten geven hun ziekenhuis doorgaans goede tot zeer goede scores over hoe zij het ontslag uit het ziekenhuis ervaren, de omgang tussen patiënten en medewerkers, samenwerking tussen zorgverleners en de privacy. Anderzijds signaleren de patiënten dat de informatieverstrekking beter kan, bijvoorbeeld informatie over de kostprijs, over de aandoening, onderzoeken en behandeling. Ook de mate waarin patiënten worden aangespoord om mee te beslissen wordt lager gescoord. De mening van de patiënt helpt de ziekenhuizen te identificeren op welke punten zij hun patiënten meer kunnen ondersteunen.

[Lopende verbeteracties in 2019](#)

Woonzorglijn

De Woonzorglijn heeft eind 2019 een coördinator aangesteld. Deze persoon zal de komende maanden en jaren de werking van de woonzorglijn verder uitbouwen en de kwaliteit van de dienstverlening monitoren. Verbeteracties op korte termijn zijn opleidingen voor de klachtenbehandelaars van de Woonzorglijn en het online plaatsen van veelgestelde vragen en de antwoorden hierop.

Agentschap voor Vlaamse Sociale Bescherming

Klachtenrapport 1 december 2018 tem 30 november 2019

EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2019

Globaal klachtenbeeld 2019

Over de dienstverlening

Met het decreet van 24 juni 2016 is het Agentschap voor Vlaamse Sociale Bescherming 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.

Sinds 1/1/2019 zijn tussenkomsten voor mobiliteitshulpmiddelen en de tegemoetkoming voor de woonzorgcentra, centra voor kortverblijf en dagverzorgingscentra een onderdeel van de Vlaamse sociale bescherming (meer info:

<https://www.vlaamsesocialebescherming.be/mobiliteitshulpmiddelen>).

Vragen of klachten over de mobiliteitshulpmiddelen worden behandeld door de zorgkassen. Gaat men niet akkoord met een beslissing van de zorgkas over het mobiliteitshulpmiddel, dan kan men hiertegen in beroep gaan bij de arbeidsrechtbank.

Klachten over de financiering van de residentiële ouderenzorg worden behandeld door de Afdeling Woonzorg en Eerste Lijn van het Agentschap Zorg en Gezondheid.

Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

Het Agentschap voor Vlaamse Sociale Bescherming heeft in totaal 30 eerstelijnsklachten ontvangen in 2019. Van de ingediende klachten zijn er 4 ontvankelijk.

Van de ontvankelijke klachten zijn er 5 gegrond en 1 betwist. Deze 6 klachten konden bij de behandeling ervan opgelost worden.

Twee ontvankelijke klachten handelen over de administratieve geldboete die opgelegd werd naar aanleiding van openstaande zorgpremies.

Er zijn twee ontvankelijke klachten ingediend over de vrijstelling van aansluiting bij de Vlaamse sociale bescherming.

Ook over het zorgbudget voor personen met een handicap (het basisondersteuningsbudget) heeft het agentschap twee klachten ontvangen.

Over de uitbetaling van het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood werd één klacht ingediend. Wat de mobiliteitshulpmiddelen betreft, was er ook één klacht bestemd voor het agentschap.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2019 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Klachten over de administratieve geldboete

Er waren 2 ontvankelijke klachten over de administratieve geldboete.

Eén klacht is ingediend door een echtpaar dat een aanmaning kreeg van een gerechtsdeurwaarder. Ze verklaren echter dat ze in het verleden geen schrijven van hun zorgkas ontvangen hebben, noch van het Agentschap Vlaamse sociale bescherming. Uit verder nazicht blijkt inderdaad dat de brieven van de zorgkas en van het agentschap nog naar een vorig adres gestuurd zijn. Beide dossiers werden rechtgezet, de geldboetes en bijkomende kosten van de deurwaarder werden kwijtgescholden. Ook de openstaande zorgpremies die ouder zijn dan 5 jaar, zijn betrokkenen niet meer verschuldigd. Deze klacht is dus gegrond en opgelost.

De andere klacht gaat over een geldboete die betwist wordt. Volgens betrokkene heeft hij één van de opgevraagde premies immers wel tijdig betaald aan zijn zorgkas. De zorgkas heeft deze betaling echter aangewend om een andere, nog openstaande zorgpremie te vereffenen. Ook al was de betaling wel aan het jaar in kwestie toegewezen, dan waren er nog steeds drie zorgpremies verschuldigd. De geldboete is dus terecht opgelegd. Deze klacht is bijgevolg zonder grond.

Klachten over de vrijstelling van aansluiting bij de Vlaamse sociale bescherming

Agentschap Vlaamse sociale bescherming heeft 2 ontvankelijke klachten gekregen over de vrijstelling van aansluiting bij de Vlaamse sociale bescherming, waarvan de eerste klacht gegrond is, en de tweede betwist.

Eén klacht heeft betrekking op een vrijstelling wegens de tewerkstelling in een internationale organisatie. Personeelsleden van internationale organisaties kunnen niet aansluiten bij de Vlaamse sociale bescherming, zolang zij wegens een internationaal verdrag of protocol niet aangesloten zijn bij de Belgische sociale zekerheid. Betrokkene stuurde jaarlijks verzekeringspolissen naar het agentschap om zijn vrijstelling van aansluiting te bewijzen. In 2019 kreeg hij echter de boodschap dat er geen vrijstelling verleend kon worden op basis van de geleverde attesten, en dat zijn vrijstelling ook retroactief werd afgekeurd. Betrokkene heeft bij zijn klacht de nodige bewijsstukken aangebracht, waaruit blijkt dat de werknemers van de organisatie niet onder de Belgische sociale zekerheid vallen. Zijn dossier werd dan ook rechtgezet. De administratie heeft de organisatie opgenomen in een lijst van internationale organisaties, waarvan de werknemers vrijgesteld moeten worden van de aansluitplicht.

De andere klacht betreft een persoon die eveneens vrijgesteld was van de aansluitplicht, aangezien hij als inwoner van Vlaanderen sociaal verzekerd was in Nederland. Het agentschap kreeg de nodige attesten toegestuurd om een vrijstelling te verlenen tot en met 2015. Nadien zijn er echter geen attesten meer bezorgd. Betrokkene werd dan ook uitgenodigd om de zorgpremie te betalen vanaf 2016. In zijn klacht betwist betrokkene dat hij voor 2016 en 2017 moet aansluiten, hij zou bovendien de nodige bewijzen reeds toegestuurd hebben, en vraagt inzage in zijn dossier. Mogelijk is er verwarring ontstaan tussen de zorgkas en het ziekenfonds, dat mogelijk wel over deze informatie

beschikt. Agentschap Vlaamse sociale bescherming heeft geen toegang tot het dossier bij het ziekenfonds. In het antwoord op zijn klacht heeft het agentschap de ontvangen berichten en attesten meegestuurd. Nadien heeft betrokkene de gevraagde attesten voor 2016 en 2017 bezorgd, waardoor zijn dossier in orde gebracht kon worden.

Klachten over het zorgbudget voor personen met een handicap

Er zijn twee ontvankelijke klachten die handelen over het zorgbudget voor personen met een handicap (ook wel het basisondersteuningsbudget genoemd).

Eén klacht handelt over een beroep dat ingediend werd tegen de negatieve beslissing van de zorgkas over het zorgbudget voor personen met een handicap. Dit zorgbudget is stopgezet omdat betrokkene gebruik maakt van een persoonsvolgend budget van het VAPH. Beide budgetten kunnen echter niet gecombineerd worden. De vader diende beroep in omdat de hulp die met het PVB aangekocht kan worden, ontoereikend is. Zijn klacht handelt ook over de lange behandeltermijn van het beroep, en het gebrek aan communicatie. In het antwoord op de klacht werd het cumulatieverbod verder toegelicht, en werd verwezen naar het VAPH, wat de ontoereikendheid van het persoonsvolgend budget betreft. De klacht over de te lange behandeltermijn van zijn beroep, en de ontoereikende informatieverstrekking is gegrond.

Beroepen over het zorgbudget voor personen met een handicap worden nu onmiddellijk overgemaakt aan de dossierbehandelaar van dit zorgbudget bij het agentschap. Zo kunnen betrokkenen sneller geïnformeerd worden over het dossier, of kunnen zij - indien nodig - direct doorverwezen worden naar de juiste instanties.

De andere klacht over het **zorgbudget voor personen met een handicap** gaat over de ingangsdatum van het recht op dit budget. Betrokkene verklaart dat hij al sinds 2011 aan de voorwaarden voor het zorgbudget voldoet, maar dat hij dit pas sinds mei 2019 ontvangt. Hij wil dus een uitbetaling met terugwerkende kracht. Hij voldoet aan de voorwaarden van de doelgroep die het basisondersteuningsbudget krijgt vanaf mei 2019. Het gaat om de personen die vóór 16 oktober 2017 bij het VAPH op de wachtlijst staan voor een persoonsvolgend budget, waarbij hun vraag de hoogste prioriteit kreeg (prioriteit 1 of 2). De klacht is bijgevolg ongegrond.

Klacht over het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood

Er is één ontvankelijke klacht over het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood.

Het zorgbudget werd in dit dossier stopgezet, zonder verwittiging of verklaring naar betrokkene toe. Naar aanleiding van de klacht heeft de zorgkas het dossier rechtgezet. Deze klacht is gegrond.

Klacht over de mobiliteitshulpmiddelen

Wat de mobiliteitshulpmiddelen betreft, was er één klacht. Deze handelt over misleidende reclame door een verstrekker van mobiliteitshulpmiddelen. De verstrekker vermeldt in de reclame dat de kostprijs van het hulpmiddel na tussenkomst van de zorgkas 0 euro bedraagt. Dergelijke publiciteit is echter verboden. Ook staat bij bepaalde producten onterecht vermeld dat ze in aanmerking komen voor een terugbetaling. Het agentschap heeft de verstrekker gewezen op deze overtredingen, en verzocht om dit recht te zetten.

Ook deze klacht is gegrond.

Overige klachten

Van de overige 22 onontvankelijke klachten ingediend in 2019.

- Waren er 18 ongegrond omdat ze in het algemeen gingen over een ongenoegen over de Vlaamse sociale bescherming wettelijk geregeld is.
- waren 4 klachten onontvankelijk omdat nog niet alle beroepsprocedures aangewend zijn (3), of omdat er geen belang aangetoond kan worden (1).

Verbeteracties 2019

Gerealiseerde verbeteracties in 2019

Ombudsfunctie zorgkassen

In het decreet van 18 mei 2018 houdende de uitvoering van de Vlaamse sociale bescherming is een extra erkenningsvoorwaarde voor de zorgkassen opgenomen, die bepaalt dat de zorgkassen een ombudsfunctie moeten installeren vanaf 2019. Deze staat onder meer in voor de behandeling van klachten van de personen die aangesloten zijn bij de zorgkas.

De zorgkassen kregen over deze ombudsfunctie de nodige informatie. Ook heeft de Vlaamse Ombudsman de klachtenbehandeling en -rapportage verder toegelicht op een overlegmoment.

Het Agentschap VSB heeft een formulier ter beschikking gesteld dat de ombudsfuncties kunnen gebruiken voor hun jaarlijkse rapportage.

De zorgkassen zullen hun eerste klachtenrapportage, met de klachten van 2019 uiterlijk op 31 januari 2020 aan het Agentschap VSB bezorgen.

Automatische rechtentoekening zorgbudget zwaar zorgbehoevenden

Sinds 1 januari 2019 verloopt de financiering van de residentiële ouderenzorg binnen de context van de Vlaamse sociale bescherming. De uitbetaling van de tegemoetkomingen aan de voorziening gebeurt via de zorgkas waarbij de bewoner aangesloten is.

De financiering via de zorgkassen maakte een automatische toekenning van het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden mogelijk bij opname in de Vlaams erkende woonzorgcentra. Voordien moest dit zorgbudget met een formulier en verblijfsattest aangevraagd worden bij de zorgkas. Nu meldt het WZC de opname via het Digitaal Platform aan de zorgkas. Een aanvraag voor het zorgbudget voor residentiële zorg is hier niet langer nodig. De automatische rechtentoekening van het zorgbudget is met dit systeem dus verder uitgebreid in 2019.

Bij verblijf in een ouderenvoorziening erkend door een andere dan de Vlaamse overheid (zoals de GGC of COCOF in Brussel) of bij opname in een psychiatrisch verzorgingstehuis, moet wel nog steeds een aanvraag voor het zorgbudget gebeuren.

De Vlaamse Zorgkas

Klachtenrapport 1 december 2018 tem 30 november 2019

EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2019

Globaal klachtenbeeld 2019

Over de dienstverlening

De praktische organisatie van de Vlaamse sociale bescherming (het innen van de zorgpremie, het begeleiden van de aanvragen) gebeurt door de erkende zorgkassen. Elk ziekenfonds heeft zo'n zorgkas. De Vlaamse Zorgkas is de zorgkas van de Vlaamse overheid. Wie zich niet aansluit bij een zorgkas naar keuze, wordt ambtshalve aangesloten bij de Vlaamse Zorgkas. De Vlaamse Zorgkas telt meer dan 500.000 leden.

Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

De Vlaamse Zorgkas ontving 23 klachten in 2019. Zoals de voorgaande jaren gaat het om een beperkt aantal klachten gezien het grote doelpubliek en het groot aantal ambtshalve aansluitingen. De Vlaamse Zorgkas hecht veel belang aan een goede dienstverlening en klantvriendelijke aanpak. Vaak kan bij het eerste contact met een ontevreden burger al de nodige informatie worden gegeven door de dossierbehandelaars waardoor het nooit tot een geregistreerde klacht komt.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2019 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Eén burger vond dat zorgbudgetten onterecht werden toegekend aan een buur, maar kon hier geen belang aantonen. Aan deze burger werd de nodige toelichting gegeven over de procedure die moet gevolgd worden om in aanmerking te komen voor een zorgbudget en over de controles die toezien op een correcte toepassing van die procedures.

Tenslotte was één klacht onontvankelijk omdat de klager niet alle beroepsprocedures had aangewend. Deze klacht werd doorgestuurd naar het Agentschap voor Vlaamse Sociale Bescherming zodat de klacht kon worden geregistreerd als beroep tegen een negatieve beslissing.

14 klachten waren ongegrond gingen over ongenoegen over hoe de Vlaamse sociale bescherming is georganiseerd: het gaat over mensen die de jaarlijkse zorgpremies en het systeem van solidariteit in vraag stellen, de verplichte aansluiting via de Vlaamse Zorgkas of de betalingsmodaliteiten van de zorgpremies. Door de nodige toelichting te geven bij de wetgeving werd geprobeerd om de klagers meer inzicht te geven in wat de Vlaamse Sociale Bescherming inhoudt, het verplicht karakter ervan en wat wordt gerealiseerd met deze sociale bescherming.

Vijf klachten waren ontvankelijk maar ongegrond. De verwijzing naar een reeds lang afgelopen collectieve schuldenregeling bij het opvragen van de zorgpremies, kwam hard aan bij een burger. Dit was echter de reden voor de Vlaamse Zorgkas om hem aan te schrijven. Bij een andere klacht werd het zorgbudget uitbetaald aan de schuldbemiddelaar en niet langer aan de burger zelf. De zorgkas was hiertoe verplicht in het kader van de collectieve schuldenregeling van de klager. De klager werd doorverwezen naar de schuldbemiddelaar om eventueel andere afspraken te maken. Eén klager had

niet tijdig een nieuw attest van zorgbehoevendheid bezorgd voor de verlenging van haar zorgbudget, waardoor haar zorgbudget werd stopgezet en een aantal maanden niet werd uitbetaald. Aan de klager werd de nodige informatie bezorgd over de verlenging van het zorgbudget. De brieven inzake de verlenging van het zorgbudget van een andere klager werden verstuurd naar haar dochter omdat die zich had opgegeven als contactpersoon. De brieven waren echter nooit bij de zorgbehoevende zelf geraakt. Op vraag van de klager werd de contactpersoon verwijderd en zou alle communicatie terug aan haar worden bezorgd.

Vier klachten waren gegrond. Een burger kreeg steeds de betalingsuitnodigingen van een lid van de Vlaamse Zorgkas die voorheen op hetzelfde adres woonde. De Vlaamse Zorgkas baseert zich op de gegevens van het rijksregister en aangezien de ex-bewoner niet werd uitgeschreven, was de Vlaamse Zorgkas genoodzaakt om op dit adres te blijven aanschrijven. Uiteindelijk werd vanuit de zorgkas contact opgenomen met de stad Gent, wat resulteerde in de ambtshalve afvoering van de bewoner. Ook de ambtshalve aansluiting bij de Vlaamse Zorgkas werd stopgezet.

Twee personen hadden documenten om hun vrijstelling te bewijzen bezorgd aan het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming en hadden geen vrijstelling gekregen. Bij één persoon werden de documenten door het agentschap alleen aan het dossier van de vrouw gekoppeld. Dit werd rechtgezet door het agentschap zodat de man ook was vrijgesteld. De andere persoon bezorgde bijkomende documenten waardoor hij toch kon vrijgesteld worden van de betaling van de zorgpremie.

Eén persoon had een aangetekend schrijven ontvangen van de zorgkas ondanks dat hij zijn zorgpremie had betaald en hierover een mail had verstuurd. De mail van betrokkene werd door onze frontoffice van de Vlaamse Infolijn verkeerdelijk afgesloten zonder gevolg, waardoor deze nooit tot bij de zorgkas was geraakt. Dit werd opgenomen met de betrokken voorlichter en bijgestuurd. De aangetekende zending was op het moment van de mail reeds opgemaakt en naar de drukker verstuurd waardoor deze evenwel niet kon worden tegengehouden.

Verbeteracties 2019

Geplande verbeteracties in 2020

Op de formulieren voor de aanvraag van een zorgbudget kunnen de gegevens van de vertegenwoordiger van de zorgbehoevende worden ingevuld. Alle communicatie verloopt daarna via deze vertegenwoordiger. Naar aanleiding van de klacht zal bekeken worden of op het moment van de verlenging van het zorgbudget de gegevens van de vertegenwoordiger niet kunnen geëvalueerd worden.

Begin 2020 wordt een campagne over de Vlaamse sociale bescherming (VSB) gelanceerd waarbij de VSB opnieuw zal worden toegelicht. Een betere bekendheid bij de bevolking blijkt toch nodig. Hopelijk kunnen zo de terugkerende vragen en klachten over de regelgeving worden teruggedrongen.

Volgens de regelgeving moet het geïnde bedrag aan zorgpremies worden toegekend aan het meest recente jaar waarvoor de zorgpremie niet of niet volledig werd betaald. Dit is verwarrend voor de burgers. Door de afschaffing van de opschorting met verlies van rechten is er geen voordeel meer verbonden aan het bestemmen op het meest recente jaar. We willen dan ook voorstellen om de regelgeving te wijzigen zodat de geïnde bedragen aan zorgpremies aan het oudste jaar kunnen worden toegekend. Dit zal het terug begrijpelijk maken voor de burger en het aantal vragen hierover aan de zorgkas verminderen.

Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2019

Globaal klachtenbeeld 2019

Over de dienstverlening

2019 is een werkjaar van de voortzetting van de dienstverlening van het vorig werkjaar van het Departement WVG.

Op 1 januari 2019 trad het [toezichtdecreet](#) in werking voor het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Dit decreet legt duidelijke regels vast voor de inspecteurs, en die gelden binnen alle sectoren van het beleidsdomein.

Het toezichtdecreet voorziet in een aantal toezichtrechten voor inspecteurs, maar biedt ook heel wat rechten voor de geïnspecteerde. Het decreet versterkt zo de positie van de geïnspecteerde voorzieningen. Het biedt ook duidelijkheid over hún rechten. Met dit decreet wordt duidelijk afgelijnd wat er wel en niet mag/moet tijdens inspecties. [Meer info is beschikbaar op onze website.](#)

Op 17 maart 2015 besliste de directieraad om voor de afdeling Justitiehuisen, de toenmalige MOD Personeel en de afdelingen Zorginspectie een klachtenbehandelaar aan te duiden binnen deze respectievelijke afdelingen zelf. Voor de overige afdelingen van het departement gebeurt de klachtenbehandeling op niveau van het departement.

Op basis van een analyse van de uitgevoerde klachtenafhandeling, werd er via een interne werkgroep voorzien in de opmaak van een afdelingsnota rond dit thema, die midden 2019 werd gevalideerd. Deze nota gaat ruimer dan procedurale beschrijving van de klachtenafhandeling. Er is ook aandacht op de preventie en analyseren van klachten, met het oog op het nastreven van eventuele structurele verbeteringen. In 2019 heeft de afdeling Justitiehuisen het klachtenmanagement verder uitgewerkt, conform bovenvermelde afdelingsnota. Naast de formele, schriftelijke klachtenprocedure werden ook andere mogelijkheden van klachtenafhandeling concreet voorzien. Dit uitgewerkt klachtenmanagement werd via provinciale infosessies toegelicht aan de medewerkers binnen de afdeling Justitiehuisen.

In 2019 is het Decreet houdende de justitiehuisen en de juridische eerstelijnsbijstand ook definitief goedgekeurd <https://www.vlaamsparlement.be/parlementaire-documenten/parlementaire-initiatieven/1314011>

Het decreet bevat volgende krachtlijnen:

- bestendigen en verankeren van de opdrachten, met uitzondering van de eerstelijnswerking
- toevoegen van een opdracht rond het uitbouwen, installeren, faciliteren en in stand houden van sector-overschrijdende samenwerkingsverbanden en netwerken op het kruispunt van justitie, politie, welzijn en zorg
- expliciteren van de basisdoelstellingen van de JH en het VCET
- expliciteren van de basisprincipes bij het omgaan met justitiabelen

- combinatie van een organisatorische schaalvergroting door een maximale aansluiting bij de hervormde gerechtelijke arrondissementen en het behouden/versterken van de lokale toegankelijkheid en werking
- creëren van een stevige rechtsgrond voor het omgaan met persoonsgegevens en het uitwisselen van gegevens
- centraal stellen van de samenwerking met andere partners

Ook rond de werking, organisatie, toezicht, wetenschappelijke onderbouw en innovatie worden bepalingen opgenomen in het decreet.

Het decreet voorziet dat de justitiehuzen geen opdracht meer vervullen in het kader van de eerstelijnsbijstand en het onthaal van burgers. Het onthaal van burgers die op zoek zijn naar eerstelijns rechtshulp zal worden meegenomen binnen het geïntegreerd breed onthaal van de sociale hulp- en dienstverlening. De juridische eerstelijnsbijstand verleend door advocaten wordt daarentegen geregeld in voorliggend voorstel van decreet. Dit gedeelte wordt niet door de afdeling Justitiehuzen opgevolgd maar door de afdeling Welzijn en Samenleving.

We stellen vast dat er weinig zijn in verhouding tot de hoeveelheid klachten met de burger. Dit kan verklaard worden door: de gezagsrelatie waarin cliënten zitten, de manier om klacht in te dienen onvoldoende gekend is en het capteren van klachten beter geregeld kan worden. Voor het capteren van klachten is er in 2019 een traject uitgewerkt.

Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

In 2019 ontving het Departement WVG (incl. VIPA en VASGAZ) **27 eerstelijnsklachten** over de eigen dienstverlening en **1 tweedelijnsklacht** betreffende een materie gelieerd aan de afdeling Welzijn & Samenleving dus 28 klachten in totaal.

27 klachten waren ontvankelijk, één klacht werd onontvankelijk verklaard aangezien de feiten die aanleiding gaven tot de klacht onvoldoende geëxpliciteerd werden om een formeel klachtenonderzoek te kunnen openen. De indiener werd om meer uitleg gevraagd, deze vraag werd echter niet beantwoord. Eén klacht werd door de indiener en cours de route ingetrokken.

Het merendeel van de ontvankelijke klachten zitten bij de afdelingen Zorginspectie (13) en Justitiehuzen (12). Daarnaast waren er twee klachten over de afdeling HR&O. Dat Zorginspectie en Justitiehuzen het leeuwendeel van de klachten voor hun rekening nemen ligt in lijn met de vorige jaren en is vermoedelijk te wijten aan het direct contact die de inspecteurs en justitie-assistenten hebben met de burger alsook de gevoelige materies die deze afdeling behandelen en de potentieel ingrijpende gevolgen van negatieve rapportage voor de betrokkenen.

Voor VIPA waren er geen klachten in 2019 (idem in 2017 en 2018), en evenmin voor de entiteit VASGAZ.

In slechts één geval werd geopteerd de klacht niet te behandeld conform een in het Bestuursdecreet voorziene grond van niet-behandeling. I.c. ging het om een klacht omtrent de sluitingsbeslissing van een zorginstelling door Zorg & Gezondheid (Z&G) waarbij Zorginspectie een rol speelde in de handhavingsprocedure. Aangezien er tegen de intrekking van de erkenning door Z&G beroep bij de Raad van State lopende was werd in samenspraak met de Vlaamse ombudsdienst beslist de klacht niet te behandelen op grond van het hangend jurisdictioneel beroep.

- 10 klachten waren gegrond, 1 is stopgezet en 16 klachten waren ongegrond
- 8 klachten zijn opgelost, 2 niet opgelost, 8 conciliërend behandeld en 1 stopgezet.

Van de 25 (en ingetrokken klacht) door de klachtenbehandelaars van het Departement WVG behandelde klachten (dus exclusief de stopzetting en één onontvankelijke klacht en één klacht werden afgewezen wegens een decretale grond van niet-behandeling) werden 17 behandeld binnen de decretaal voorziene termijn van 45 dagen. Bij 8 dossiers was een verlenging nodig: 2 daarvan overschreden de decretaal voorziene termijn van 90 dagen. De reden van verlenging was in de overgrote meerderheid van de gevallen (6) de organisatie van een conciliërend gesprek. De overige verlengingen waren te wijten aan een bijkomende inspectie door Zorginspectie en het kerst- en eindejaarsverlof van het jaar 2018.

Ongeveer de helft van de ontvangen klachten (28 van de 56) in het Departement WVG zijn doorverwijzingen van klachten waarbij het departement niet bevoegd is voor de aangeklaagde dienstverlening: 28 doorverwijzingen in het werkjaar 2019 wat een daling is tov 2018 (toen 52 doorverwijzingen).

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het departement werden in het werkjaar 2019 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

De meeste klachtendossiers gaan over dienstverlening in de afdeling Justitiehuisen of over de inspecties bij de afdelingen Zorginspectie.

Bij Zorginspectie gaat het over:

- Er is een stijging met 8 klachten (2018) naar 13 (2019) over de werking van Zorginspectie.
 - Zorginspectie heeft in 2019 ingezet op de bemiddelende aanpak (2019 – 3 gesprekken). We merken dat deze 'bemiddelende aanpak' veelal werkt in het zoeken naar een oplossingsgerichte aanpak. Dit wordt ook meestal geapprecieerd door de klachtindiener, ook al is er in eerste instantie, soms weerstand om in te gaan op een uitnodiging.
 - Traditiegetrouw gebeuren de meeste inspecties in de sector van de kinderopvang en ontvangen we hier ook de meeste klachten over. De klachten gaan vaak over onaangekondigde inspecties die (zeker voor kleinere voorzieningen) impact hebben en de werking verstoren.
 - Een aantal klachten gaat over de houding van de inspecteur, de inspectie ter plaatse, of de 'suggestieve' vraagstelling, vaak gaan de klachtelementen ook over de inhoud van het inspectieverslag
- We merken een toename van de mondigheid van de klachtindiener. Er wordt sneller en vaker met grote (vaak onterechte) beschuldigende woorden gesproken, wat een enorme impact heeft op de integriteit van de inspecteur (vb: valselijk beschuldigd worden van racisme, ...).

Bij Justitiehuisen gaat het over:

- Een aantal klachten gaan over de inhoud en/of wijze waarop het maatschappelijk onderzoek werd uitgevoerd.
- Verschillende klachten gingen over het de dienstverlening en/of werking van het VCET, meer concreet de betwisting van een sanctie of beslissing. Daarnaast was er ook eentechnische klacht naar aanleiding van de installatie van een box, hygiënische vragen bij een enkelband, problemen rond de uurrooster en de houding van de VCET-medewerker aan de telefoon.
- Een klacht had betrekking op onze website waar teveel vakterminologie werd gebruikt.
- Een klacht ging over de werking en het niet kunnen gebruik maken van de ketenaanpak.

Klachtenbeeld doorverwijzingen 2019

Voor deze rapportageperiode ligt het aantal doorverwijzingen (28) gevoelig lager dan de vorige periode (52) dus een daling met meer dan de helft.

Inhoudelijk zijn die klachten te divers om een rangschikking te maken van meest voorkomende thema's. Het kan gaan van een pro deo-advocaat die een ereloon aanrekenet waarmee men niet akkoord is over klachten van geïnterneerden in Forensisch Psychiatrische Ziekenhuizen (FPC's) tot een dame die haar beklag maakte over een onheuse behandeling door het personeel van penitentiair complex van Brugge.

Algemeen kan men stellen dat de burger het element 'welzijn' in de benaming van het departement zeer breed interpreteert inclusief brandveiligheid in een bedrijf, burenhinder (bv. lawaai en lichtvervuiling vanwege een naburige voetbalclub) en ontevredenheid over de werking van Justitie. Ook is het voor veel mensen niet duidelijk waar ze met hun klacht (bv. over het groeipakket) terecht kunnen, ook over bevoegdheden van de Vlaamse overheid als daarbuiten.

In een kleine minderheid van de gevallen gaat het om klagers die de meest diverse instellingen en personen (ministeries, FOD's, parlementen, politici....) aanschrijven in de hoop gehoor te vinden. Ook als hun klacht al door de bevoegde dienst of instelling ten gronde werd behandeld en ongegrond werd verklaard of kennelijk onredelijk is zoals algeheel ongenoegen over de Belgische Justitie of het aanklagen van wantoestanden die niet in de feiten lijken te bestaan.

Globaal genomen zijn er 2 grote groepen te onderscheiden:

- Burgers die ergens anders niet de gezochte informatie vinden of geen antwoord krijgen.
- Burgers die hun 'onwelzijn' in hun persoonlijke situatie uiten en daarom het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin aanschrijven.

Verbeteracties 2019

Gerealiseerde verbeteracties in 2019

Voor Zorginspectie is er specifieke informatie beschikbaar <https://www.departementwvg.be/home-zorginspectie-klachten#waar-kan-ik-terecht-met-een-klacht-over-een-inspectie->

Er werd in 2019 ook een folder uitgewerkt die de inspecteurs kunnen afgeven of die per mail kan doorgestuurd worden. Deze folder is een verdere uitwerking van het toezichtdecreet dat de positie van de verzoeker wil versterken.

https://www.departementwvg.be/sites/default/files/media/2018118_zi_folderA4-klachten.pdf

Voor de afdeling Justitiehuisen is ook een specifiek afsprakenkader gemaakt. Een werkgroep werkte dit uit, is goedgekeurd door de directieraad en werd toegelicht in alle justitiehuisen. Dit zorgde voor een grotere alertheid en duidelijke procedures voor het doorgeven van een klacht.

Lopende verbeteracties in 2019

In het bestuursdecreet is opgenomen dat de klachtenbehandeling een goede link met communicatie moet houden. Binnen het Departement WVG zijn we met de klachtenbehandelaars aan het overleggen hoe een nauwere samenwerking structureel kan ingebed worden.

Geplande verbeteracties in 2020

In het regeerakkoord is opgenomen

We realiseren één meldpunt waar men terecht kan met alle mogelijke klachten over zorg. Dit meldpunt verzorgt de doorverwijzing van klachten en bemiddelt zelf waar mogelijk tussen de patiënt, de zorgverlener en de zorginstellingen.

In de beleidsnota van Wouter Beke, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding

Klachtenbeheer is een belangrijk onderdeel van het aanbieden van kwaliteitsvolle zorg. In samenspraak met de betrokken instellingen worden de mogelijkheden omtrent het opzetten van een centraal meldpunt 'klachten in de zorg' onderzocht op haalbaarheid. We bekijken of we dit principe kunnen verankeren in het herwerkte kwaliteitsdecreet.

Deze beleidspistes worden in 2020 verder bekeken. Er wordt (samen met de agentschappen) nagegaan hoe dit centraal meldpunt 'klachten in de zorg' haalbaar is en vorm kan krijgen.

INTERNE TWEEDE LIJN 2019

Globaal klachtenbeeld 2019

Over de dienstverlening

Interne tweede lijn klachtenbehandeling is behandeling van klachten over de dienstverlening van welzijnsvoorzieningen die door het departement worden aangestuurd (d.i. erkend en/of gesubsidieerd).

De welzijnsvoorzieningen die ressorteren onder de toepassing van het Vlaams Kwaliteitsdecreet van 17 oktober 2003 zijn verplicht klachtenbemiddeling en –behandeling te organiseren over de eigen dienstverlening ten aanzien van de gebruikers/cliënten van hun voorziening. Wanneer de verzoekers niet akkoord gaan met de klachtenbehandeling door de welzijnsvoorziening, kunnen ze daarna terecht op de 'interne tweede Lijn'-klachtenbehandeling bij het aansturend Departement WVG.

Voor de dienstverlening van de 'Centra voor Algemeen Welzijnswerk' (CAW) gebeurt de klachtenbehandeling in tweede lijn uitsluitend door de Vlaamse Ombudsdienst, conform de sectorale afspraken van maart 2008.

Zoals hoger gezegd, sturen het VIPA en het VASGAZ geen dienstverlening van tweedelijnsvoorzieningen aan.

In 2019 heeft het Departement WVG geen interne tweedelijnsklachten ontvangen.

In 2019 heeft het Departement WVG (incl. VIPA en VASGAZ) 1 tweedelijnsklacht afgehandeld (tegenover 0 in 2018). Dit was bij de afdeling Welzijn en Samenleving.

Voor VIPA en de entiteit VASGAZ waren er geen klachten in 2019.

Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

Er was in 2019 1 klacht tweede lijn bij de afdeling Welzijn en Samenleving over een subsidie van de Commissie Juridische Bijstand (CJB) van Gent. Deze subsidie werd herzien.

Binnen de interne Tweede Lijn klachtenbehandeling van het departement werden in het werkjaar 2019 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

Klachtenbeeld 2019: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Omdat er 1 dossier is, kan er geen algemeen klachtenbeeld gegeven worden.

Verbeteracties 2019

Voor de dienstverlening van de 'Centra voor Algemeen Welzijnswerk' (CAW) gebeurde de klachtenbehandeling in tweede lijn uitsluitend door de Vlaamse Ombudsdienst, volgens de sectorale afspraken van maart 2008.

In 2019 is er een overleg geweest en werden deze sectorale afspraken aangepast. Hierdoor wordt de klachtenbehandeling in tweede lijn van de CAW's vanaf 1 januari 2020 opgenomen door het Departement WVG of Opgroeien (luik adoptie bij de CAW's).

Kabinet van de minister bevoegd voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

In het kabinet werden er geen klachtdossiers ontvangen.

BIJLAGE: Overzicht klachtencijfers 2015-2018 (vorige legislatuur)

| 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 bescherming | VL Zorg-kas | DEPARTEMENT (incl. Zorginspectie en Justitiehuizen) + VIPA + VA&GAZ | 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 | X | 32 | 8 | 23 | 18 |
| (2) Eerste Lijn Personeel | 2018 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | X | 0 | 0 | 2 | 0 |
| (3) Interne Tweede Lijn | 2018 | 750 | 449 | 32 | 5 | 44 | 220 | X | X | 0 | X |
| 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 | 725 | 131 | 51 | 95 | 220 | 32 | 8 | 58 | 33 |
| (7) Conciliërende klachtenbehandeling (1ste+ Interne 2de Lijn) | 2018 | 553 | 550 | X | 3 | X | X | X | X | X | X |
| 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 bescherming | VL Zorg-kas | DEPARTEMENT (incl. Zorginspectie en Justitiehuizen) + VIPA + VA&GAZ | Kabinet WVG |
| Voor de 7 onderstaande categorieën: elk klachtendossier wordt slechts 1-maal geteld. Bv. Een ingetrokken klacht wordt geteld bij 'Intrekking' en niet meegeteld bij 'Eerste Lijn'. | | | | | | | | | | | |
| (1) Eerste Lijn (+ Coörd.) | 2017 | 414 | 153 | 99 | 38 | 16 | X | 54 | 9 | 23 | 22 |
| (2) Eerste Lijn Personeel | 2017 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | X | 0 | 0 | 2 | 0 |
| (3) Interne Tweede Lijn | 2017 | 776 | 450 | 25 | 8 | 64 | 227 | X | X | 2 | X |
| Tussen-Totaal | 2017 | 1 192 | 603 | 124 | 46 | 80 | 227 | 54 | 9 | 27 | 22 |
| (4) Doorverwijzing buiten WVG | 2017 | 106 | 0 | 15 | 0 | 52 | 0 | 0 | 0 | 27 | 12 |
| (5) Intrekking (1ste+ Interne 2de Lijn) | 2017 | 52 | 27 | 4 | 14 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 |
| (6) Stopzetting (1ste+ Interne 2de Lijn) | 2017 | 104 | 82 | 3 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| TOTAAL-1 dossiers | 2017 | 1 454 | 712 | 146 | 76 | 134 | 227 | 54 | 9 | 60 | 36 |
| (7) Conciliërende klachtenbehandeling (1ste+ Interne 2de Lijn) | 2017 | 626 | 613 | X | 13 | X | X | X | X | X | X |
| TOTAAL-2 dossiers | 2017 | 2 080 | 1 325 | 146 | 89 | 134 | 227 | 54 | 9 | 60 | 36 |

| 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 | VL Zorg-fonds | VL Zorg-kaa | DEPARTEMENT (Incl. Zorginspectie en Justitiehuizen) + VIPA | Kabinet WVG |
| Voor de 7 onderstaande categorieën: elk klachtendossier wordt slechts 1-maal geteld. Bv. Een ingetrokken klacht wordt geteld bij 'Intrekking' en niet meegeteld bij 'Eerste Lijn'. | | | | | | | | | | |
| (1) Eerste Lijn | 2016 | 424 | 218 | 42 | 48 | 22 | 22 | 19 | 33 | 20 |
| (2) Eerste Lijn Personeel | 2016 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| (3) Interne Tweede Lijn | 2016 | 487 | 438 | 19 | 8 | 21 | | | 1 | |
| Tussen-Totaal | 2016 | 916 | 856 | 61 | 56 | 43 | 22 | 19 | 39 | 20 |
| (4) Doorverwijzing buiten WVG | 2016 | 43 | 0 | 9 | 0 | 3 | 0 | 0 | 16 | 15 |
| (5) Intrekking (1ste+ Interne 2de Lijn) | 2016 | 66 | 46 | 0 | 12 | 1 | 0 | 0 | 1 | 6 |
| (6) Stopzetting (1ste+ Interne 2de Lijn) | 2016 | 107 | 95 | 3 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAAL-1 dossiers | 2016 | 1.132 | 797 | 73 | 77 | 47 | 22 | 19 | 56 | 41 |
| (7) Concillerende klachtenbehandeling (1ste+ Interne 2de Lijn) | 2016 | 676 | 665 | | 11 | | | | | |
| TOTAAL-2 dossiers | 2016 | 1.808 | 1.462 | 73 | 88 | 47 | 22 | 19 | 56 | 41 |

| Ter vergelijking werkjaar 2015 Algemeen Totaal | | | | | | | | | | |
|---|------|---------------------------|---------------|------|-----|----|---------------|-------------|--|-------------|
| Eerste Lijn klachten, Interne Tweede Lijn klachten, Doorverwezen klachten buiten WVG | | | | | | | | | | |
| TOTALEN | Jaar | TOTAAL beleids-domein WVG | Kind en Gezin | VAPH | JWZ | ZG | VL Zorg-fonds | VL Zorg-kaa | DEPARTEMENT (Incl. Zorginspectie en Justitiehuizen) + VIPA | Kabinet WVG |
| Voor de 7 onderstaande categorieën: elk klachtendossier wordt slechts 1-maal geteld. Bv. Een ingetrokken klacht wordt geteld bij 'Intrekking' en niet meegeteld bij 'Eerste Lijn'. | | | | | | | | | | |
| (1) Eerste Lijn | 2015 | 293 | 142 | 37 | 31 | 4 | 17 | 12 | 14 | 36 |
| (2) Eerste Lijn Personeel | 2015 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| (3) Interne Tweede Lijn | 2015 | 152 | 75 | 26 | 4 | 46 | | | 1 | |
| Tussen-Totaal | 2015 | 449 | 217 | 63 | 35 | 50 | 17 | 12 | 19 | 36 |
| (4) Doorverwijzing buiten WVG | 2015 | 46 | 0 | 7 | 4 | 20 | 0 | 0 | 7 | 8 |
| (5) Intrekking (1ste+ Interne 2de Lijn) | 2015 | 27 | 15 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| (6) Stopzetting (1ste+ Interne 2de Lijn) | 2015 | 45 | 38 | 3 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAAL-1 dossiers | 2015 | 567 | 270 | 73 | 45 | 74 | 17 | 12 | 26 | 50 |
| (7) Concillerende klachtenbehandeling (1ste+ Interne 2de Lijn) | 2015 | 349 | 323 | | 26 | | | | | |
| TOTAAL-2 dossiers | 2015 | 916 | 593 | 73 | 71 | 74 | 17 | 12 | 26 | 50 |

Rapportages Zorgkassen

Rapportages Zorgkassen

Klachtenrapportage Vlaamse Zorgkas 2019

De Vlaamse Zorgkas ontving 23 klachten in 2019. Zoals de voorgaande jaren gaat het om een beperkt aantal klachten gezien het grote doelpubliek en het groot aantal ambtshalve aansluitingen. De Vlaamse Zorgkas hecht veel belang aan een goede dienstverlening en klantvriendelijke aanpak. Vaak kan bij het eerste contact met een ontevreden burger al de nodige informatie worden gegeven door de dossierbehandelaars waardoor het nooit tot een geregistreerde klacht komt.

De klachten werden grotendeels rechtstreeks door de burgers zelf ingediend bij de Vlaamse Zorgkas. Drie klachten bereikten ons via de Vlaamse Ombudsdienst, het kabinet van minister Vandeurzen en een vertegenwoordiger van de burger.

14 klachten waren niet ontvankelijk. De meerderheid waren niet ontvankelijk op basis van beleid en regelgeving. De Vlaamse Sociale Bescherming met de jaarlijkse zorgpremies en het systeem van solidariteit werd bijvoorbeeld door 5 klagers in vraag gesteld. Door de nodige toelichting te geven bij de wetgeving werd geprobeerd om de klagers meer inzicht te geven in wat de Vlaamse Sociale Bescherming inhoudt, het verplicht karakter ervan en wat wordt gerealiseerd met deze sociale bescherming. Daarnaast werd de aansluiting bij de Vlaamse Zorgkas betwist door 3 burgers. Het opvragen van zorgpremies met terugwerkende kracht en het moeten betalen van een volledig jaar wanneer men maar voor een gedeelte van het jaar was ingeschreven in Vlaanderen, was eveneens aanleiding voor 3 burgers om klacht in te dienen. De toekenning van de betaling van de zorgpremie aan het jongste jaar, was voor een burger heel verwarrend. Hij kon niet begrijpen waarom niet aan het oudste jaar werd toegekend. Ook aan deze 7 burgers werd de nodige uitleg gegeven bij de regelgeving.

Eén burger vond dat zorgbudgetten onterecht werden toegekend aan een buur, maar kon hier geen belang aantonen. Aan deze burger werd de nodige toelichting gegeven over de procedure die moet gevolgd worden om in aanmerking te komen voor een zorgbudget en over de controles die toezien op een correcte toepassing van die procedures.

Tenslotte was één klacht onontvankelijk omdat de klager niet alle beroepsprocedures had aangewend. De aanvraag voor een zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden van de klager werd negatief beslist. De klager was niet tevreden over de indicatiestellers en hoe zijn zorgbehoefte werd gemeten. Deze klacht werd doorgestuurd naar het Agentschap voor Vlaamse Sociale Bescherming zodat de klacht kon worden geregistreerd als beroep tegen de negatieve beslissing.

Vijf klachten waren ontvankelijk, maar na verder onderzoek bleek dat de Vlaamse Zorgkas correct had gehandeld. De verwijzing naar een reeds lang afgelopen collectieve schuldenregeling bij het opvragen van de zorgpremies, kwam hard aan bij een burger. Dit was echter de reden voor de Vlaamse Zorgkas om hem aan te schrijven. Bij een andere klacht werd het zorgbudget uitbetaald aan de schuldbemiddelaar en niet langer aan de burger zelf. De zorgkas was hiertoe verplicht in het kader van de collectieve schuldenregeling van de klager. De klager werd doorverwezen naar de schuldbemiddelaar om eventueel andere afspraken te maken. Eén klager had niet tijdig een nieuw attest van zorgbehoevendheid bezorgd voor de verlenging van haar zorgbudget, waardoor haar zorgbudget werd stopgezet en een aantal maanden niet werd uitbetaald. Aan de klager werd de nodige informatie bezorgd over de verlenging van het zorgbudget. De brieven inzake de verlenging van het zorgbudget van een andere klager werden verstuurd naar haar dochter omdat die zich had opgegeven als contactpersoon. De brieven waren echter nooit bij de zorgbehoevende zelf geraakt. Op vraag van de klager werd de contactpersoon verwijderd en zou alle communicatie terug aan haar worden bezorgd.

Vier klachten waren gegrond. Een burger kreeg steeds de betalingsuitnodigingen van een lid van de Vlaamse Zorgkas die voorheen op hetzelfde adres woonde. De Vlaamse Zorgkas baseert zich op de gegevens van het rijksregister en aangezien de ex-bewoner niet werd uitgeschreven, was de Vlaamse Zorgkas genoodzaakt om op dit adres te blijven aanschrijven. Uiteindelijk werd vanuit de zorgkas contact opgenomen met de stad Gent, wat resulteerde in de ambtshalve afvoering van de bewoner. Ook de ambtshalve aansluiting bij de Vlaamse zorgkas werd stopgezet.

Twee personen hadden documenten om hun vrijstelling te bewijzen bezorgd aan het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming en hadden geen vrijstelling gekregen. Bij één persoon werden de documenten door het agentschap alleen aan het dossier van de vrouw gekoppeld. Dit werd rechtgezet door het agentschap zodat de man ook was vrijgesteld. De andere persoon bezorgde bijkomende documenten waardoor hij toch kon vrijgesteld worden van de betaling van de zorgpremie.

Eén persoon had een aangetekend schrijven ontvangen van de zorgkas ondanks dat hij zijn zorgpremie had betaald en hierover een mail had verstuurd. De mail van betrokkene werd door onze frontoffice van de Vlaamse Infolijn verkeerdelijk afgesloten zonder gevolg, waardoor deze nooit tot bij de zorgkas was geraakt. Dit werd opgenomen met de betrokken voorlichter en bijgestuurd. De aangetekende zending was op het moment van de mail reeds opgemaakt en naar de drukker verstuurd waardoor deze evenwel niet kon worden tegengehouden.

Verbeteracties

Op de formulieren voor de aanvraag van een zorgbudget kunnen de gegevens van de vertegenwoordiger van de zorgbehoevende worden ingevuld. Alle communicatie verloopt daarna via deze vertegenwoordiger. Naar aanleiding van de klacht zal bekeken worden of op het moment van de verlenging van het zorgbudget de gegevens van de vertegenwoordiger niet kunnen geëvalueerd worden.

Begin 2020 wordt een campagne over de Vlaamse sociale bescherming (VSB) gelanceerd waarbij de VSB opnieuw zal worden toegelicht. Een betere bekendheid bij de bevolking blijkt toch nodig. Hopelijk kunnen zo de terugkerende vragen en klachten over de regelgeving worden teruggedrongen.

Volgens de regelgeving moet het geïnde bedrag aan zorgpremies worden toegekend aan het meest recente jaar waarvoor de zorgpremie niet of niet volledig werd betaald. Dit is verwarrend voor de burgers. Door de afschaffing van de opschorting met verlies van rechten is er geen voordeel meer verbonden aan het bestemmen op het meest recente jaar. We willen dan ook voorstellen om de regelgeving te wijzigen zodat de geïnde bedragen aan zorgpremies aan het oudste jaar kunnen worden toegekend. Dit zal het terug begrijpelijk maken voor de burger en het aantal vragen hierover aan de zorgkas verminderen.

AGENTSCHAP ZORG & GEZONDHEID

Afdeling Vlaamse Sociale Bescherming
Koning Albert II-laan 35 bus 37, 1030 BRUSSEL
T 02 553 46 90
vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be
www.vlaamsesocialebescherming.be

In te vullen door de
behandelende afdeling
ontvangstdatum

Waarvoor dient dit formulier?

De ombudsfunctie bij de zorgkas moet jaarlijks een verslag opstellen, met betrekking tot de klachten die het voorbije kalenderjaar ingediend zijn bij de zorgkas. Dat jaarverslag omvat:

- een overzicht van het aantal klachten;
- het voorwerp van de klachten;
- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- het gevolg dat gegeven is aan het actieplan dat de ombudspersoon opstelt om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren.

Aan de hand van dit formulier bezorgen de zorgkassen de gevraagde gegevens aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Wie ondertekent dit formulier?

De ombudspersoon bij de zorgkas ondertekent het formulier.

Aan wie bezorgt u dit formulier?

Bezorg dit formulier uiterlijk op 31 januari aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Stuur het bij voorkeur via e-mail naar vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be, ilona.nijs@vlaanderen.be en kristof.despiegeleer@vlaanderen.be.

Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

286 klachten in de periode 01/01/2019 tot en met 31/12/2019

2 Binnen welke termijn werden de klachten bij de zorgkas gemiddeld behandeld?

Geef het gemiddelde aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord.

9,14 dagen

3 Vul het aantal klachten in per categorie van behandeltermijn.

aantal klachten met behandeltermijn 0 – 45 dagen: 284

aantal klachten met behandeltermijn > 45 dagen: 2

4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

12

5 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

al eerder klacht ingediend: 0

niet alle beroepsprocedures aangewend: 2 klachten werden afgesloten omdat indiener van de klacht niet reageerde op de vraag zijn klacht te verduidelijken

geen belang: 5 klachten zijn klachten die over een derde gaan, niet over CM Zorgkas
3 klachten bleken volgens de klager uiteindelijk geen klacht te zijn
1 klacht geen belang

| | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> anonieme klacht: | 0 |
| <input type="checkbox"/> klacht over beleid en regelgeving: | 1 |

6 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?

274

7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

| | |
|--|-----|
| <input type="checkbox"/> aansluiting: | 22 |
| <input type="checkbox"/> zorgpremie: | 125 |
| <input type="checkbox"/> zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: | 51 |
| <input type="checkbox"/> zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: | 18 |
| <input type="checkbox"/> zorgbudget voor mensen met een handicap: | 8 |
| <input type="checkbox"/> mobiliteitshulpmiddelen: | 10 |
| <input type="checkbox"/> zorgticket residentiële ouderenzorg: | 0 |
| <input type="checkbox"/> andere: | 40 |

8 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.

Aansluiting: klachten omdat:

aansluiting niet geregeld geraakt is,
geen rekening gehouden is met statuut verhoogde tegemoetkoming
ze buiten Vlaanderen wonen en toch aangesloten zouden moeten zijn

Zorgpremie: klachten over

rappel achterstallige betalingen
boete wegens niet betalen zorgpremie
niet ontvangen uitnodiging betalen premie
de drager van de uitnodiging tot betalen (brief, mail, via Doccle)
de zorgpremie die meerdere keren betaald is
verrekening te betalen zorgpremie met uitbetaalde tussenkomst

Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden : klachten over

niet gestorte tussenkomsten
terugvorderingen
de duurtijd om de hele aanvraagprocedure voor zorgbudget volledig te doorlopen.
de bepaling en hoogte van de score van hulpbehoevendheid (indicatiestelling)

Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: klachten over

Niet verkregen uitbetalingen
criteria voor bepalen van het recht
informatie over zorgbudget voor ouderen

Zorgbudget voor mensen met een handicap: klachten over

niet verkregen uitbetalingen
doorlooptijd van de dossierafhandeling

Mobiliteitshulpmiddelen: Klachten over

de complexiteit en duurtijd procedure aanvraag mobiliteitshulpmiddel

Andere: klachten over

het documentenplatform Doccle
bereikbaarheid van de CM Zorgkas
brieven verstuurd naar verkeerd adres

9 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per categorie van gegrondheid.

Bij betwiste klachten heeft de klachtenbehandeling op basis van alle verzamelde elementen niet voldoende elementen of objectieve basis om te besluiten of de klacht gegrond of niet gegrond is. Het gaat hier vaak om 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.

| | |
|---|-----|
| <input type="checkbox"/> gegrond: | 170 |
| <input type="checkbox"/> deels gegrond: | 0 |
| <input type="checkbox"/> ongegrond: | 104 |
| <input type="checkbox"/> betwist: | 0 |

10 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per geschonden norm.

| | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> niet correcte beslissing: | 4 |
| <input type="checkbox"/> te lange behandeltermijn: | 54 |
| <input type="checkbox"/> ontoereikende informatieverstrekking: | 17 |
| <input type="checkbox"/> onvoldoende bereikbaarheid: | 4 |
| <input type="checkbox"/> onheuse bejegening: | 1 |
| <input type="checkbox"/> andere: | 90 waarvan ongeveer driekwart over drager waarop uitnodiging tot betalen zorgpremie verstuurd is. |

11 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.

| | |
|--|-----|
| <input type="checkbox"/> opgelost: | 165 |
| <input type="checkbox"/> deels opgelost: | 2 |
| <input type="checkbox"/> niet opgelost: | 3 |

Gegevens met betrekking tot het actieplan van de zorgkas

12 Welke acties heeft de zorgkas het voorbije jaar ondernomen om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren?

Uitgewerkte klachtenprocedure op niveau CM-Zorgkas opgemaakt.
Alle medewerkers zijn uitvoerig gebriefd en passen de procedure toe.
Op deze manier is CM-Zorgkas beter in staat klachten te capteren en sneller acties te ondernemen.

Nieuw digitaal systeem voor telefonie laat toe klanten in wachtrij te zetten zodat ze niet onmiddellijk verbroken worden. Streefdoel om 85% van alle telefoons binnen een maximum van 2.5 minuten te beantwoorden.

Vanaf 2020 is het mogelijk de zorgpremie te betalen via domiciliëring.

Meest voorkomende klachten naar aanleiding van de mailing zorgpremie 2019 zijn gecapteerd.
Op de achterzijde van de zorgpremiebrief 2020 zijn aanpassingen gedaan om de meest voorkomende klachten van 2019 te ondervangen.

Daarnaast is een uitgebreidere FAQ gemaakt die als standaardantwoord wordt gestuurd op vragen rond de zorgpremie.

Zorgbudget Zwaar Zorgbehoevenden

- Procedures en werkfiches zijn uitgewerkt om dienstverlening te uniformiseren en dus correctere dienstverlening te kunnen bieden.
- Servicelevels zijn scherper gezet zodat dossiers binnen een kortere termijn worden beslist
- Achterstand signalen nRTH is verwerkt en wordt op maandelijkse basis bijgehouden. Dit heeft een positieve impact op de klachten rond terugvorderingen zorgbudget.

Zorgbudget Ouderen met een Zorgnood

- Verkorten van servicelevel in bezorgen van beslissingsbrieven: termijn van een maand herleid naar een week.
- Herwerken van de inhoud van de brieven: zijn korter en duidelijker gemaakt.

Mobiliteitshulpmiddelen

Gezien deze pijler pas is opgestart op 01/01/2019 en het lage aantal klachten hierover (10) zijn dit jaar nog geen terugkerende klachten geïdentificeerd. Bijgevolg zijn er geen proactieve acties op uitgezet.

Ondertekening

13 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.

datum dag 22 maand 01 jaar 2020

handtekening



voor- en achternaam Didier Covens,
Ombudsman CM-Zorgkas

Jaarverslag klachtenbehandeling zorgkas

AGENTSCHAP
 ZORG & GEZONDHEID
Afdeling Vlaamse Sociale Bescherming
 Koning Albert II-laan 35 bus 37, 1030 BRUSSEL
 T 02 553 46 90
vlaamsoesocialebescherming@vlaanderen.be
www.vlaamsoesocialebescherming.be

In te vullen door de
 behandelende afdeling
 ontvangstdatum

Waarvoor dient dit formulier?

De ombudsfunctie bij de zorgkas moet jaarlijks een verslag opstellen, met betrekking tot de klachten die het voorbije kalenderjaar ingediend zijn bij de zorgkas. Dat jaarverslag omvat:

- een overzicht van het aantal klachten;
- het voorwerp van de klachten;
- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- het gevolg dat gegeven is aan het actieplan dat de ombudspersoon opstelt om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren.

Aan de hand van dit formulier bezorgen de zorgkassen de gevraagde gegevens aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Wie ondertekent dit formulier?

De ombudspersoon bij de zorgkas ondertekent het formulier.

Aan wie bezorgt u dit formulier?

Bezorg dit formulier uiterlijk op 31 januari aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Stuur het bij voorkeur via e-mail naar vlaamsoesocialebescherming@vlaanderen.be, ilona.nijs@vlaanderen.be en kristof.despiegeleer@vlaanderen.be.

Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

34

2 Binnen welke termijn werden de klachten bij de zorgkas gemiddeld behandeld?

Geef het gemiddelde aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord.

5 dagen

3 Vul het aantal klachten in per categorie van behandeltermijn.

aantal klachten met behandeltermijn 0 – 45 dagen: 34

aantal klachten met behandeltermijn > 45 dagen:

4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

7

5 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

al eerder klacht ingediend: 3

niet alle beroepsprocedures aangewend:

geen belang: 4

anonieme klacht:



klacht over beleid en regelgeving:

6 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?

27

7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

- | | |
|---|----|
| <input type="checkbox"/> aansluiting: | |
| <input checked="" type="checkbox"/> zorgpremie: | 15 |
| <input checked="" type="checkbox"/> zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: | 9 |
| <input checked="" type="checkbox"/> zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: | 1 |
| <input type="checkbox"/> zorgbudget voor mensen met een handicap: | |
| <input checked="" type="checkbox"/> mobiliteitshulpmiddelen: | 1 |
| <input type="checkbox"/> zorgticket residentiële ouderenzorg: | |
| <input checked="" type="checkbox"/> andere: | 1 |

8 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.

Zorgpremie:

- zorgpremie weer gestegen (1)
- zogenaamd onterechte boete (2)
- zorgpremie afgehouden van budget hoewel reeds overgeschreven (1)
- manuele factuur bevat verkeerde gegevens (1)
- premieopvraging naar foutief adres verstuurd (2)
- reeds betaald bij andere regio, maar toch nog opnieuw premieopvraging ontvangen bij nieuwe regio (1)
- klachten i.v.m. domiciliëring (3)
- zogenaamd recht op VT (1)
- premieopvraging niet ontvangen (1)
- zorgpremie zogenaamd reeds betaald (1)
- onheuse bejegening bij info-opvraging (1)

Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden:

- uitbetaling op foutief rekeningnummer (1)
- niet akkoord met score indicatiestelling (4)
- verkeerde verwachting van inhoud indicatiestelling (1)
- te lange behandeltermijn indicatiestelling (2)
- onheuse bejegening bij maken afspraak indicatiestelling (1)

Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:

- te lange behandelingstermijn (1)

Mobiliteitshulpmiddelen:

- te lange behandelingstermijn (1)

Andere:

- te lange behandelingstermijn e-mail (1)

9 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per categorie van gegrondheid.

Bij betwiste klachten heeft de klachtenbehandeling op basis van alle verzamelde elementen niet voldoende elementen of objectieve basis om te besluiten of de klacht gegrond of niet gegrond is. Het gaat hier vaak om 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.

| | |
|--|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> gegrond: | 12 |
| <input checked="" type="checkbox"/> deels gegrond: | 5 |
| <input checked="" type="checkbox"/> ongegrond: | 8 |
| <input checked="" type="checkbox"/> betwist: | 3 |

10 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per geschonden norm.

| | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> niet correcte beslissing: | |
| <input checked="" type="checkbox"/> te lange behandeltermijn: | 5 |
| <input checked="" type="checkbox"/> ontoereikende informatieverstrekking: | 5 |
| <input checked="" type="checkbox"/> onvoldoende bereikbaarheid: | 2 |
| <input checked="" type="checkbox"/> onheuse bejegening: | 2 |
| <input checked="" type="checkbox"/> andere: | 3 |

11 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.

| | |
|---|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> opgelost: | 13 |
| <input checked="" type="checkbox"/> deels opgelost: | 2 |
| <input checked="" type="checkbox"/> niet opgelost: | 2 |

Gegevens met betrekking tot het actieplan van de zorgkas

12 Welke acties heeft de zorgkas het voorbije jaar ondernomen om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren?

- IT kijkt na of het mogelijk is om de inhouding op het zorgbudget van de zorgpremie een maand op te schuiven zodat deze datum niet samenvalt met de uiterste betaaldatum van de overschrijvingen zorgpremie. Zo kunnen we hopelijk dubbele betalingen vermijden.
- Nakijken of het nodig en mogelijk is om de leden nog meer te wijzen op het belang van het betalen van de zorgpremie om zo een boete te vermijden. Ook mensen nog beter informeren waarvoor de zorgpremie juist dient.
- Bij een langer dan voorziene behandeltermijn het lid beter op de hoogte stellen.
- Zoveel mogelijk overstappen op automatisering om zo menselijke fouten te vermijden.
- Onderzoeken of het mogelijk is om mensen te verwittigen voor geld van de rekening gaat via domiciliëring. Bv. via een automatische herinneringsmail met de vraag om de nodige middelen op de rekening te voorzien
- Een automatische ontvangstbevestiging in de algemene mailboxen instellen.
- Bij indicatiestellingen de indicatiestelling meer kaderen, meer info geven waarvoor dit dient en wat er juist bevraagd wordt (nadruk op verschil tussen zelfredzaamheid en medische toestand).
- Technische problemen met Vlaamse applicaties blijven signaleren.
- Bekijken of het mogelijk is om extra indicatiestellers aan te nemen of de werkorganisatie te optimaliseren om zo de wachttijd en behandeltermijn van een indicatiestelling te verbeteren.
- Medewerkers nog eens wijzen op het absolute belang van klantvriendelijkheid.
- De huidige processen onder de loep nemen om de nodige risico's beter in te schatten en een structurele oplossing uit te werken voor de vastgestelde lacunes in het proces
- Trimestrieel structureel overleg inplannen tussen de klachtenbemiddelaars en de zorgkasmedewerkers

-
-
-
-
-
-

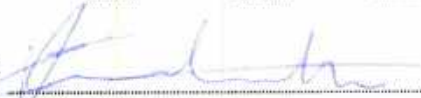
Ondertekening

13 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.

datum dag 21 maand 01 jaar 2020

handtekening



voor- en achternaam Aaron Van den Heede

Jaarverslag klachtenbehandeling zorgkas

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

Afdeling Vlaamse Sociale Bescherming

Koning Albert II-laan 35 bus 37, 1030 BRUSSEL

T 02 553 46 90

vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be

www.vlaamsesocialebescherming.be

In te vullen door de
behandelende afdeling
ontvangstdatum

Waarvoor dient dit formulier?

De ombudsfunctie bij de zorgkas moet jaarlijks een verslag opstellen, met betrekking tot de klachten die het voorbije kalenderjaar ingediend zijn bij de zorgkas. Dat jaarverslag omvat:

- een overzicht van het aantal klachten;
- het voorwerp van de klachten;
- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- het gevolg dat gegeven is aan het actieplan dat de ombudspersoon opstelt om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren.

Aan de hand van dit formulier bezorgen de zorgkassen de gevraagde gegevens aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Wie ondertekent dit formulier?

De ombudspersoon bij de zorgkas ondertekent het formulier.

Aan wie bezorgt u dit formulier?

Bezorg dit formulier uiterlijk op 31 januari aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Stuur het bij voorkeur via e-mail naar vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be, ilona.nijs@vlaanderen.be en kristof.despiegeleer@vlaanderen.be.

Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

2

2 Binnen welke termijn werden de klachten bij de zorgkas gemiddeld behandeld?

Geef het gemiddelde aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord.

13 en dagen

3 Vul het aantal klachten in per categorie van behandeltermijn.

aantal klachten met behandeltermijn 0 – 45 dagen:

aantal klachten met behandeltermijn > 45 dagen:

4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

2

5 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

al eerder klacht ingediend:

niet alle beroepsprocedures aangewend:

geen belang:

anonieme klacht:

9 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per categorie van gegrondheid.

Bij betwiste klachten heeft de klachtenbehandeling op basis van alle verzamelde elementen niet voldoende elementen of objectieve basis om te besluiten of de klacht gegrond of niet gegrond is. Het gaat hier vaak om 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.

- gegrond:
- deels gegrond:
- ongegrond: 1
- betwist: 1

10 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per geschonden norm.

- niet correcte beslissing:
- te lange behandeltermijn:
- ontoereikende informatieverstrekking:
- onvoldoende bereikbaarheid:
- onheuse bejegening:
- andere:

11 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.

- opgelost: 2
- deels opgelost:
- niet opgelost:

Gegevens met betrekking tot het actieplan van de zorgkas

12 Welke acties heeft de zorgkas het voorbije jaar ondernomen om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren?

Er werd in het laatste kwartaal van 2019 een opleiding klachtenbehandeling voorzien voor de teamleden van de Neutrale Zorgkas. Er wordt in 2020 ingezet op een verbeterde manier van klachtenregistratie om te komen tot een efficiëntere doorstroom van klachten binnen de organisatie.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

handtekening

voor- en achternaam Van Moer Veronique

Jaarverslag klachtenbehandeling zorgkas

AGENTSCHAP ZORG & GEZONDHEID

Afdeling Vlaamse Sociale Bescherming
Koning Albert II-laan 35 bus 37, 1030 BRUSSEL
T 02 553 46 90
vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be
www.vlaamsesocialebescherming.be

In te vullen door de
behandelende afdeling
ontvangstdatum

Waarvoor dient dit formulier?

De ombudsfunctie bij de zorgkas moet jaarlijks een verslag opstellen, met betrekking tot de klachten die het voorbije kalenderjaar ingediend zijn bij de zorgkas. Dat jaarverslag omvat:

- een overzicht van het aantal klachten;
- het voorwerp van de klachten;
- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- het gevolg dat gegeven is aan het actieplan dat de ombudspersoon opstelt om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren.

Aan de hand van dit formulier bezorgen de zorgkassen de gevraagde gegevens aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Wie ondertekent dit formulier?

De ombudspersoon bij de zorgkas ondertekent het formulier.

Aan wie bezorgt u dit formulier?

Bezorg dit formulier uiterlijk op 31 januari aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Stuur het bij voorkeur via e-mail naar vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be, ilona.nijs@vlaanderen.be en kristof.despiegeleer@vlaanderen.be.

Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

29

2 Binnen welke termijn werden de klachten bij de zorgkas gemiddeld behandeld?

Geef het gemiddelde aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord.

6,59 dagen

3 Vul het aantal klachten in per categorie van behandeltermijn.

- | | |
|--|----|
| <input type="checkbox"/> aantal klachten met behandeltermijn 0 – 45 dagen: | 29 |
| <input type="checkbox"/> aantal klachten met behandeltermijn > 45 dagen: | 0 |

4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

13

5 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> al eerder klacht ingediend: | 0 |
| <input type="checkbox"/> niet alle beroepsprocedures aangewend: | 0 |
| <input type="checkbox"/> geen belang: | 7 |
| <input type="checkbox"/> anonieme klacht: | 0 |

klacht over beleid en regelgeving: 6

6 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?

16

7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

aansluiting: 5

zorgpremie: 6

zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: 2

zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: 0

zorgbudget voor mensen met een handicap: 1

mobiliteitshulpmiddelen: 0

zorgticket residentiële ouderenzorg: 0

andere: 2

8 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.

Verzoek om inning van de bijdrage na verhuizing van de betrokkene naar het Waalse Gewest

Zorgkas vroegtijdige rechtstreekse inningen van de zorgpremies

Aantal punten te kort komt om in aanmerking te komen voor een zorgbudget

Afwijking voor de 45 punten om te genieten van de zorgbudget

Afsluiting van klant die woont en werkt in het buitenland

Zorgpremie – onterecht 52€ opgevraagd per domi ipv 26€

Tweemaal mutatieformulier ontvangen – terwijl alle documenten in orde waren – zorgt voor verwarring bij de klant

Foute en onduidelijke info op OLK – zorgt voor verwarring bij nieuwe klant

Verzoek om inning van de bijdrage na verhuizing van de betrokkene naar het Waalse Gewest

Zorgkas vroegtijdige rechtstreekse inningen van de zorgpremies

9 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per categorie van gegrondheid.

Bij betwiste klachten heeft de klachtenbehandeling op basis van alle verzamelde elementen niet voldoende elementen of objectieve basis om te besluiten of de klacht gegrond of niet gegrond is. Het gaat hier vaak om 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.

gegrond: 10

deels gegrond: 0

ongegrond: 6

betwist: 0

10 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per geschonden norm.

niet correcte beslissing: 7

Jaarverslag klachtenbehandeling zorgkas

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID
Afdeling Vlaamse Sociale Bescherming
Koning Albert II-laan 35 bus 37, 1030 BRUSSEL
T 02 553 46 90
vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be
www.vlaamsesocialebescherming.be

In te vullen door de
behandelende afdeling
ontvangstdatum

Waarvoor dient dit formulier?

De ombudsfunctie bij de zorgkas moet jaarlijks een verslag opstellen, met betrekking tot de klachten die het voorbije kalenderjaar ingediend zijn bij de zorgkas. Dat jaarverslag omvat:

- een overzicht van het aantal klachten;
- het voorwerp van de klachten;
- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- het gevolg dat gegeven is aan het actieplan dat de ombudspersoon opstelt om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren.

Aan de hand van dit formulier bezorgen de zorgkassen de gevraagde gegevens aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Wie ondertekent dit formulier?

De ombudspersoon bij de zorgkas ondertekent het formulier.

Aan wie bezorgt u dit formulier?

Bezorg dit formulier uiterlijk op 31 januari aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Stuur het bij voorkeur via e-mail naar vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be, ilona.nijs@vlaanderen.be en kristof.despiegeleer@vlaanderen.be.

Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

10

2 Binnen welke termijn werden de klachten bij de zorgkas gemiddeld behandeld?

Geef het gemiddelde aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord.

30,4 dagen

3 Vul het aantal klachten in per categorie van behandeltermijn.

aantal klachten met behandeltermijn 0 – 45 dagen: 8

aantal klachten met behandeltermijn > 45 dagen: 2

4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

3

5 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

al eerder klacht ingediend: 0

niet alle beroepsprocedures aangewend: 0

geen belang: 1

anonieme klacht: 0

klacht over beleid en regelgeving: 2

6 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?

7

7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> aansluiting: | 0 |
| <input type="checkbox"/> zorgpremie: | 1 |
| <input type="checkbox"/> zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: | 0 |
| <input type="checkbox"/> zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: | 2 |
| <input type="checkbox"/> zorgbudget voor mensen met een handicap: | 1 |
| <input type="checkbox"/> mobiliteitshulpmiddelen: | 3 |
| <input type="checkbox"/> zorgticket residentiële ouderenzorg: | 0 |
| <input type="checkbox"/> andere: | 0 |

8 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.

Zorgpremie: te lang wachten op een antwoord met betrekking tot betaling zorgpremie.

Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: te late uitbetaling van het zorgbudget op het nieuwe bankrekeningnummer van lid en probleem met de status in e-ZBO waardoor het sociaal tarief water en elektriciteit niet werd toegepast.

Zorgbudget voor mensen met een handicap: fout in de nRTJ-stroom waardoor het zorgbudget onterecht werd stopgezet.

Mobiliteitshulpmiddelen: de mutualiteit verstreekte foutieve informatie aan het lid en twee klachten waren gericht aan de verstrekker waarbij er een technisch defect was aan het afgeleverde mobiliteitshulpmiddel.

9 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per categorie van gegrondheid.

Bij betwiste klachten heeft de klachtenbehandeling op basis van alle verzamelde elementen niet voldoende elementen of objectieve basis om te besluiten of de klacht gegrond of niet gegrond is. Het gaat hier vaak om 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.

gegrond:

deels gegrond:

ongegrond:

betwist:

10 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per geschonden norm.

niet correcte beslissing:

te lange behandeltermijn:

ontoereikende informatieverstrekking:

onvoldoende bereikbaarheid:

onheuse bejegening:

andere:

11 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.

opgelost: 10

deels opgelost: 0

niet opgelost: 0

Gegevens met betrekking tot het actieplan van de zorgkas

12 Welke acties heeft de zorgkas het voorbije jaar ondernomen om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren?

Om te vermijden dat er foutieve informatie inzake mobiliteitshulpmiddelen verstrekt wordt aan het lid, organiseerde onze zorgkas opleidingen aan de diensten maatschappelijk werk.

Het voorbije jaar werd de website van Zorgkas LM aangepast zodat de leden toegang hebben tot correcte en duidelijke informatie.

Er wordt een CRM-systeem 'ClienTasks' ontwikkeld waarin alle vragen van het lid zullen geregistreerd worden. Zo kan er ook een historiek worden geconsulteerd. Taken kunnen aan een medewerker van de juiste dienst worden toegewezen. Tegelijk dient die medewerker zich dan aan een deadline te houden. Zo wordt het lid sneller geholpen en is er een garantie dat alle vragen beantwoord worden.

De zorgkasapplicatie 'VSBase' wordt verder ontwikkeld zodat de loketmedewerkers en maatschappelijk werkers toegang hebben tot eenduidige informatie over de zorgkas materie zodat zij alle leden correct kunnen informeren. Informatie met betrekking tot de verzekeraarbaarheid, zorgpremie, zorgbudgetten, mobiliteitshulpmiddelen, residentiële ouderenzorg en terugvorderingen is raadpleegbaar. Zij hebben ook toegang tot alle briefwisseling in het dossier.

Ondertekening

13 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.

datum dag 23 maand 01 jaar 2020

handtekening

voor- en achternaam


De Wijnne Blam - Ombudsman LLM

Cel Machtiging Assistentiehondenscholen (CMA) Werkingsverslag 2019

Voorwoord

De Cel Machtiging Assistentiehondenscholen werd op 01/01/2014 opgericht om gevolg te geven aan artikel 11 van het Besluit van de Vlaamse Regering van 29 maart 2013 betreffende de regels inzake de machtiging van assistentiehondenscholen, vermeld in artikel 4 van het decreet van 20 maart 2009 houdende de toegankelijkheid van publieke plaatsen voor personen met assistentiehond.



Inhoudstabel

| | | |
|-------|---|---|
| 1 | Doel..... | 3 |
| 2 | Structuur..... | 3 |
| 2.1 | Samenstelling Cel Machtiging Assistentiehondenscholen (CMA) | 3 |
| 3 | Klachten..... | 4 |
| 3.1 | Soorten klachten | 4 |
| 3.1.1 | Klachten i.v.m. de machtiging of attestering | 4 |
| 3.1.2 | Klachten i.v.m. de CMA | 4 |
| 3.2 | Procedure van klachtenbemiddeling | 4 |
| 3.3 | Binnengekomen klachten | 4 |
| 4 | Regelgeving..... | 5 |
| 5 | Huishoudelijk Reglement | 5 |

1 Doel

De Cel Machtiging Assistentiehondenscholen heeft tot doel de assistentiehondenscholen die volgens de in artikel 4 van het Vlaams decreet van 20/03/2009 vermelde overeengekomen wijze werken, te machtigen om hun opgeleide honden de titel en het certificaat van geattesteerde assistentiehond mee te geven. Deze attestering laat het voor de persoon met assistentiehond toe onbeperkt toegang te krijgen tot publieke plaatsen, met uitzondering van de uitzonderingen die vermeld zijn in de uitvoeringsbesluiten behorende bij dit decreet.

Binnen deze doelstelling worden volgende definities gebruikt:

- Assistentiehond: een hond die getraind werd of wordt om een persoon met een handicap of ziekte te begeleiden en die de zelfredzaamheid van die persoon verruimt.
- Publieke plaats: voor publiek gebruik bestemde openbare gebouwen of privé-gebouwen of delen van gebouwen, plaatsen en ruimtes en de openbare en/of bezoldigde personenvervoermiddelen.
- Assistentiehondenscholen: een rechtspersoon die honden opleidt tot assistentiehond en de assistentiehond toewijst aan een persoon met een handicap of ziekte waarvan de assistentiehond de zelfredzaamheid verruimt.
- Cel Machtiging Assistentiehondenscholen: organisatie die is samengesteld om gevolg te geven aan artikel 11 van het Besluit van de Vlaamse Regering van 29 maart 2013 betreffende de regels inzake de machtiging van assistentiehondenscholen, vermeld in artikel 4 van het decreet van 20 maart 2009 houdende de toegankelijkheid van publieke plaatsen voor personen met assistentiehond.

2 Structuur

2.1 Samenstelling Cel Machtiging Assistentiehondenscholen (CMA)

De CMA is samengesteld uit een vertegenwoordiger aangeduid door VIVES, een vertegenwoordiger aangeduid door het VAPH en twee vertegenwoordigers aangeduid door de gemachtigde assistentiehondenscholen. De leden van de CMA worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen herbenoemd worden. De samenstelling van de CMA is vastgelegd in het Besluit van de Vlaamse Regering van 29 maart 2013.

Samenstelling 2017-2019:

- Voorzitter: Arnold Stael (Vives)
- Vertegenwoordigers van het werkveld: Mark van Gelder en Raf Truyers
- Vertegenwoordiger VAPH: Ward De Bruecker
- Administratief medewerker: Lies Depuydt (Vives)

De maatschappelijke zetel van de CMA bevindt zich in de Wilgenstraat 32, 8800 Roeselare, onder dak van Vives Roeselare.

3 Klachten

3.1 Soorten klachten

3.1.1 Klachten i.v.m. de machtiging of attestering

Klachten in verband met de machtiging van assistentiehondenscholen of de attestering voor assistentiehonden kunnen steeds gemeld worden aan de CMA. Hiervoor kan contact opgenomen worden met de voorzitter van de Cel Machtiging Assistentiehondenscholen:

Arnold Stael
Cel Machtiging Assistentiehondenscholen
Vives Roeselare
Wilgenstraat 32
8800 Roeselare

arnold.stael@celma.be

3.1.2 Klachten i.v.m. de CMA

Klachten over de Cel Machtiging Assistentiehondenscholen worden behandeld door de Vlaamse Ombudsdienst.

3.2 Procedure van klachtenbemiddeling

In eerste instantie wordt een klacht via mail kenbaar gemaakt aan de Cel Machtiging Assistentiehondenscholen. Via mail wordt vervolgens door de voorzitter van de CMA contact opgenomen met de persoon die de klacht indient. Indien nodig kan het volgende contact ook telefonisch gebeuren.

Vervolgens kan al dan niet nog bekeken worden om de klacht voor te leggen tijdens de vergadering.

Naargelang de noodzaak worden eventuele verdere acties ondernomen door de CMA.

De binnengekomen klachten worden systematisch bijgehouden.

3.3 Binnengekomen klachten

In 2019 werden verschillende klachten gemeld aan de CMA omtrent volgende onderwerpen:

- Vermeldingen (mondeling, via de pers of via website, fora,...) i.v.m. de aflevering van “erkende en geattesteerde” assistentiehonden waar de betreffende verenigingen niet gemachtigd zijn.
- Meldingen van slecht functionerende hulphonden, gebrekkige nazorg, verkopen van afgekeurde assistentiehonden voor zeer dure prijs, ...
- Weigering toegang van geattesteerde assistentiehond.
- Recht op toegang die onterecht opgeëist/aangevraagd wordt.
- Discussie over het op pensioen stellen van een geattesteerde assistentiehond.
- Het opleiden van een eigen assistentiehond.

4 Regelgeving

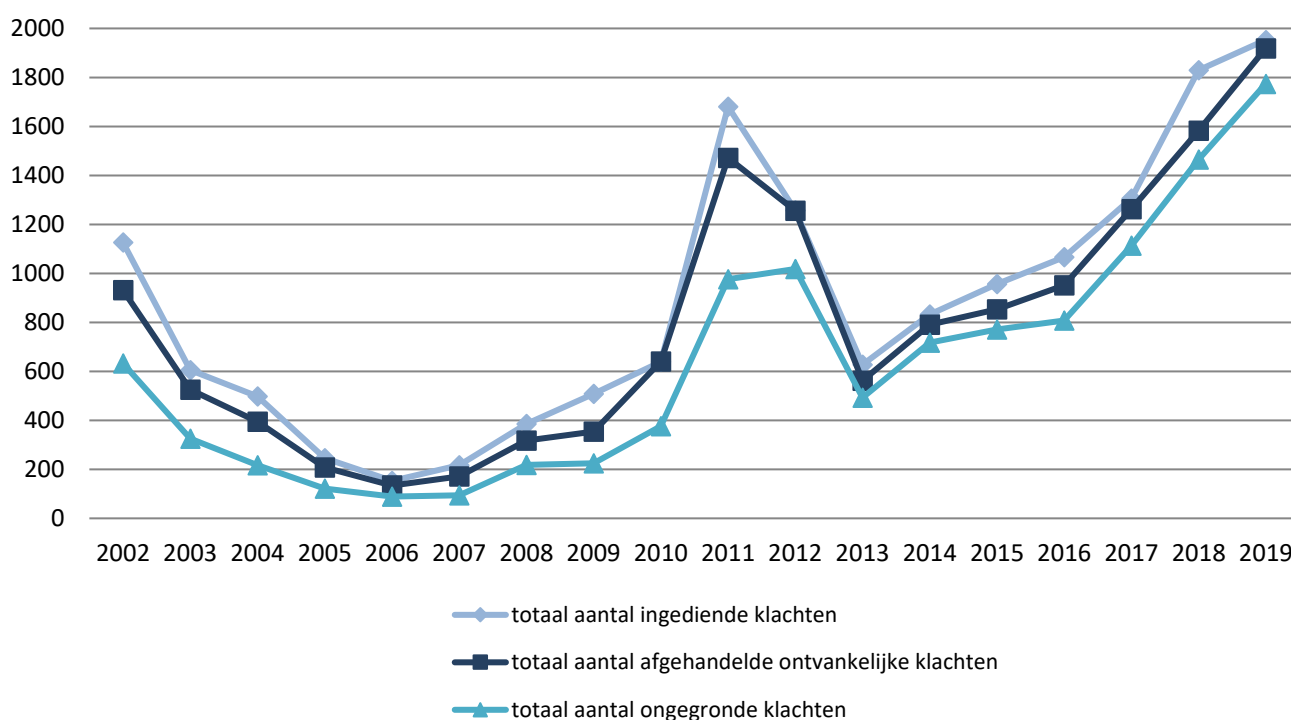
- Decreet houdende de toegankelijkheid van publieke plaatsen voor personen met een assistentiehond (B.S.08/05/2009)
- Decreet houdende de wijziging van diverse bepalingen van het decreet van 20 maart 2009 betreffende de toegankelijkheid van publieke plaatsen voor personen met een assistentiehond (B.S.19/07/2013)
- Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de regels inzake de attestatie van assistentiehonden, vermeld in artikel 4 van het decreet van 20 maart 2009 houdende de toegankelijkheid van publieke plaatsen voor personen met een assistentiehond (B.S.13/05/2013)
- Besluit van de Vlaamse Regering tot goedkeuring van het huishoudelijk reglement van de Cel Machtiging Assistentiehondscholen (B.S.03/07/2015)
- VAPH: INF/MDT/1501
- Aanbeveling met betrekking tot de toegang van assistentiehonden tot ziekenhuizen: <http://www.diversiteit.be/aanbeveling-met-betrekking-tot-de-toegang-van-assistentiehonden-tot-ziekenhuizen>

5 Huishoudelijk Reglement

Op 12/06/2015 werd het Huishoudelijk Reglement van de CMA goedgekeurd door de Vlaamse Regering.

Belastingen

Jaarverslag werkjaar 2019 over het klachtenmanagement van de Klachtendienst Financiën



Grafiek 1 – evolutie van het klachtenbeeld

| | | |
|-------|---|----|
| 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 | 8 |
| 4.1 | Procedurefasen | 8 |
| 4.1.1 | Ontvangst..... | 8 |
| 4.1.2 | Onderzoek | 8 |
| 4.1.3 | Afhandeling | 8 |
| 4.1.4 | Rapportering | 8 |
| 5 | ALGEMENE BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD IN 2019..... | 9 |
| 5.1 | Ingediende klachten..... | 9 |
| 5.2 | Afgehandelde klachten | 12 |
| 5.2.1 | Algemeen | 12 |
| 5.2.2 | Onontvankelijke klachten..... | 13 |
| 5.2.3 | Ontvankelijke klachten..... | 14 |
| 6 | EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD PER SECTOR..... | 16 |
| 6.1 | Verkeersbelastingen | 16 |
| 6.2 | Onroerende voorheffing | 24 |
| 6.3 | Andere | 34 |
| 6.4 | Erfbelasting | 34 |
| 6.5 | Registratiebelasting | 44 |
| 6.6 | Kilometerheffing | 50 |
| 6.7 | Leegstandsheffing bedrijfsruimten | 51 |
| 6.8 | Centrale invorderingscel | 52 |
| 6.9 | Verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen..... | 52 |
| 6.10 | Afdeling Vastgoedtransacties | 53 |
| 6.11 | Belasting op spelen & weddenschappen en automatische ontspanningstoestellen | 54 |
| 6.12 | Planbatenheffing..... | 54 |
| 6.13 | Dienst derdengeschillen..... | 55 |
| 7 | WAT ZIJN DE CONCRETE REALISATIES GEWEEST IN HET AFGELOPEN JAAR (TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING)? 56 | |
| 7.1 | Natrajact aanbevelingen 2018 van de Vlaamse Ombudsdienst..... | 56 |
| 7.2 | Natrajact aanbevelingen 2018 van de klachtendienst | 57 |
| 7.3 | Evolutie klachtenbeeld..... | 58 |
| 7.4 | Aanbevelingen 2019 van de klachtendienst | 60 |
| 7.5 | Verzoening..... | 62 |
| 8 | WAT IS VERANDERD / WELKE VERANDERINGEN ZIJN GEPLAND?..... | 64 |
| 8.1 | Verlaging van het verkooprecht in de registratiebelasting | 64 |
| 8.2 | Afschaffing vermindering ingrijpende energetische renovatie voor de onroerende voorheffing | 64 |
| 8.3 | Beperking belastingkrediet op de onroerende voorheffing voor rechtspersonen..... | 64 |
| 8.4 | Opheffing vrijstelling onroerende voorheffing voor milieubeschermend bos en bosreservaat | 64 |
| 8.5 | Stopzetting belastingkrediet VEN in de onroerende voorheffing | 64 |
| 8.6 | Verhoging basistarief voor de kilometerheffing | 64 |
| 9 | SERVICEMETER..... | 65 |
| 10 | TOT SLOT..... | 67 |
| | Lijst met afkortingen..... | 68 |
| | Lijst met grafieken, tabellen en afbeeldingen | 69 |

2 Kwantitatieve gegevens

Deze gegevens handelen over de periode van 1 januari 2019 tot en met 31 december 2019.

Op 1 januari 2019 stonden nog 292 klachten open (145 over de onroerende voorheffing, 108 over de verkeersbelastingen, 23 over de registratiebelasting en 16 over de erfbelasting).

Op 31 december 2019 waren nog 202 klachten in behandeling (97 over de onroerende voorheffing, 93 over de verkeersbelastingen, 6 over de registratiebelasting, 5 over de erfbelasting en 1 over de kilometerheffing).

2.1 Aantal klachten

| | | Aantallen |
|---|---|-----------|
| Totaal aantal klachten (ingediend in 2019) | Totaal | 1.953 |
| Aantal klachten verdeeld volgens (on)ontvankelijkheid (afgehandeld in 2019) | Ontvankelijk | 1.919 |
| | Onontvankelijk | 124 |
| Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (afgehandeld in 2019) | Al eerder klacht ingediend | 0 |
| | Anoniem | 2 |
| | Beleid en regelgeving | 0 |
| | Geen belang | 0 |
| | Geen Vlaamse Overheid | 118 |
| | Jurisdictioneel beroep aanhangig | 4 |
| | Kennelijk ongegrond | 0 |
| | Meer dan een jaar voor indiening | 0 |
| | Nog niet alle beroepsprocedures aangewend | 0 |
| | Aantal klachten volgens de drager (ingediend in 2019) | Brief |
| E-mail | | 1.262 |
| Telefoon | | 13 |
| Fax | | 0 |
| Mondeling | | 6 |
| Klachtenformulier | | 613 |
| Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (ingediend in 2019) | Rechtstreeks van burger | 1.777 |
| | Via kabinet | 3 |
| | Via Vlaamse Ombudsdienst | 70 |
| | Via georganiseerd middenveld | 42 |
| | Andere kanalen | 61 |

Tabel 1 - Aantal klachten

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 2019) | Gemiddelde | 1,1 |
| | Mediaan | 0 |
| | 0-10 dagen | 2.043 |
| | >10 dagen | 0 |
| Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (afgehandeld in 2019) | Gemiddelde | 35,1 |
| | Mediaan | 33 |
| | 0-20 dagen | 134 |
| | 21-45 dagen | 1.797 |
| | 46-90 dagen | 49 |
| | >90 dagen | 63 |
| Aantal klachten volgens mate van gegrondheid (afgehandeld in 2019) | Gegrond | 113 |
| | Deels gegrond | 32 |
| | Ongegrond | 1.774 |
| Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing (afgehandeld in 2019) | Opgelost | 140 |
| | Deels opgelost | 5 |
| | Onopgelost | 0 |
| Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen (afgehandeld in 2019) | Niet-correcte beslissing | 40 |
| | Te lange behandeltermijn | 54 |
| | Ontoereikende informatieverstrekking | 21 |
| | Onvoldoende bereikbaarheid | 0 |
| | Onheuse bejegening | 0 |
| | Andere | 30 |

Tabel 2 - Statistische gegevens

3 Aantal klachten per inhoudelijke categorie

| Klachten per inhoudelijke categorie (ingediend in 2019) | Aantal |
|--|--------|
| Verkeersbelastingen (VB) | 873 |
| Onroerende voorheffing (OV) | 747 |
| Andere (AND) | 116 |
| Erfbelasting (ErfB) | 104 |
| Registratiebelasting (RegB) | 75 |
| Kilometerheffing (KMH) | 23 |
| Leegstandsheffing bedrijfsruimten (LB) | 4 |
| Centrale invorderingscel (CIC) | 3 |
| Verkrottingsheffing woningen (VHW) | 2 |
| Afdeling Vastgoedtransacties (VGT) | 2 |
| Spelen en Weddenschappen & Automatische Ontspanningstoestellen (SWAOT) | 2 |
| Planbatenheffing (PBH) | 1 |
| Dienst derdengeschillen (DDG) | 1 |

Tabel 3 - Indeling per inhoudelijke categorie

| Per inhoudelijke categorie: | | VB | OV | AND | ErfB | RegB | KMH | LB | CIC | VHW | VGT | SWAO T | PBH | DDG |
|---|--------------------------------------|-----|-----|-----|------|------|-----|----|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|
| de mate van gegrondheid van de klacht (afgehandeld in 2019) | Gegrond | 13 | 67 | 0 | 22 | 9 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | Deels gegrond | 11 | 15 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Ongegrond | 863 | 712 | 0 | 85 | 79 | 22 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| Per inhoudelijke categorie: | | VB | OV | AND | ErfB | RegB | KMH | LB | CIC | VHW | VGT | SWAO T | PBH | DDG |
| de mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost | Opgelost | 24 | 77 | 0 | 25 | 12 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | Deels opgelost | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Niet opgelost | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Per inhoudelijke categorie: | | VB | OV | AND | ErfB | RegB | KMH | LB | CIC | VHW | VGT | SWAO T | PBH | DDG |
| de toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten | Niet-correcte beslissing | 6 | 17 | 0 | 14 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Te lange behandeltermijn | 2 | 47 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | Ontoereikende informatieverstrekking | 7 | 5 | 0 | 6 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Onvoldoende bereikbaarheid | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Onheuse bejegening | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Andere | 9 | 13 | 0 | 3 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Tabel 4 - Gegrondheid per inhoudelijke categorie

4 Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

4.1 Procedurefasen

4.1.1 Ontvangst

- Verzamenen van de binnengekomen elektronische en schriftelijke klachten via de burger, IVA Vlaamse Belastingdienst en/of andere diensten binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting, Vlaamse Ombudsdienst, ministerieel kabinet,... bij de klachtenbehandelaar.
- Verzorging permanentie: telefoon, registratie, schriftelijke klachtenbehandeling.
- Eerste lectuur van de klacht met beoordeling van aard/sector en de al dan niet ontvankelijkheid.
- Registratie en eerste beoordeling van de klacht door de klachtenbehandelaar in overeenstemming met de normen van het klachtendecreet (referentie, sector, drager, personalia, korte inhoud klacht, ontvankelijkheid, opschorting invorderingsprocedure indien noodzakelijk...).
- Elektronische scanning van de klachten (met het oog op de elektronische opslag van de gegevens).

4.1.2 Onderzoek

- Ontvangstbevestiging binnen de 10 dagen. Indien de klacht binnen deze periode kan worden beantwoord, wordt geen ontvangstmelding gestuurd.
- Onderzoek in de diepte van de klacht en beoordeling van de te ondernemen stappen al dan niet in overleg met de afdeling dossierbehandeling, afdeling inning en invordering, afdeling klantenmanagement van de Vlaamse Belastingdienst, Vlaamse infolijn, ... om de gepaste elementen van antwoord naar de burger toe te kunnen formuleren en maximale motivering/informatie te verstrekken.
- Raadpleging van de diverse beschikbare databanken voor zover de klachtendienst toegang heeft (nazicht ingescande stukken, bezwaarschriften, aanslagbiljetten, ...) met een maximaal inwinnen van informatie over het gestelde probleem.

4.1.3 Afhandeling

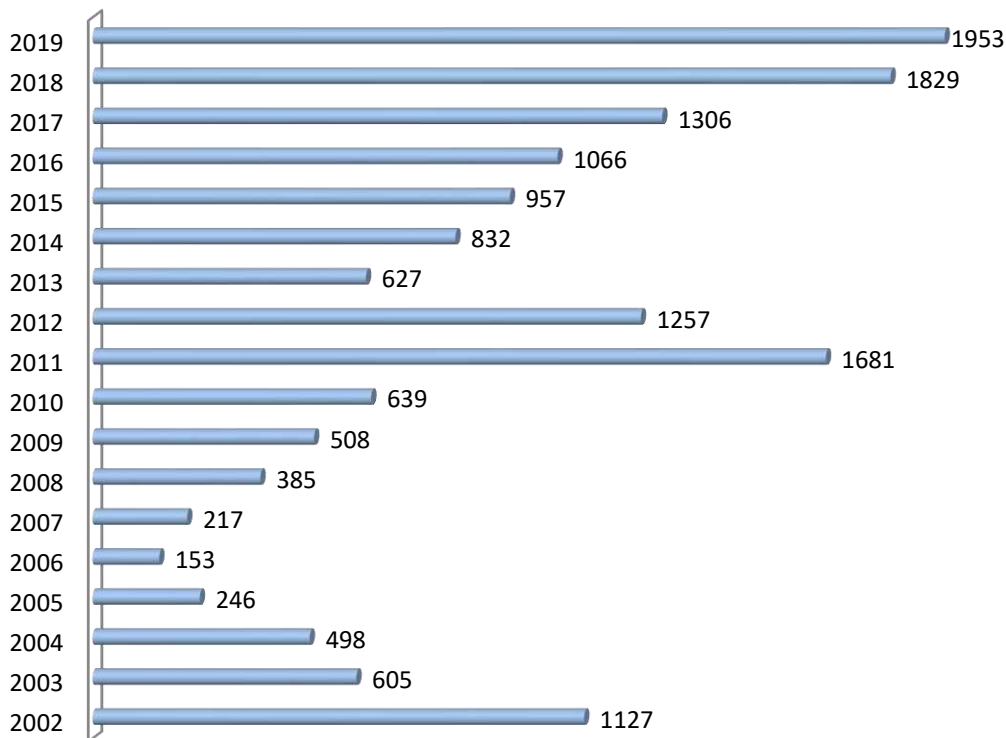
- Standpuntbepaling op basis van de ingewonnen informatie tijdens het onderzoek.
- Afhandeling van de klacht met maximale motivering en/of informatieverstrekking aan de klager en zo nodig feedback aan derden (o.a. Vlaamse Ombudsdienst, kabinet,...) binnen de 45 dagen.
- Verzending van het antwoord. Desgevallend rechtstreekse telefonische afhandeling van de klacht. Als de klager dit vraagt, kan een schriftelijke bevestiging van het antwoord volgen.
- Aanvulling van de gegevens over het resultaat van de klacht in de databank (al dan niet ontvankelijk/gegrond/opgelost, datum van verzending antwoord, ...).
- Als de klacht (deels) gegrond is, volgt een beoordeling volgens de ombudsnormen.
- Nazorg van de klacht (o.a. behandeling van verdere reacties van klagers op het antwoord van de klachtendienst).
- Klassement en archivering.

4.1.4 Rapportering

- Maandelijks rapportering aan het management
- Driemaandelijks overleg met de afdeling dossierbehandeling, afdeling inning en invordering, afdeling klantenmanagement van de Vlaamse Belastingdienst waarbij de terecht klachten worden besproken en nieuws uit de verschillende afdelingen wordt uitgewisseld.
- Jaarrapport opstellen, bespreken met het management en overmaken aan de Vlaamse Ombudsdienst.

5.1 Ingediende klachten

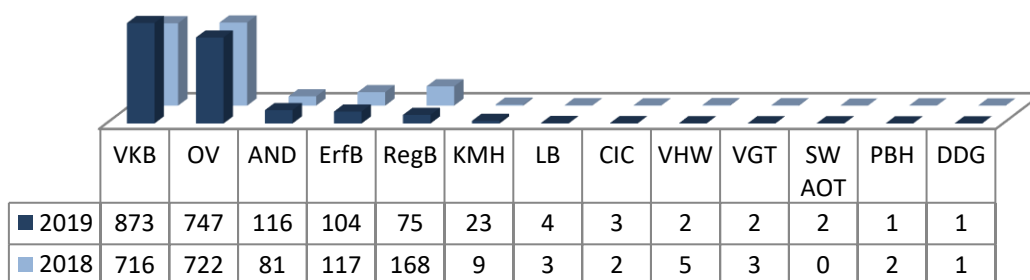
- De Klachtendienst Financiën ontving 1.953 klachten in 2019, het hoogste aantal sinds de registratie van klachten in 2002.



Grafiek 2 – evolutie aantal ingediende klachten

De 1.953 ingediende klachten kunnen als volgt worden opgedeeld: 873 klachten over de verkeersbelastingen, 747 klachten over de onroerende voorheffing, 116 klachten over andere materies, 104 klachten over de erfbelasting, 75 klachten over de registratiebelasting, 23 klachten over de kilometerheffing, 4 klachten over de leegstandsheffing bedrijfsruimten, 3 klachten over de centrale invorderingscel, 2 klachten over verkrottingsheffing woningen, 2 klachten over de afdeling vastgoedtransacties, 2 klachten over spelen en weddenschappen & automatische ontspanningstoestellen, 1 klacht over planbatenheffing en 1 klacht over de dienst derdenges chillen.

Volgende grafiek toont de vergelijking van het aantal ingediende klachten per sector tussen 2018 en 2019:

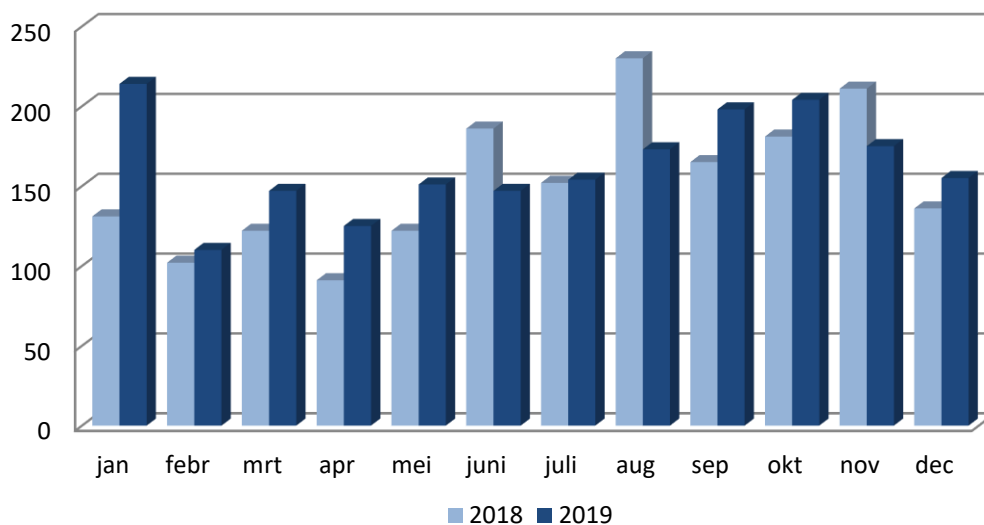


Tabel 5 – aantal ingediende klachten volgens sector

Het aantal klachten is met 6,8% gestegen ten opzichte van 2018.

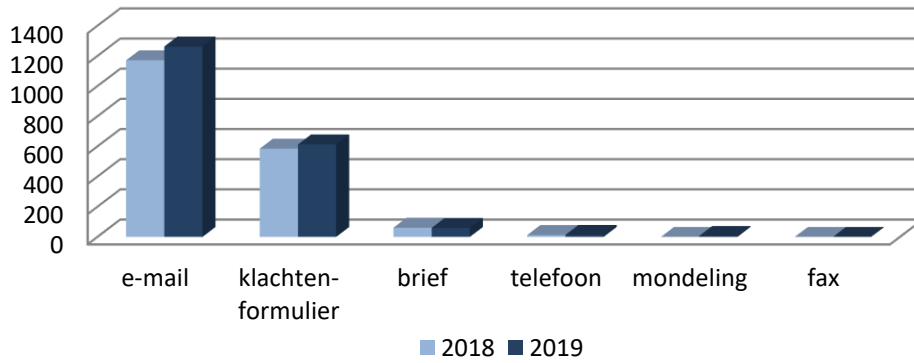
Verkeersbelastingen en onroerende voorheffing genereren opnieuw het meeste aantal klachten. Het aantal klachten over erfbelasting blijft stabiel en er was een significante daling van het aantal klachten over registratiebelasting.

- We ontvingen gemiddeld ruim 162 klachten per maand. De burgers reageerden telkens op de verschillende verzendinggolven van aanslagbiljet, herinnering, laatste herinnering of op de inschakeling van een gerechtsdeurwaarder.



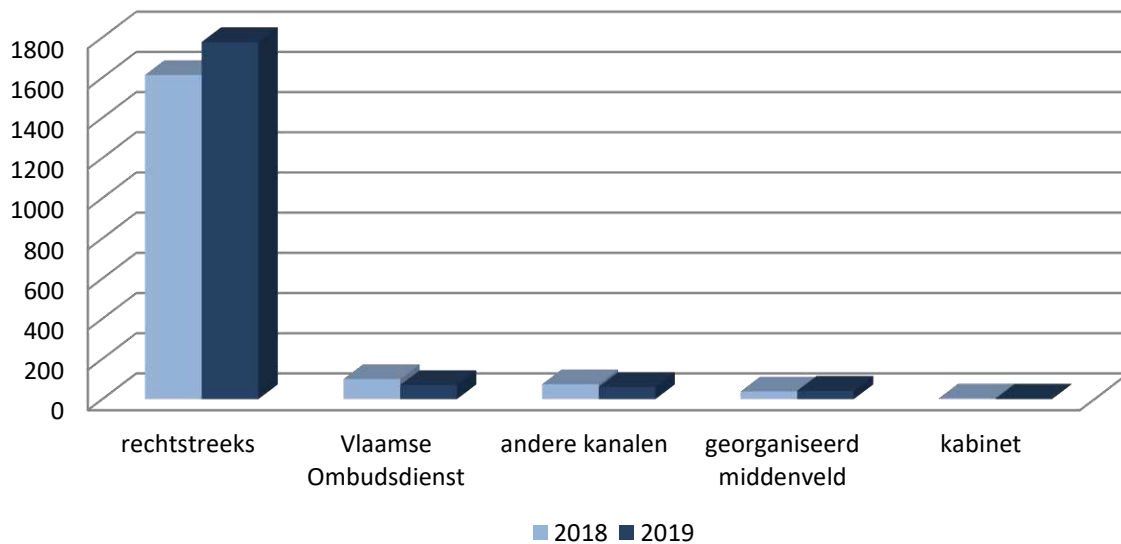
Grafiek 3 – aantal ingediende klachten per maand

- Het merendeel van de burgers diende klacht in langs digitale weg, nl. via klachtenformulier of e-mail: 1.875 burgers wat net zoals in 2018 overeenkomt met 96% van alle ingediende klachten.



Grafiek 4 – aantal klachten volgens drager

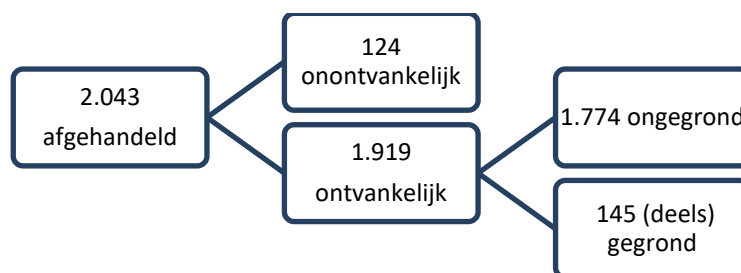
- In 2019 namen de burgers voornamelijk zelf rechtstreeks contact op met de klachtendienst (1.777 klachten – 91%), terwijl de overige kanalen minder vaak werden aangesproken. De Vlaamse Ombudsdienst stuurde 70 klachten (3,6%) door voor verder onderzoek.



Grafiek 5 – aantal klachten volgens kanaal

5.2 Afgehandelde klachten

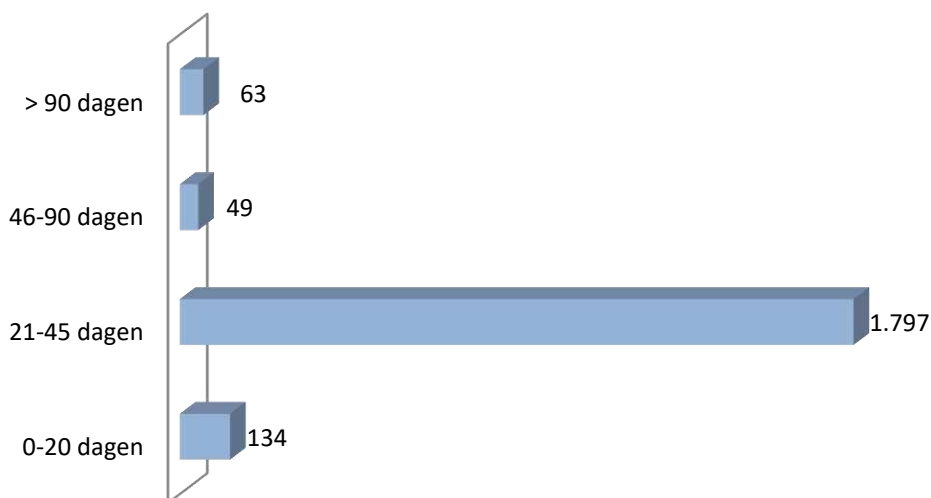
5.2.1 Algemeen



Afbeelding 1 – kwalificatie afgehandelde klachten

- Op 31 december 2018 waren nog 292 klachten in behandeling. Deze klachten werden afgesloten in 2019. Van de 1.953 ingediende klachten in 2019 stonden eind 2019 nog 202 klachten open (ingediend eind 2019). De klachtendienst heeft in de loop van 2019 dus in totaal 2.043 klachten afgehandeld.
- Alle ontvangstmeldingen werden ruimschoots binnen de voorziene termijn van 10 dagen verstuurd: de gemiddelde verzendingstermijn bedroeg 1,1 dag.
- De klachtendienst verstuurde het antwoord op de klacht gemiddeld na 35,1 dagen, terwijl de voorziene maximumtermijn van antwoord 45 dagen bedraagt.

Volgende grafiek toont de behandelingsduur van de in 2019 afgesloten klachten. Het betreft zowel de nieuwe klachten als deze van 2018 die nog in behandeling waren.



Grafiek 6 – behandelingsduur in kalenderdagen

1.931 burgers (94,52% van de klachten) kregen tijdig een antwoord. Voor 112 dossiers (5,48% van de klachten) werd de uiterste limiet van 45 dagen overschreden. Dit betrof een achterstal van dossiers uit 2018 die werd weggewerkt in het eerste trimester van 2019. Vanaf april 2019 waren er zo goed als geen laattijdig behandelde klachten meer.

5.2.2 Onontvankelijke klachten

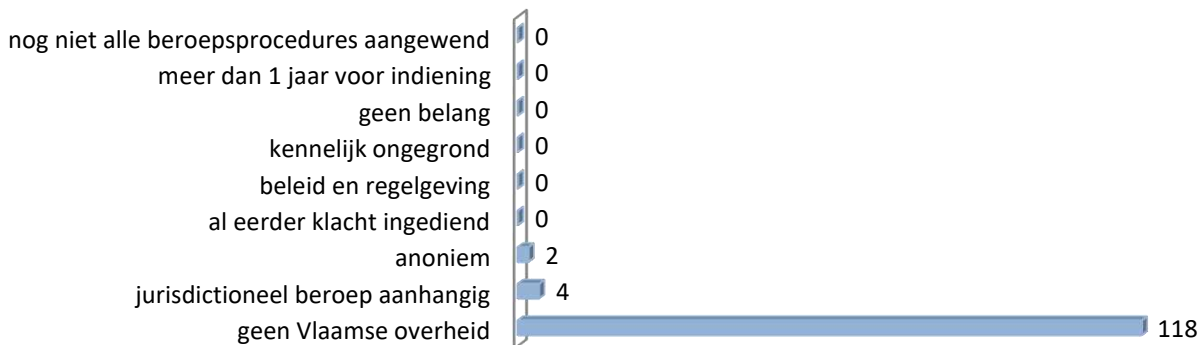
- De Klachtendienst Financiën heeft -net zoals de vorige jaren- kunnen vaststellen dat vele klachten eerder betrekking hebben op de inhoudelijke aspecten van de fiscale dossiers, dan op het beheersmatige vlak of de communicatie tussen burger en overheid.

Het begrip “klacht” wordt door de klachtendienst evenwel ruim geïnterpreteerd vanuit een maximaal klantgerichte benadering, dus ook in de gevallen waar het niet meteen duidelijk is of de boodschap van de burger moet worden begrepen als een klacht.

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 2019 heeft de klachtendienst 124 klachten onontvankelijk verklaard, wat overeenkomt met 6,07% van het totaal aantal afgehandelde klachten. Dit percentage ligt hoger dan in 2018 (toen 4,98% - 83 onontvankelijke klachten).

- Volgende grafiek geeft de indeling weer van de onontvankelijke klachten volgens onontvankelijkheidsgronden:



Grafiek 7 - verdeling klachten volgens onontvankelijkheidsgronden

- ✓ geen betrekking op de Vlaamse overheid: 118 klachten (79 in 2018). 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 (115):
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 weigering om een afbetalingsplan toe te kennen, een BTW-controle, de wijze waarop men door een medewerker van de FOD Financiën te woord werd gestaan, problemen bij het online indienen van een aangifte via Tax-on-web of over de website My MinFin, ...
- Verkeersbelasting (1):
De klacht had betrekking op het uitblijven van een teruggave na schrapping van de nummerplaat. Verzoeker (M/V/X) woont echter in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en had zijn verkeersbelasting betaald aan de FOD Financiën. De teruggave moest dus worden uitgevoerd door de FOD Financiën.
- Erfbelasting (1):
Verzoeker klaagde over het uitblijven van een attest van erfopvolging. Dergelijke attesten worden afgeleverd door de FOD Financiën en niet door de Vlaamse Belastingdienst.

○ Registratiebelasting (1):

Verzoeker meende onterecht registratierechten te hebben betaald en vroeg de teruggave ervan. Het betrof echter het veroordelingsrecht dat wordt geïnd door de FOD Financiën en betaald aan het federale registratiekantoor.

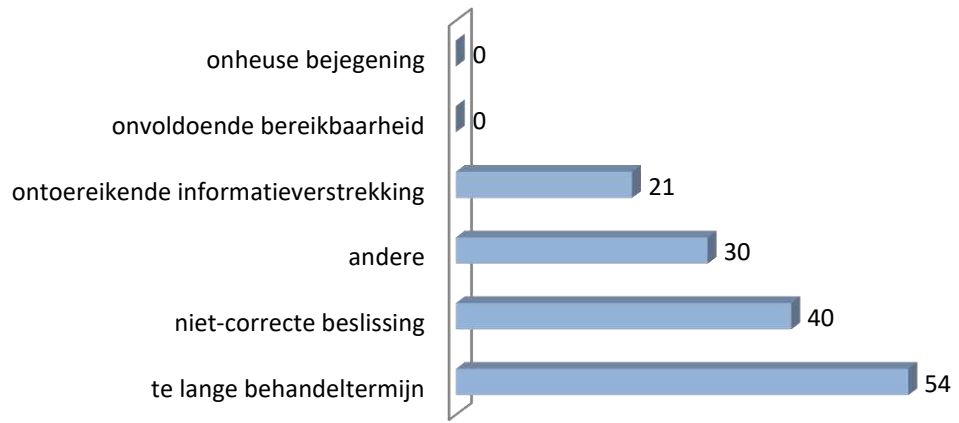
- ✓ Jurisdictioneel beroep aanhangig: 4 klachten (3 in 2018).
Drie klachten vielen onder de sector 'erfbelasting' en één klacht onder de sector 'onroerende voorheffing'. De klachten waren ingediend terwijl men tegen de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst een verzoekschrift had neergelegd bij de rechtbank.
- ✓ Anoniem: 2 klachten (1 in 2018).
Eén klacht viel onder de sector 'erfbelasting' en één onder de sector 'andere'.
- ✓ 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 1.919 ontvankelijke klachten waren er 1.774 (92,44%) ongegrond, 32 (1,67%) deels gegrond en 113 (5,89%) gegrond.
 - Van de 145 (deels) gegronde klachten werden er 140 opgelost; 5 klachten kregen een gedeeltelijke oplossing; geen enkele klacht bleef onopgelost.
 - De opsplitsing van de 145 gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen is als volgt:



Grafiek 8 – verdeling (deels) gegronde klachten volgens ombudsnormen

6.1 Verkeersbelastingen

- In 2019 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 4.702.157 aanslagbiljetten verkeersbelastingen voor de geautomatiseerde voertuigen. Hiervan had 93,8% betrekking op het aanslagjaar 2019. Er werden tevens 1.208 aanslagbiljetten verstuurd voor een aangerekende boete.

De administratie verzond ook 551.532 ontheffingsbrieven waarbij een eerder betalingsdocument werd herzien op basis van gegevens van de DIV over de wissing of schrapping van de nummerplaat.

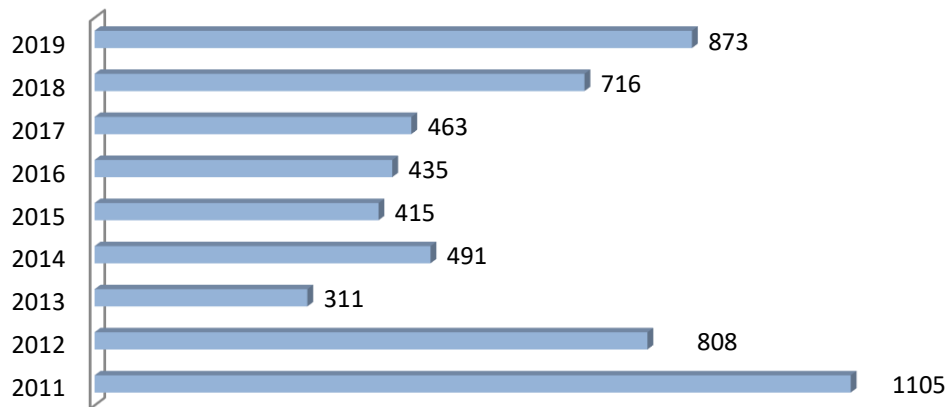
In 2019 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 75.941 aanslagbiljetten verkeersbelasting voor de niet-geautomatiseerde voertuigen en 1.439 aanslagbiljetten voor een aangerekende boete verkeersbelasting.

De administratie verstuurde in 2019 voor de geautomatiseerde voertuigen en voor de niet-geautomatiseerde voertuigen respectievelijk 390.130 en 3.704 herinneringen en 202.711 en 1.827 laatste herinneringen voor de betaling van de verkeersbelastingen. 56.660 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2019 19.225 bezwaren en handelde 18.764 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2018 stonden nog 108 klachten over de verkeersbelastingen open, die werden afgesloten in 2019.

De klachtendienst ontving in 2019 873 klachten over de verkeersbelastingen, wat neerkomt op een stijging met ruim 21% ten opzichte van 2018. De stijging die in 2018 was vastgesteld werd dus voortgezet in 2019.

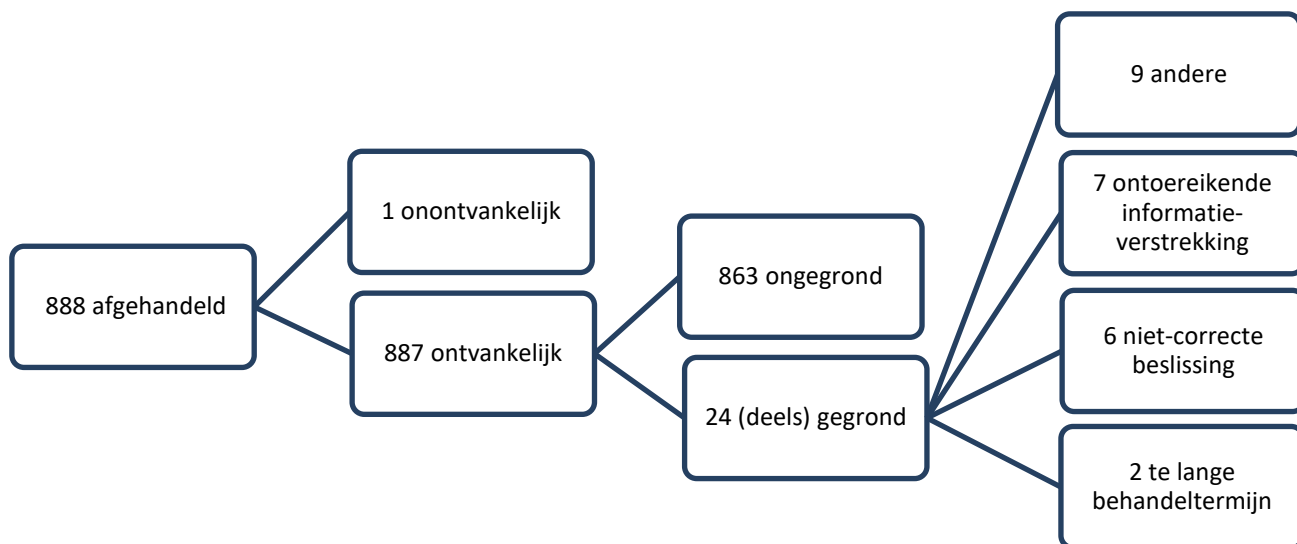


Grafiek 9 – evolutie aantal ingediende klachten verkeersbelastingen

Op het einde van het werkjaar 2019 stonden nog 93 klachten over de verkeersbelastingen open.

Dit betekent dat in 2019 888 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

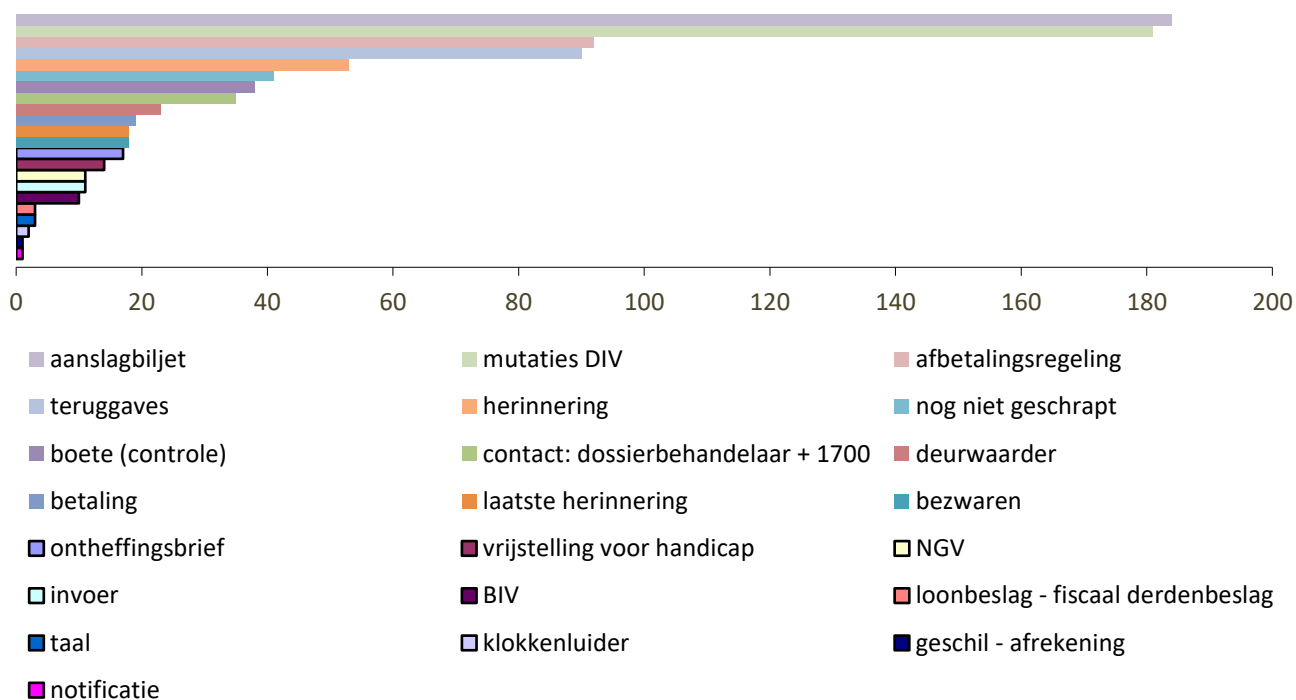
1 klacht onontvankelijk + 887 ontvankelijk → 863 ongegrond + 11 deels gegrond + 13 gegrond.



Afbeelding 2 – kwalificatie klachten verkeersbelastingen

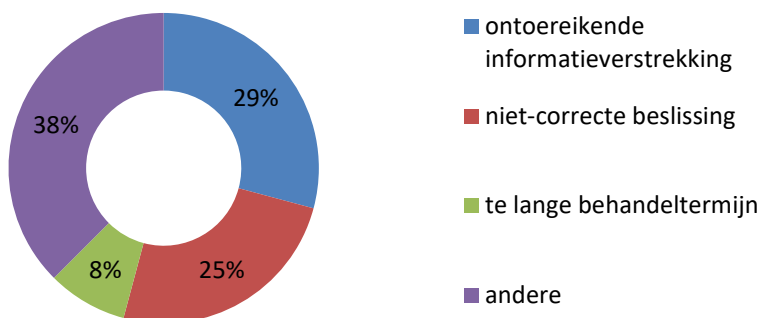
We verklaarden één klacht over de verkeersbelastingen onontvankelijk omdat deze klacht geen betrekking had op de Vlaamse overheid. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (863):



Grafiek 10 – kwalificatie ongegronde klachten verkeersbelastingen

(Deels) gegronde klachten (24):



Grafiek 11 – verdeling klachten verkeersbelastingen volgens ombudsnormen

a) ombudsnorm andere: 9 klachten (13 in 2018).

- 3 klachten over de invordering van verkeersbelastingen, terwijl eerder werd gereageerd bij de Vlaamse Belastingdienst zonder dat de invordering werd geblokkeerd:

* Verzoeker (M/V/X) klaagde dat de verkeersbelasting werd ingevorderd via de gerechtsdeurwaarder terwijl hij van de Vlaamse Belastingdienst nog geen antwoord had gekregen op zijn afbetalingsaanvraag.

Verzoeker had openstaande schulden aan verkeersbelasting voor de aanslagjaren 2017 en 2018 waarbij er voor 2017 op 11/9/2018 een aanmaning was verstuurd door de gerechtsdeurwaarder en er voor 2018 op 14/9/2018 een laatste herinnering was verstuurd.

Verzoeker vroeg op 9/10/2018 aan de Vlaamse Belastingdienst een afbetalingsplan voor beide schulden. Er werd toen automatisch geantwoord dat de betalingsproblemen onvoldoende werden bewezen zonder dat er voor 2017 werd verwezen naar de gerechtsdeurwaarder vermits die invordering al in handen was van de gerechtsdeurwaarder.

Op 17/10/2018 bezorgde verzoeker dan een bewijs van afbetaling van de personenbelasting en hij kreeg een ontvangstmelding waarin beide vorderingen (2017 en 2018) werden opgenomen. Doordat enkel de invordering voor 2018 werd geblokkeerd, is de invordering voor 2017 blijven verderlopen en heeft de gerechtsdeurwaarder hiervoor op 8/1/2019 het dwangbevel betekend.

De beslissing over de afbetalingsaanvraag dateerde vervolgens van 14/1/2019: er werd een afbetalingsplan toegekend voor 2018 en er werd verwezen naar de gerechtsdeurwaarder voor 2017.

Naar aanleiding van de klacht werden de kosten van de gerechtsdeurwaarder kwijtgescholden en kreeg verzoeker bij de Vlaamse Belastingdienst ook een afbetalingsplan voor 2017.

* Verzoeker ontving op 10/5/2019 een herinnering voor het aanslagbiljet BIV van 24/1/2019, terwijl er eerder was gereageerd bij de Vlaamse Belastingdienst maar dat men daarop nog geen antwoord had gekregen.

Dit betrof een melding van 20/12/2018 van de verzekeraar aan de Vlaamse Belastingdienst dat het voertuig foutief op verzoeker was ingeschreven terwijl dit op verzoekers zoon had moeten zijn (beiden hebben dezelfde naam) en dat het voertuig enkele dagen later op de juiste persoon werd ingeschreven. Deze melding werd geregistreerd, maar was op datum van de klacht nog niet verwerkt. Er was ook geen blokkering waardoor er in mei dus een herinnering werd verstuurd.

Naar aanleiding van de klacht werd het dossier onderzocht: het aanslagbiljet BIV werd ontheven.

* Verzoeker ontving op 10/5/2019 een herinnering en op 7/6/2019 een laatste herinnering voor de betaling van verkeersbelasting terwijl hij hiervoor eerder, op 10/4/2019, een afbetalingsplan had aangevraagd, maar daarover niets meer had vernomen.

Dit betrof initieel een bezwaar handicap dat door de Vlaamse Belastingdienst op 21/2/2019 werd afgewezen omdat er geen geldig attest werd voorgelegd. Er werd door verzoeker vervolgens een contactformulier ingediend over het attest en met de vraag voor afbetaling dat bij het bezwaardossier werd gevoegd. Op dit contactformulier werd echter niet meer geantwoord, noch werd hiervoor een apart dossier afbetaling aangemaakt.

Naar aanleiding van de klacht werd een afbetalingsplan verleend op 5/7/2019.

6.2 Onroerende voorheffing

- In 2019 heeft de Vlaamse Belastingdienst 2.990.394 aanslagbiljetten onroerende voorheffing verstuurd. Hiervan had 89,1% betrekking op het aanslagjaar 2019. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2019 ook aanslagbiljetten voor vorige aanslagjaren: 9,8% van de verstuurde aanslagen handelde over het aanslagjaar 2018 en 0,7% over het aanslagjaar 2017.

De aanslagbiljetten voor 2019 werden verstuurd vanaf mei 2019.

De administratie verstuurde ook 225.816 herinneringen en 127.282 laatste herinneringen. 30.630 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

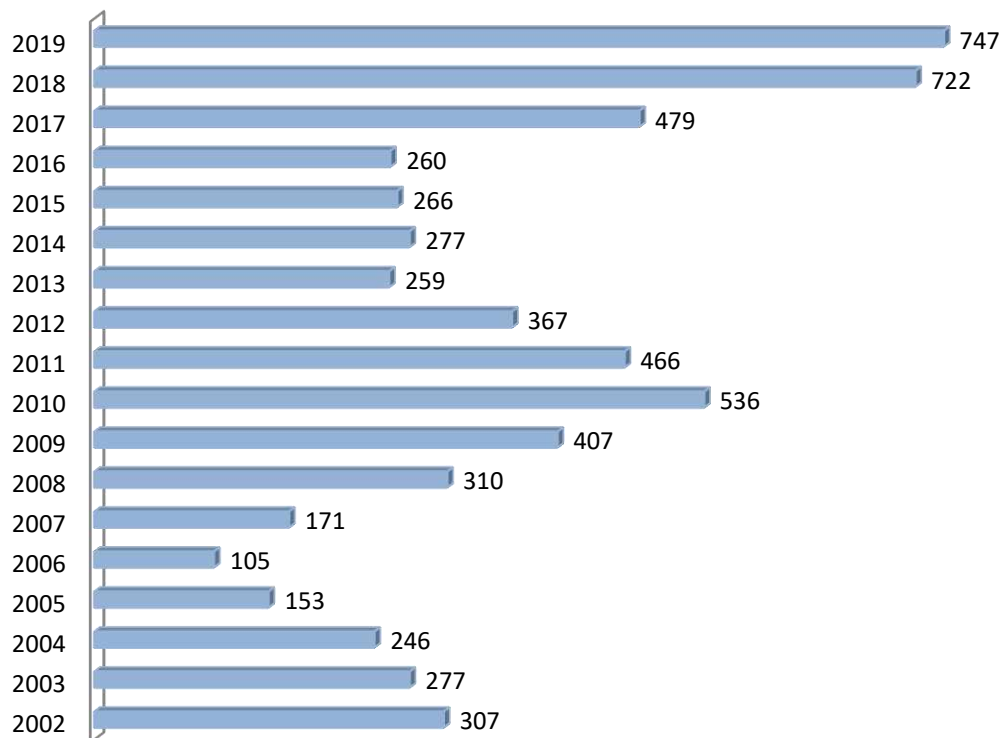
Het aantal ingediende bezwaren bedroeg 20.744.

De Vlaamse Belastingdienst handelde in 2019 26.262 bezwaren af (types uit de beheersovereenkomst, ongeacht het aanslagjaar).

- Op het einde van het werkjaar 2018 stonden nog 145 klachten over de onroerende voorheffing open, die werden afgesloten in 2019.

De klachtendienst ontving in 2019 747 klachten die betrekking hadden op de onroerende voorheffing.

Het recordaantal klachten van 2018 werd in 2019 niet alleen geëvenaard maar ook gebroken:

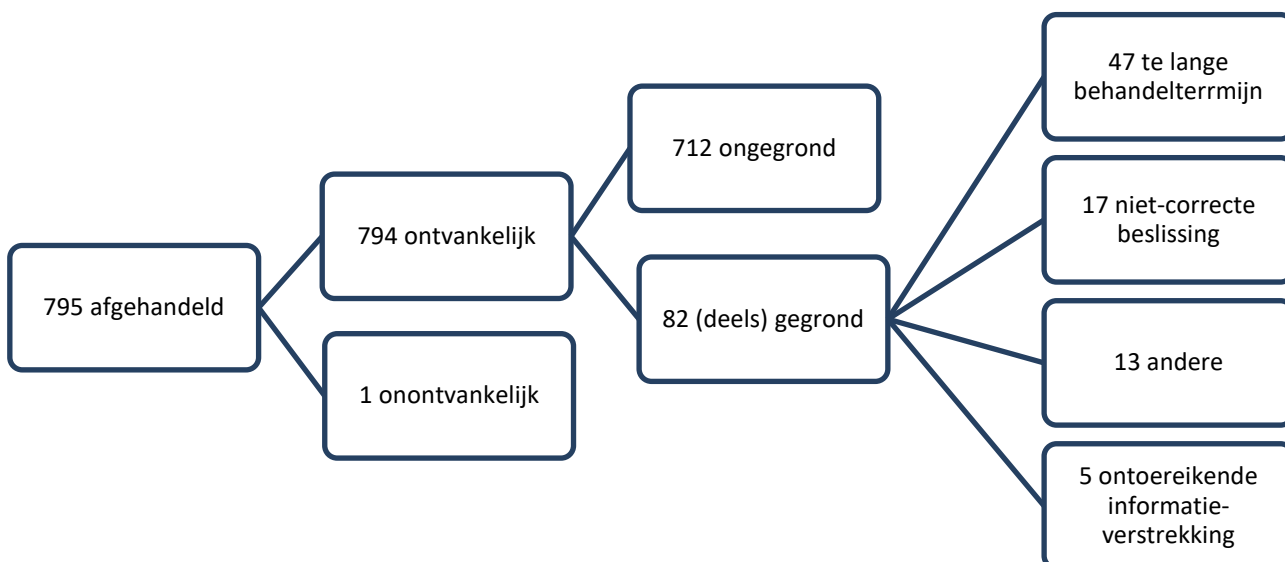


Grafiek 13 – evolutie aantal ingediende klachten onroerende voorheffing

Op het einde van het werkjaar 2019 stonden nog 97 klachten over de onroerende voorheffing open.

Dit betekent dat in 2019 **795 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

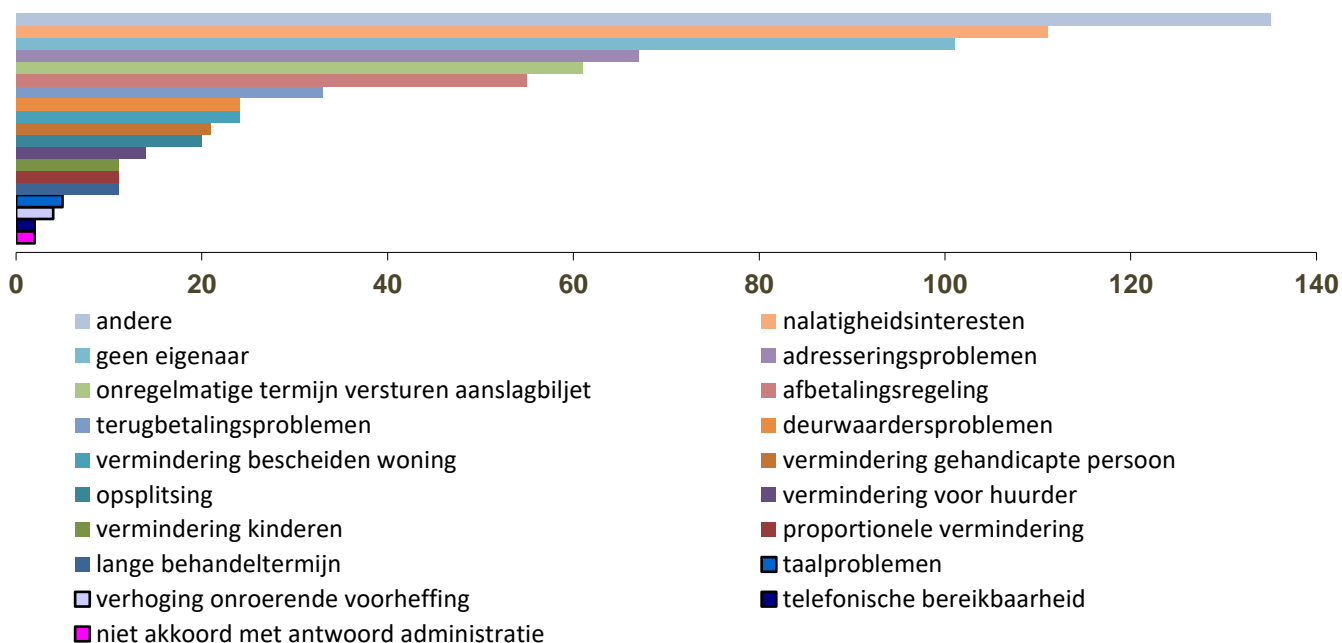
1 klacht onontvankelijk + 794 ontvankelijk → 712 ongegrond + 15 deels gegrond + 67 gegrond.



Afbeelding 3 – kwalificatie klachten onroerende voorheffing

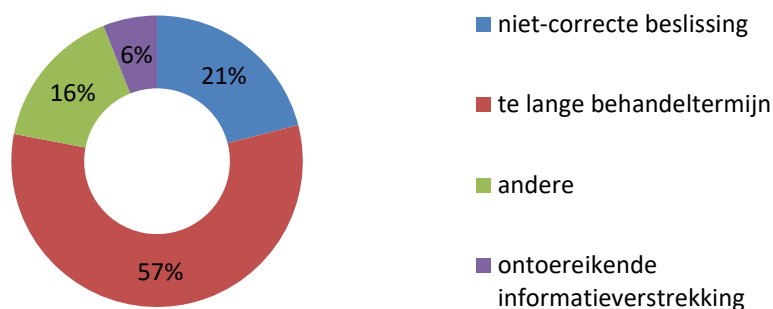
We verklaarden één klacht over de onroerende voorheffing onontvankelijk omdat er een juridische beroep aanhangig was gemaakt tegen de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (712):



Grafiek 14 – kwalificatie ongegronde klachten OV

(Deels) gegronde klachten (82):



Grafiek 15 – verdeling klachten onroerende voorheffing volgens ombudsnormen

a) ombudsnorm te lange behandeltermijn: 47 klachten (39 in 2018).

→ over het onregelmatig verzendritme van aanslagbiljetten (24 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: 20 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.

Net zoals in 2018 stelden we ook in 2019 meermaals vast dat de periode tussen de verzending van twee opeenvolgende aanslagbiljetten kleiner was dan de minimale periode van zes maanden (norm). De aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2018 en 2019 werden bijvoorbeeld verstuurd op 2 maanden tijd of zelfs met slechts 2 dagen verschil. Eén belastingplichtige kreeg de 4 aanslagbiljetten voor 2016, 2017, 2018 en 2019 op 1 maand tijd, waarvan 3 aanslagbiljetten op dezelfde dag.

Dit was meestal een gevolg van 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 2019 nochtans eerst 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.

De Vlaamse Belastingdienst heeft de informatie op de website in de loop van augustus 2019 aangepast in die zin dat de zes maanden tussentijd geen garantie is: dat door de wijziging in de kadastrale bronbestanden de link tussen de gegevens van opeenvolgende jaren verbroken is waardoor de Vlaamse Belastingdienst het algemeen principe niet automatisch kan toepassen, maar dat dan wel steeds een afbetalingsplan kan worden aangevraagd.

- *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 (M/V/X) klaagden over het uitblijven van het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2018, terwijl dat voor 2017 al dateerde van in juli of augustus 2017.

In het ene dossier werd de verzending van het aanslagbiljet voor 2018 geblokkeerd omwille van een bewaar dat was ingediend tegen het aanslagbiljet voor 2017. Dit bezwaar was echter al afgehandeld in oktober 2017 en de verzending van volgende aanslagbiljetten was dus nog ten onrechte opgeschort. We hebben dit belastbaar

element laten vrijgeven voor inkohiering en versneld laten inkohieren waarna het aanslagbiljet 2018 werd verzonden op 14/3/2019.

In twee dossiers was het uitblijven van het aanslagbiljet 2018 te wijten aan een controle op de vermindering voor kinderen. De aanslagbiljetten 2018 met een vermindering voor kinderen werden na de controle verzonden op 14/3/2019 en op 16/9/2019.

In het vierde dossier was het uitblijven van het aanslagbiljet 2018 ook te wijten aan een controle maar buiten een extra onbebouwd perceel waren er geen wijzigingen ten opzichte van 2017 (vroeger geen verminderingen en nu ook niet). We hebben dit aanslagbiljet versneld laten inkohieren waarna het werd verzonden op 13/6/2019.

→ over het uitblijven van de beslissing over een bezwaarschrift (23 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 11 gevallen betwistingen van de eigendom wegens uitovername 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, konden de dossiers snel worden afgewerkt en dit resulteerde voor deze gevallen telkens in een positieve beslissing.

Het betrof voorts 9 bezwaren inzake proportionele vermindering. Voor de afhandeling van deze dossiers zijn dikwijls welbepaalde bewijsstukken nodig.

Enkele van deze dossiers waren op het moment van de klacht nog niet in behandeling genomen, ofwel waren er al bewijzen opgevraagd en ontvangen.

Naar aanleiding van de klachten werden de dossiers waarin alle gegevens (bewijsstukken, desgevallend advies van het Kadaster) reeds aanwezig waren afgewerkt en werden voor de andere dossiers bewijsstukken opgevraagd die meestal korte tijd later werden ontvangen. Al deze dossiers kregen dus vooralsnog een beslissing van de Vlaamse Belastingdienst.

Er waren ook twee klachten over een bezwaar in verband met de vermindering voor bescheiden woning:

* Een bezwaar van augustus 2018 waarin advies aan het Kadaster was opgevraagd, maar dat ondanks een herinnering niet werd ontvangen. Bij de Vlaamse Belastingdienst was er met betrekking tot deze belastingplichtige echter reeds in 2010 een controle uitgevoerd op de voorwaarden voor het behoud van de vermindering waaruit toen bleek dat de vermindering voor bescheiden woning definitief verloren was gegaan. Op basis van deze controle had het dossier onmiddellijk kunnen worden beslist, wat niet is gebeurd.

Het advies van het Kadaster werd ontvangen in mei 2019 waarna het bezwaar werd afgewerkt: de belastingplichtige had geen recht op de vermindering voor bescheiden woning, zoals dus reeds geweten in 2010.

* Een bezwaar van december 2017 tegen het wegvallen van de perequatierregel terwijl er geen wijzigingen zouden zijn opgetreden.

We hebben opgemerkt dat de eigenaarsgegevens van de gezinswoning voor aanslagjaar 2017 wel gewijzigd waren wegens het overlijden van de echtgenote van belastingplichtige.

In het bezwaar werd pas bijna een jaar later advies gevraagd aan het Kadaster dat dan zelf maanden op zich liet wachten. Na advies werd de beslissing verstuurd in augustus 2019: er was wel degelijk recht op de vermindering voor bescheiden woning.

Er was ten slotte ook een terechte klacht over de lange behandeltermijn van een bezwaar voor vrijstelling van een perceel dat gebruikt wordt als turnzaal voor een school. Het bezwaar van september 2018 was op datum van de klacht nog niet in behandeling genomen. Naar aanleiding van de klacht is een controleur ter plaatse geweest voor de nodige vaststellingen. Het bezwaar werd vervolgens ingewilligd in juli 2019.

b) ombudsnorm niet-correcte beslissing: 17 klachten (12 in 2018).

- 10 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.

* Verzoekers aanslagbiljet voor 2017 werd in november 2018 aan zijn echtgenote gericht en er werd een vermindering toegekend voor één gehandicapte persoon terwijl de aanslagbiljetten in het verleden op zijn naam werden geadresseerd en er toen telkens een vermindering werd toegekend voor twee gehandicapte personen. Verzoeker en zijn echtgenote wonen nochtans samen op het adres van de belaste woning en zijn beiden gekend als gehandicapt.

* Op verzoekers aanslagbiljet voor 2018 bleken ten onrechte geen automatische verminderingen te zijn toegekend voor zijn twee kinderen en ook niet voor bescheiden woning, terwijl hij daar wel recht op had.

* Op verzoekers aanslagbiljet voor 2018 werd de vermindering voor zijn 4 kinderen niet verleend terwijl hij daar wel recht op had. Dat werd echter niet op voorhand opgemerkt terwijl het aanslagbiljet toch pas op een later tijdstip verstuurd werd, in maart 2019, en dus wellicht vóór de verzending werd gecontroleerd.

* Op verzoekers aanslagbiljet voor 2018 werd de vermindering voor zijn 3 kinderen niet verleend terwijl hij daar wel recht op had. Dat werd echter niet op voorhand opgemerkt terwijl het aanslagbiljet toch pas op een later tijdstip verstuurd werd, in maart 2019, en dus wellicht vóór de verzending werd gecontroleerd.

* Op verzoekers aanslagbiljet voor 2018 werd de vermindering handicap niet toegekend terwijl hij was aangeleverd als gehandicapte persoon en de vermindering in het verleden wel heeft gekregen. Hij verhuisde in 2017 en kreeg nu een aanslagbiljet voor zijn nieuw appartement, maar dus zonder vermindering. Dat werd niet op voorhand opgemerkt terwijl het aanslagbiljet toch pas op een later tijdstip verstuurd werd, in mei 2019, en dus wellicht vóór de verzending werd gecontroleerd.

* Op verzoekers aanslagbiljet voor 2018 werd de vermindering voor zijn 4 kinderen niet verleend. Tegen het aanslagbiljet voor 2017 had hij ook al bezwaar moeten indienen, dat werd ingewilligd in januari 2019. Desalniettemin ontving hij nu een volgend aanslagbiljet met opnieuw geen vermindering voor kinderen.

* Vier identieke klachten over het feit dat op verzoekers' aanslagbiljet voor 2019 de vermindering bescheiden woning niet werd verleend terwijl zij daar wel recht op hadden. Deze aanslagbiljetten bevonden zich in hetzelfde controlekohier maar daar werd niet opgemerkt dat, voor de berekening van het totaal KI, het KI plots x4 werd gedaan waardoor het recht op bescheiden woning kwam te vervallen.

- 2 klachten over een fiscaal derdenbeslag:

* Verzoeker ontving een brief betreffende 'fiscaal derdenbeslag - aanmaning tot betaling' waarin werd gezegd dat hij over gelden van de belastingplichtige zou beschikken of dat hij schuldenaar zou zijn van de belastingplichtige. Hij reageerde telefonisch en zei dat hij niets met die belastingplichtige te maken heeft, maar kreeg niemand aan de lijn die hem hierover de nodige uitleg kon geven.

Het bleek dat de Vlaamse Belastingdienst er ten onrechte was van uitgegaan dat verzoeker een huurder was van de belastingplichtige (bouwbedrijf), terwijl hij zelf eigenaar is van zijn appartement.

Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst hem schriftelijk gemeld dat hij die brief niet had mogen ontvangen.

* Een tweede vergelijkbare klacht over de ontvangst van een brief betreffende 'fiscaal derdenbeslag - aanmaning tot betaling' waarin werd gezegd dat verzoeker over gelden van de belastingplichtige zou beschikken of dat hij schuldenaar zou zijn van belastingplichtige.

Ook hier bleek dat de Vlaamse Belastingdienst er ten onrechte was van uitgegaan dat verzoeker een huurder was van de belastingplichtige, terwijl hij zelf eigenaar is van zijn appartement. Dit had blijkbaar te maken met een controleverslag van de Vlaamse Belastingdienst waarin vermeld stond dat verzoeker de vermoedelijke huurder was van het appartement; de dossierbehandelaar is vervolgens afgegaan op het controledocument.

Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst verzoeker een brief gestuurd betreffende 'handlichting – fiscaal derdenbeslag'.



deurwaarder en er was geen inningsrecht verschuldigd omdat er enkel betalingen waren gedaan aan de Vlaamse Belastingdienst.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst en de gerechtsdeurwaarder kreeg opdracht om het bedrag van 37,92 euro terug te betalen aan verzoeker.

- 1 klacht over de aanrekening van nalatigheidsinterest, terwijl er eerder geen correspondentie werd ontvangen:

* De openstaande schulden aan onroerende voorheffing voor de aanslagjaren 2014 tot en met 2018 werden genotificeerd: zowel de initiële bedragen als de nalatigheidsinteresten. Vanaf 2014 werden er echter geen aanslagbiljetten meer verstuurd (omdat verzoeker sedert 2009 was afgevoerd van ambtswege), niettegenstaande deze wel in de bestanden staan en dat, nog volgens de bestanden, de uiterste betaaldatum reeds lang waren verstreken en de nalatigheidsinteresten daarvoor ondertussen hoog waren opgelopen nl. 889,65 euro voor de aanslagjaren 2014 tot en met 2018 samen.

De Vlaamse Belastingdienst had verzoeker voorts in april 2019 een overzicht bezorgd van de openstaande schulden en ook in dat overzicht stonden de verzenddatum en de nalatigheidsinteresten vermeld.

Naar aanleiding van de klacht werden de nalatigheidsinteresten kwijtschuldigd en terugbetaald omdat er effectief geen aanslagbiljetten waren verstuurd.

- 1 klacht over de aanrekening van nalatigheidsinterest, terwijl er tijdig werd betaald:

* Verzoeker ontving op 14/6/2019 een herinnering voor de betaling van een bedrag van 8,75 euro aan nalatigheidsinteresten terwijl de betaling op 30/5/2019 van zijn rekening was gegaan.

De nalatigheidsinteresten namen hier een aanvang vanaf juni en werden aangerekend omdat de betaling volgens de bestanden pas geregistreerd was op 3/6/2019.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst voor nazicht van de valutadatum bij ING. Daaruit bleek dat de valutadatum van deze betaling 31/5/2019 was en dat de betaling dus effectief vóór 1/6/2019 werd ontvangen op rekening van de Vlaamse Belastingdienst. De nalatigheidsinteresten werden dan ook geannuleerd naar aanleiding van de klacht.

- 1 klacht over de aanrekening van nalatigheidsinterest, terwijl er een Franstalig duplicaat werd gevraagd:

* Verzoeker woont in een faciliteitengemeente en zijn vraag om een Franstalige kopie van het aanslagbiljet werd bij de Vlaamse Belastingdienst geregistreerd op 23/8/2019, op het moment dat de uiterste betaaldatum al was verstreken. Pas twee maanden later, op 25/10/2019, werd het duplicaat verstuurd waarop nalatigheidsinteresten werden aangerekend voor de maanden september en oktober 2019.

Hierbij werd geen rekening gehouden met de behandeltermijn van de aanvraag en dat de dossierbehandelaar moest onderzoeken of de nalatigheidsinteresten verschuldigd bleven.

Naar aanleiding van de klacht werden de nalatigheidsinteresten voor de maanden september en oktober 2019 geannuleerd.

d) ombudsnorm ontoereikende informatieverstrekking: 5 klachten (3 in 2018).

- 2 klachten over telefonische informatie:

* Verzoeker belde 1700 met een vraag over de korte toezending van zijn aanslagbiljetten maar werd onvriendelijk te woord gestaan en de telefoon werd neergegoid.

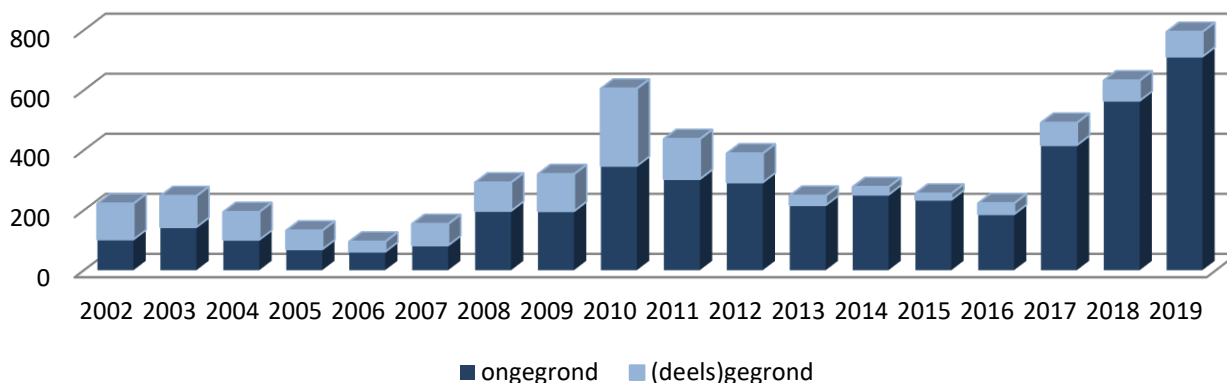
Het gesprek werd door 1700 opgezocht en beluisterd en daaruit bleek dat de beller geen volledige informatie kreeg doordat de voorlichter onvoldoende kadering gaf en inhoudelijk andere oplossingen had kunnen aanreiken. De voorlichter toonde ook onvoldoende empathie voor de situatie en heeft het gesprek snel en al mompelend afgesloten. Dit werd verder opgenomen met de voorlichter om dergelijke fouten in de toekomst te vermijden.

* Verzoeker belde 1700 i.v.m. het afbetalingsplan, nl. dat de betaling niet onmiddellijk kon worden uitgevoerd omdat de echtgenoot was overleden en de rekening geblokkeerd. Men moest voor de betaling bijgevolg eerst langsgaan bij de bank. De beller kon echter niet op begrip rekenen bij 1700.

Het gesprek werd door 1700 opgezocht en beluisterd en daaruit bleek dat de voorlichter verzoeker onverschillig te woord heeft gestaan, weinig empathisch en niet behulpzaam was en het antwoord onduidelijk. Dit werd verder opgenomen met de voorlichter opdat dit in de toekomst niet meer zou voorvallen.

- 1 klacht over de informatie over een vrijstelling:

////////////////////////////////////



Grafiek 16 – verhouding ongegronde - (deels) geponde klachten onroerende voorheffing

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,0249%.

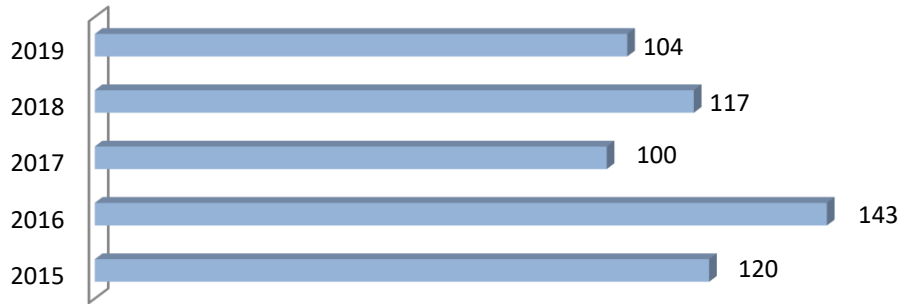
We stelden in 2019 een procentuele ex aequo vast van het aantal (deels) geponde klachten: voor 10,33% van de ontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 10,61% in 2018.

6.3 Andere

- De klachtendienst ontving in 2019 116 klachten over de sector ‘andere’ (81 klachten in 2018).
Deze klachten waren allen **onontvankelijk** omdat ze geen betrekking hadden op het beleidsdomein Financiën en Begroting (115 klachten) en omdat de klager anoniem wenste te blijven (1 klacht). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

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 2019 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 144.271 individuele aanslagbiljetten erfbelasting, 8.305 herinneringen en 3.703 laatste herinneringen.
642 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.
De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2019 3.093 bezwaarschriften en handelde 3.826 bezwaren af.
- Op het einde van het werkjaar 2018 stonden nog 16 klachten open, die werden afgesloten in 2019.
De klachtendienst ontving in 2019 104 klachten over erfbelasting: een daling (-11%) ten opzichte van 2018:



Grafiek 17 – evolutie aantal ingediende klachten erfbelasting

Op het einde van het werkjaar 2019 stonden nog 5 klachten open.

Dit betekent dat in 2019 115 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

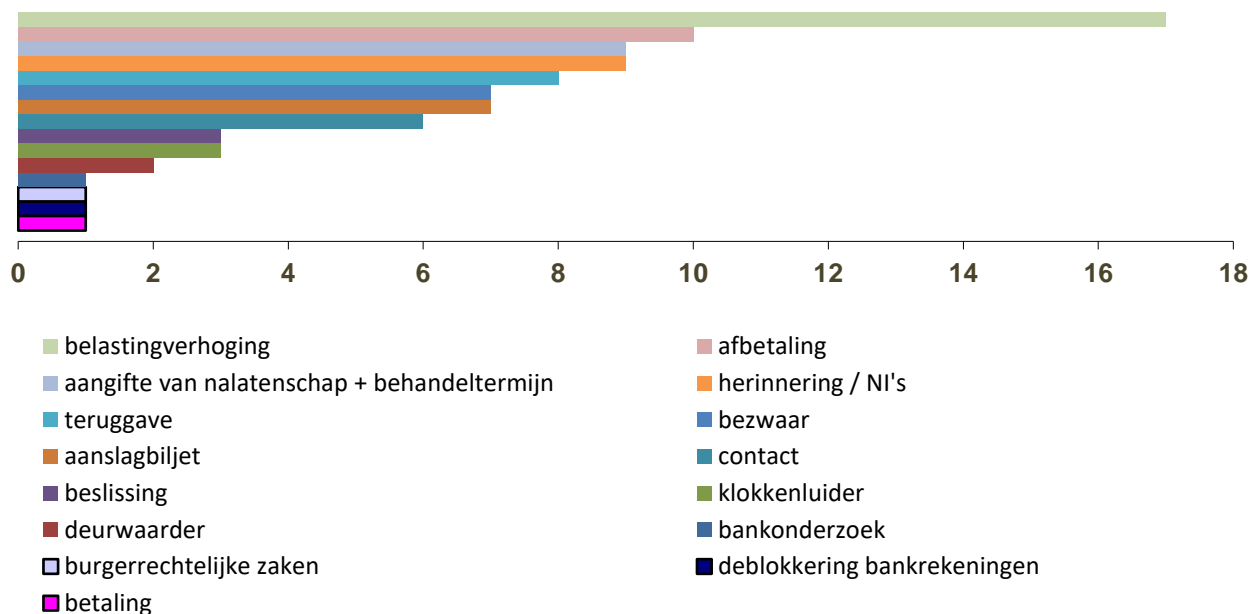
5 klachten onontvankelijk + 110 ontvankelijk → 85 ongegrond + 3 deels gegrond + 22 gegrond.



Afbeelding 4 – kwalificatie klachten erfbelasting

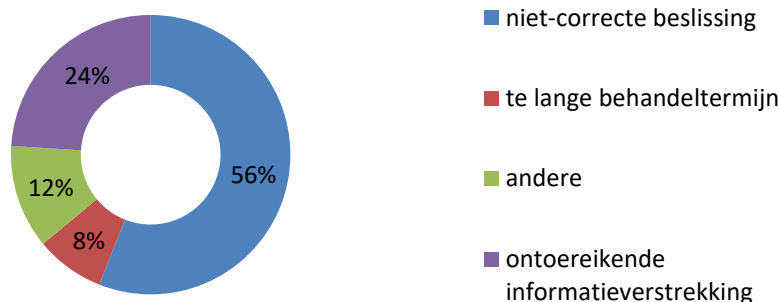
We verklaarden 5 klachten over de erfbelasting onontvankelijk omdat er een juridische beroep aanhangig was gemaakt tegen de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst (3 klachten), omdat de klacht geen betrekking had op de Vlaamse overheid en omdat de klacht anoniem was. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (85):



Grafiek 18 – kwalificatie ongegronde klachten ErfB

(Deels) gegronde klachten (25):



Grafiek 19 – verdeling klachten erfbelasting volgens ombudsnormen

a) ombudsnorm niet-correcte beslissing: 14 klachten (3 in 2018).

- 8 klachten over een negatieve beslissing:

* Verzoeker (M/V/X) diende bezwaar in tegen de belastingverhoging omdat men de aangifte had ingediend op basis van een lijst die ABN AMRO hen had bezorgd. De bank bezorgde aan de Vlaamse Belastingdienst echter een andere lijst waarop meer rekeningen vermeld stonden dan op de lijst die verzoeker had gekregen. Er werden hiervan bewijzen bezorgd en ook een bevestiging van de bank van de verschillende lijsten.

De dossierbehandelaar concludeerde dat ABN AMRO een fout had gemaakt door aan verzoeker onvolledige fiscale lijsten te bezorgen, maar wees het bezwaar af met als motivatie dat men bij de bank een vergoeding moest vragen voor de gemaakte fout.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat toch effectief bewezen was dat men niet in fout was. Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst beslist om de belastingverhoging vooralsnog kwijt te schelden: de beslissing werd verstuurd op 16/5/2019 en er werd ontheffing verleend voor bedragen van tweemaal 4.203,86 euro en van 1.164,14 euro.

////////////////////////////////////

Wij merken op dat de ontvangst van de fax op 12/2/2019 ook 9 minuten heeft geduurd, wat dus overeenstemt maar de datumregistratie niet. We hebben dit dan ook voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst en uit navraag bij de postkamer bleek dat de fax wel degelijk was ontvangen op 11/2/2019; de datum van 12/2/2019 zou een gevolg zijn van de faxinstellingen van de afzender.

De Vlaamse Belastingdienst heeft vervolgens op 15/7/2019 een nieuwe beslissing verstuurd: de boete wegens laattijdigheid van 1.067,94 euro werd ontheven.

* De notaris diende bezwaar in tegen de op het aanslagbiljet aangerekende belastingverhoging van 5% wegens laattijdige indiening, terwijl er tijdig uitstel van aangifte werd aangevraagd via het contactformulier. Er werd bij het bezwaar een afdruk bezorgd van de ontvangstmelding die men had gekregen op het ingediende contactformulier, met vermelding van het onderwerp (uitstel nalatenschap) en dat het bericht goed werd ontvangen door de Vlaamse Belastingdienst.

Het bezwaar werd echter afgewezen op 14/5/2019 omdat dit volgens de dossierbehandelaar geen geldige mail van de Vlaamse Belastingdienst leek en dat het bericht nergens terug te vinden is.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst want het betrof volgens ons duidelijk de ontvangstmelding van het contactformulier. De automatische reply bleek inderdaad een sluitend bewijs dat de aanvraag werd ingediend.

De Vlaamse Belastingdienst heeft vervolgens op 17/7/2019 een nieuwe beslissing verstuurd: de boete wegens laattijdigheid werd herleid van 5% naar 1% en er werden bedragen ontheven van 50,20 euro (tweemaal) en van 26,81 euro.

* Verzoeker diende klacht in omdat de Vlaamse Belastingdienst het bedrag van de aanvullende rechten, belastingverhoging en interesten niet kon verduidelijken. Het betrof een door de FOD Financiën vastgestelde tekortschatting na controle van de aangifte van nalatenschap. Hoewel de erfgenamen niet akkoord waren met de tekortschatting en hierover onderhandelingen waren opgestart bij de FOD Financiën, werd het bedrag door de Vlaamse Belastingdienst ingekohierd en verstuurd in 2015. Er werd door 4 erfgenamen bezwaar ingediend. Een uiteindelijk akkoord werd pas eind mei 2016 gesloten met de schatter van de Vlaamse Belastingdienst. Voor verzoeker hield dit in dat de aanvullende rechten werden verlaagd van 6.525,00 euro naar 4.005,00 euro. De ingekohierde erfbelasting werd echter ondanks het bezwaar verder ingevorderd met bijkomende interesten en een herinnering en laatste herinnering werden verstuurd. Op 26/1/2018 werd in de beslissingsbrief over het bezwaar (kort) meegedeeld dat de aanvullende rechten voor 2 erfgenamen elk 5.309,92 euro bedroegen en de bijhorende belastingverhoging 530,00 euro (in plaats van 4.005,00 euro en 400,50 euro). Na reactie van verzoeker werden de aanvullende rechten verbeterd maar de belastingverhoging niet. Ook werd in de beslissingsbrief niets gezegd over de betwisting door de andere 2 erfgenamen, wiens aanvullende rechten ongewijzigd bleven. Er werd tevens een dossier geregistreerd waarin de interesten wegens de lange behandeltermijn van het bezwaar door de Vlaamse Belastingdienst werden herzien, maar deze werden berekend op 4.005,00 euro aanvullende rechten en 530,00 euro belastingverhoging (dus op de toen nog niet juist berekende belastingverhoging).

Naar aanleiding van de klacht werd de belastingverhoging verlaagd naar 400,50 euro en werden de interesten hierop herberekend. Ook werden de historische interesten herberekend op de door de Vlaamse Belastingdienst geschatte waarde want deze waren nog steeds berekend op de waarde die door de FOD Financiën initieel was vastgesteld (maar dus nadien door de Vlaamse Belastingdienst werd verlaagd).

* Verzoeker diende bezwaar in tegen de aangerekende belastingverhoging omdat men niet eerder op de hoogte was van de twee levensverzekeringen op naam van de erfflater (overleden in 2013) en dat hij, nadat men van een Luxemburgse verzekeringsmaatschappij in augustus 2018 bericht had gekregen dat de levensverzekeringen op vervalldag gekomen waren maar dat de begunstigde (de overledene) de gelden niet heeft opgevraagd, het nodige heeft gedaan om daarvan spontaan aangifte in te dienen in maart 2019. Het bezwaar werd echter afgewezen met als motivatie dat onwetendheid en goede trouw geen gronden zijn om de belastingverhoging kwijt te schelden.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat we meenden dat een bepaald standpunt van toepassing is i.v.m. 'slapende rekening' en dat de bewijzen duidelijk zijn dat het hier om een dergelijke slapende rekening gaat. In dat geval hebben noch de financiële instellingen noch de erfopvolgers enige fout begaan daar zij, hetzij niet op de hoogte waren van het overlijden, hetzij niet op de hoogte waren van het bestaan van die rekeningen. Wanneer de erfopvolgers via de financiële instelling kennis krijgen van een zogenaamde slapende rekening en vervolgens spontaan de rekening aangeven mag aangenomen worden dat er in hun hoofd geen fout is.

De Vlaamse Belastingdienst bevestigde dat dit standpunt inderdaad van toepassing is en dat de belastingver-

////////////////////////////////////

hoging kan worden kwijtgescholden, wat resulteerde in een teruggave van 7.461,94 euro.

- 3 klachten over de taxatie:

* Verzoeker ontving op 30/10/2018 een brief van de Vlaamse Belastingdienst over een aanvullende aanslag + belastingverhoging wegens tekortschatting omdat het huis na het overlijden werd verkocht voor een hogere prijs dan aangegeven. Hij reageerde bij de dossierbehandelaar taxatie en ging akkoord met de erfbelasting en belastingverhoging maar merkte wel op dat de belastingverhoging werd berekend aan 20% wegens verzuim terwijl hij meende dat dit hier 5% wegens tekortschatting zou moeten zijn. Hij verwees ook naar een bijkomend passief dat hij had ingediend via een nieuwe aangifte.

De dossierbehandelaar antwoordde niet op de discussie over het percentage aan belastingverhoging en hield geen rekening met het passief omdat verzoeker al op de hoogte was van deze passiefpost op het moment dat de oorspronkelijke aangifte werd ingediend.

Verzoeker diende vervolgens klacht in omdat het passief wel degelijk een nieuw passief betrof dat pas gekend was na het indienen van de aangifte. Het passief werd vervolgens vooralsnog aanvaard en de aanvullende rechten + belastingverhoging werden herberekend. De belastingverhoging bleef echter berekend aan 20% in plaats van aan 5%. We hebben dit dan nogmaals voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst en de belasting-verhoging werd nadien herberekend aan 5% wat resulteerde in een ontheffing van 192,79 euro.

* Verzoeker nam telefonisch contact op met de dossierbehandelaar taxatie over zijn aanslagbiljet erfbelasting dat volgens hem foutief was berekend. De dossierbehandelaar bevestigde dat er een fout was gemaakt bij de berekening van de erfbelasting maar meldde hem dat hij te laat was om te reageren en dat dit niet meer kon worden rechtgezet. De bezwaartermijn was inderdaad verstreken maar dit betrof een materiële vergissing van de Vlaamse Belastingdienst nl. de taxatie van een verzekering die was vrijgesteld van erfbelasting.

Naar aanleiding van de klacht werd hiervoor op 20/2/2019 ambtshalve ontheffing verleend en werd een bedrag terugbetaald van 4.031,18 euro.

* De notaris klaagde na ontvangst van het aanslagbiljet erfbelasting op 13/9/2019 dat niet werd getaxeerd op zicht van de aangifte. Er werd nl. geen rekening gehouden met het huwelijksvermogenstelsel zoals vermeld in de aangifte (zuivere scheiding van goederen) en ook niet met het testament. Het actief van de nalatenschap werd dus belast als behorend tot het gemeenschappelijk vermogen terwijl het in de aangifte als eigen vermogen werd aangegeven. Tevens werd een verzuim aangerekend omdat een eigen rekening van de langstlevende echtgenoot die niet diende te worden aangegeven ook tot het gemeenschappelijk vermogen werd gerekend. Vervolgens werd de nalatenschap verdeeld tussen de erfgenamen volgens de wettelijke devolutie waarbij geen rekening werd gehouden met de laatste wilsbeschikking van de erflater.

Door de Vlaamse Belastingdienst werd nadien een verbeterende taxatie uitgevoerd en de notaris kreeg op 15/11/2019 een nieuw overzicht van de verschuldigde erfbelasting.

- 2 klachten over uitblijvende terugbetalingen:

* Verzoeker klaagde over het uitblijven van de terugbetaling van een onterecht aangerekende belasting-verhoging die werd betaald op 13/12/2017. Het betrof een aangifte van nalatenschap die door verzoeker en zijn zussen laattijdig was ingediend namens hun overleden moeder, voor de nalatenschap van een eerder overleden tante. Er werd in november 2017 echter een aanslagbiljet verstuurd ten laste van de moeder, die dus al eerder was overleden waardoor dit ten laste van de nalatenschap van die moeder had moeten zijn. Bovendien kan, conform een standpunt van de Vlaamse Belastingdienst, een erfopvolger van een overleden belastingplichtige die een fiscale sanctie heeft opgelopen niet worden aangesproken voor de betaling van deze fiscale sanctie, maar op het aanslagbiljet werd dus wel een belastingverhoging wegens laattijdigheid aangerekend. Er werd bezwaar ingediend tegen de belastingverhoging: het bezwaar werd ingewilligd, maar in de beslissing werd niets gezegd over de belastingverhoging; enkel dat de aanslag opnieuw zou worden ingekohierd ten laste van de nalatenschap van de overleden moeder en dat de betaling daarop zou worden aangewend.

In juli 2018 werd een nieuw aanslagbiljet verstuurd ten laste van de nalatenschap, opnieuw met de belastingverhoging. Er werd opnieuw bezwaar ingediend tegen de belastingverhoging: dit bezwaar werd ook ingewilligd en in de beslissing werd verwezen naar het standpunt van de Vlaamse Belastingdienst, maar er werd enkel gezegd dat het vorige aanslagbiljet (van november 2017) in onwaarde werd geboekt en dat daarvoor niets meer verschuldigd was. Er werd dus niets gezegd over het nieuwe aanslagbiljet en de daarop vermelde belastingverhoging.

Er werd dan nog over en weer gemaïld waarbij de Vlaamse Belastingdienst meldde dat de belastingverhoging werd terugbetaald aan de notaris, maar dit was ook niet correct want het betrof een aanwending van de betaling van het eerste aanslagbiljet op het tweede aanslagbiljet en er was toen geen teruggave van welk bedrag ook. De terugbetaling werd uiteindelijk uitgevoerd op 4/2/2019. De Vlaamse Belastingdienst nam voorts zelf geen initiatief om na te kijken of er recht was op moratoriuminteressen. We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat dit een fout betrof van de administratie: de belastingverhoging had immers niet mogen worden aangerekend. Er werden vervolgens moratoriuminteressen toegekend voor 14 maanden: een bedrag van 423,78 euro werd uitbetaald op 7/5/2019.

* Verzoeker klaagde over het feit dat er na inwilliging van het bezwaar erfbelasting op 12/10/2016 te weinig werd terugbetaald. Er werd op 24/10/2016 nl. slechts een bedrag van 121,96 euro terugbetaald terwijl dit 171,96 euro had moeten zijn; dus 50 euro te weinig.

De erfbelasting moest ten gevolge de inwilliging worden herberekend en daarbij moest rekening gehouden worden met de provisies die indertijd al aan de FOD Financiën waren betaald.

Door de dossierbehandelaar werd op 30/9/2016 aan het notariskantoor gemeld dat verzoeker een bedrag van 171,96 euro ging terugkrijgen. In de bezwaarbeslissing van 12/10/2016 stond echter dat verzoeker 1.200,00 euro had betaald, 1.078,04 euro verschuldigd is en dus 121,96 euro moest terugkrijgen. Er werd aan de boekhouding dan weer gemeld dat verzoeker 1.250,00 euro had betaald en 1.078,04 euro verschuldigd is en 'dus' 121,96 euro moest terugkrijgen.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst en aangezien verzoeker effectief 1.250,00 euro had betaald als provisie, was er wel degelijk 50 euro te weinig terugbetaald. De 50 euro werd vooralsnog aan verzoeker uitbetaald op 8/7/2019.

- 1 klacht over de invordering van erfbelasting:

* Verzoeker ontving een laatste herinnering voor de betaling van de erfbelasting, terwijl hij zijn eigen aandeel al had betaald. Deze laatste herinnering betrof aanvullende rechten erfbelasting op naam van een nalatenschap (van een persoon die zelf erfgenaam was maar ondertussen ook overleden).

Via een dossier 'overlijden' werd een verzendadres ingesteld op verzoekers naam: hij kreeg op 11/6/2019 een kennisgeving van de openstaande schuld van 108,49 euro en op 13/9/2019 een laatste herinnering voor dit bedrag. Dit bedrag van 108,49 euro was het aandeel van één van de erfgenamen van de overleden persoon; 15 andere erfgenamen hadden hiervoor ondertussen elk al 108,49 euro betaald, waaronder dus ook verzoeker. Verzoeker bezorgde de Vlaamse Belastingdienst verschillende malen een bewijs dat ook hij de 108,49 euro reeds had betaald. Hij kreeg heel verwarrende antwoorden: van de dossierbehandelaar in het dossier 'overlijden' kreeg hij het antwoord dat de betaling inderdaad werd ontvangen en was geboekt maar dat hij die andere 108,49 euro ook nog moest betalen. Van de dossierbehandelaar in het taxatiedossier kreeg hij een hele reeks afdrucken vanuit de bestanden van de Vlaamse Belastingdienst met de rekeningnummers van degenen die al hadden betaald en dat er nog 108,49 euro openstond.

Verzoeker heeft nog verschillende malen gereageerd waarom hij zijn aandeel tweemaal moest betalen, maar kreeg als antwoord dat hij zich tot de klachtendienst moest wenden.

Wettelijk gezien hebben de erfgenamen van een overleden belastingplichtige de verplichting om de lasten van de nalatenschap te voldoen. Dit blijft evenwel beperkt tot het aandeel van de schuld in evenredigheid met het aandeel in de nalatenschap waarop de erfgenaam recht heeft. Aangezien verzoeker reeds 1/16^{de} had betaald, hebben we de Vlaamse Belastingdienst gevraagd om hiervoor de ene erfgenaam aan te schrijven die nog niet had betaald en om het openstaand saldo verder bij die persoon in te vorderen (dit kon namelijk duidelijk worden afgeleid uit de 15 andere betalingen). De Vlaamse Belastingdienst heeft verzoeker vervolgens op 26/9/2019 een brief gestuurd dat de invordering van de openstaande erfbelasting verder zal gebeuren op de erfgenaam die nog niet betaalde. Die kreeg een betalingsuitnodiging op 2/10/2019 en heeft dan prompt betaald.

b) ombudsnorm ontoereikende informatieverstrekking: 6 klachten (niet toegekend in 2018)

- 2 klachten over de ontvangst van een brief betreffende het indienen van een aangifte van nalatenschap, nl. dat er nog geen aangifte werd ingediend en dat de termijn om aangifte in te dienen reeds was verstreken. Er werd verzocht om -als erfopvolger- alsnog aangifte in te dienen opdat de verschuldigde erfbelasting kon worden berekend en er werd gewezen op de aanrekening van een belastingverhoging wegens het laattijdig indienen van de aangifte.

gedaan bij de postkamer maar de stukken bevonden zich niet meer in het archief en ook niet elders bij de administratie. Op deze brief werd echter niet meer geantwoord door de Vlaamse Belastingdienst.

We hebben verzoeker daarover zelf geïnformeerd en hem gemeld dat hij desgewenst een afdruk kan krijgen van de ingescande documenten.

c) ombudsnorm andere: 3 klachten (7 in 2018)

- 1 klacht over de adressering van het aanslagbiljet erfbelasting:

* Verzoeker meldt dat zijn zussen elk een bijkomend aanslagbiljet erfbelasting hebben gekregen maar hij niet. De aanslagbiljetten voor de aangifte werden conform de woonstkeuze bij de notaris naar de notaris gestuurd en vervolgens door de notaris doorgemailed naar verzoeker. Dat aanslagbiljet vermeldde verzoekers oude adres in België terwijl hij al tientallen jaren in Nederland woont en dat zijn adres in Nederland ook juist vermeld werd in de aangifte.

Er werd vervolgens een verzuim vastgesteld en die aanslagbiljetten werden op 22/3/2019 afzonderlijk naar de erfgenamen gestuurd: voor verzoeker naar zijn oude adres in België en niet naar het adres vermeld in de aangifte. Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst hem op 4/4/2019 een nieuw aanslagbiljet gestuurd, naar het juiste adres.

- 1 klacht over de aangerekende nalatigheidsinterest:

* Verzoeker klaagde over de aanrekening van nalatigheidsinteresten, terwijl er een bezwaar was ingediend en dat de behandeltermijn lange tijd heeft aangesleept. Het bezwaar werd pas behandeld na 11 maanden en er werd daarbij geen rekening gehouden met de opschorting van de nalatigheidsinteresten over het betwiste gedeelte als men na een termijn van zes maanden nog geen beslissing heeft gekregen.

De vraag tot kwijtschelding van de nalatigheidsinteresten werd door de Vlaamse Belastingdienst in die zin beantwoord: de nalatigheidsinteresten werden herleid van 913,05 euro naar 887,53 euro, rekening houdend met de betwisting van de belastingverhoging.

Maar in het bezwaar werd ook een vraag gesteld over de berekening van de erfbelasting waarbij de belastingplichtige aangaf wat volgens hem zijn aandeel was. Hij betwistte dus ook een deel van de hoofdsom en niet enkel de belastingverhoging.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst en dit resulteerde in een bijkomende ontheffing: de nalatigheidsinteresten werden herleid van 887,53 euro naar 525,37 euro.

- 1 klacht over de invordering via de gerechtsdeurwaarder, terwijl eerder werd gereageerd bij de Vlaamse Belastingdienst

* Verzoeker ontving op 14/6/2019 een laatste herinnering voor de betaling van de erfbelasting nadat het aanslagbiljet en een herinnering was verstuurd aan de notaris. Hij bezorgde aan de Vlaamse Belastingdienst op 1/7/2019 de akte van verwerping. Deze akte werd bij het successiedossier gevoegd, maar de invordering van dit aanslagbiljet werd niet geblokkeerd. Verzoeker kreeg vervolgens op 11/9/2019 een aanmaning van de gerechtsdeurwaarder.

Naar aanleiding van de klacht werd de verdere invordering op verzoekers naam geblokkeerd en kreeg hij bericht dat het dossier bij de gerechtsdeurwaarder werd stopgezet, de gemaakte kosten niet te zijnen laste zijn en dat hij in deze nalatenschap geen erfgenaam en dus niets verschuldigd is.

d) ombudsnorm te lange behandeltermijn: 2 klachten (1 in 2018)

- 1 klacht over het uitblijven van een antwoord i.v.m. een akte van borgstelling:

* Het betrof een akte van borgstelling die werd ingediend op 25/10/2018, maar waarop eind december 2018 op datum van de klacht nog geen antwoord was gegeven. De Vlaamse Belastingdienst bevestigde ons dat er per vergissing nog geen gevolg aan werd gegeven. Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst op 7/1/2019 per brief laten weten dat borgstelling werd aanvaard.

- 1 klacht over het uitblijven van het aanslagbiljet erfbelasting:

* De notaris klaagde over het uitblijven van het aanslagbiljet erfbelasting voor een aangifte van nalatenschap die werd ingediend op 19/3/2018. Voor de berekening moest een combinatie worden gemaakt van de regel van het

////////////////////////////////////

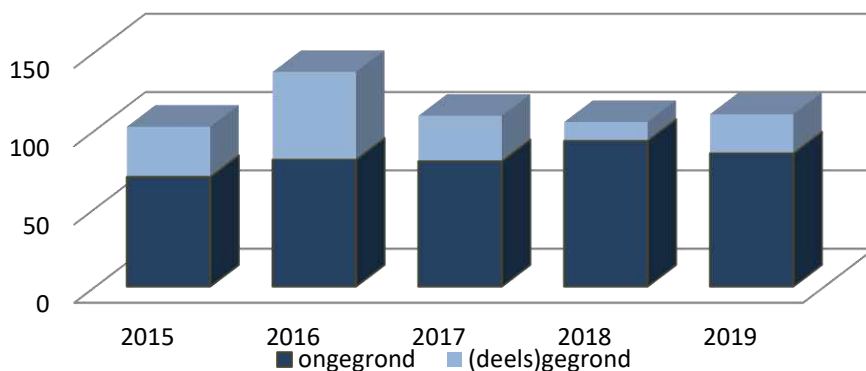
progressievoorbehoud, de vermindering wegens opeenvolgende overdrachten en de aanvullende rechten met belastingverhoging wegens verzuim. Het dossier was opgeschort wegens een defect in het berekeningsprogramma dat pas in september 2019 zou worden opgelost.

Naar aanleiding van de klacht werd hiervoor een manuele berekening uitgevoerd: het aanslagbiljet werd vervolgens verstuurd op 2/7/2019.

e) De ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid** werd in 2019 niet toegekend (1 in 2018).

f) De ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2019 ook niet toegekend (evenmin in 2018).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvangelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2015, het jaar van overname van de inning door de Vlaamse Belastingdienst:



Grafiek 20 – verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten erfbelasting

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,0721%.

We stelden in 2019 een procentuele verdubbeling vast van het aantal (deels) gegronde klachten: voor 22,73% van de ontvangelijke klachten over de erfbelasting werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 11,43% in 2018.

6.5 Registratiebelasting

- Vanaf 1 januari 2015 werd de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de inning van sommige registratiebelastingen:

- Verkooprecht: overdracht ten bezwarende titel van onroerende goederen, gelegen in het Vlaamse Gewest.

- Recht op hypotheekvestiging: vestiging van een hypotheek op een onroerend goed, gelegen in het Vlaamse Gewest.

- Verdeelrecht: onder meer gehele of gedeeltelijke verdelingen van onroerende goederen, gelegen in het Vlaamse Gewest.

- Schenkbelasting: schenkingen onder de levenden van roerende of onroerende goederen door rijksinwoners met fiscale woonplaats in het Vlaamse Gewest. Bij een schenking door een niet-rijksinwoner is de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de schenkingen die betrekking hebben op onroerende goederen, gelegen in het Vlaamse Gewest. Bij een schenking door een niet-rijksinwoner is de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor schenkingen die betrekking hebben op roerende goederen aan iemand die wel rijksinwoner is met fiscale woonplaats in het Vlaamse Gewest of als de akte van de schenking ter registratie wordt aangeboden in een registratiekantoor dat in het Vlaams Gewest ligt (in geval de begiftigde ook geen rijksinwoner is).

De Vlaamse Belastingdienst heeft de inning van de registratiebelasting zoveel mogelijk afgestemd op de inning van de andere gewestbelastingen. Er werd daarom geopteerd voor de inkohiering en de daaraan gekoppelde bezwaarprocedure.

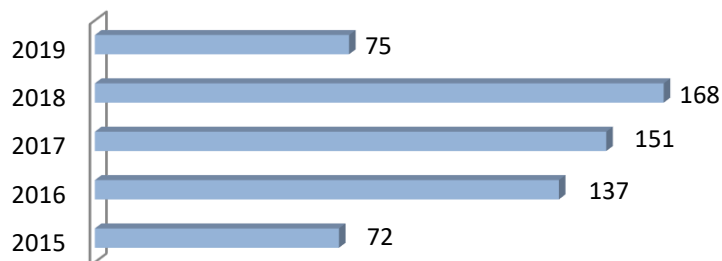
In 2019 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 415.734 aanslagbiljetten registratiebelasting waarvan 92,9% betrekking heeft op een notariële akte, 6.422 herinneringen en 1.937 laatste herinneringen.

670 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2019 4.650 bezwaarschriften en handelde 5.541 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2018 stonden nog 23 klachten open, die werden afgesloten in 2019.

De klachtendienst ontving in 2019 75 klachten over de registratiebelasting: een sterke daling ten opzichte van de vorige jaren en meer dan een halving (-55%) ten opzichte van 2018:

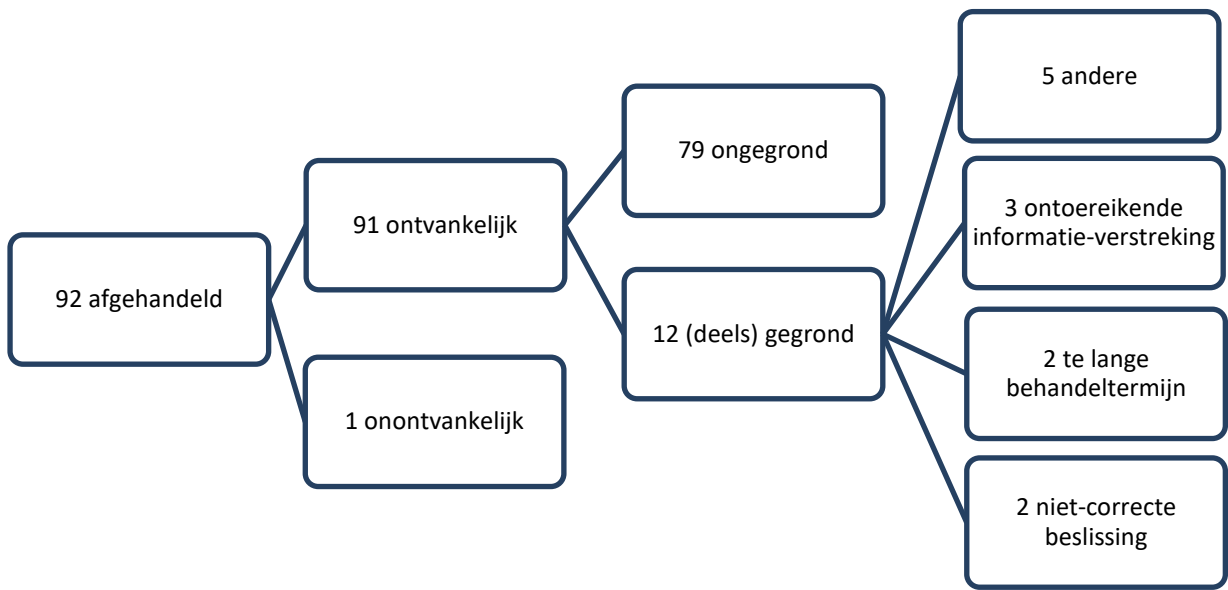


Grafiek 21 – evolutie aantal ingediende klachten registratiebelasting

Op het einde van het werkjaar 2019 stonden nog 6 klachten open.

Dit betekent dat in 2019 92 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

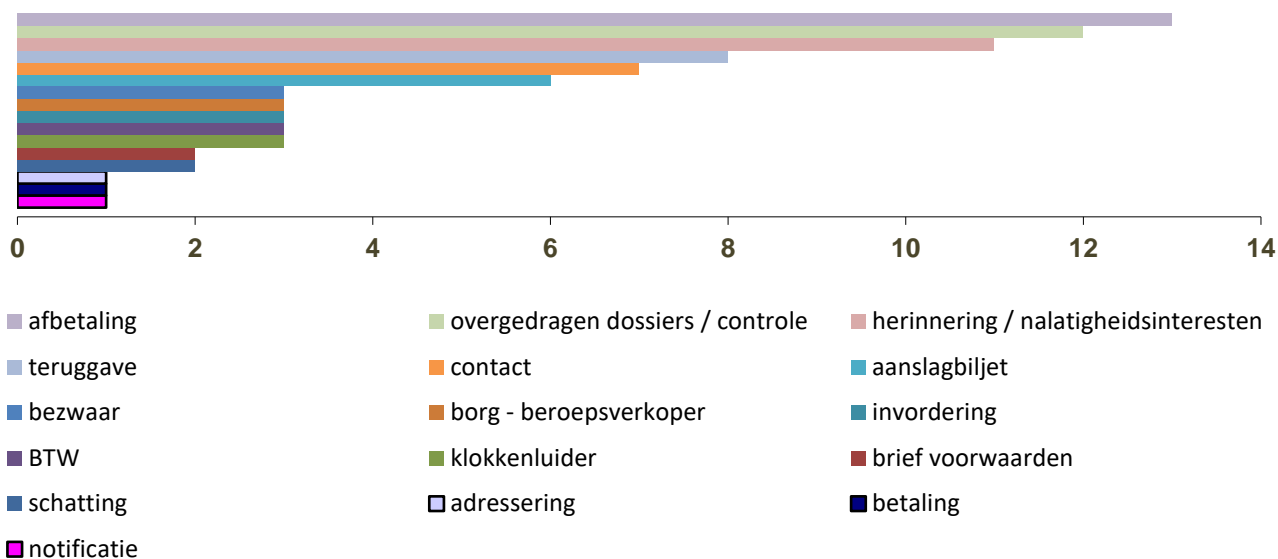
1 klacht onontvankelijk + 91 ontvankelijk → 79 ongegrond + 3 deels gegrond + 9 gegrond.



Afbeelding 5 – kwalificatie klachten registratiebelasting

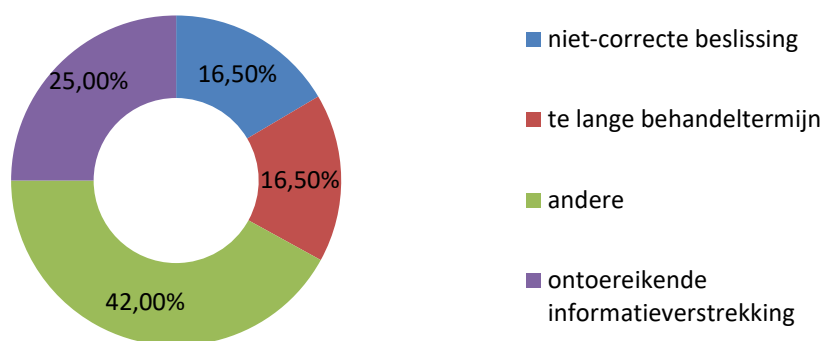
We verklaarden één klacht over de registratiebelasting onontvankelijk omdat deze klacht geen betrekking had op de Vlaamse overheid. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (79):



Grafiek 22 – kwalificatie ongegronde klachten RegB

(Deels) gegronde klachten (12):



Grafiek 23 – verdeling klachten registratiebelasting volgens ombudsnormen

a) ombudsnorm andere: 5 klachten (8 in 2018)

- 2 klachten over de invordering via de gerechtsdeurwaarder, terwijl eerder werd gereageerd bij de Vlaamse Belastingdienst:

* Verzoeker (M/V/X) ontving een aanmaning voor de betaling van registratiebelasting terwijl hij eerder een afbetalingsplan had aangevraagd bij de Vlaamse Belastingdienst, maar dat hij geen antwoord had gekregen. De afbetalingsaanvraag werd midden januari 2019 ingediend na ontvangst van de negatieve beslissing over zijn bezwaar en kort nadien de ontvangst van een laatste herinnering. Hij kreeg op 18/1/2019 via mail een ontvangstbevestiging van zijn aanvraag en dat de behandeltermijn enigszins kon oplopen, maar dat hij bericht zou ontvangen van de dossierbehandelaar die zijn afbetalingsdossier zal behandelen. Hij kreeg echter geen bericht maar op 9/4/2019 wel een aanmaning via de gerechtsdeurwaarder.

Dit was te wijten aan het feit dat na de aanvraag een verkeerde koppeling werd gelegd, nl. dat een verkeerde vordering werd opgehaald op naam van een andere belastingplichtige. Gezien die (foute) vordering volledig in onwaarde was geboekt in gevolge een bezwaar, werd het afbetalingsdossier gesloten met vermelding 'reeds voldaan'. Er werd dus niet opgemerkt dat de belastingplichtige niet overeenstemde met diegene die de vraag had gesteld.

Naar aanleiding van de klacht werden de kosten van de gerechtsdeurwaarder kwijtgescholden en op 25/4/2019 kreeg verzoeker een afbetalingsplan van de Vlaamse Belastingdienst.

* Verzoeker klaagde over de verdere invordering van de registratiebelasting door de gerechtsdeurwaarder terwijl hij een afbetalingsplan had gekregen bij de Vlaamse Belastingdienst. De afbetalingsaanvraag werd bij de Vlaamse Belastingdienst evenwel pas ontvangen nadat de gerechtsdeurwaarder een aanmaning had verstuurd en het dwangvel had betekend. De Vlaamse Belastingdienst heeft vervolgens een afbetalingsplan toegekend op 28/8/2019 en verzoeker betaalde stipt de afbetalingsfacturen van september en van oktober. De administratie merkte nadien op dat ze ten onrechte een afbetalingsplan hadden verleend (die beslissing kwam toe aan de gerechtsdeurwaarder, gelet op de gedwongen invordering) en men stuurde verzoeker op 8/10/2019 een brief "herziening afbetalingsplan": dat de vraag om een afbetalingsplan werd doorgestuurd naar de gerechtsdeurwaarder omdat de openstaande schuld al eerder was doorgegeven aan de gerechtsdeurwaarder.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat we hadden opgemerkt dat de invordering bij de gerechtsdeurwaarder naar aanleiding van de ontvangst van de afbetalingsaanvraag en het verleende afbetalingsplan niet was opgeschort waardoor de gerechtsdeurwaarder nadien nog bijkomende kosten had gemaakt voor beslag en voor aanplakking.

De gerechtsdeurwaarder heeft verzoeker nu een afbetalingsplan toegekend. Als dit correct wordt nageleefd, zullen de kosten van het beslag en de aanplakking niet ten laste van verzoeker vallen, maar ten laste van de Vlaamse Belastingdienst worden genomen.

echter gesloten zonder dat er hiervoor een ontvangstmelding of antwoord werd verstuurd. Het dossier werd heropend na een controle op geblokkeerde dossier met een openstaand saldo en er werd een afbetalingsplan toegekend op 16/4/2019.

- 1 klacht over het uitblijven van een gevraagde teruggave:

* Verzoeker vroeg de teruggave van registratiebelasting in de akte van verkoop van zijn onroerend goed wegens meeneembaarheid en voor het verlaagd tarief.

De Vlaamse Belastingdienst ontving deze geregistreerde akte op 25/1/2019. Het aanslagbiljet registratie-belasting voor de kopers werd drie weken later verstuurd aan de notaris. Er werd echter geen teruggave-dossier geregistreerd, zoals gevraagd door de verkoper. Dit gebeurde pas op 13/9/2019 naar aanleiding van de klacht.

De akte werd in eerste instantie voorts niet goed geanalyseerd want er werd op 23/9/2019 eerst een brief gestuurd i.v.m. de teruggave voor meeneembaarheid (5.000 euro) én voor klein beschrijf, berekend aan 5% (8.125 euro). Er werd echter de teruggave gevraagd conform artikel 2.9.4.2.11 VCF en niet conform artikel 2.9.4.2.1 VCF.

Nadien werd door de dossierbehandelaar vastgesteld dat de verkoop dateerde van na 1/6/2018 waaruit werd geconcludeerd dat de vermindering klein beschrijf niet kon worden toegekend. Dat deel van de teruggave werd vervolgens ongedaan gemaakt en er werd op 27/9/2019 een brief gestuurd dat artikel 2.9.4.2.1§1 VCF niet kon worden toegepast en er dus geen teruggave was voor klein beschrijf.

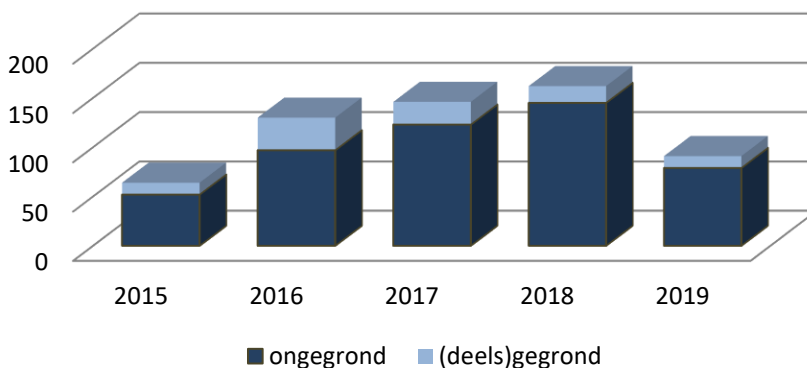
We hebben de dossierbehandelaar erop gewezen dat dit niet werd gevraagd in de akte, maar wel de toepassing van het verlaagd tarief conform artikel 2.9.4.2.11 VCF. Er werd vervolgens getaxeerd aan 7%; nadien werd ook een extra rechtenvermindering toegekend van 5.600 euro voor een bescheiden gezinswoning.

Naast de teruggave voor meeneembaarheid (5.000 euro) was er daardoor bijkomend recht op een teruggave van 10.475 euro. Verzoeker kreeg een derde brief over deze teruggave op 11/10/2019. Uiteindelijk werd op 28/10/2019 dus een som uitbetaald van in totaal 15.475,00 euro.

e) De ombudsnorm onvoldoende bereikbaarheid werd in 2019 niet toegekend (1 in 2018).

f) De ombudsnorm onheuse bejegening werd in 2019 ook niet toegekend (evenmin in 2018).

- 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:



Grafiek 24 – verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten registratiebelasting

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,0180%.

We stelden in 2019 een procentuele stijging vast van het aantal (deels) gegronde klachten: voor 13,19% van de ontvankelijke klachten over de registratiebelasting werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 10,49% in 2018.

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 dienstverlenings-overeenkomst. In dat geval zal het handhavingssysteem in werking treden en door de Vlaamse Belastingdienst een proces-verbaal met aanslagbiljet worden verstuurd.

Er werden in 2019 18.683 aanslagbiljetten verstuurd, 493 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

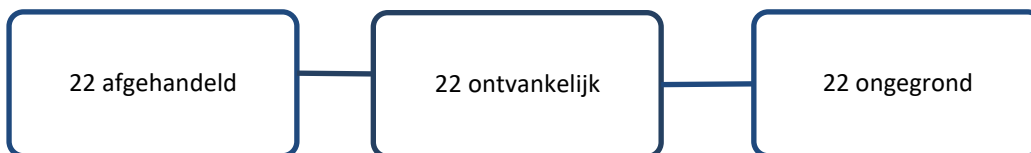
De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2019 4.904 bezwaarschriften en handelde 5.725 bezwaren af.

- De klachtendienst ontving in 2019 23 klachten over de kilometerheffing (9 klachten in 2018).

Op het einde van het werkjaar 2019 stond nog 1 klacht open.

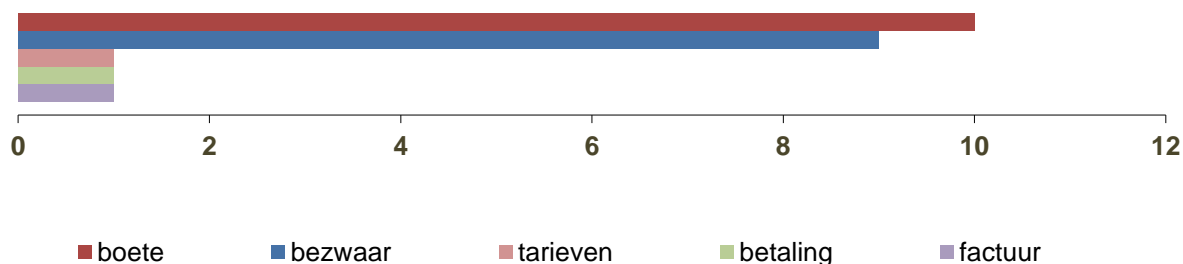
Dit betekent dat in 2019 **22 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

22 klachten ontvankelijk → 22 ongegrond.



Afbeelding 6 – kwalificatie klachten kilometerheffing

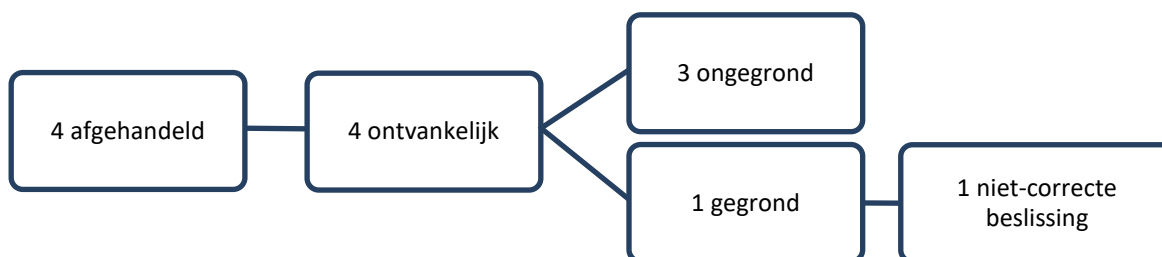
Ongegronde klachten (22):



Grafiek 25 – kwalificatie ongegronde klachten KMH

6.7 Leegstandsheffing bedrijfsruimten

- In 2019 werden 936 aanslagbiljetten leegstandsheffing bedrijfsruimten (op basis van kohierartikel) verstuurd. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedraagt het aantal verzonden aanslagbiljetten 1.171.
De administratie verstuurde in 2019 249 herinneringen en 184 aangetekende herinneringen, 90 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.
Er werden in de loop van het jaar 317 bezwaarschriften ingediend. De administratie handelde 309 bezwaarschriften af.
- De klachtendienst ontving in 2019 4 klachten over de leegstandsheffing bedrijfsruimten (3 klachten in 2018).
4 klachten ontvankelijk → 3 ongegrond + 1 gegrond.



Afbeelding 7 – kwalificatie klachten leegstandsheffing bedrijfsruimten

Ongegronde klachten (3):

De klachten over een vraag tot ambtshalve ontheffing (2 klachten) en de invordering via de gerechtsdeurwaarder (1 klacht) waren ongegrond.

Gegronde klachten (1):

a) ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 1 klacht

* Verzoeker (M/V/X) ontving eind december 2018 een aanslagbiljet voor een onroerend goed dat hem onbekend is, 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, voert de administratie voorts controles uit op onder meer de gegevens over de eigenaars, maar blijktbaar was het hier niet opgevallen dat de eigenaarsgegevens niet correct waren. Bovendien was er hierover in 2017 door deze verzoeker een identiek bezwaar ingediend dat werd ingewilligd, maar de bestanden werden toen niet aangepast in functie van de juiste belastingplichtige.

Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst ook dit aanslagbiljet 2018 op verzoekers naam in ontheffing geplaatst.

6.8 Centrale invorderingscel

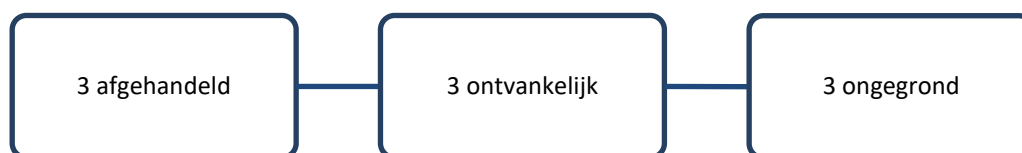
- De centrale invorderingscel werd opgericht bij 2 decreten van 22 februari 1995. Haar taak omvat de invordering van onbetwiste en opeisbare niet-fiscale schuldvorderingen van zowel het Vlaamse Gewest als de Vlaamse Gemeenschap, voor bepaalde materies.

De CIC vervult een horizontale functie ten behoeve van andere beleidsdomeinen wanneer de Vlaamse regering daartoe beslist. Ze is opgericht om de invorderingsexpertise te centraliseren en treedt op wanneer bepaalde sommen niet meer geïnd kunnen worden door de behandelende administraties. Tussen de verzoekende administratie en het Agentschap Vlaamse Belastingdienst wordt telkens een samenwerkingsakkoord afgesloten.

Zo werden betreffende de samenwerking met de Vlaamse Sociale Bescherming 18.839 dossiers overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

- De klachtendienst ontving in 2019 3 klachten over de centrale invorderingscel (2 klachten in 2018).

3 klachten ontvankelijk → 3 ongegrond.



Afbeelding 8 – kwalificatie klachten Centrale Invorderingscel

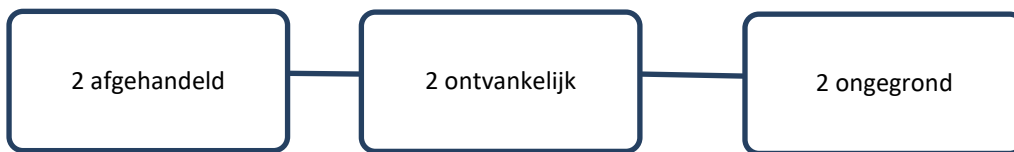
Ongegronde klachten (3):

De klachten over de invordering van de zorgpremie voor de Vlaamse Sociale Bescherming (2 klachten) en de terugvordering van een regularisatiepremie (1 klacht) waren ongegrond.

6.9 Verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen

- In 2019 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 1.223 aanslagbiljetten (op basis van kohierartikel) voor ongeschikt / onbewoonbaar verklaarde woningen. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedroeg het totaal aantal verzonden aanslagbiljetten 1.749. De administratie verstuurde in 2019 eveneens 439 herinneringen en 257 laatste herinneringen, 111 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder. De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2019 1.036 bezwaarschriften en nam een beslissing over 845 bezwaren.
- De klachtendienst ontving in 2019 2 klachten over de verkrottingsheffing woningen (5 klachten in 2018).

2 klachten ontvankelijk → 2 ongegrond



Afbeelding 9 – kwalificatie klachten verkrottingsheffing woningen

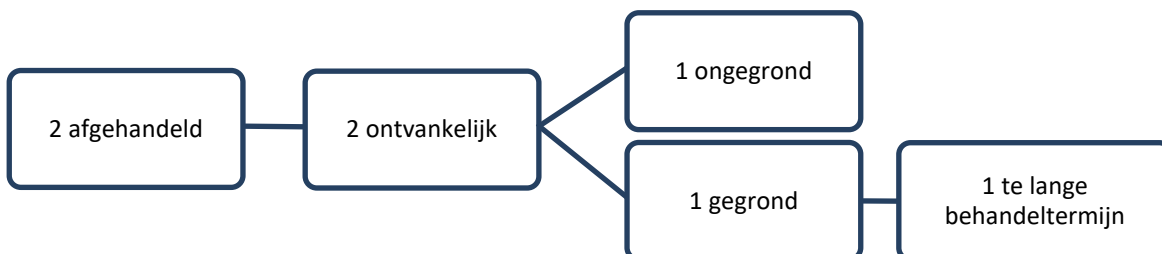
Ongegronde klachten (2):

De klachten over een beslissing van de Vlaamse Belastingdienst en de aanzegging van een fiscaal derdenbeslag waren ongegrond.

6.10 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 2019 2 klachten over de afdeling vastgoedtransacties (3 klachten in 2018).

2 klachten ontvankelijk → 1 ongegrond + 1 gegrond.



Afbeelding 10 – kwalificatie klachten afdeling Vastgoedtransacties

Ongegronde klachten (1):

De klacht over een teruggave van teveel betaalde registratiebelasting was ongegrond.

Gegronde klachten (1):

a) ombudsnorm te lange behandeltermijn: 1 klacht

* Verzoeker (M/V/X) klaagde over het uitblijven van de eigendomsakte en leningsakte van zijn woning terwijl die

//

akten al in oktober 2017 werden ondertekend en dat navraag via e-mail onbeantwoord bleef.
 Naar aanleiding van de klacht werd verzoeker hierover geïnformeerd door de afdeling Vastgoedtransacties.

6.11 Belasting op spelen & weddenschappen en automatische ontspanningstoestellen

- Vanaf 1 januari 2019 werd de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de inning en invordering van de belasting op spelen & weddenschappen en van de belasting op automatische ontspanningstoestellen, voor het verwerken van aangiften en voor de controle.

De belasting op spelen en weddenschappen is verschuldigd aan het Vlaamse Gewest als de spelen of weddenschappen worden ingericht op het grondgebied van het Vlaamse Gewest. Voor online spelen en weddenschappen bepaalt de locatie van de server aan welk gewest de belasting moet betaald worden.

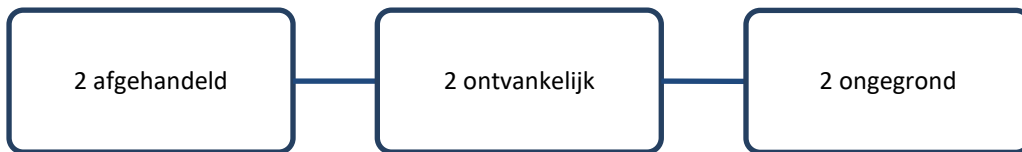
De belasting op automatische ontspanningstoestellen is verschuldigd aan het Vlaamse Gewest als de automatische ontspanningstoestellen opgesteld zijn op het grondgebied van het Vlaamse Gewest. Voor de automatische ontspanningstoestellen opgesteld door foorreizigers bepaalt de locatie van de woonplaats of de maatschappelijke zetel van de foorreiziger aan welk gewest de belasting moet betaald worden.

Er werden in 2019 voor de belasting op automatische ontspanningstoestellen 1.001 aanslagbiljetten verstuurd en 55 boetes en voor de belasting op spelen & weddenschappen 770 aanslagbiljetten en 32 boetes.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2019 over automatische ontspanningstoestellen 140 bezwaren en over spelen & weddenschappen 49 bezwaren en handelde respectievelijk 128 en 42 bezwaren af.

- De klachtendienst ontving in 2019 2 klachten over de belastingen op spelen & weddenschappen en automatische ontspanningstoestellen.

2 klachten ontvankelijk → 2 ongegrond.



Afbeelding 11 – kwalificatie klachten dienst SWAOT

Ongegronde klachten (2):

De klachten over een dubbel ingediende aangifte en over het contact met de Vlaamse Belastingdienst waren ongegrond.

6.12 Planbatenheffing

De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2019 1.622 originele aanslagbiljetten inzake de planbatenheffing. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten werden 3.125 aanslagbiljetten verstuurd.

15 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2019 398 bezwaren en handelde 490 bezwaren af.

- De klachtendienst ontving in 2019 1 klacht over de planbatenheffing (2 klachten in 2018).

1 klacht ontvankelijk → 1 ongegrond.

////////////////////////////////////



Afbeelding 12 – kwalificatie klachten planbatenheffing

Ongegronde klachten (1):

De klacht over de mogelijke vernietiging van een RUP was ongegrond.

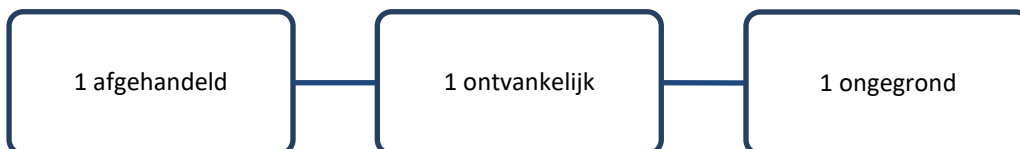
6.13 Dienst derdengeschillen

- De dienst derdengeschillen zorgt voor de correcte afhandeling van de betalingen die omwille van een ‘geschil’ bijzondere aandacht vragen en daarom aan het normale betalingscircuit onttrokken zijn. Het gaat om de juridische verplichting van de Vlaamse Gemeenschap/het Vlaamse Gewest om te betalen aan een ander dan de oorspronkelijke begunstigde. Deze juridische verplichting kan het gevolg zijn van gerechtelijke beslissingen, maar is meestal het gevolg van de uitvoering van overeenkomsten die de begunstigten aangaan met hun schuldeisers of bankinstelling.

De dienst derdengeschillen is, naargelang de aard van de betalingen, onderverdeeld in een sector derdengeschillen-wedden, een sector derdengeschillen-werken en een sector derdengeschillen-nalatenschappen.

- De klachtendienst ontving in 2019 1 klacht over de dienst derdengeschillen (eveneens 1 klacht in 2018).

1 klacht ontvankelijk → 1 ongegrond.



Afbeelding 13 – kwalificatie klachten dienst derdengeschillen

Ongegronde klachten (1):

De 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 2018 van de Vlaamse Ombudsdienst

Hieronder volgt de bespreking van een aandachtspunt uit het jaarverslag 2018 van de Vlaamse Ombudsdienst:

- i.v.m. de registratiebelasting:

Aanbeveling – Betoon meer fiscale empathie bij aanslepende renovatie.

“Een tweede kwestie wordt zichtbaar wanneer gezinnen een grondige renovatie van de gezinswoning (laten) uitvoeren.

De Vlaamse overheid heeft te weinig mededogen voor tegenslag die ertoe leidt dat het gezin meer dan twee jaar nodig heeft voor de renovatie. Die gezinnen verliezen dan hun verminderd belastingtarief van 7% in de registratierechten en krijgen daarbovenop ook een belastingverhoging. In 2018 werden er 14.245 aanslagbiljetten ‘verlies gunstregime’ verstuurd.

Het is een goede evolutie dat de overheid nu na goed anderhalf jaar renoveren een herinneringsbrief stuurt (Vlaams Bemiddelingsboek 2018, p. 700).

Toch verandert dat op zich niets aan de vaststelling dat de overheid slechts in heel uitzonderlijke gevallen overmacht aanvaardt en op geen enkele wijze oog heeft voor het verdere lot van de renovatie na de deadline van twee jaar.

En zo blijft de ombudsman te veel dossiers zien rond aanslepende maar uiteindelijk wel gerealiseerde renovaties met een te harde financiële sanctie van vaak vele duizenden euro. Die sanctie maakt verder geen enkel onderscheid tussen situaties waarbij de renovatie uiteindelijk wel werd afgerond en het gezin ook is gaan wonen in de woning; en de gevallen waarbij dat alles niet gebeurde.

De ombudsman blijft van oordeel dat het hier te hardvochtig is om overmacht zo nauw te bemeten dat het alleen kan gaan om bijvoorbeeld de ontstane chronische ziekte van de koper of het faillissement van de aannemer.

Elk Vlaams gezin weet dat er heel wat andere vormen van tegenslag bestaan die ook mededogen verdienen. Opnieuw rekent de ombudsman op empathie in het regeerakkoord.”

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Met het oog op klantvriendelijkheid, stuurt VLABEL inderdaad al een waarschuwing indien blijkt dat drie maanden vóór het verstrijken van de termijn nog steeds niet voldaan is aan alle voorwaarden.

Als iemand zich toch nog op overmacht beroept, wordt dit beoordeeld op basis van de concrete feiten in het dossier en dit steeds in lijn met de rechtspraak ter zake.

Het probleem stelt zich eigenlijk bij de termijn zelf die in de praktijk te kort blijkt, voornamelijk bij renovaties waarvoor een omgevingsvergunning nodig is.

Omdat de bevoegde Minister Diependaele begrip heeft voor aanslepende renovaties, zal hij dan ook het initiatief nemen voor een ontwerp van decreet om de termijn waarover de koper van een enige eigen woning beschikt om zijn inschrijving te nemen in het bevolkings-/vreemdelingenregister te verlengen naar 3 jaar. De verlengde termijn zal ook gelden voor de reeds afgesloten verkoopovereenkomsten (die onder het tarief van artikel 2.9.4.2.11 VCF vallen) en waarvoor de termijn (ten vroegste) zou aflopen vanaf juni 2020.

Dit initiatief zal ervoor zorgen dat de belastingplichtige nu voldoende tijd krijgt om renovatiewerken uit te voeren en hij zich ook niet meer zal moeten beroepen op overmacht.

nl. dat er niet werd bewezen dat de belastingplichtige niet in fout was.

Dit frustriert 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.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Naar aanleiding van deze klachten, die dateren uit 2018, is de procedure en meer bepaald het standpunt nr. 15046 reeds op 15/10/2018 aangepast. Concreet worden nu standaard bewijsstukken opgevraagd indien de bezwaarindieners aangeeft niet op de hoogte te zijn geweest van het overlijden. Ook aan het grondiger motiveren van (negatieve) beslissingen wordt meer aandacht gegeven.

Dit heeft tot resultaat geleid, wat blijkt uit het feit dat hierover in 2019 geen klachten meer werden ontvangen.

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 9 jaar.

| Ombudsnorm / Jaar | Onroerende voorheffing | | | | | | | | |
|--------------------------------------|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Te lange behandeltermijn | 73 | 48 | 6 | 6 | 7 | 20 | 40 | 39 | 47 |
| Ontoereikende informatieverstrekking | 12 | 14 | 8 | 7 | 1 | 3 | 6 | 3 | 5 |
| Andere | 19 | 14 | 6 | 2 | 2 | 2 | 4 | 7 | 13 |
| Niet-correcte beslissing | 16 | 19 | 6 | 7 | 9 | 11 | 19 | 12 | 17 |
| Onvoldoende bereikbaarheid | 11 | 1 | 5 | 3 | 1 | 0 | 5 | 6 | 0 |
| Onheuse bejegening | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Tabel 6 – evolutie klachtenbeeld onroerende voorheffing

Het aantal klachten dat we in 2019 geregistreerd hebben (747) was het hoogste aantal sinds de registratie van klachten vanaf 2002.

Niettegenstaande de vele klachten, noteerden we een procentuele status quo van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten, nl. zo'n 10%. Het overgrote deel van de klachten was immers opnieuw niet gegrond.

In het jaarverslag 2018 hebben we reeds gewezen op de problematiek van korte toezending van meerdere aanslagbiljetten onroerende voorheffing. Ook in 2019 ontvingen we daarover een vergelijkbaar aantal klachten (15 klachten in 2018 en 20 klachten in 2019). Winst, in de zin van minder terechte klachten, zou haalbaar zijn op basis van het voorgestelde onderzoek om te bekijken of het mogelijk is om de legger/groepering stabiel te maken (zie de reactie van de Vlaamse Belastingdienst onder 7.2).

| | Verkeersbelastingen | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ombudsnorm / Jaar | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Te lange behandeltermijn | 195 | 59 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| Ontoereikende informatieverstrekking | 75 | 36 | 15 | 9 | 5 | 2 | 6 | 3 | 7 |
| Andere | 67 | 25 | 10 | 29 | 9 | 4 | 6 | 13 | 9 |
| Niet-correcte beslissing | 10 | 11 | 7 | 4 | 3 | 6 | 2 | 3 | 6 |
| Onvoldoende bereikbaarheid | 8 | 6 | 1 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| Onheuse bejegening | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Tabel 7 – evolutie klachtenbeeld verkeersbelastingen

Het aantal klachten dat we in 2019 geregistreerd hebben (873 klachten) was op het startjaar 2011 na het hoogste aantal.

Niettegenstaande de vele klachten, noteerden we ook voor de verkeersbelastingen een procentuele status quo van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten, nl. zo'n 2,7%.

Dit percentage is al vrij laag maar kan nog worden verlaagd, bijvoorbeeld door een correcte adressering van aanslagbiljetten en door de invordering zorgvuldig te blokkeren als er een bezwaar of afbetalingsaanvraag wordt ingediend (onder 'andere': 9 terecht klachten).

Wat de erfbelasting en de registratiebelasting betreft, toont volgende tabel een overzicht van het aantal (deels) gegronde klachten per ombudsnorm, gedurende de voorbije 5 jaar:

| Ombudsnorm / Jaar | Erfbelasting | | | | | Registratiebelasting | | | | |
|--------------------------------------|--------------|------|------|------|------|----------------------|------|------|------|------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Te lange behandeltermijn | 15 | 42 | 15 | 1 | 2 | 3 | 8 | 11 | 3 | 2 |
| Ontoereikende informatieverstrekking | 10 | 5 | 9 | 0 | 6 | 2 | 12 | 4 | 1 | 3 |
| Andere | 6 | 5 | 3 | 7 | 3 | 1 | 5 | 6 | 8 | 5 |
| Niet-correcte beslissing | 1 | 4 | 1 | 3 | 14 | 5 | 8 | 2 | 4 | 2 |
| Onvoldoende bereikbaarheid | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Onheuse bejegening | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Tabel 8 – evolutie klachtenbeeld erfbelasting versus registratiebelasting

In vergelijking met 2018 registreerden we voor beide belastingen een daling van het aantal klachten: een beperkte daling voor de erfbelasting maar een zeer sterke daling voor de registratiebelasting.

Vooraf het aantal klachten dat met het wegvallen van eerder genoten gunstregimes in de registratiebelasting te maken heeft, is spectaculair gedaald. Dat is een gevolg van het feit dat de Vlaamse Belastingdienst eind 2018 is gestart met het uitsturen van verwittigingsbrieven aan mensen die bepaalde gunstregimes hebben genoten, maar voorlopig niet aan de voorwaarden blijken te voldoen om dat gunstregime te behouden. Zij worden op die manier verwittigd om hun toestand te regulariseren en zo de aanvullende registratiebelasting en belastingverhoging te vermijden. Voorts is het ook een gevolg van het feit dat de meeste 'oude' dossiers (overgekomen van de FOD Financiën) voor controle van die gunstregimes ondertussen zijn verwerkt.

Niettegenstaande de daling van het aantal klachten over de erfbelasting, noteerden we hiervoor een verdubbeling van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten, tot 22,73%. Vooral de ombudsnorm 'niet correcte beslissing' bleek meermaals geschonden (14 klachten). Winst lijkt ons hier mogelijk door bijvoorbeeld bij de bezwaren tegen een belastingverhoging veel dieper in te gaan op de aangevoerde argumenten en door bij twijfel het dossier voor te leggen aan de leidinggevende.

En ook voor de registratiebelasting noteerden we ondanks de zeer sterke daling van het aantal klachten een procentueel lichte stijging van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten, tot 13,19%. De klachten over het wegvallen van de gunstregimes, die nu veel minder werden ingediend, waren namelijk hoofdzakelijk ongegrond omdat er nu eenmaal niet was voldaan aan de voorwaarden tot behoud van die gunstregimes. Voor het overige bleef het aantal terecht klachten over de registratiebelasting vrij stabiel.

7.4 Aanbevelingen 2019 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 2019 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 2019 weerspiegelen dan ook voornamelijk de bekommernissen van de burger over de werking van de Vlaamse Belastingdienst.

Deze bezorgdheden en zelfs ergernissen bleken echter grotendeels niet terecht: we kwalificeerden ruim 92% van de afgehandelde ontvankelijke klachten als ongegrond. We stellen vast dat burgers zeer dikwijls lijken te reageren uit onwetendheid (bijvoorbeeld over de toepassing van bepaalde verminderingen).

De (deels) gegronde klachten werden ook in 2019 tijdens de driemaandelijke 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 klachten voorgelegd van burgers die hun belasting hadden betaald op het einde van de maand waarin de uiterste betaaldatum verstreek. Hun betalingen werden echter bij de Vlaamse Belastingdienst pas geregistreerd in het begin van de daaropvolgende maand waardoor ze nalatigheidsinteressen verschuldigd waren. Die klachten legden we voor aan de Vlaamse Belastingdienst om na te kijken welke de valutadatum was van de ontvangen betaling. Want met een instantoverschrijving kan de valutadatum bijvoorbeeld zelfs een weekenddag zijn.

Hieruit bleek dat sommige betalingen wel degelijk een valutadatum hadden op het einde van de maand en dat met die datum rekening moest worden gehouden voor de berekening van de nalatigheidsinteressen.

Ondertussen werden de bestanden van de Vlaamse Belastingdienst aangepast en extra velden voorzien om steeds de juiste valutadatum zichtbaar te maken en de nalatigheidsinteressen op een correcte wijze te berekenen.

Naar aanleiding van een klacht over een vrijstellingsbrief inzake onroerende voorheffing hebben we aan de Vlaamse Belastingdienst gevraagd om in de beslissingsbrieven te verduidelijken dat de toegekende vrijstelling voor het ene jaar niet verhindert dat voor toekomstige aanslagjaren nog een aanslagbiljet kan worden verstuurd en dat er dan desgevallend tijdig bezwaar moet worden ingediend.

////////////////////////////////////

“Hartelijk dank voor deze zeer duidelijke informatie en de inschikkelijkheid van de Vlaamse belastingdienst gezien het overlijden van onze vader eerder dit jaar. In naam van mijn moeder wens ik de mensen die hiervoor hebben geijverd hartelijk te bedanken”.

“Mag ik u bij deze heel erg bedanken om de klacht met de nodige professionaliteit te bekijken, te bestuderen en te behandelen en voor de nodige feedback te bezorgen. Een heel dikke merci is hier zeker en vast op z'n plaats en niet alleen vanwege het financiële maar vooral gezien dat dit dossier al 9 maand aansleept”.

“I am impressed” of in het Nederlands: ik ben onder de indruk! Dank u wel voor de schitterende afwerking waar u waarschijnlijk heel wat tijd in hebt gestoken. Ik klaag niet zo vaak maar als alle klachten zo worden aangepakt dan begrijp ik niet waarom sommigen negatief spreken over uw diensten”.

Soms blijkt dit onrechtstreeks uit het feit dat de belasting na ons antwoord en onze verduidelijking wel wordt betaald (terwijl er bijvoorbeeld al een herinnering of een laatste herinnering was verstuurd), dat de Vlaamse Belastingdienst na onze tussenkomst aanslagbiljetten heeft verstuurd, afbetalingsplannen heeft toegekend, stopgezette afbetalingsplannen terug heeft opgestart, nalatighedsinterest heeft kwijtgescholden, adresgegevens heeft aangepast, 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 2019 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 | 509 | 64,11 |
| VKB | 503 | 56,71 |
| ErfB | 58 | 52,73 |
| RegB | 45 | 49,45 |

Tabel 9 – overzicht verzoeningen

8 Wat is veranderd / welke veranderingen zijn gepland?

8.1 Verlaging van het verkooprecht in de registratiebelasting

Het Vlaams regeerakkoord voorziet in een tax shift van het hebben van een woning naar het verwerven van een woning. Daarom wordt vanaf 1 januari 2020 het tarief van het verkooprecht verlaagd: van 7% naar 6% voor de aankoop van een enige gezinswoning en van 6% naar 5% voor dergelijke aankoop met ingrijpende energetische renovatie.

Om te bepalen welk fiscaal regime van toepassing is, is de datum van de koopovereenkomst bepalend. Er is wel een overgangsmaatregel voorzien voor koopovereenkomsten die nog werden afgesloten voor 1/1/2020 maar waarvoor de authentieke akte pas na 1/1/2020 kan worden verleden.

8.2 Afschaffing vermindering ingrijpende energetische renovatie voor de onroerende voorheffing

De vermindering in de onroerende voorheffing wegens ingrijpende energetische renovatie werd ingevoerd voor aanvragen van een stedenbouwkundige vergunning ingediend vanaf 1 oktober 2016. Deze verminderingen bedragen 50% of 100% van de onroerende voorheffing afhankelijk van het bereikte E-peil na de renovatie en werden verleend voor een periode van 5 jaar.

De vermindering van 50% wegens ingrijpende energetische renovatie wordt opgeheven voor aanvragen van een stedenbouwkundige vergunning ingediend vanaf 1 januari 2020.

8.3 Beperking belastingkrediet op de onroerende voorheffing voor rechtspersonen

Voor rechtspersonen werd de basisheffing voor het Vlaamse Gewest verminderd met een bepaald percentage van het kadastraal inkomen, afhankelijk van het tarief (standaardtarief, verlaagd tarief of tarief voor materieel en outillage).

Vanaf aanslagjaar 2020 blijft het belastingkrediet voor rechtspersonen op de onroerende voorheffing enkel nog behouden voor materieel en outillage.

8.4 Opheffing vrijstelling onroerende voorheffing voor milieubeschermd bos en bosreservaat

De vrijstelling van de onroerende voorheffing voor onroerende goederen die onder het bosdecreet vallen en als milieubeschermd bos of als bosreservaat werden erkend, wordt opgegeven vanaf 9 juni 2020.

8.5 Stopzetting belastingkrediet VEN in de onroerende voorheffing

Belastingplichtigen kunnen genieten van een belastingkrediet gelijk aan 2,5% van het kadastraal inkomen voor onbebouwde onroerende goederen die geheel of gedeeltelijk in het Vlaams Ecologisch Netwerk gelegen zijn. Dit belastingkrediet wordt opgeheven vanaf 9 juni 2020.

8.6 Verhoging basistarief voor de kilometerheffing.

Het basistarief voor de kilometerheffing wordt verhoogd vanaf 1 juli 2020. Het tarief bedraagt dan 13 eurocent in plaats van 11,3 eurocent.

Aandachtspunt 'klachten ontvangen'

1. De klachtendienst en -procedure zijn vlot vindbaar en bereikbaar voor de burger (contactgegevens online, via sociale media en in publicaties, verschillende contactmogelijkheden, vermelding klachtendienst in de briefwisseling).

De Klachtendienst Financiën is vlot bereikbaar en de burger vindt ons voornamelijk langs digitale weg (e-mail en klachtenformulier). In mindere mate ontvangen we brieven en zijn er telefonische klachten.

De gegevens van de Klachtendienst Financiën staan vermeld op de website en in tal van correspondentie van de Vlaamse Belastingdienst. Sommigen komen bij ons terecht na escalatie van de klacht door 1700, het informatienummer van de Vlaamse overheid.

2. De klachtendienst is goed gekend binnen de eigen organisatie (eigen medewerkers informeren over en verwijzen door naar de klachtendienst).

De klachtendienst is bekend binnen de organisatie wat blijkt uit het feit dat klagers verwijzen naar een contact met de dossierbehandelaar (telefonisch of via e-mail) waarin men wordt doorverwezen naar de klachtendienst.

3. Er is een representatief aantal klachten in functie van de context (verhouding tot aantal burgercontacten /dossiers, aard en werking van de overheidsinstantie ...).

Het zit volgens ons goed op vlak van klachtencaptatie en het aantal geregistreerde klachten blijft jaarlijks stijgen. Van alle in 2019 ingediende klachten vond 91% rechtstreeks de weg naar de klachtendienst; 3,6% werd ons doorgestuurd via de Vlaamse Ombudsdienst.

Aandachtspunt 'klachten behandelen'

4. De klachtenbehandeling is gericht op bemiddeling en oplossingen (aandacht voor bereikte verzoeningen, gebruikte bemiddelingsmethodieken, structurele verbeteringen).

We maken voor elke klacht zelf de analyse of de Vlaamse Belastingdienst op een of andere manier in de fout is gegaan. Als dit volgens ons het geval is, zullen we onze bevindingen voorleggen aan de Vlaamse Belastingdienst en trachten een oplossing te bereiken. Het resultaat van deze bemiddeling is vrij uiteenlopend, bijvoorbeeld het verlenen van een afbetalingsplan door de Vlaamse Belastingdienst, het opnieuw verzenden van een aanslagbiljet door de Vlaamse Belastingdienst met nieuwe verzend- en betaaldatum, de verzending van een beslissing over een bezwaarschrift (als men klaagde over het uitblijven ervan) of soms zelfs van een nieuwe beslissing (als men klaagde over de ontvangen beslissing) door de Vlaamse Belastingdienst, ...

De klachten hebben voornamelijk betrekking op individuele dossiers, al zijn we steeds alert voor mogelijke structurele problemen.

5. Er is samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of met derden aan wie taken worden uitbesteed, zowel voor klachtenbehandeling als rapportage.

De klachtenbehandelaars staan zelf in voor klachtenbehandeling en rapportage; er worden geen taken uitbesteed. Om tot een oplossing te komen voor de gegronde klachten is er uiteraard overleg noodzakelijk met de Vlaamse Belastingdienst want enkel de Vlaamse Belastingdienst is bevoegd om bijvoorbeeld een vermindering te verlenen, een aanslagbiljet te sturen, een (nieuwe) beslissingsbrief te verzenden, De klacht wordt wel steeds beantwoord door de klachtendienst zelf.

6. Klachten worden tijdig behandeld en de antwoorden zijn Heerlijk Helder (eenvoudige en duidelijke taal, persoonlijke, empathische toon).

In 2019 werd voor 112 klachten de uiterste limiet van 45 dagen overschreden. Dit betrof een achterstal van dossiers uit 2018 die werd weggewerkt in het eerste trimester van 2019. Vanaf april 2019 waren er zo goed als geen laattijdig behandelde klachten meer.

We trachten elke klacht zo duidelijk en verstaanbaar mogelijk te beantwoorden, in relatief eenvoudige bewoordingen, maar zonder daarbij de kwaliteit van het antwoord uit het oog te verliezen. We proberen een evenwicht te zoeken



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. Dit aanvoelen konden wij voor de overgrote meerderheid van de klachten echter niet bijtreden want we kwalificeerden ruim 92% van de afgehandelde ontvankelijke klachten als ongegrond.

Voor de onroerende voorheffing en de verkeersbelastingen noteerden we in 2019 een stijging van het aantal klachten maar een procentuele status quo van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde klachten.

Voor de erfbelasting en de registratiebelasting registreerden we in 2019 een daling van het aantal klachten maar wel een procentuele stijging van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde klachten.

We streven ernaar de burger te verzoenen met zijn belastingen, ook in de vele gevallen dat die effectief te betalen zijn en formuleren opnieuw enkele aanbevelingen om het aantal klachten te reduceren.

De Klachtendienst Financiën,

Els Moens, Charlotte Delrue en Kris Bauwens

| Tabellen | | |
|----------|---|----|
| Tabel 1 | Aantal klachten | 4 |
| Tabel 2 | Statistische gegevens | 5 |
| Tabel 3 | Indeling per inhoudelijke categorie | 6 |
| Tabel 4 | Gegrontheid per inhoudelijke categorie | 7 |
| Tabel 5 | Aantal ingediende klachten volgens sector | 10 |
| Tabel 6 | Evolutie klachtenbeeld onroerende voorheffing | 57 |
| Tabel 7 | Evolutie klachtenbeeld verkeersbelastingen | 58 |
| Tabel 8 | Evolutie klachtenbeeld erfbelasting versus registratiebelasting | 59 |
| Tabel 9 | Overzicht verzoeningen | 62 |

| Afbeeldingen | | |
|---------------|---|----|
| Afbeelding 1 | Kwalificatie afgehandelde klachten | 12 |
| Afbeelding 2 | Kwalificatie klachten verkeersbelastingen | 17 |
| Afbeelding 3 | Kwalificatie klachten onroerende voorheffing | 25 |
| Afbeelding 4 | Kwalificatie klachten erfbelasting | 35 |
| Afbeelding 5 | Kwalificatie klachten registratiebelasting | 45 |
| Afbeelding 6 | Kwalificatie klachten kilometerheffing | 50 |
| Afbeelding 7 | Kwalificatie klachten leegstandsheffing bedrijfsruimten | 51 |
| Afbeelding 8 | Kwalificatie klachten Centrale Invorderingscel | 52 |
| Afbeelding 9 | Kwalificatie klachten verkrottingsheffing woningen | 52 |
| Afbeelding 10 | Kwalificatie klachten afdeling Vastgoedtransacties | 53 |
| Afbeelding 11 | Kwalificatie klachten dienst SWAOT | 54 |
| Afbeelding 12 | Kwalificatie klachten planbatenheffing | 54 |
| Afbeelding 13 | Kwalificatie klacht dienst derdenges chillen | 55 |

Overige, waaronder Gender en Mensenrechten



Klachtenrapportage aan Vlaamse Ombudsdienst

Beleidsdomein Kanselarij en Bestuur
5.02.2020



INHOUD

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Agentschap voor Overheidspersoneel..... | 3 |
| 1.1 | Geslaagde aanpak voor klachtenhandeling | 3 |
| 1.2 | Overzicht klachtenbeeld 2019 | 3 |
| 1.2.1 | Personeelsadministratie | 4 |
| 1.2.2 | Personeelsverzekeringen hospitalisatieverzekering en arbeidsongevallen | 7 |
| 1.2.3 | Rekrutering en selectie | 9 |
| 2 | Agentschap Facilitair Bedrijf..... | 12 |
| 2.1 | Inleiding | 12 |
| 2.2 | Aantal klachten 2019 | 12 |
| 2.3 | Aard van klachten 2019 | 14 |
| 2.4 | Verdeling klachten 2019 per gebouw | 15 |
| 2.5 | Doorlooptijd klachten | 15 |
| 2.6 | Verdeling klachten 2019 per klantengroep | 16 |
| 2.7 | Waar gaan de klachten van 2019 van de burgers over? | 16 |
| 3 | Audit Vlaanderen..... | 18 |
| 4 | Departement Kanselarij en Bestuur..... | 19 |
| 4.1 | Cijfergegevens | 19 |
| 4.2 | Klachtenbeeld 2019 | 21 |
| 4.3 | Concrete realisaties en voorstellen | 21 |
| 4.4 | Procedure van de klachtenbehandeling | 22 |
| 5 | Agentschap Binnenlands Bestuur | 23 |
| 6 | Agentschap Informatie Vlaanderen..... | 28 |
| 6.1 | Inleiding | 28 |
| 6.2 | Cijfers klachten 2019 | 28 |
| 6.2.1 | Klachten afdeling Informatiekanalen | 28 |
| 6.2.2 | Klachten afdeling Gegevens- en Dienstenintegratie | 42 |
| 6.3 | AIV en intern klachtenbeheer | 42 |
| 7 | Agentschap Integratie en Inburgering..... | 46 |
| 7.1 | Inleiding | 46 |
| 7.2 | Het klachtenbeleid | 47 |
| 7.3 | Klachtenprocedure | 48 |
| 7.3.1 | Eender welke medewerker krijgt een signaal van ontevredenheid of een suggestie | 48 |
| 7.3.2 | De klachtencoördinator ontvangt een klacht | 48 |
| 7.4 | Klachtenbehandeling in cijfers | 50 |
| 7.5 | Besluit | 51 |
| 8 | Dienst van de Bestuursrechtscolleges..... | 53 |
| 8.1 | Doelstelling klantenreactiesbeleid DBRC | 53 |
| 8.2 | Beschrijving klantenreactiesbeleid DBRC | 53 |
| 8.3 | Klachtenregister DBRC | 53 |

1 AGENTSCHAP VOOR OVERHEIDSPERSONEEL

1.1 GESLAAGDE AANPEK VOOR KLACHTENHANDELING

Het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) is een intern verzelfstandigd agentschap dat instaat voor de voorbereiding, de uitvoering en de evaluatie van het beleid inzake overheidspersoneel en organisatieontwikkeling. Als centrale HR-partner zet het Agentschap Overheidspersoneel het HR-beleid uit voor de Vlaamse overheid. Het bouwt daarbij ook dienstverlening uit voor de departementen en agentschappen van de Vlaamse overheid op vlak van personeel en organisatieontwikkeling. Dit omvat o.a. het personeelsbeheer van 28.000 ambtenaren en contractuelen en rekrutering en selectie van nieuwe personeelsleden in de Vlaamse overheid.

De klachtenbehandeling van AgO is erop gericht om in eerste instantie in de afdelingen van AgO die voor de dienstverlening instaan zelf tot zo goed mogelijke oplossingen en antwoorden te komen. Dat wordt op de eigen AgO-website zo gecommuniceerd en gestimuleerd. AgO zette in 2019 via systematische bevraging na de dienstverlening sterk in op het verkrijgen van feedback van klanten. In de personeelsadministratie wordt voor iedere afgesloten case een klantenbevraging uitgestuurd en wordt met ontevreden klanten/personeelsleden ook verder aan de slag gegaan. Een klachtencoördinator, gesitueerd in de stafdienst van de administrateur-generaal, behandelt verder formele klachten die worden ingediend. Uit de uitingen van ontevredenheid die we bij AgO zo binnenkrijgen, worden lessen getrokken en waar nodig processen verfijnd.

Het aantal formele klachten dat bij de klachtencoördinator van AgO terecht komt, blijft beperkt. In 2017 en 2018 waren er in totaal telkens 17 ontvankelijke klachten.

In 2019 waren er 15 ontvankelijke klachten: 6 ontvankelijke klachten m.b.t. personeelsadministratie en 2 ontvankelijke klachten m.b.t. rekrutering en sectie. Er waren ook 7 klachten m.b.t. de hospitalisatieverzekering en de verzekering arbeidsongevallen voor de personeelsleden van de Vlaamse overheid. Ook werden 4 niet ontvankelijke klachten geregistreerd.

De klachtencoördinator werkt ernaar toe dat een klacht steeds binnen de 45 dagen een afhandeling zou krijgen binnen AgO zelf. Veelal is dit veel korter en wordt al binnen de week in een antwoord voorzien. Bij verzekeraars waarmee wordt samengewerkt wordt in geval van klacht bij AgO een spoedige oplossing nagestreefd en waar nodig wordt bemiddeld om tot een oplossing te komen.

1.2 OVERZICHT KLACHTENBEELD 2019

De klachten die de klachtencoördinator van AgO bereikten, hadden betrekking op personeelsadministratie, de personeelsverzekeringen hospitalisatieverzekering en arbeidsongevallenverzekering en rekrutering en selectie.

Dit leidt tot volgend concreet overzicht van de klachten en van de aanpak:

////////////////////////////////////
//

3) Klacht over de communicatie van een dossierbehandelaar van het Dienstencentrum Personeelsadministratie bij de behandeling van een dossier rond zorgkrediet

Verzoeker voelt zich niet respectvol behandeld door de opmerkingen van een dossierbehandelaar die verzoeker op de vingers had getikt omdat die niet het nodige had gedaan om zijn eigen dossier in orde te krijgen.

Het Dienstencentrum Personeelsadministratie was zelf wel in orde met de eigenlijke dienstverlening. Aan verzoeker werden wel excuses aangeboden voor de minder geslaagde communicatie door de dossierbehandelaar.

4) Klacht over aanhoudende onduidelijkheid omtrent de berekening en uitbetaling van vakantiegeld

Verzoeker klaagt over onduidelijkheid omtrent de berekening van zijn vakantiegeld. Hij verwijst naar een case die hij reeds twee maal heropend heeft maar nog geen sluitend antwoord op kreeg. Hij heeft geen idee hoe de berekening gebeurt, maar stelt vast dat hij 150,5 euro minder vakantiegeld ontvangt. Aan verzoeker werd een berekening en ook extra toelichting bezorgd.

5) Klacht over het opvragen van tewerkstellingsattesten voor anciënniteitsberekening bij indiensttreding in de Vlaamse overheid

Klacht over het opvragen van tewerkstellingsattesten door het Dienstencentrum Personeelsadministratie bij indiensttreding om de anciënniteit te kunnen erkennen, en ongenoegen omdat een overzicht via 'My Career' voor dit doel niet volstaat.

Om de anciënniteit te erkennen vraagt AgO inderdaad tewerkstellingsattesten op. Dat komt omdat vanuit de regelgeving in het Vlaams Personeelsstatuut (VPS), meer bepaald artikel VII 2, §1, 'functierelevante ervaring' moet worden aangetoond. En 'functierelevantie ervaring' is niet onomstotelijk af te leiden uit het overzicht van MyCareer.be

Volgens de interne procedure kan afgeweken worden op het afleveren van een tewerkstellingsattest indien een indiensttreder om de een of andere reden geen attest kan bekomen (bv. vorige werkgever bestaat niet meer, wil geen attest afleveren). Dan kan die a.d.h.v. eventuele andere beschikbare bronnen, voorgaande ervaring mogelijk aantonen. De aanwervende entiteit kan dat dan valoriseren. Dit werd verder met verzoeker en de wervende entiteit zo opgevolgd.

6) Klacht met betrekking tot herinschaling na staatshervorming bij overkomst vanuit de federale overheid naar Vlaanderen

///
//

Om een fietsvergoeding te kunnen toekennen bij gebruik van een snelle e-bike, was ook bij de Vlaamse overheid een aanpassing van het Vlaams personeelsstatuut noodzakelijk.

Een fiets en elektrische fiets vallen onder de definitie van "rijwiel" (artikel 2.15.1. van het verkeersreglement). Een snelle e-bike is geen rijwiel, maar wordt op basis van artikel 2.17, punt 3 van het verkeersreglement gecatalogeerd als een "bromfiets". Ook de fiscus en RSZ hebben hun reglementering aangepast, en specifiek de speedpedelec moeten vermelden, naast de gewone fiets. De Vlaamse Regering verleende ondertussen op 6 september 2019 haar definitieve goedkeuring aan het ontwerpbesluit tot wijziging van het VPS, wat betreft mobiliteitsmaatregelen en andere bepalingen, waardoor de fietsvergoeding vanaf 1 april 2019 ook kan worden toegekend voor het gebruik van de speed pedelec.

1.2.2 Personeelsverzekeringen hospitalisatieverzekering en arbeidsongevallen

In de eerste plaats nemen de verzekeraars de klachten m.b.t. hun dienstverlening zelf in behandeling, maar personeelsleden kunnen ook bij de Vlaamse overheid aankloppen met klachten over deze dienstverlening.

Hospitalisatieverzekering

1) Klacht omtrent het niet overdragen van gegevens van de ene verzekeraar naar de andere na het afsluiten van de nieuwe collectieve hospitalisatieverzekering

Verzoekster heeft een klacht over het opnieuw moeten indienen van medische gegevens bij de overgang van de ene verzekeraar naar de nieuwe verzekeraar, omdat de werkgever/Vlaamse overheid een nieuw contract afsloot terwijl zij zelf niet had gekozen voor die verandering van verzekeraar. Er is ook ongenoegen over de trage afhandeling door de verzekeraar.

De goede bereikbaarheid van de verzekeraar werd n.a.v. deze klacht opgevolgd. In kader van het beleid omtrent omgaan met persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming wordt een goede overdracht van gegevens voor de toekomst verder ook bekeken om dit te kunnen regelen vanuit de verantwoordelijkheid die de verzekeringsmaatschappij zelf draagt m.b.t. de medische gegevens.

2) Klacht omtrent een andere kwalificatie en uitbetaling dan bij de vorige verzekeraar

Klacht m.b.t. medische kosten voor een ernstige aandoening die de vorige verzekeraar terugbetaalde, maar die de nieuwe verzekeraar niet terugbetaalt. In beide polissen gaat het nochtans om dezelfde lijst van ernstige aandoeningen.

AgO bemiddelde in dit dossier. Het werd n.a.v. de klacht herbekeken door de adviserend arts van de nieuwe verzekeraar. Op basis van dit advies kwam dan toch de erkenning. Betrokkene kon alle kosten vervolgens indienen bij de nieuwe verzekeraar.

3) Klacht over de trage aansluiting van nevenverzekerden

////////////////////////////////////
//

Een nieuw personeelslid bij de Vlaamse overheid wenste ook familieleden als nevenverzekerden aan te sluiten. Na twee maanden blijkt dit dossier nog steeds niet in orde gemaakt door de hospitalisatieverzekeraar.

Na contactname en bemiddeling vanuit AgO werd de aansluiting spoedig tot stand gebracht.

4) Klacht omtrent het niet terugbetalen van medicamenten n.a.v. een operatie

Verzoekster klaagt over het niet terugbetalen van medicamenten n.a.v. een operatie. Ook is er ongenoegen over een communicatie van verzekeraar over een rekening van 16,5 euro die niet betaald geweest is, waarna verzekeraar wilde overgaan tot schorsing van de verzekerde. Verzoekster zegt geen brief voorafgaand aan aanmaning ontvangen te hebben en het is niet duidelijk waarvoor precies de rekening moet worden betaald.

De verzekeraar zorgde voor verduidelijkende communicatie, waarna de klacht kon worden afgesloten.

5) Klacht omtrent uitsluiting voor de uitbetaling van kosten bij een ziekenhuisopname

Verzoekster legt klacht neer m.b.t. de beslissing van hospitalisatieverzekeraar inzake de uitsluiting van opnamekosten van haar zoon, voor ziekenhuisopname en operatie op 28 oktober 2019.

Verzekeraar stelde dat de opnamekosten niet gedekt zijn omwille van de bevinding dat de aandoening reeds bestond op het ogenblik van de aansluiting op 1 februari 2019. Verzoekster weet niet hoe de verzekeraar tot die conclusie kwam, aangezien die geen motivatie opgaf. Hoewel verzoekster ondertussen vanuit het ziekenhuis vernam dat de ziekenhuisfacturatie na tussenkomst van de mutualiteit minder is dan de vrijstelling, wil ze het dossier toch verder uitklaren om tot een correct oordeel over de aandoening te komen. AgO volgde het mee op.

Arbeidsongevallenverzekering

1) Klacht over de trage afhandeling van een arbeidsongeval

Verzoeker, een werknemer bij de VDAB, klaagt over een trage afhandeling na een arbeidsongeval 19 dagen na het arbeidsongeval en 15 dagen na de melding in het personeelsbeheersysteem. Hij heeft nog geen antwoord ontvangen, maar wel al een eerste aanmaning van de lokale politie om de nodige documenten te bezorgen.

Een procesoptimalisatie tussen AgO en VDAB wordt uitgewerkt. Daardoor zal de verzekeraar ook sneller na aangifte de behandeling kunnen opnemen.

////////////////////////////////////
//

2) Klacht over de trage afhandeling van een arbeidsongeval

Verzoeker schrijft in zijn klacht dat hij een arbeidsongeval gehad heeft op één van de sportactiviteiten "Fitness" op het werk. Er is verdere uitklaring nodig omdat op het aangifteformulier de datum waarop het arbeidsongeval plaatsvond niet kan kloppen. Na een doorlooptijd van 9 maanden is er nog steeds geen beslissing genomen kunnen worden. AgO bekijkt mee met oog op uitklaring.

1.2.3 Rekrutering en selectie

Er waren in 2019 zo'n 6.500 sollicitaties bij het Selectiecentrum van AgO dat instaat voor rekrutering en selectie in de Vlaamse overheid. Er werden 1200 vacatures ingevuld. Dit betekent dat bijna 1 op 6 kandidaten niet werd weerhouden tijdens de selectieprocedure en potentieel ontevreden kunnen zijn over het resultaat.

Het Selectiecentrum zet, zoals ook bepaald in de omzendbrief BZ 2014/5 Kwaliteitscriteria voor selecties en selectoren, sterk in op feedback voor iedere kandidaat na iedere selectiefase. Dit wordt opgenomen door de selectieverantwoordelijken zelf. Iedere selectieverantwoordelijke krijgt een opleiding door een externe organisatie rond motivering van selectiebeslissingen (2 dagen) en geven van feedback aan kandidaten (2 dagen). De selectieverantwoordelijken worden gecoacht in het geven van feedback door hun leidinggevenden en iedere twee weken worden de lopende procedures besproken om bepaalde knelpunten naar boven te halen. Indien kandidaten niet akkoord zijn met de verkregen feedback, kunnen zij ook contact opnemen met de directeur van het Selectiecentrum voor een persoonlijk gesprek.

In het voorjaar van 2020 is het de bedoeling om na iedere sollicitatie de sollicitant via een online enquête te bevragen over diens ervaring en daar ook verder mee aan de slag te gaan. Op deze manier wil het Selectiecentrum de kandidaatervaring verder vergroten en kandidaten die bepaalde bemerkingen hebben verder helpen.

Op de vacaturewebsite van de Vlaamse overheid wordt de volledige klachtenprocedure verder toegelicht en wordt er onder andere ook verwezen naar de directeur van het Selectiecentrum van AgO voor een persoonlijk gesprek over de resultaten of de feedback en doorverwezen naar de klachtencoördinatoren van alle entiteiten. Indien er een klacht binnenkomt bij een klachtencoördinator van een entiteit over een selectieprocedure opgenomen door AgO, is het de bedoeling dat de entiteit in kwestie dit ook meldt aan AgO. In 2020 zal deze aanpak geëvalueerd en verder bekeken worden.

Er bereikten de klachtencoördinator van AgO 2 ontvankelijke klachten en 2 niet ontvankelijke klachten. Een klacht betrof specifiek de communicatie door selectieverantwoordelijken waar zoals hiervoor vermeld sterk op gewerkt wordt om dat zo professioneel mogelijk te laten verlopen en verder te optimaliseren. Er was ook een klacht m.b.t. een 'telefonische screening' als selectie-instrument.

De niet ontvankelijke klachten betroffen een selectieprocedure in een gemeente en een procedure in een Vlaams Agentschap dat zelf volledig de selectieprocedure uitvoerde.

1) Klacht over de communicatie door de selectieverantwoordelijke tijdens een selectie voor de functie van communicatieverantwoordelijke

////////////////////////////////////
//

De inhoud van de procedure wordt weergegeven in het selectiereglement dat bij de vacature gepubliceerd wordt. Zo zijn de kandidaten steeds vooraf geïnformeerd over de procedure die gevoerd zal worden. Om de objectiviteit van de selectiefase te bewaken, worden dezelfde vragen gesteld aan alle kandidaten en worden de antwoorden ook op dezelfde manier verwerkt.

Een telefonische screening wordt gebruikt in het begin van een selectieprocedure en komt meestal voor bij profielen op niveau D. Er wordt juist voor deze selectiemethodiek gekozen omdat het afleggen van computergestuurde testen of het schriftelijk beantwoorden van vragen een drempel kan vormen voor deze profielen. Concreet worden de kandidaten op voorhand op de hoogte gebracht van wanneer de selectieverantwoordelijke met hen contact zal opnemen. Indien dit niet past of de kandidaat neemt niet op, wordt er naar een ander moment gezocht. De selectieverantwoordelijke stelt aan iedere kandidaat dezelfde vragen en op basis van een vooraf bepaalde verbeter sleutel krijgt iedere kandidaat een score. Naargelang de afspraken in het selectiereglement worden de best scorende kandidaten dan uitgenodigd voor de volgende fase.

Iedere kandidaat krijgt de kans om redelijke aanpassingen aan te vragen. Indien een kandidaat bijvoorbeeld niet kan spreken vanwege een handicap wordt er een (video)gesprek georganiseerd met een tolk. Taal kan zeker een drempel zijn, maar als Vlaamse overheid moeten wij de federale taalwetgeving volgen en zij wij verplicht de selecties in het Nederlands af te nemen. Onze vragen voor een telefonische screening worden wel voorgelegd aan de Dienst Diversiteitsbeleid van AgO die ons helpen om het taalgebruik aan te passen aan het opleidingsniveau van de kandidaten.



2 AGENTSCHAP FACILITAIR BEDRIJF

2.1 INLEIDING

Het Agentschap Facilitair Bedrijf heeft als missie om een inspirerende en duurzame werkomgeving te willen creëren, opdat onze collega's van de Vlaamse overheid kunnen uitblinken. Samen bouwen aan de overheid van de toekomst is hierbij de aansluitende visie. De dienstverlening die Het Facilitair Bedrijf biedt is geclusterd volgens 4 domeinen, zijnde vastgoed, facilities, overheidsopdrachten en ICT. Klanten van Het Facilitair Bedrijf zijn kabinetten, departementen, agentschappen, strategische adviesraden, gouverneurs, gewestelijke ontvangers, arrondissementscommissarissen, Vlaamse openbare instellingen en lokale besturen.

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 Bedrijf 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 het centrale webportaal 'Facilipunt'.

Via dit webportaal 'facilipunt' kunnen de klanten van het Facilitair Bedrijf 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 meldingen doorgeven. Met dit systeem capteert Het Facilitair Bedrijf de dagdagelijkse problemen van de klant en worden deze klachten opgevolgd. De klachten worden aan de productmanagers van Het Facilitair bezorgd, die een antwoord formuleren op de klachten van de klant.

2.2 AANTAL KLACHTEN 2019

Het Facilitair Bedrijf ontvangt gemiddeld 1,74 klachten per 100 werkbonden sinds de opstart van Facilipunt. Een werkbond is een vraag tot actie die uitgevoerd dient te worden door een medewerker van Het Facilitair bedrijf. Deze digitale werkbond bevat de nodige informatie die nodig is voor Het Facilitair bedrijf om de melding gemaakt door de klant goed op te lossen.

////////////////////////////////////
//

Dit is beantwoord door de gebouwuitlevering met hier de redenering rond de rokersruimte en dat deze in de toekomst verplaatst gaat worden.

Twee klachten van eenzelfde persoon gingen over de bewaking die een burger slecht behandeld had, toen deze binnenkwam na sluitingstijd.

De bewaker is hier over aangesproken en er is een klacht ingediend bij de bewakingsfirma.

Één klacht ging over het gebruik van niet-ecologische materialen (plastic flesjes) voor het water van de sprekers tijdens een studiedag in het Herman Teirlinck gebouw.

Hier heeft Het Facilitair Bedrijf uitgelegd dat we duurzame en ecologische alternatieven aanbieden aan de klant. Maar dat we de klanten niet kunnen verplichten deze opties te nemen.

Één klacht ging over Aquafin die in hun communicatie te weinig rasechte Nederlandse woorden zou gebruiken. Bv. Betonnen bouwsels in plaats van betonnen constructies.

Deze persoon meldde dus niet bij de juiste overheidsdienst. Dus hebben we hem vriendelijk de contactgegevens bezorgd van Aquafin.

De laatste klacht ging over een burger die absoluut een item (bv. een pen) wou met daarop het logo en/of huisstijl van Het Facilitair Bedrijf.

Hier is het volgende antwoord op gegeven: *“Wij kunnen het materiaal dat wij hebben met ons logo niet aan jou geven. Dit zijn zaken die alleen gebruikt worden binnen onze entiteit en binnen de Vlaamse Overheid. Wij kunnen jou helaas niet verder helpen. Alvast onze excuses.”*

//
//

4 DEPARTEMENT KANSELARIJ EN BESTUUR

4.1 CIJFERGEGEVENS

| | Aantal |
|-------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten: | 6 |
| | |

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

| | |
|----------------------------------|---|
| 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: | 1 |
| | Geen Vlaamse overheid: | |
| | Interne personeelsaangelegenheden: | |

| | |
|--------------------------------|---|
| Aantal ontvankelijke klachten: | 5 |
|--------------------------------|---|

| | | |
|--|----------------|---|
| Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid | gegrond: | 1 |
| | deels gegrond: | |
| | ongegrond: | 4 |

////////////////////////////////////
//

4.4 PROCEDURE VAN DE KLACHTENBEHANDELING

Via een toepassing op sharepoint, toegankelijk voor alle personeelsleden van het Departement Kancelarij 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.

In 2020 zal de procedure voor klachtenbehandeling worden aangepast en zullen nieuwe afspraken worden gemaakt in het kader van de aangekondigde fusie tussen de departementen Kancelarij en Bestuur en Buitenlandse Zaken.



5 AGENTSCHAP BINNENLANDS BESTUUR

Het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) beschikt over een onafhankelijke klachtendienst die ingebed is binnen de afdeling Personeel & Organisatie. Burgers kunnen bij deze dienst een klacht indienen tegen de dienstverlening van ABB via een specifiek e-mailadres klacht.abb@vlaanderen.be. De contactgegevens van de klachtendienst staan online (website ABB). Alle personeelsleden van ABB zijn via de interne communicatiekanalen geïnformeerd over de opdracht en de werking van de klachtendienst. Zij zijn gevraagd om alle klachten of andere uitingen van ongenoegen over de werking van ABB die zij ontvangen, aan de klachtendienst te bezorgen en deze dienst tevens te laten weten wat zij hiermee hebben gedaan of van plan zijn te doen. Toelichting bij de werking en de contactgegevens van de klachtendienst zijn permanent beschikbaar via het intranet.

Het directiecomité van ABB heeft naar aanleiding van het Bestuursdecreet het klachtenmanagement binnen het agentschap grondig geëvalueerd en bijgesteld. ABB wil hiermee tegemoet komen aan de wil van de decreetgever om meer aandacht te besteden aan ‘bemiddeling’ en ‘verzoening’ tussen burger en overheid. Zo hoopt ABB zijn dienstverlening in het algemeen en die van de klachtendienst in het bijzonder, alsook de jaarlijkse klachtenrapportering aan de Vlaamse Ombudsdienst, kwalitatief te verbeteren. Dit eerste klachtenrapport na de interne bijsturing is een eerste aanzet hiertoe.

De klachtendienst ontving in 2019 rechtstreeks of via het generieke e-mailadres van de entiteit **10 formele klachten** gericht tegen het agentschap (> 4 klachten in 2018, 2 in 2017 en 6 in 2016). Hierna volgt een korte analyse van deze formele klachten en de eventuele leerpunten voor het agentschap:

1. Een eerste klacht betrof een schadeclaim die ABB ontving wegens auteursrechterlijke inbreuk door het publiceren zonder licentie van een foto van verkiezingsaanplakborden op de website test.vlaanderenkiest.be. Na vraag tot verduidelijking aan de klager en na grondig juridisch onderzoek, werd beslist om het gevorderde bedrag te betalen. Dit bedrag vormt enerzijds een vergoeding voor de schade die het fotoagentschap geleden zou hebben en anderzijds een licentie voor het gebruik van de foto.

ABB heeft vervolgens alle foto's die niet tot de Belga- of Shutterstocklicentie behoren of waarover geen zekerheid bestaat dat ze mogen worden gepubliceerd, verwijderd van test.vlaanderenkiest.be.

Leerpunt voor ABB: ABB zal in de toekomst omzichtiger omspringen bij het hergebruik van extern materiaal afkomstig van het internet.

2. Een tweede dossier betrof een klacht over technische problemen met het digitaal Loket voor lokale besturen. Eerdere mails van de klager gericht aan de helpdesk brachten geen oplossing. Deze eerdere mails waren echter ongelukkigerwijze in de spamfolder van de ontwikkelaars van het digitaal loket terecht gekomen. Hierdoor bleef een oplossing voor het technisch probleem op korte termijn uit. Het technisch probleem werd snel opgelost en er werd voor gezorgd dat dergelijke mails voortaan niet meer in de spamfolder terecht komen.

3. Een derde klacht handelde over de wijze van behandeling door ABB van een klacht over een aanslepend probleem van de klager met een gemeentebestuur en over de moeilijke bereikbaarheid van de diensten van ABB om over deze klacht te communiceren. Er werden evenwel geen onregelmatigheden vastgesteld in de wijze van behandeling van de klacht door ABB in het kader van het bestuurlijk toezicht. Wat betreft de communicatie over het dossier, kon over het resultaat van het onderzoek niet gecommuniceerd worden zolang hierover geen standpunt was ingenomen. In dit specifiek geval heeft de gemeente pas, na diverse herinneringen van ABB, na meer dan drie maanden haar standpunt aan ABB bezorgd. Om die reden kon, tot op dat ogenblik, ook geen specifieke informatie over het dossier worden megedeeld aan de klager. De klager werd hiervan in kennis gesteld.

4. Een gemeenteraadslid klaagde over het uitblijven van een antwoord op twee aan ABB gestelde adviesvragen en vroeg de klachtendienst om bemiddelend op te treden bij de inhoudelijk bevoegde afdelingen, wat ook is gebeurd, met gewenst resultaat (*zie ook verder*).

5. Een burger klaagde over het uitblijven van een antwoord op een eerder ingediende klacht via het generieke e-mailadres binnenland@vlaanderen.be. De eerder ingediende klacht was inderdaad nooit beantwoord (door een fout gemaakt bij de dispatching vanuit het generiek mailadres 'binnenland'). De klacht werd zo snel als mogelijk behandeld door de inhoudelijk bevoegde afdeling.

6. Gelijkaardige klacht als onder nr. 5.

7. Eén bepaalde klager blijft al sedert 2016 steeds weer opnieuw zijn beklag maken over de werking van een gemeentelijke ombudsdienst, die bemiddelend probeert op te treden in een conflict van de klager met een sociaal verhuurkantoor. De klager vindt ook dat ABB hierin zijn verantwoordelijkheid ontloopt. ABB heeft de klager er echter herhaaldelijk op gewezen dat de toezichthoudende overheid noch de klachtendienst van ABB bevoegd is om de werking van de onafhankelijke gemeentelijke ombudsdienst te beoordelen noch een oordeel te vellen over zijn al jaren aanslepend conflict met het sociaal verhuurkantoor. De klager werd hier nog een laatste maal op gewezen (met verwijzing naar de vorige antwoorden).

8. Een inwoner van de gemeente Voeren betwistte bij de Vlaamse Ombudsdienst de afwijzing van zijn klacht door de provinciegouverneur over een gemeenteraadsbeslissing van de gemeente Voeren wegens laattijdige en niet vorm-conforme indiening van de klacht. De Vlaamse Ombudsdienst vroeg de klachtendienst van ABB ermee over te waken dat deze nieuwe klacht snel zou worden behandeld. De klachtendienst heeft hierop aangedrongen bij de inhoudelijk bevoegde afdeling. De klager werd opnieuw door de provinciegouverneur ervan in kennis gesteld dat zijn eerste klacht volgens de vigerende regelgeving wel degelijk te laat en niet vorm-conform werd ingediend.

////////////////////////////////////
//

9. Een andere klager diende bij de Klachtendienst klacht in tegen ABB over de onbehoorlijke behandeling door de provinciegouverneur van een door hem in het kader van het bestuurlijk toezicht ingediende klacht tegen een gemeentebestuur aangaande een onteigeningsprocedure. Hij beschuldigde meer bepaald de burgemeester van de betrokken gemeente van schriftvervalsing in het kader van deze onteigeningsprocedure. De Klachtendienst heeft echter op basis van het inmiddels lijvig klachtendossier geen redenen om aan te nemen dat ABB (administratie en gouverneur) de klacht onzorgvuldig zou hebben behandeld en verwees hierbij ook naar het antwoord van de minister bevoegd voor het binnenlands bestuur aan de klager waarin de minister eveneens duidelijk stelde dat er geen enkele reden is om aan te nemen dat er schriftvervalsing in hoofde van de burgemeester in het spel zou zijn. De klager voerde hiervoor geen enkel concreet bewijs aan dat een nader onderzoek in die zin zou kunnen verantwoorden.

10. Tot slot maakte via het generieke e-mailadres van ABB een misnoegde kandidaat voor een vacature binnen ABB haar beklag dat ze niet weerhouden was voor de functie in kwestie, maar deelde in dezelfde mail ook mee dat ze de beslissing van het agentschap niet zou aanvechten. De kandidaat kon namelijk een schorsing en/of nietigverklaring van de beslissing vragen bij de Raad van State, zoals haar was meegedeeld. Samen met de afdeling Personeel & Organisatie van ABB werd de procedure opnieuw bekeken, maar werd er geen reden gevonden om te twijfelen aan de genomen beslissing. Op deze klacht werd dan ook niet verder ingegaan.

Sommige klachten werden niet bij de klachtendienst van ABB ingediend, maar rechtstreeks (of onrechtstreeks via het generieke e-mailadres van ABB) bij de betrokken inhoudelijke afdeling en werden volledig autonoom door deze afdeling afgehandeld:

1. Inbreuk op de GDPR-regelgeving omwille van de zichtbaarheid in een e-mail van alle e-mailadressen van de voorzitters van de kerkbesturen uit de provincie Vlaams-Brabant. Aangezien uit de e-mailadressen niet kon afgeleid worden welke persoon bij welke kerkfabriek hoorde, betrof het hier een laag risico. ABB heeft voor deze fout onmiddellijk zijn verontschuldigen aangeboden en heeft alle ontvangers van de betrokken e-mail gevraagd deze adresgegevens vertrouwelijk te behandelen. De inbreuk werd ook gemeld aan de Vlaamse Toezichtcommissie.

Leerpunt voor ABB: dit kan in de toekomst worden vermeden door de e-mailadressen als 'BCC-geadresseerden' op te laden (cf. advies DPO-office).

2. Een amateurgenealoog diende tweemaal klacht in tegen de weigering van een gemeentebestuur om hem informatie te verstrekken uit de Burgerlijke Stand van die gemeente voor zijn genealogisch onderzoek. ABB heeft de klager telkens geantwoord dat het agentschap niet bevoegd is voor deze materie en dat hij zich hiervoor tot de Rechtbank van Eerste Aanleg moet richten. Maar de klager nam hier geen genoegen mee, vond dat hij van het kastje naar de muur werd gestuurd en maakte zich kwaad aan de telefoon tegen een medewerkster van het locatiesecretariaat; ook stuurde hij nog een boze e-mail naar ABB. Hierop werd evenwel niet meer gereageerd om de zinloze discussie

//

niet verder op de spits te drijven. Het betrof hier immers duidelijk een klager die niet vatbaar is voor rede.

Leerpunt voor ABB: de afdeling Personeel & Organisatie zal in het kader van het optimalisatietraject van de locatiesecretariaten nader bekijken hoe de medewerkers van deze secretariaten kunnen worden gewapend om zo goed mogelijk met dergelijke situaties om te gaan.

3. Ook nog een andere klager uitte via de telefoon zijn ongenoegen over de afhandeling in het kader van het bestuurlijk toezicht van de door hem bij de gouverneur ingediende klacht over zijn geschil met de gemeente over de toepassing van een belastingreglement en vroeg inzage in het dossier. Dit werd hem toegestaan in het kader van de openbaarheid van bestuur.
4. Een gemeentebestuur werd gecontacteerd door een softwarebedrijf met de vraag een nieuw softwarepakket voor de beleids- en beheerscyclus te mogen voorstellen. De firma heeft dit bestuur benaderd op voorstel van een medewerker van ABB, die de e-mailadressen van de algemeen en financieel directeur aan de firma had doorgegeven. De algemeen directeur van het lokaal bestuur stelde de vraag of dit een normale gang van zaken is. Het afdelingshoofd van de betrokken medewerker van ABB heeft zich onmiddellijk verontschuldigd bij de algemeen directeur van de gemeente in kwestie en verklaarde verder dat er twee concrete lokale besturen aan de firma zijn gesuggereerd die men zou kunnen contacteren, omdat zij op een weloverwogen en bewuste manier omgaan met hun beleidsrapportering en open staan voor innovatieve oplossingen, maar dat het deze besturen natuurlijk vrij staat om al dan niet in te gaan op de uitnodiging van de firma. Het afdelingshoofd voegde er nog aan toe dat het misschien beter was geweest om eerst zelf contact op te nemen met de twee besturen, maar dat dit niet is gebeurd om de perceptie te vermijden dat ABB het nieuwe softwarepakket actief promoot. Voor de algemeen directeur van het gemeentebestuur volstond dit antwoord.

De meeste klachten die ABB ontvangt, hebben betrekking op beslissingen en/of de werking van de lokale en provinciale besturen in het kader van het bestuurlijk toezicht of liggen in het verlengde ervan door het niet aanvaarden door de klager van het door de toezichthoudende overheid (ABB, gouverneur, minister) ingenomen standpunt. Deze klachten worden evenwel nooit door de klachtendienst van het agentschap behandeld, maar door de inhoudelijke bevoegde afdeling van het agentschap volgens de decretaal voorgeschreven procedure van het bestuurlijk toezicht en vallen dus buiten de scope van dit rapport. In 2019 behandelde ABB 1039 dergelijke klachten.

Volledigheidshalve maken we hier ook nog melding van **14 ‘herinneringen’** die ABB ontving omwille van het uitblijven (> 1 maand) van een antwoord op een (advies)vraag (13) of (> 1 week) op een dringende adviesvraag (1). Het agentschap bood telkens zijn verontschuldigingen aan en beantwoordde vervolgens zo snel mogelijk de adviesvraag. Bij één dergelijke ‘herinnering’ trad de klachtendienst bemiddelend op bij de twee inhoudelijk bevoegde afdelingen (cf. supra). Ook ontving de financiële cel van het agentschap via de

////////////////////////////////////
//

Onontvankelijk

7 klachten aan de Afdeling Informatiekanalen bleken na onderzoek onontvankelijk. Die 7 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 klachtendienst van de betrokken Vlaamse overheidsdienst.

Daar werden ze verder onderzocht en behandeld door volgende diensten:

| Dienst | Aantal klachten |
|-------------------------------|-----------------|
| Agentschap Wonen - Vlaanderen | 2 |
| Onroerende voorheffing | 2 |
| Studietoelagen | 2 |
| Verkeersbelasting | 1 |
| Totaal | 7 |

Beoordeling van de 37 ontvankelijke klachten op schending van de Ombudsnorm

| Ombudsnormen | |
|---|-----------|
| | Aantal |
| Correcte bejegening | 12 |
| Doeltreffende algemene informatieverstrekking | 8 |
| Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid | 8 |
| Vlotte bereikbaarheid | 4 |
| Redelijke behandeltermijn | 2 |
| Respect voor de persoonlijke levenssfeer | 2 |
| Gelijkheid en onpartijdigheid | 1 |
| Totaal | 37 |

Opmerking:

In 2019 ontvingen we geen meldingen of klachten die verband hielden met discriminatie of genderidentiteit.

De meerderheid van de klachten die we in 2019 ontvingen op 1700, kunnen ondergebracht worden in de 3 volgende categorieën van Ombudsnormen die geschonden werden:

1. **Correcte bejegening:** klantvriendelijkheid, begrips- en respectvol beantwoorden van vragen.
2. **Doeltreffende algemene informatieverstrekking:** correcte en volledige informatie op maat van de burger verstrekken.

//////////////////////////////////////
 //

3. **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 2019 waren er 4 formele klachten over de bereikbaarheid van het gratis nummer 1700. 3 van deze klachten beschouwden we als gegrond; 1 klacht was deels gegrond.

1. Een burger wilde zijn dossier openen in het Omgevingsloket en trachtte aan te loggen met zijn e-ID, maar dit lukte niet. De burger wilde zijn probleem melden via de 1700-chatroom. De burger kreeg om 16.05 uur evenwel de boodschap ‘Het contactcenter is momenteel gesloten. U kunt ons elke werkdag bereiken van 09.00 tot 19.00 uur.

Analyse: We onderzochten of onze 1700-chatroom die dag bereikbaar was. Uit het onderzoek bleek dat de 1700-chatroom die dag uitzonderlijk buiten gebruik was door een technisch probleem. De boodschap die toen geactiveerd werd, was niet correct en zorgde voor verwarring.

Actie: We verontschuldigen ons bij de burger; vroegen hem naar zijn telefoonnummer zodat een collega van het expertteam in de bevoegde dienst hem rechtstreeks telefonisch kon begeleiden.

2. Een collega van de burger had een e-mail naar 1700 gestuurd i.v.m. een aanmeldprobleem in het WSE-loket. Het antwoord op deze e-mail bleef uit en daarop trachtte de burger 4 dagen later telefonisch informatie in te winnen, maar dit lukte niet. De burger belde de dag erna opnieuw naar 1700 en kreeg toen een voorlichter aan de lijn die hem verder hielp. De burger uitte via Twitter haar ongenoegen over de 1700-onbereikbaarheid zowel via e-mail als telefonisch.

Analyse: We vroegen feedback aan de contactcentercollega’s. Het antwoord op de e-mail was door een menselijke fout in de ‘conceptstatus’ blijven staan en werd dus nooit verstuurd. 1700 was normaal bereikbaar op de dag toen de burger geen voorlichter kon spreken, maar de burger had wel sneller intern doorgeschakeld moeten worden.

Actie: We lieten aan de burger weten dat de antwoordmail in de conceptstatus was blijven staan en dat we uitzochten hoe we dit in de toekomst sneller zouden merken of vermijden. We gaven nog mee dat 1700 op de aangehaalde dag normaal telefonisch bereikbaar was. Het contactcenter onderzocht hoe ze de prioriteit kunnen verhogen na een interne doorschakeling, zodat oproepen sneller bij een voorlichter terecht komen als burgers al voor een 2e maal in een wachtrij staan.

3. Een burger tweette dat hij al 1,5 uur aan het wachten was om een medewerker aan de lijn te krijgen. Hij vond dit schandalig.

Analyse: De analyse wees uit dat de burger verschillende belpogingen op de keuzeknop registratiebelasting deed, maar niet dat hij 1,5 uur aan de lijn hing. Er was die dag een te lange wachttijd, veroorzaakt door de drukte op alle belastingthema’s (tot meer dan 300% van forecast). Er werd wel een drukteboodschap afgespeeld in de wachtrij.

Actie: Een voorlichter trachtte de burger na de klacht zelf op te bellen om zijn vraag te beantwoorden, maar kregen geen gehoor. Ze spraken vervolgens op zijn voicemail in dat hij 1700 altijd kan bereiken tussen 9 en 19 uur.

Het 1700-contactcenter startte met het bijtrainen van voorlichters op belastingthema’s .

4. Een burger had een vraag over verkeersbelasting en belde vermoedelijk hiervoor naar 1700. Hij bleef meer dan 30 minuten aan de lijn hangen, maar kreeg niemand te horen. Hij was niet tevreden omdat 1700 tot 19 uur open is.



Analyse: Het was die dag druk, maar na 2 minuten kregen alle oproepers een drukteboodschap te horen, met de mogelijkheid om een telefoonnummer achter te laten om teruggebeld te worden. Het was niet duidelijk of deze burger het nummer 1700 belde. We ontvingen te weinig gegevens voor verder onderzoek.

Actie: We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën die ons de klacht meldde. Deze dienst heeft de klacht verder afgehandeld. Conclusie: We beschouwden deze klacht over de 1700-bereikbaarheid als deels gegrond.

In 2019 voldeed Contactcenter 1700 niet steeds aan de bereikbaarheidsnormen die ze nastreeft: de gemiddelde bereikbaarheid voor oproepen haalde niet elke maand de vereiste 95%. Ook bij chat en e-mail moesten mensen regelmatig langer wachten op een vrije voorlichter of een antwoord. De gemiddelde bereikbaarheid in 2019 haalde 91%.

In voorjaar en zomer werden voor verschillende specifieke Vlaamse overheidsinfolijnen nieuwe ondersteuningssystemen uitgebouwd: voor de piek van de VDAB servicelijn en de belbuscentrale waren heel wat extra voorlichters nodig. Deze nieuwe ondersteuningssystemen zetten de dienstverlening van 1700 onder druk, tot er voldoende extra voorlichters gevonden en opgeleid waren. Een onvoorziene drukke najaarspiek met heel veel vragen over de schooltoeslag (nu onderdeel van groepspakket) en de woonbonus zorgde voor een tweede uitdaging bij het garanderen van korte wachttijden.

We gaan klachten over de bereikbaarheid steeds 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.

Overzicht van de gegronde en deels gegronde klachten

Klachten over Vlaanderen.be

Vlaanderen.be kreeg in 2019 meer dan 16 miljoen bezoeken. Deze talrijke bezoeken aan het online kanaal resulteerden in 4 klachten over de inhoud van de website:

- Een burger zag dat de term Korfine-waarborg, een product van verzekeringsmakelaar 'Korfine', vermeld stond op de webpagina: <https://www.vlaanderen.be/nl/bouwen-wonen-en-energie/huren-en-verhuren/een-woning-huren/de-huurwaarborg>. Deze burger stelde dat de Vlaamse overheid onafhankelijke /neutrale/ onpartijdige informatie dient te voorzien en vroeg om verduidelijking.

Analyse: De burger zijn bemerking was terecht.

Actie: We verwijderden de term Korfine-waarborg uit de webpagina op <http://www.vlaanderen.be> en brachten de collega's van Wonen Vlaanderen op de hoogte die de term eveneens van hun webpagina verwijderden.

- Een burger verstuurdde een e-mail naar 1700 met een bemerking bij de informatie op de webpagina: <https://www.vlaanderen.be/nl/cultuur-sport-en-vrije-tijd/media/gratis-digitaal-aanbod-van-de-openbare-omroep>. De burger ging niet akkoord met de vermelding van het woord 'gratis'. Een voorlichter verstuurdde deze-mail naar het VRT-escalatiepunt voor klachten: klachtenprocedure@vrt.be. De VRT bezorgde een antwoord aan de burger. De burger ging niet akkoord met dit antwoord en bleef erbij dat ook 1700 foute informatie verspreidde. De burger

////////////////////////////////////
//

hem te woord stond. Hij vond dat de voorlichter vrij kort en onbeleefd was. De burger meldde dit aan de voorlichter die wat beleefder werd omdat de burger er ook bij vermeldde dat hij blij was over de opname van zijn gesprek met 1700. De burger verstuurde na dit gesprek nog een e-mail om zijn ontevredenheid over de houding van de 1700-voorlichter te uiten.

Analyse: We beluisterden het gesprek. De 1700-voorlichter stond de burger inderdaad niet vriendelijk te woord en was niet echt behulpzaam.

Actie: We verontschuldigen ons bij de burger. De betrokken voorlichter werd op zijn gedrag aangesproken, deze voorlichter kreeg een actieplan + coaching om zich meer in te leven in de situatie van de burger en om in alle omstandigheden steeds klantgericht en behulpzaam te blijven.

- Een burger belde naar 1700 voor een vraag over zijn personenbelasting. De voorlichter bij wie hij terecht kwam, liet een geïrriteerde zucht horen. De burger was niet tevreden over deze houding, hij deed immers zelf aan telefonische dienstverlening. Hij wilde ook weten of 1700 werkte met mystery calls.

Analyse: We beluisterden het gesprek: de voorlichter had zich onbeleefd ten opzichte van de burger opgesteld. Deze voorlichter had bovendien nagelaten om na het gesprek de burger door te schakelen naar onze tevredenheidsenquête.

Actie: We verstuurden een e-mail naar meneer waarin we meegaven dat we zijn reactie begrepen en dat we de gepaste maatregelen gingen treffen: de voorlichter kreeg coaching. We vermeldden ook dat we niet met werkten met mystery calls omdat de 1700-kwaliteitsverantwoordelijke maandelijks een reeks van willekeurige gesprekken van alle medewerkers beluistert om de kwaliteit van de dienstverlening op te volgen. We bezorgden de burger nog het telefoonnummer van het contactcenter van de FOD Financiën en een link naar de plaatselijke belastingkantoren. De burger bedankte ons voor de opvolging van zijn klacht.

- Een burger startte een Teletolk-sessie omdat hij een vraag had over een haar bestelling bij een winkel. De Teletolker die de chatsessie voor zijn rekening nam, belde naar de winkel. Toen de burger een bijkomende vraag aan de winkelbediende wilde stellen, stopte de chatsessie. Volgens de burger noteerde de Teletolker niet alle uitleg van de winkelbediende. De burger liet bijkomend weten dat hij nog klachten over Teletolk had net als andere doven, er zou hiervoor een Facebookgroep bestaan.

Analyse: We zochten het chattranscript op: de Teletolk-sessie werd niet correct afgesloten. We vroegen bijkomende feedback aan ons contactcenter. De Teletolker had wel problemen met de eindregistratie van de Teletolk-sessie, maar er waren die dag geen technische problemen met de applicatie. De Teletolker was van plan geweest om voor te stellen om terug contact op te nemen met de winkelbediende, maar volgens de Teletolker had de burger toen zelf de chatsessie beëindigd.

Actie: We lieten aan de burger weten dat we zijn klacht ernstig namen en dat we de betrokken Teletolker gingen coachen om Teletolk-klanten altijd op een klantgerichte, vriendelijke en correcte manier te helpen. De betrokken Teletolker kreeg coaching. We contacteerden de sector (= Doof Vlaanderen) i.v.m. het bestaan van een Facebook-groep over Teletolk-klachten. Doof Vlaanderen reageerde evenwel nooit op onze vraag.

////////////////////////////////////
//

In onze antwoorden aan de burgers respecteren we de aanbevelingen nr. 6 en nr. 7 van de Vlaamse Ombudsman. We spreken de steeds burger aan in een gepaste toon, we vermijden het gebruik van vakjargon. We verwijzen steeds naar Vlaamse Ombudsdienst als een burger niet tevreden is over ons antwoord.

6. Klachten worden tijdig behandeld en de antwoorden zijn Heerlijk Helder (eenvoudige en duidelijke taal, persoonlijke, empathische toon).

7. In de antwoorden staat een verwijzing naar de volgende stap bij blijvende ontevredenheid (informereren over 'wat nu').

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. Klachten over een voorlichter van het contactcenter worden behandeld door Informatie Vlaanderen. Gaat de klacht over een medewerker van de Vlaamse belastingdienst, dan weet de Vlaamse Belastingdienst door de gespreksopname naar welke medewerker werd doorgeschakeld en kan ze de klacht met hun medewerker verder gepast zelf opnemen.

Ook met de **klachtendienst van de afdeling 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 te beluisteren. 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 over de dienstverlening of een medewerker van 1700 gaan.

Deze samenwerkingen sluiten nauw aan bij aanbeveling nr. 5 van de Vlaamse Ombudsman:

5. Er is samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of met derden aan wie taken worden uitbestede, zowel voor klachtenbehandeling als -rapportage.

6.2.2 Klachten afdeling Gegevens- en Dienstenintegratie

Er werd slechts 1 klacht geregistreerd die over de downloadtoepassing van de afdeling gegevens- en dienstenintegratie ging. Deze klacht werd dezelfde dag al behandeld en bleek ongegrond te zijn.

6.3 AIV EN INTERN KLACHTENBEHEER

De cijfers geven aan dat Informatie Vlaanderen weinig klachten heeft ontvangen in 2019. 45 klachten in totaal.

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.

Interne klachtenbehandeling contactcenter 1700 en Vlaanderen.be

//
//

- Steeds meer diensten slagen er ook niet meer in de moeilijke vragen die we hen doorsturen binnen de standaard norm van 2 werkdagen te beantwoorden. De behandeltermijn van doorgestuurde vragen wordt dikwijls 5 werkdagen of zelfs een stuk langer. Voor veel burgers is zo'n lange wachttijd onaanvaardbaar.

Over de jaren heen is het duidelijk geworden dat de klachten over contactcenter bijna uitsluitend gaan over:

- ✓ de **houding** van de voorlichter: vriendelijk, behulpzaamheid en begrip tonen voor de situatie van de burger.
- ✓ de **informatieverstrekking**: volledig, correct en op maat van de vraagsteller.

Om kwaliteit permanent, ook zonder klachten, op te volgen zetten we bij contactcenter in op:

- een goede bereikbaarheid door een goede inschatting van het aantal te verwachten vragen per thema. Voorzien van een optie zijn telefoonnummer achter te laten wanneer men langer dan 2,5 minuut moet wachten.
- voldoende opleiding voor de voorlichters, waarbij zowel bij de opstart als tijdens de loopbaan van een voorlichter regelmatig ingezet wordt op training en coaching
- het regelmatig beluisteren van gesprekken om verbeteracties af te spreken, samen met contactcenter en bevoegde dienst
- permanent opvolgen van de tevredenheid van burgers via een tevredenheidsbevraging na elk gesprek / e-mailantwoord / chatsessie.
- Omdat de informatie op Vlaanderen.be ook door de voorlichters van 1700 wordt gebruikt, zijn zij een goed testpubliek om de duidelijkheid ervan te beoordelen. Voorlichters kunnen op elk moment en over elke informatiepagina rechtstreeks feedback geven aan de redacteur.
- Sinds september 2019 hebben we intern ook afgesproken om negatieve reacties op onze dienstverlening via sociale media ook als klacht te registreren en behandelen. We nemen contact op met de burger om hem dit mee te delen en extra info over de melding mee te delen voor het onderzoek. Zo werden in de loop van het najaar 2 klachten via sociale media gedetecteerd.

Extra acties in 2019 om klachten te voorkomen

- Met Wonen Vlaanderen werden nieuwe afspraken gemaakt om voorlichters van 1700 de mogelijkheid te geven toch gedurende bepaalde uren per dag telefonisch moeilijke vragen door te schakelen
- We maakten het mogelijk dat voorlichters op 1700 e-mails over belastingthema 's die aan 1700 worden gesteld, kunnen doorsturen naar een voorlichter die hier onmiddellijk een antwoord op kan geven. Voordien moesten we burgers doorverwijzen naar het specifieke e-mailformulier op de website van de Vlaamse Belastingdienst waar hij zijn vraag opnieuw moest stellen.
- Het nieuwe IT-platform dat de voorlichters in de zomer in gebruik namen, laat hen toe direct te antwoorden op vragen over alle thema's waarvoor ze een opleiding kregen, ook als de burger vanuit het telefonisch keuzemenu in de verkeerde wachtrij terecht kwam. Dat zorgt voor minder burgers die intern naar een andere wachtrij moeten worden doorgeschakeld en 2 keer moeten wachten.



- In 2020 plannen we een aanpassing in onze redactieomgeving waarbij we per escalatiepunt (expertcel in de bevoegde dienst) kunnen ingeven hoeveel tijd een antwoord op een moeilijke vraag gemiddeld op zich laat wachten en eventueel waarom die tijd nodig is. Zo kunnen we bij het escaleren van een vraag correcter informeren wat een burger mag verwachten.

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 13.000.000 bezoeken in 2018 naar meer 15.000.000 dan bezoeken in 2019**) laat zien dat burgers steeds meer hun informatie digitaal zoeken en vinden. De reacties en vragen via 1700 vormen mee de kwaliteitscontrole voor de informatie en e-loketten die digitaal worden aangeboden.



7 AGENTSCHAP INTEGRATIE EN INBURGERING

7.1 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 een zeventigtal 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 waarbij sterker wordt ingezet op bemiddeling.

Dit rapport geeft een overzicht van de klachten die het Agentschap Integratie en Inburgering heeft ontvangen tussen 1 januari 2019 en 31 december 2019.

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.



- 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 en formuleert aanbevelingen met het oog op verbeteringen in de dienstverlening zonder de naam van verzoeker te vernoemen.



| Aantal afgesloten klachten per type dienstverlening | 2019 | 2018 | 2017 |
|---|------|------|------|
| Inburgering | 28 | 34 | 21 |
| Integratie | 0 | 0 | 1 |
| Nederlands leren (niet inburgeraars) | 4 | 5 | 1 |
| Sociaal tolken en vertalen | 3 | 4 | 5 |
| Juridische dienstverlening | 5 | 9 | 0 |
| Andere | 3 | 3 | 1 |

7.5 BESLUIT

In 2019 heeft het Agentschap Integratie en Inburgering 64 signalen en klachten ontvangen. Dat zijn er 10 minder dan in 2018, 32 minder dan in 2017 en 1 meer dan in 2016. Dit verhoudt zich tot 10 841 uitgereikte inburgeringsattesten, 936 adviezen en begeleidingen van besturen en organisaties, 620 vormingen, 10 202 juridische vragen, 27 558 tolk- en vertaalprestaties en 43 079 NT2 (Nederlands Tweede Taal) gesprekken¹.

Het aantal informele signalen ligt in dezelfde lijn als in 2018: van 20 in 2018 naar 21 in 2019. Het aantal blijft dus, net zoals in 2018, opvallend lager dan in 2017 toen het aantal nog op 67 lag. Het aantal formele klachten is sinds 2016 voor de eerste maal gedaald. In 2019 werden 43 klachten ont-vangen. Dat zijn er 11 minder dan in 2018.

Net zoals de voorbije jaren kwamen de meeste klachten binnen via het webformulier. Van de 43 klachten kwamen er 35 binnen via de website, 4 via mail, 2 via de telefoon en 2 via een brief. De klachtenbehandelaars blijven voldoende mondeling contact hebben met de verzoekers. Het actief luisteren naar de verzoeker kadert in de techniek van vragen stellen, doorvragen en herformuleren. Ervaring leert dat dit een zeer belangrijk aspect blijft bij het behandelen en oplossen van een klacht.

Van de 43 formele klachten waren er 14 onontvankelijk. Van de 14 onontvankelijke klachten had de grootste groep klachten betrekking op een andere organisatie (3) of waren zij ongegrond (2) of werden behandeld als vraag (3). De verzoekers die een klacht hadden met betrekking op een andere organisatie werden formeel doorverwezen naar de juiste instantie. Ook de klachten die behandeld werden als vraag leidden tot een formele doorverwijzing van de verzoeker naar de juiste dienst of een aanbeveling met als doel een verbeterde, kwalitatievere dienstverlening. Eén van deze 14 klachten werd onontvankelijk verklaard omdat deze betrekking had op het beleid. Doch werd deze klacht opgevolgd door de verzoeker door te verwijzen naar een infosessie om gericht antwoord te kunnen bieden op zijn vragen en bezorgdheden. Op deze manier werd de verzoeker alsnog geholpen ondanks het gegeven dat de wetgeving niet kon worden gewijzigd of aangepast.

Van de 43 formele klachten waren er **4 ongegrond en 20 (deels) gegrond**.

15 gegronde klachten gingen over inburgering.

- In 8 dossiers was de **trajectbegeleiding** onderwerp van de klacht. Vijf verzoekers klaagden over de gebrekkige communicatie, één verzoeker klaagde over de klant-vriendelijke houding van de trajectbegeleider en twee verzoekers klaagden over een administratieve fout. In alle acht dossiers

¹ Hier zijn de cijfers van 2018 weergegeven, omdat de cijfers van 2019 nog niet beschikbaar zijn.



werden de klachten opgelost en werden bijkomend vijf aanbevelingen door de klachtenbehandelaar aangeleverd. De aanbevelingen die hier uit voortvloeiden zijn oa. het organiseren van een vorming ifv. attitude voor eerstelijnsmedewerkers en het opstellen van duidelijke en uniforme afspraken rond de terugbetaling van vervoersonkosten en kinderopvang. In dat laatste bemiddelde de klachtenbehandelaar tussen de verzoeker en de lokaal coördinator/directeur regionale dienstverlening. Op basis van deze klacht werd een tekortkoming in de procedure m.b.t. terugbetaling kinderopvang vastgesteld en de optimalisering hiervan gestart.

- 2 verzoekers klaagden over de **vrijstellingstoets Maatschappelijke Oriëntatie**. Beide verzoekers klaagden over de gedateerde en onjuiste vragen in de vrijstellingstoets. Deze twee klachten leidden tot een optimalisatie van de vrijstellingstoets. Momenteel dienen de drie Agentschappen op vraag van de beroepscommissie een lijst in met de meest noodzakelijke aanpassingen. De beroepscommissie zal deze bijgevolg samenvoegen en prioriteren. Deze aanpassingen worden finaal in het voorjaar van 2020 doorgevoerd in de vrijstellingstoetsen en verbeterleutels.
- 3 verzoekers klaagden over de **toeleiding naar de cursus NT2**. Eén verzoeker klaagde over de gebrekkige communicatie en twee verzoekers over administratieve fouten. In 1 dossier kon de administratieve fout niet opgelost worden. De verzoeker wenste van het Agentschap een attest te ontvangen voor verminderde vervoersonkosten. Gezien het Agentschap hiervoor niet bevoegd is, kon deze klacht niet opgelost worden. Daarentegen bemiddelde de klachtenbehandelaar in dit dossier. Het Agentschap bood, cf. het beleid, een terugbetaling van de vervoerskosten aan mits aan de voorwaarden werd voldaan.

3 gegronde klachten gingen over de taaltest Nederlands Tweede Taal met civiel effect:

- In twee dossiers was gebrekkige communicatie het onderwerp van de klacht. Eén dossier leidde tot een aanbeveling waarbij de doorverwijsmogelijkheden en interne communicatielijnen onder de loep werden genomen. Hierdoor werden gerichtere afspraken m.b.t. het doorverwijzen en informeren van een klant gemaakt.

1 gegronde klacht ging over het sociaal tolken en vertalen:

- Eén verzoeker gaf aan dat de prestatie van de tolk ter plaatse niet voldeed aan de verwachting. De betrokken dienst heeft met de verzoeker en de tolk de klacht individueel besproken en hierbij bemiddeld. Er werd een samenwerkingsgesprek met de tolk ingepland en de tolkprestaties werden nadien ook nauwgezet opgevolgd. De klacht werd met tevredenheid van de verzoeker opgelost.

1 deels gegronde klacht ging over de juridische dienstverlening vreemdelingenrecht en internationaal familierecht:

- De verzoeker klaagde over de onvolledigheid/onjuistheid van de informatie die terug te vinden is op de webpagina van het Agentschap. Dienst vreemdelingenrecht en internationaal familierecht bepaalt in functie van belangrijkheid en administratieve haalbaarheid welke informatie op de website wordt geplaatst. De verzoeker gaf aan onvoldoende geïnformeerd te worden op basis van de huidige kennisdeling op de website. In dit dossier heeft de klachtenbehandelaar bemiddeld door te moeten komen aan de wensen van beide partijen. In overleg met dienst vreemdelingenrecht en internationaal familierecht en in het belang van de verzoeker werd beslist om bepaalde informatie niet enkel via het nieuwsbericht maar ook uitgebreider te vermelden op de hoofdpagina van het desbetreffende thema.

////////////////////////////////////
//

8 DIENST VAN DE BESTUURSRECHTSCOLLEGES

8.1 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.

8.2 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.

8.3 KLACHTENREGISTER DBRC

Toepassingsgebied

////////////////////////////////////
//

Titel: Klachtenrapportage Beleidsdomein LV 2019
Datum: 2/02/2020

Auteur: Inse Jehaes – Wim Stoop – Maarten Herremans
Entiteit: Departement Landbouw en Visserij
Afdeling: Afdeling Beleidscoördinatie en Omgeving
E-mail: inse.jehaes@lv.vlaanderen.be of wim.stoop@lv.vlaanderen.be of maarten.herremans@lv.vlaanderen.be
Telefoon: 02 552 74 15- 02 552 77 12

Aan: Vlaamse Ombudsdienst

| | | |
|----------------------|---------------------------------------|---|
| Inhoudstafel: | INLEIDING..... | 1 |
| | VERSLAG..... | 1 |
| | GLOBAAL VERSLAG..... | 1 |
| | DETAILVERSLAG | 2 |
| | Departement Landbouw en Visserij..... | 2 |
| | ILVO..... | 3 |
| | VLAM..... | 3 |

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 2019 zijn er bij de entiteiten van het beleidsdomein 68 klachten ingediend. 55 dossiers waren ontvankelijk en van deze dossiers werden er 27 gegrond en 1 deels gegrond bevonden. 24 dossiers werden ongegrond bevonden. 2 dossiers kwamen te vervallen en 1 dossier is nog lopende. Daarnaast werden, gezien hun aard, 2 dossiers door de inhoudelijke dienst opgenomen en waren we in 5 dossiers niet de bevoegde klachtendienst.

Hieronder kunt u per entiteit van het beleidsdomein een detailverslag vinden.

DETAILVERSLAG

Departement Landbouw en Visserij

In 2019 werden 14 klachten bij het departement ingediend, waarvan:

- 1 klacht onontvankelijk was (wegens anonimiteit);
- 6 ontvankelijke klachten die de werking van het departement betroffen en waarvan er
 - 1 (deels) ongegrond (en deels geen klacht was);
 - In 1 dossier het voorwerp van de klacht kwam te vervallen omdat de klager vond dat de buitendienst van het departement hem zo goed had verder geholpen;
 - 2 ongegrond waren;
 - 1 klager vroeg om gehoord te worden, maar daarna niet meer inging op het voorstel van data voor dit verhoor;
 - 1 klacht nog lopende is.
- 2 klachten gezien hun aard eerst beter door de inhoudelijke dienst konden behandeld worden en waarbij de klachtenprocedure daarna niet meer werd verdergezet;
- 5 klachten waren waarvoor het Departement Landbouw en Visserij niet bevoegd was. Wij hebben er dan voor gezorgd dat de klacht bij de bevoegde dienst terecht kwam.

De onderwerpen van de klachten zijn zeer verschillend.

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 die het merendeel van deze meldingen, vragen en beleidssuggesties krijgt. De communicatiedienst houdt deze systematisch bij in een register.

Wat het **ontvangen van klachten** betreft, kunnen we zeggen dat de klachtenprocedure vlot bereikbaar en consulteerbaar is via de [website van landbouw en visserij](#). Er zijn verschillende contactmogelijkheden.

De klachtendienst is gekend binnen de eigen organisatie. Dit komt o.a. door een interne dienstinstructie, een opleidingsmoment, berichten op het interne portaal, ... Verder is er zoals reeds gezegd een nauw contact tussen de klachtenbehandelaars en de communicatiedienst. Het aantal klachten is niet bijzonder hoog, maar dit is vermoedelijk te wijten aan de bezwaarschriftenprocedure die het Departement Landbouw en Visserij al jaren organiseert. Via deze procedure kan de burger die het niet eens is met een inhoudelijke beslissing, een bezwaar indienen. Het gebeurt dat een klacht wordt ingediend bij de klachtenbehandelaar maar snel duidelijk wordt dat de burger eigenlijk inhoudelijk een andere beslissing wenst. De klachtenbehandelaar stelt dan steeds voor om eerst de bezwaarschriftprocedure te doorlopen en meestal resulteert dit in een oplossing.

De **klachtenbehandeling** is gericht op bemiddeling en het zoeken naar oplossingen. Dit is een voortdurend streefdoel. Klantvriendelijkheid is enorm belangrijk. Door in gesprek te gaan, zijn enkele klachten ook zonder voorwerp te komen vallen.

De samenwerking met andere overheidsinstanties bleef in 2019 beperkt tot het doorgeven van de klacht aan de juiste bevoegde klachtendienst. De verdere afhandeling van de klacht verliep daarna in de vertrouwelijke sfeer.

De klachten worden bijgehouden in een register en tijdig behandeld. Na evaluatie van onze klachtenbehandeling zijn we van mening dat de antwoorden nog kunnen verbeteren op vlak van duidelijke en heldere taal. Vaak wordt de leesbaarheid van het antwoord bemoeilijkt door verwijzingen naar regelgeving. Voor 2020 is dit een aandachtspunt.

In het antwoord op de klacht wordt steeds opgenomen dat men bij de Vlaamse ombudsdienst terecht kan in geval van ontevredenheid over de klachtenbehandeling.

Het Departement Landbouw en Visserij trekt ook zoveel mogelijk **lessen** uit de klachtenbehandeling.

De secretaris-generaal wordt altijd op de hoogte gesteld van het definitieve antwoord op de klacht. Hierin worden zowel bij gegronde, als bij ongegronde klachten, indien mogelijk, verbetervoorstellen geformuleerd. Het afdelingshoofd van de betrokken klacht krijgt deze informatie evenzeer om indien nodig, snel actie te kunnen nemen. Daarnaast wordt de directieraad jaarlijks geïnformeerd over het klachtenverhaal met cijfergegevens, het jaarrapport en een overzicht van de aanbevelingen. De eventuele aanbevelingen in het jaarrapport van de Vlaamse ombudsdienst worden steeds ter harte genomen. In het laatste rapport voor 2018 waren er voor het beleidsdomein Landbouw en Visserij geen aanbevelingen.

In 2019 namen de klachtenbehandelaars zoals steeds deel aan het netwerk voor klachtenbehandelaars. Het behandelen van de klachten is ook opgenomen in hun jaarplanning en – evaluatie. De onafhankelijkheid van de klachtenbehandelaars is gewaarborgd. De klachtenbehandelaars zijn juristen waarbij het niet onmogelijk is dat zij reeds in het dossier met een juridisch advies zijn tussengekomen. Als dat het geval is, zal een andere klachtenbehandelaar de klacht behandelen, zodat de onafhankelijkheid ook op dit vlak gewaarborgd blijft.

ILVO

Het ILVO heeft in 2019 51 klachten ontvangen, waarvan er 5 onontvankelijk werden bevonden. 46 dossiers waren ontvankelijk en van deze dossiers werden er 27 gegrond en 1 deels gegrond bevonden. 18 dossiers werden ongegrond bevonden. In 24 dossiers werd de klacht opgelost, 4 dossiers zijn nog lopende.

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.



VLAM

VLAM heeft in 2019 drie officiële klachten ontvangen.

- De eerste klacht werd ontvankelijk verklaard, maar werd ongegrond bevonden. Het betrof een misverstand dat werd uitgeklaard.
- De tweede klacht werd ontvankelijk verklaard, maar ook deze werd ongegrond bevonden. Het ging om een misverstand over het al dan niet verplicht zijn van de promotiebijdragen.
- Ook de derde klacht werd ontvankelijk verklaard, maar ongegrond bevonden. Het ging om een bezwaarschrift betreffende de promotiebijdragen dat niet kon worden opgelost door de dienst inningen.

Wat het **ontvangen van de klachten** betreft, heeft VLAM een goede doorstroming en een directe ontvangst van bezwaren en opmerkingen t.a.v. de klachtenbehandelaar kunnen vaststellen. De

duidelijke vermelding van de klachtenbehandelaar op de website en de goede interne afspraken zorgen hiervoor. De klachtenbehandelaar bood in 2019 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.

Bij VLAM is er een relatief laag aantal klachten in verhouding tot het aantal burgercontacten.

Hiervoor kunnen drie redenen aangehaald worden.

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.

In 2019 werd de **klachtenbehandeling** meer gericht op bemiddeling en oplossingen. Voor de oplossing van één van de klachten werd een bemiddelingsgesprek georganiseerd met een positief eindresultaat. Ook wordt waar nodig samengewerkt met andere overheidsinstanties.

Bij de behandeling van klachten wordt steeds getracht een tijdig en helder antwoord te formuleren op een klantvriendelijke manier. Bij blijvende ontevredenheid wordt informatie gegeven hoe de klacht in tweede lijn ingediend kan worden.

Lessen trekken : De klachtenbehandelaar van VLAM werkt nauw samen met de algemeen directeur voor de resolutie van klachten. Waar nodig is er overleg over de mogelijk aan te reiken oplossingen bij een klacht van een burger. Er wordt geen klachtenrapport uitgereikt dat binnen de organisatie wordt verspreid gezien het vrij lage aantal klachten dat VLAM ontvangt. Indien nodig, zal dit in de toekomst echter geïmplementeerd worden.

Ook streeft de klachtenbehandelaar naar professionalisering. Er wordt steeds rekening gehouden met opmerkingen en tips van de Vlaamse Ombudsdienst.

Verslag 2019 Klachtenrapportage

Instituut voor Landbouw - en Visserijonderzoek (IVA ILVO – EV ILVO)

1. Algemeen

a. Klachten ontvangen

De klachtendienst en -procedure zijn vlot vindbaar en bereikbaar voor de burger (contactgegevens online, via sociale media en in publicaties, verschillende contactmogelijkheden, vermelding klachtendienst in de briefwisseling).

- De ILVO klachtenprocedure is vlot bereikbaar en consulteerbaar via onze [website](#).
- Zowel op labobeproeverslagen als in de oproepingsbrieven 'keuring' zijn alle gegevens terug te vinden. Op elk rapport m.b.t. dienstverlening laboratoria dat naar een klant wordt overgemaakt, staat een clausule wat dient te gebeuren bij klachten over het specifieke verslag.
- Voor alle bestaande sociale media, op elke publicatie en bij elke briefwisseling worden de contactgegevens van ILVO duidelijk aangegeven.

De klachtendienst is goed gekend binnen de eigen organisatie (eigen medewerkers informeren over en verwijzen door naar de klachtendienst).

- Medewerkers die in contact komen met klanten en onder het kwaliteitssysteem vallen zijn vertrouwd met de klachtenprocedure. De andere medewerkers hebben hier notie van en kunnen deze steeds vlot terugvinden op de website. Sensibilisatie van personeel via personeelsvergaderingen.

Er is een representatief aantal klachten in functie van de context (verhouding tot aantal burgercontacten/dossiers, aard en werking van de overheidsinstantie ...).

- De cijfergegevens zijn hieronder terug te vinden

b. Klachten behandelen

De klachtenbehandeling is gericht op bemiddeling en oplossingen (aandacht voor bereikte verzoeningen, gebruikte bemiddelingsmethodieken, structurele verbeteringen).

- ILVO is een sterk waardengedreven organisatie waarbij elke ingediende klacht de nodige aandacht verdient. Klachten worden binnen ILVO gezien als ontvangen feedback om onze dienstverlening verder te kunnen verbeteren. De kwaliteitssystemen volgens ISO17020 en 17025 staan garant voor een continue verbetering.

Er is samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of met derden aan wie taken worden uitbesteed, zowel voor klachtenbehandeling als rapportage.

- Niet van toepassing voor onze dienstverlening

Klachten worden tijdig behandeld en de antwoorden zijn Heerlijk Helder (eenvoudige en duidelijke taal, persoonlijke, empathische toon).

- Zie cijfergegevens en toelichting onderaan.

In de antwoorden staat een verwijzing naar de volgende stap bij blijvende ontevredenheid (informereren over 'wat nu').

- Dit is een geautomatiseerde flow in het kwaliteitssysteem

c. Lessen trekken

De klachtendienst overlegt regelmatig met het management om de werking van de overheidsinstantie op te volgen.

- Kwaliteitssystemen voor de dienstverleningen (directiebeoordeling, maandelijkse kwaliteitsvergaderingen, ...)

De dienst brengt jaarlijks tijdig een klachtenrapport uit, dat binnen de eigen organisatie wordt verspreid en besproken op managementniveau.

- Kwaliteitssystemen voor de dienstverleningen, besprekingen op eenheidsniveau
- Deze jaarlijkse klachtenrapportage wordt verspreid onder het management

Het klachtenrapport biedt een globaal zicht op de belangrijkste klachtenbeelden en het oplossingsvermogen van de dienst.

- Dit klachtenrapport biedt een globaal overzicht op de belangrijkste klachten en het oplossingsvermogen van onze dienstverlenende cellen.

Het klachtenrapport besteedt aandacht aan aanbevelingen/beleidsaspecten/verbeterpunten en de opvolging van eigen of ombudsaanbevelingen.

- Zie de kwaliteitssystemen voor de dienstverleningen
- Het klachtenrapport besteedt aandacht aan de aanbevelingen en verbeterpunten van derden welke gemeld werden via de klachtenprocedure. Andere aanbevelingen (bv. verbeterpunten bij audits van AV) worden opgevolgd via andere specifiek daartoe gerichte kanalen.

De klachtendienst streeft naar professionalisering (opleiding, functiebeschrijving, onafhankelijkheid).

- Binnen een waardengedreven ILVO is de waarde 'professionaliteit' een kernwaarde.
- Aanwezige kwaliteitssystemen voor de dienstverleningen (directiebeoordeling, maandelijkse kwaliteitsvergaderingen, ...)
- Bespreking van alle klachten op periodieke stafvergaderingen van onze dienstverleningscellen met laboverantwoordelijken en kwartaalbesprekingen met het management
- Kwaliteitscoördinatoren zijn onafhankelijk

2. Cijfergegevens

| | Aantal |
|---------------------------------|--------|
| Totaal aantal externe klachten: | 51 |

| | | |
|------------------------|-------------|----|
| Aantal dagen tussen de | 0-45 dagen: | 47 |
|------------------------|-------------|----|

| | | |
|---|--------------------|---|
| ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord | meer dan 45 dagen: | 4 |
|---|--------------------|---|

| | |
|---|---|
| Aantal onontvankelijke klachten: | 5 |
|---|---|

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

| | |
|---------------------------------------|----|
| Aantal ontvankelijke klachten: | 46 |
|---------------------------------------|----|

| | | |
|--|----------------|----|
| Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid | gegrond: | 27 |
| | deels gegrond: | 1 |
| | ongegrond: | 18 |

| | | |
|---|-----------------|------------------------------|
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing | opgelost: | 24 |
| | deels opgelost: | |
| | onopgelost: | 4 (lopende op lange termijn) |

| | |
|--|----------|
| Aantal dienstverleningen in 2019 (grootorde) | 35000 |
| Verhouding aantal onontvankelijke klachten / aantal dienstverleningen 2019 | 46/35000 |

3. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019

TV115:

- 1 klacht was het resultaat van een handeling van een keurder aan het betrokken toestel
- 1 klacht had te maken met een niet correct aangeboden toestel, waardoor afgekeurd
- 1 klacht betreft onvolledige informatie op het keuringsverslag
- 2 klachten gewoon ontevredenheid algemeen afkeuring

TV370:

- Administratieve klacht factuur
- Administratieve klacht verslag
- Juistheid resultaat
- Snelheid rapportering
- Toelevering stalen

Plant:

- Afwijkingen geformuleerd tijdens externe audits in kader van onze ISO 14001 certificering: 4 gegronde klachten: deze zijn nog niet opgelost omdat deze een langere opvolging vereisen
- Fouten/tekortkomingen bij rapportering van analyseresultaten: 18 ongegronde klachten: allemaal opgelost. Eén deel van de klachten handelt 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 afwijkingen die geformuleerd werden tijdens externe audits in kader van onze ISO 17025 accreditatie en ISO 14001 certificering. Deze worden door ons ook beschouwd als externe klachten.

Dier:

- In 2019 werd 1 klacht geregistreerd met betrekking tot de infrastructuur van ILVO-DIER inzake gebouwen/infrastructuur/terreinen (ongegronde)
- 6 klachten met betrekking tot de werking van de laboratoria van het ANIMALAB, Deze betreffen
 - o levering van goederen en diensten van externe leveranciers: 3 (gegronde)
 - o aanleveren van monsters: 2 (gegronde)
 - o rapportage resultaten: 1 (deels gegrond)

Het registreren van non-conformiteiten en klachten binnen het kader van analyse-aanvragen, analyseresultaten, rapporten, goederen en diensten, etc. afkomstig van interne alsook externe klanten of leveranciers dient steeds geregistreerd te worden volgens de hangbare procedures teneinde de werking van ANIMALAB te kunnen verbeteren. Met betrekking tot de uitvoering van analyses voor derden binnen de werking van ANIMALAB: 1 betreffende rapportage resultaten (klanten), deels gegrond.

Binnen de werking van de laboratoria van het ANIMALAB van de eenheid DIER werden alle 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?

T&V:

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, ...)

Plant:

De klachten waren niet van die aard dat ze een invloed hadden op de goede werking van de dienst.

Dier:

Algemeen:

- Sensibilisatie van personeel via personeelsvergaderingen
- 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.
- Oprichting van het ILVO Living Lab Veehouderij dat steunt op drie loketten: het Varkensloket, het Pluimveeloket en het Rundveeloket.
- De drie loketten werken analoog en hun werking overstijgt die van ILVO. Doordat deze loketten met alle actoren in de landbouw (klanten, partners, landbouwers, verwerkers, onderzoeksinstellingen, enz.) in contact komen zijn zij een aanspreekpunt voor mogelijke klachten. Het is aan deze loketten om problemen of klachten ook door te geven aan de betrokkenen.

Op niveau laboratoria van het ANIMALAB:

- Sensibiliseren van het personeel om meer klachten te registreren: via vast punt in vergaderingen en het opnemen van deze doelstellingen in de Planning 2019 van de betrokken personeelsleden: °Registreren van afwijkingen, klachten en suggesties (MD10-AL23).
- Personeelsbevraging in december 2019 waarbij gepolst werd naar klachten met betrekking tot werking (interne/externe klanten) en infrastructuur van de laboratoria
- Organiseren van een klantenenquête m.b.t. dienstverlening binnen ANIMALAB (3-jaarlijks): laatste resultaten verwerkt in 2018

Geplande verbeteracties 2020:

- Er worden bij Dier 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 2020.
- Sensibiliseren van het personeel binnen de laboratoria van het ANIMALAB om meer klachten te registreren blijft in 2020 behouden: via vast punt in vergaderingen en het opnemen van concrete doelstellingen in de PLOEG-Planning 2020 van de betrokken personeelsleden



JAARVERSLAG KLACHTENMANAGEMENT

BELEIDSDOMEIN
INTERNATIONAAL VLAANDEREN

2019



Flanders
State of the Art

Klachtenmanagement beleidsdomein internationaal Vlaanderen

Jaarverslag 2019

Inhoudstafel

| | |
|--|----|
| Inleiding | 2 |
| Wijzigingen werking 2019 | 2 |
| Cijfergegevens 2019 | 3 |
| Evolutie van de kerngetallen (2012-2019) | 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 2019 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 Bestuursdecreet van 7 december 2018.

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. In 2019 werd afgezien van het gebruik van een gecoördineerd emailadres voor het beleidsdomein. BUZA en FIT gebruiken klachten.iv@fitagency.be, Toerisme Vlaanderen klachten@toerismevlaanderen.be (e-mails aan dit e-mailadres verstuurd, worden meteen naar de klachtencoördinator van FIT doorgestuurd). Deze e-mailadressen worden vermeld op de website van de respectievelijke entiteiten van het beleidsdomein.

Op suggestie van de Vlaamse Ombudsdienst worden de servicemeters van de drie entiteiten gebundeld op het niveau van het beleidsdomein naar analogie met het jaarverslag (bijlage 1).

In 2019 werden 14 ontvankelijke klachten ontvangen. Dit is een halvering t.o.v. 2018 en brengt ons terug op de cijfers van 2013-2018 (mits een ondergrens in 2015).

Wijzigingen werking 2019

Geen wijzigingen te melden behalve de ingebruikname van de nieuwe klachtenadressen.

Cijfergegevens 2019

| Dept. BUZA | FIT | Toer. VI. | Totaal |
|---------------|-----|--------------|--------|
|---------------|-----|--------------|--------|

| | | | | |
|-------------------------------|---|----|----|-----------|
| Totaal aantal klachten | 1 | 12 | 11 | 24 |
|-------------------------------|---|----|----|-----------|

| | | | | | |
|--|-------------------------|---|----|---|-----------|
| Aantal klachten opgedeeld naar behandeltermijn (som van de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord) | 0 – 15 dagen | 1 | 11 | 7 | 19 |
| | 16 – 30 dagen | | | 1 | 1 |
| | 31 – 45 dagen | | | | |
| | meer dan 45 dagen | | 1 | 3 | 4 |
| | antwoord niet verzonden | | | | |

| | | | | | |
|--|--------|---|----|----|-----------|
| Aantal klachten volgens de drager | brief | | | 1 | 1 |
| | e-mail | 1 | 12 | 10 | 23 |

| | | | | | |
|--|---|---|----|----|-----------|
| Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen | rechtstreeks van de burger | 1 | 12 | 10 | 23 |
| | via Vlaamse overheid (Vlaamse infolijn, etc.) | | | | |
| | via Vlaamse Ombudsdienst | | | 1 | 1 |

| | | | | |
|--|--|---|---|-----------|
| Aantal onontvankelijke klachten | | 2 | 8 | 10 |
|--|--|---|---|-----------|

| | | | | | |
|---|---|--|---|---|----------|
| Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid | Ongegronde klacht | | 1 | | 1 |
| | Geen Vlaamse overheid | | | 8 | 8 |
| | Geen betrekking op het beleid/werking van de entiteit | | 1 | | 1 |

| | | | | |
|--------------------------------------|---|----|---|-----------|
| Aantal ontvankelijke klachten | 1 | 10 | 3 | 14 |
|--------------------------------------|---|----|---|-----------|

| | | | | | |
|---|---------------|---|---|---|-----------|
| Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid | gegrond | 1 | 6 | 3 | 10 |
| | deels gegrond | | | | |
| | ongegrond | | 4 | | 4 |

| | | | | | |
|---|----------------|---|---|---|----------|
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing | opgelost | 1 | 6 | 2 | 9 |
| | deels opgelost | | | 1 | 1 |
| | Onopgelost | | | | |

| Dept. BUZA | FIT | Toer. Vl. | Totaal |
|---------------|-----|--------------|--------|
|---------------|-----|--------------|--------|

| Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Vlotte bereikbaarheid (ombudsnorm 9) | | 4 | | 4 |
| | Doeltreffende algemene informatieverstrekking (ombudsnorm 10) | | 1 | 2 | 3 |
| | Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (ombudsnorm 11) | | 1 | | 1 |
| | Redelijke behandeltermijn (ombudsnorm 13) | 1 | | | 1 |
| | Respect voor de persoonlijke levenssfeer (ombudsnorm 15) | | | 1 | 1 |

Evolutie van de kerngetallen (2012-2019)

| 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 |
| 2019 | 1 | 12 | 11 | 24 |

| | Dept. BUZA | FIT | Toer. VI. | Totaal |
|--|---------------|-----|--------------|-----------|
| 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 |
| 2019 | 0 | 2 | 8 | 10 |

| | | | | |
|--------------------------------------|---|----|----|-----------|
| Aantal ontvankelijke klachten | | | | |
| 2012 | 2 | 11 | 38 | 51 |
| 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 |
| 2019 | 1 | 10 | 3 | 14 |

Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties

Aantal klachten

Het totaal aantal klachten is gedaald tegenover het jaar voordien. In 2019 waren er 24 klachten (in 2018, 37). Voor het Departement BUZA kwam slechts één klacht binnen (in 2018 1; in 2017 0). Op middellange termijn daalde het totaal aantal klachten van 85 in 2012 tot 24 in 2019. 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 2019 gemiddeld binnen de 20 dagen afgehandeld door het beleidsdomein. Dit is lichte stijging tegenover 2018 toen het aantal op 16 dagen lag maar nog altijd een goed cijfer ten overstaan van het jaar 2018, 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.

Dragers en kanaal

Ook in 2019 komt het overgrote deel van de klachten rechtstreeks van de burger. In 2019 werden bijna alle klachten via e-mail verstuurd. Er werd één klacht via brief rechtstreeks verstuurd naar de ombudsman.

Onontvankelijke klachten

Het aantal onontvankelijke klachten bleef stabiel in 2019 tegenover 2018.

Ontvankelijke klachten

Zoals hierboven werd vermeld, ontving het beleidsdomein 14 ontvankelijke klachten: 1 voor Dep. BUZA, 3 voor Toerisme Vlaanderen en 10 voor FIT.

De meeste klachten van FIT hadden ook dit jaar 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 4 ontvankelijke klachten op ombudsnorm 9 werd binnen de week opgelost.

Toerisme Vlaanderen kreeg twee klachten die een schending waren van ombudsnorm 10, doeltreffende algemene informatieverstrekking en één klacht die een schending was van ombudsnorm 15, respect voor de persoonlijke levenssfeer. Het departement BUZA kreeg één klacht die een schending was van ombudsnorm 13, redelijke behandeltermijn.

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 II.87 van het Bestuursdecreet voorziet namelijk dat de jaarlijkse klachtenrapportage voor de Vlaamse Ombudsdienst gebeurd per 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 2019 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 2019 werden geen dergelijke klachten ontvangen.

Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. Verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,..)

Voor FIT is het heel opvallend dat in 2018 en 2019 relatief veel klachten betrekking had om de digitale toegankelijkheid. Deze klachten werden wel adequaat opgevangen en binnen de week geremedieerd. Vorig jaar gingen we ervan uit dat het hier ging om digitale kinderziektes. We kunnen nu aangeven dat er nog steeds wat problemen bestaan. Het is aangewezen om naar 2020 toe deze problemen verder te verminderen.

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 gestreefd naar 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 interventie- 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 2019.

Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

Volgend op een Duitstalige klacht rechtstreeks gericht aan de Vlaamse Ombudsdienst bezorgde de Vlaamse Ombudsman aan Toerisme Vlaanderen een aanbeveling inzake taalhoffelijkheid bij de klachtenbehandeling, met een verwijzing naar het beleid van het Vlaams Agentschap voor Innoveren en Ontwikkelen (VLAIO) in die zin. Toerisme Vlaanderen onderschrijft deze aanbeveling en engageert zich om deze in de praktijk toe te passen.

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 met nadien een terugkoppeling op het periodiek overleg tussen de klachtenmanagers van het beleidsdomein.

Beleidsdomein internationaal Vlaanderen

| | |
|--|--|
| Centraal Klachtencoördinator beleidsdomein iv klachten.iv@fitagency.be | Mohsin Abbas Projectbeheerder 'Vlaanderen Versnelt!' FLANDERS INVESTMENT & TRADE Albert II laan 37, 1030 Brussel T +32 2 504 87 28, M +32 471 43 96 94 www.flandersinvestmentandtrade.be |
| Klachtencoördinator FIT | Mohsin Abbas |
| Klachtencoördinator Toerisme Vlaanderen | Peter Henderyckx Jurist Vlaamse overheid TOERISMEVLAANDEREN T 02 504 25 04 M 0496 38 09 98 peter.henderyckx@toerismevlaanderen.be Grasmarkt 61, 1000 Brussel www.toerismevlaanderen.be |
| Klachtencoördinator Departement Buitenlandse Zaken | Jurian Van Parys Juridisch Adviseur Vlaamse overheid DEPARTEMENT BUITENLANDSE ZAKEN M +32 499 59 49 58 Havenlaan 88, bus 80, 1000 Brussel |



INTER
tussen mens en omgeving

Beleidsrapport klachtenprocedure – februari 2020

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

Ons klachtenregister is sinds 2017 in werking. In 2019 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.



Private Stichting Toegankelijk Vlaanderen
Maatschappelijke zetel: Belgiëplein 1 - 3510 Hasselt
T +32 11 26 50 30 - www.inter.vlaanderen - info@inter.vlaanderen
BTW BE 0550 914 072 - IBAN BE64 7360 0347 1452



Voor onze interne opvolging houden we bij op welke manier de klacht binnenkwam, welke medewerker het antwoord op de klacht verstuurde en op welke wijze.

KORTE BESCHRIJVING KLACHTENPROCEDURE INTER

Visie

Een klachtensysteem is een element van een klantgerichte cultuur. We hebben een kwaliteitsvol aanbod en staan daarbij open voor aanmerkingen van de gebruiker. Een open houding over knelpunten helpt ons onze werking te verbeteren en ons product aantrekkelijker te maken. Ongenoegens, storingen of frustraties zijn altijd bespreekbaar. We zoeken iedere keer in dialoog samen naar oplossingen. Blijft iemand zich toch onheus behandeld voelen, dan is er onze klachtenprocedure.

Definitie van een klacht

Cf. de bepalingen van de Omzendbrief VR 2014/20¹ is de klachtenprocedure niet van toepassing op algemene klachten over regelgeving, algemene klachten over het al dan niet gevoerde beleid en klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Een klacht is een ontevredenheid van een natuurlijke persoon of rechtspersoon over een handeling of het nalaten van een handeling door Inter.

Een vraag om informatie of een melding over derden of een eerste melding van een bepaalde tekortkoming van Inter, zoals onjuiste gegevens in een publicatie, is dus geen klacht. Een melding proberen we altijd in dialoog op te lossen. Als de indiener toch ontevreden is met onze reactie informeren we hem of haar over onze klachtmogelijkheid en onze klachtenprocedure.

Onze klachtenprocedure

Stap 1

Ontvangst van een klacht hetzij per brief, e-mail of telefonisch. We wegen af of het wel degelijk om een klacht gaat of eerder om een melding of infovraag. We registreren de klacht en bezorgen de klacht onmiddellijk aan de klachtencoördinator via een klachtenformulier. We versturen zo snel mogelijk en uiterlijk 10 dagen na ontvangst een ontvangstmelding aan de verzoeker.

Stap 2

Onderzoek van de klacht: dit gebeurt door de klachtenbehandelaar of klachtencoördinator. Allereerst onderzoeken we of de klacht ontvankelijk of onontvankelijk is. Het onderzoek gebeurt op basis van de bekomen informatie, en als dit nodig is, in gesprek met de betrokken partijen.

Stap 3

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 in werking sinds 2017. We maakten daar toen instrumenten voor 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. Na de invoering van de GDPR-wetgeving namen we ook informatie op over de verwerking van persoonsgegevens bij een klacht.

Wij ontvingen in 2019 één klacht.

Die klacht ging over de beschikbaarheid van aangepaste parkeerplaatsen voor mensen met een handicap op een evenement. De klachtindieners zou met een groep mensen met een handicap naar dit evenement gaan. Op het moment van de aanvraag waren alle aangepaste parkeerplaatsen al gereserveerd. We kregen de aanvraag pas na de einddatum van de aanvraagperiode voor voorzieningen voor personen met een handicap.

Als oplossing bood Inter een doorlaatbewijs aan zodat een begeleider de groep mensen met een handicap aan de ingang zou kunnen afzetten. Het ging om een groep die begeleiding nodig had om naar het eventterrein te gaan. Daarom stelden we voor om beroep te doen op assistentie van een van onze vrijwilligers. Die zou met de groep wachten aan de ingang tot de begeleider terug zou zijn na zich te parkeren op een gewone parking.

De klachtindieners was in eerste instantie niet tevreden met deze oplossing. Maar dit was de enige oplossing die wij konden geven. Alle aangepaste parkeerplaatsen waren al gereserveerd door betalende tickethouders. En Inter bepaalt niet zelf de capaciteit van voorbehouden parkings voor personen met een handicap. Dat is de organisator. Die is daarbij afhankelijk van heel wat externe factoren. Maar als een capaciteitsgebrek een structureel probleem blijkt, dan geven we de organisator wel advies om het aantal parkeerplaatsen uit te breiden.

CONCLUSIES EN VOORSTELLEN TOT BIJSTURING VAN DE DIENSTVERLENING, PROCEDURES

We evalueerden onze klachtenprocedure op haar werking in 2019.

Om in regel te zijn met de GDPR-wetgeving stelden we een standaardantwoord op over de gegevensverwerking gelinkt aan het indienen van een klacht. Daarin vermelden we dat we voor de behandeling van een klacht persoonsgegevens van de indiener verwerken en daarbij de geldende wetgeving voor de bescherming van persoonsgegevens naleven. Namelijk dat Inter geen persoonsgegevens bekend maakt aan derden zonder toestemming, dat indieners altijd kunnen vragen om hun gegevens in te kijken of te laten wissen. En dat we voor een goede opvolging gegevens tot 3 jaar na het indienen van de klacht bijhouden.



Voor meer informatie verwijzen we met een link naar onze webpagina over privacy en de bescherming van persoonsgegevens. Deze informatie voegden we ook toe aan het automatisch antwoord dat we versturen bij ontvangst van een klacht per e-mail en [op onze webpagina met meer uitleg over onze klachtenprocedure](#).

Dient iemand per telefoon een klacht in, dan vragen we een e-mailadres om deze informatie te bezorgen. Wie geen e-mailadres heeft, krijgt de info per telefoon. Als iemand per brief een klacht indient en geen e-mailadres vermeldt, krijgt hij of zij deze informatie per brief.

Tijdens dit werkjaar ontvingen we één klacht. We beantwoordden deze ruim binnen de gestelde termijn, met een antwoord waarop geen verdere reactie kwam. Er was geen bijsturing van onze procedures nodig.

| Volgnr. | Datum ontvangst | Ontvangstwijze | Profiel verzoeker | Werkdomein | Uiterste verzenddatum ontvangstmeld | Uiterste verzenddatum antwoord (+45 dagen) | Effectieve verzenddatum antw | Effectieve antwoordtermijn | Antwoord door | Verzendwijze | Interne cor | Externe cor | Procedures |
|---------|-----------------|----------------|---|------------|-------------------------------------|--|------------------------------|----------------------------|---------------|--------------|-------------|-------------|--|
| 2 | 21/06/2019 | E-mail | Natuurlijk persoon; particulier; begeleidster p | | 1/07/2019 | 5/08/2019 | 24/06/2019 | 3 | BP | E-mail | N.v.t. | N.v.t. | Wordt bekeken in samenspraak met organisator |

| | |
|---|--|
| Ontvangstwijze | Mondeling/brief/e-mail |
| Profiel verzoeker | Natuurlijk persoon/rechtspersoon; particulier/ professioneel; algemeen/specifieke doelgroep (persoon met beperking/ouderere/...) |
| Werkdomein | Advisering; screening; informatieverspreiding; vorming; project/onderzoek; toegankelijke evenementen |
| Interne communicatie aangepast als gevolg van | Ja/Neen (n.v.t.) |
| Externe communicatie aangepast als gevolg van | Ja/Neen (n.v.t.) |
| Procedures aangepast als gevolg klacht | Ja/Neen (n.v.t.) |
| Effectieve antwoordtermijn | |



NOTA INZAKE DE PROCEDURE VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

1. INLEIDING

Overeenkomstig de Circulaire van de FSMA van 23 mei 2007 en Titel II, hoofdstuk 5 van het Vlaams Bestuursdecreet van 7 december 2018, heeft de raad van bestuur van het Vlaams Pensioenfonds deze procedure voor de behandeling van klachten uitgewerkt

De bijdragende ondernemingen, de aangeslotenen en begunstigde worden regelmatig ingelicht over het bestaan van de procedure voor de behandeling van klachten en van het feit dat zij deze procedure op eenvoudig verzoek kunnen ontvangen

2. WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?

- Elke aangeslotene of begunstigde van de publieke pensioentoezegging(en) beheerd door het Vlaams Pensioenfonds kan een klacht indienen wanneer
 - hij het niet eens is met een beslissing, een document of een handeling van het Vlaams Pensioenfonds of van zijn werkgever met betrekking tot de publieke pensioentoezegging beheerd door het Vlaams Pensioenfonds en die hem aanbelangt,
 - een beslissing, een document of een handeling die hem aanbelangt zou moeten genomen of gesteld zijn geweest door het Vlaams Pensioenfonds of zijn werkgever in het kader van de publieke pensioentoezegging beheerd door het Vlaams Pensioenfonds en dit is niet gebeurd
- Elke persoon waarvan de klacht betrekking heeft op het feit dat hij zou moeten worden beschouwd als aangeslotene of begunstigde van de publieke pensioentoezegging beheerd door het Vlaams Pensioenfonds, kan eveneens klacht indienen
- Elke bijdragende onderneming van het Vlaams Pensioenfonds kan eveneens een klacht indienen wanneer zij het niet eens is met een beslissing of een handeling (of de afwezigheid van een beslissing/handeling) van het Vlaams Pensioenfonds die haar aanbelangt
- Ten slotte kan eenieder die hiervoor een belang heeft een klacht indienen over een handeling die het Vlaams Pensioenfonds heeft verricht of over de werking van het Vlaams Pensioenfonds

De klacht kan eveneens door een lasthebber of een advocaat van de aangeslotene, begunstigde, de bijdragende onderneming of de belanghebbende worden ingediend. In geval van een lastgeving, moet deze schriftelijk zijn en bij de klacht gevoegd worden.

3. KENMERKEN VAN EEN KLACHT

De loutere vraag om informatie wordt niet als een klacht beschouwd.

Een klacht kan kosteloos ingediend worden.

4. HOE MOET DE KLACHT INGEDIEND WORDEN?

De klacht moet mondeling of schriftelijk ingediend worden. Onder schriftelijk wordt verstaan per brief, per e-mail of, in voorkomend geval, per webformulier. Indien zij schriftelijk wordt ingediend, moet zij gedateerd en ondertekend worden door middel van het bijgaande klachtenformulier. Deze wordt gericht aan:

- mevrouw Karin Behaegel, klachtencoördinator bij het Agentschap Overheidspersoneel, verantwoordelijk voor het opvolgen van klachten van het Vlaams Pensioenfonds, hierna de klachtencoördinator genoemd,
- Agentschap Overheidspersoneel
t a v mevrouw Karin Behaegel
klachtencoördinator
Havenlaan 88 bus 50
1000 Brussel
- karin.behaegel@vlaanderen.be
tel 02 553 59 38
mobiel 0499 94 44 09

De klacht moet de gegevens van de klager bevatten, moet een omschrijving bevatten van de feiten waartegen zij is gericht en moet voldoende gemotiveerd zijn. Indien deze een bepaalde beslissing of een bepaald document betreft, dient deze als bijlage bij de klacht te worden gevoegd.

Elke klacht moet binnen een termijn van 1 jaar na de mededeling van de betwiste beslissing of het ontvangen van het betwiste document worden ingediend.

Dezelfde termijn is toepasselijk wanneer de klacht betrekking heeft op een beslissing die niet werd genomen of een document dat niet werd verstuurd. In dat geval vangt de termijn aan op de datum waarop deze handeling, dit document of deze beslissing zou moeten zijn respectievelijk gesteld, verstuurd of genomen.

Indien de klacht is gericht op een samenhangende reeks van feiten, wordt de genoemde termijn berekend vanaf het moment waarop het laatste feit zich heeft voorgedaan

5. ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHT

De klacht zal als onontvankelijk beschouwd worden indien

- de klager geen belang kan aantonen,
- de klacht kennelijk ongegrond is,
- de klacht kennelijk onredelijk is,
- de klacht betrekking heeft op feiten
 - o waarover de klager eerder een klacht had ingediend die reeds conform deze klachtenprocedure werd behandeld,
 - o die langer dan 1 jaar vóór de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden,
 - o waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridictioneel beroep aanhangig is

Indien de klacht als onontvankelijk wordt beschouwd, zal de klager hiervan binnen 10 kalenderdagen na het indienen van de klacht op de hoogte van gebracht worden door de klachtencoördinator. De beslissing om een klacht niet te behandelen wordt gemotiveerd

6. BEHANDELING VAN DE KLACHT

De klacht wordt behandeld door de hierboven genoemde klachtencoördinator

De klachtencoördinator bevestigt binnen de 10 kalenderdagen de ontvangst van de klacht en stuurt een kopie ervan aan de voorzitter van de raad van bestuur van het Vlaams Pensioenfonds

De indiening van de klacht geldt als toestemming voor de klachtencoördinator en het Vlaams Pensioenfonds om de gegevens in het kader van de klachtenbehandeling te verwerken, meer bepaald om de naam van de klager en het voorwerp van de klacht bekend te maken bij de betrokken(en) tegen wie de klacht is gericht, tenzij de klager zich daartegen verzet

De klachtencoördinator behandelt de klacht in alle vertrouwelijkheid en onpartijdigheid. Hij onderzoekt deze grondig en houdt daarbij rekening met de toepasselijke wetgeving en regelgeving, alsook het pensioenreglement van de publieke pensioentoezegging en eventuele andere documenten van het Vlaams Pensioenfonds

De klachtencoördinator beoordeelt of het aangewezen is om de bemiddeling te organiseren tussen de klager en de personen die betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, waarbij de klachtencoördinator als bemiddelaar optreedt

Hij kan alle informatie die hij nuttig acht opvragen aan de klager of deze verzoeken zijn klacht nader toe te lichten, hetzij schriftelijk, hetzij mondeling

Het Vlaams Pensioenfonds, de leden van zijn operationele organen, alsook de dienstverleners en de bijdragende onderneming zijn gehouden om mee te werken en om de gevraagde informatie waarover zij beschikken te verstrekken en dit binnen de termijn van 10 kalenderdagen nadat zij op de hoogte werden gebracht van de klacht. In geval van niet-naleving van deze termijn zal de klachtencoördinator de voorzitter van de raad van bestuur van het Vlaams Pensioenfonds hiervan op de hoogte brengen

De klachtencoördinator behandelt de klacht binnen een redelijke termijn. Deze termijn mag niet langer zijn dan 45 kalenderdagen en begint te lopen vanaf de datum van ontvangst van de klacht. De termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmaal verlengd worden tot maximaal 90 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. In dit geval worden de partijen schriftelijk geïnformeerd over de verlenging van de termijn en de motivering daarvoor, vooraleer de initiële termijn van 45 kalenderdagen verstreken is

7. VERSLAG VAN DE KLACHTENCOÖRDINATOR

Na onderzoek van de feiten die aanleiding gaven tot de klacht en, desgevallend, na het horen van de klager stelt de klachtencoördinator een schriftelijk verslag op omtrent de klacht

Dit verslag moet gemotiveerd zijn en duidelijk aangeven waarom de klacht al dan niet gegrond is. Het verslag kan ook eventuele aanbevelingen bevatten

Dit verslag wordt door de klachtencoördinator overgemaakt aan de klager evenals aan de voorzitter van de raad van bestuur van het Vlaams Pensioenfonds

Indien de klachtencoördinator meent dat de klacht gegrond is, kan de voorzitter van de raad van bestuur van het Vlaams Pensioenfonds beslissen om deze te bespreken op de raad van bestuur van het Vlaams Pensioenfonds

De voorzitter van de raad van bestuur zal de beslissing van het Vlaams Pensioenfonds met betrekking tot het verslag meedelen aan de klager en aan de klachtencoördinator

De klachtencoördinator deelt jaarlijks aan de raad van bestuur mee of er klachten werden ingediend en wat het gevolg is dat daaraan werd gegeven

Alle geldig ingediende klachten en de door de klachtencoördinator verstrekte adviezen worden door de klachtencoördinator bijgehouden in een daartoe bestemd register. Dit register wordt ter beschikking gesteld van de compliance functie

Een kopie daarvan kan op schriftelijk verzoek worden verkregen door de leden van de raad van bestuur en de FSMA. Voor zover zij een belang aantonen kunnen ook de andere toezichtsorganen van het Vlaams Pensioenfonds een kopie opvragen.

8. ROL VLAAMSE OMBUDSDIENST

De klager kan een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst in overeenstemming met het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van een Vlaamse Ombudsdienst:

- tegen de beslissing van de klachtencoördinator waarbij de klacht onontvankelijk wordt bevonden;
- indien de klachtencoördinator de klacht niet behandeld binnen de daartoe voorziene termijn;
- indien de klager oordeelt dat de behandeling van zijn klacht onvoldoende tegemoetkomt aan zijn klacht.

De mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst geldt niet voor klachten die betrekking hebben op de beroepsethiek, als er een beroepsorde of een beroepsinstituut werd opgericht dat aangewezen werd om deze klachten te behandelen.

Het Vlaams Pensioenfonds brengt jaarlijks vóór 10 februari een schriftelijk verslag uit bij de Vlaamse Ombudsdienst over de binnengekomen klachten en over het resultaat van het onderzoek naar deze klachten.

Goedgekeurd door de raad van bestuur op 18 februari 2018.



Walter LEIJS
voorzitter



Pieter DE CUYPER
bestuurder

BIJLAGE: KLACHTENFORMULIER

1. WERKWIJZE

U kunt dit klachtenformulier invullen indien u een beslissing wenst te betwisten die door het Vlaams Pensioenfonds of door uw werkgever werd goedgekeurd of indien zij (of een van hen) geen beslissing hebben genomen die u aanbelangt en die zij hadden moeten nemen

Dit formulier moet volledig en duidelijk ingevuld, gedateerd en ondertekend worden overgemaakt aan de hierna vermelde klachtencoördinator

Agentschap Overheidspersoneel
t a v mevrouw Karin Behaegel
klachtencoördinator
Havenlaan 88 bus 50
1000 Brussel
email karin.behaegel@vlaanderen.be

Indien u een **aangeslotene** bij het pensioenplan, een **gepensioneerde** of een **belanghebbende** bent, dient u uw **persoonlijke gegevens** onder punt 2 in te vullen en verder punt 5 (omschrijving van de klacht) te vervolledigen

Indien u een **rechthebbende** bent van de aangeslotene of de gepensioneerde (bijvoorbeeld, zijn (haar) echtgeno(o)t(e), zijn (haar) samenwonende partner of zijn (haar) kind), dient u onder punt 2 de **persoonlijke gegevens** van de aangeslotene of de gepensioneerde in te vullen en vervolgens de informatie gevraagd onder de punten 3 en 5 (omschrijving van de klacht) in te vullen

Indien u een **vertegenwoordiger** bent van de aangeslotene, de gepensioneerde of de rechthebbende, dient u onder punt 2 de **persoonlijke gegevens** van de aangeslotene of de gepensioneerde in te vullen en vervolgens de informatie onder de punten 3 (enkel indien u vertegenwoordiger bent van de rechthebbende), 4 en 5 (omschrijving van de klacht) in te vullen

2. INFORMATIE MET BETREKKING TOT DE AANGESLOTENE OF DE GEPENSIONEERDE

Naam en voornaam van de aangeslotene / de gepensioneerde / belanghebbende¹

Geboortedatum _____ / _____ / _____

Adres _____

Telefoonnummer _____

Emailadres _____

Werkgever _____

3. INFORMATIE MET BETREKKING TOT DE RECHTHEBBENDE VAN DE AANGESLOTENE/GEPENSIONEERDE

Naam en voornaam van de rechthebbende

Geboortedatum _____ / _____ / _____

Adres _____

Telefoonnummer _____

Emailadres _____

Band met de aangeslotene / de gepensioneerde

4. INFORMATIE MET BETREKKING TOT DE VERTEGENWOORDIGER VAN DE AANGESLOTENE/GEPENSIONEERDE/RECHTHEBBENDE

Naam en voornaam van de vertegenwoordiger

Hoedanigheid lasthebber – advocaat²

Adres _____

Telefoonnummer _____

Faxnummer _____

¹ Aanduiden of u aangeslotene, gepensioneerde of belanghebbende bent

² Aanduiden of u lasthebber of advocaat bent

Onderwijs

**KLACHTENRAPPORT
IN HET KADER VAN HET VLAAMS
BESTUURSDECREET
VERSLAG 2019**



**Klachtenrapport
Beleidsdomein Onderwijs en Vorming**

| | | |
|-----------------|--|------------------|
| <u>1</u> | <u>VOORWOORD</u> | <u>2</u> |
| <u>2</u> | <u>KLACHTENBEELD</u> | <u>3</u> |
| 2.1 | GLOBALE CIJFERS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 | 3 |
| 2.2 | ENTITEITEN MET KLACHTEN | 5 |
| <u>3</u> | <u>KLACHTENCOORDINATOREN BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING</u> | <u>29</u> |

1 VOORWOORD

Dit klachtenrapport bundelt de klachten van het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming. Het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming is de overkoepelende naam voor:

- de vijf autonome organisaties die samen de Vlaamse onderwijsadministratie vormen:
 - het Departement Onderwijs en Vorming
 - het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI)
 - het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS)
 - de Onderwijsinspectie
 - het Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (AGION)

- de Vlaamse Onderwijsraad (VLOR), de strategische adviesraad voor het beleidsdomein

Dit klachtenrapport 2019 kadert binnen het Vlaams Bestuursdecreet en de centrale klachtencoördinator bracht de afzonderlijke rapporten van bovengenoemde entiteiten samen in dit jaarverslag voor de Vlaamse ombudsman.

Dit jaarverslag is een weerspiegeling van de problemen die de burger ervaart t.a.v. onze bestuursinstelling.

Alle entiteiten streven ernaar om tot oplossingen te komen die uiteindelijk iedereen ten goede komen.

Ook in 2020 blijven wij verder werken aan een adequaat klachtenmanagement.

2 KLACHTENBEELD

2.1 GLOBALE CIJFERS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019

Tabel 1: Kerncijfers 2015, 2016, 2017, 2018, 2019

| Klachten | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| Totaal aantal klachten | 300 | 383 | 363 | 255 | 250 |
| Ontvankelijk | 211 | 226 | 234 | 151 | 168 |
| Onontvankelijk | 89 | 157 | 129 | 104 | 82 |
| Gegronde klachten deels of volledig | 110 | 113 | 108 | 65 | 58 |
| Ongegronde klachten | 89 | 106 | 117 | 81 | 110 |
| Nog niet afgehandeld | 12 | 7 | 9 | 6 | 0 |
| Opgelost deels of volledig | 108 | 111 | 105 | 65 | 58 |
| Niet opgelost | 2 | 2 | 3 | 0 | 0 |
| Totaal | 300 | 383 | 363 | 255 | 250 |

In 2019 werden 250 klachten geregistreerd. Dit is een vergelijkbaar aantal met het aantal klachten in 2018.

In 2019 is 32,80% van de geregistreerde klachten onontvankelijk verklaard. Dit percentage is gedaald met 7,98% t.o.v. vorig jaar.

Over het aandeel van het aantal ontvankelijke klachten kunnen we meegeven dat er 34,52% van deze klachten (deels) gegrond werd verklaard en 64,48% ongegrond.

Tabel 2: Ombudsnormen 2015, 2016, 2017, 2018, 2019

| Ombudsnormen | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Niet-correcte beslissing | 18 | 10 | 20 | 11 | 13 |
| Te lange behandeltermijn | 41 | 39 | 44 | 22 | 14 |
| Ontoereikende informatieverstrekking | 17 | 30 | 23 | 15 | 19 |
| Onvoldoende bereikbaarheid | 0 | 0 | 3 | 1 | 2 |
| Onheuse bejegening | 11 | 6 | 6 | 7 | 4 |
| Andere | 23 | 28 | 12 | 9 | 6 |

Van alle gegronde en deels gegronde klachten werd de norm 'ontoereikende informatieverstrekking' het meest geschonden (32,75%). 'Te lange behandeltermijn' volgt op de tweede plaats met 24,13%.

2.2 ENTITEITEN MET KLACHTEN

DEPARTEMENT ONDERWIJS EN VORMING (DOV)

| | | Aantallen |
|---|--------------------------------------|-----------|
| Totaal aantal klachten | Totaal | 3 |
| Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid | Ontvankelijk | 3 |
| | Onontvankelijk | |
| Aantal klachten volgens mate van gegrondheid | Geground | 2 |
| | Deels gegrond | 1 |
| | Ongegrond | |
| | 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 | 2 |
| | Onvoldoende bereikbaarheid | |
| | Onheuse bejegening | |
| | Andere | 1 |

Klachtenbeeld

Het departement ontving in 2019, 3 klachten.

In de loop van 2019 werden in de Afdeling Communicatie 3 klachten geregistreerd in de klachtendatabank. Gelet op het aantal contacten met het 'publiek' van de afdeling is dit bijzonder laag te noemen.

De klachten werden meteen in behandeling genomen. De betrokken collega's (klachtenbehandelaars) reageerden snel en correct op de vragen van de dossierbehandelaar, waardoor meteen oplossingen en antwoorden konden medegedeeld worden aan de indieners van de klachten.

Eén klacht bleek ernstig en gegrond en vroeg een snelle oplossing. De twee andere klachten bleken te kunnen worden opgevangen met een eenvoudige informatieverstrekking.

Een bondig overzicht:

Een klacht bleek meteen gegrond te zijn en vroeg een onmiddellijk ingrijpen. De klager meldde dat tegen zijn uitgesproken wens in een foto waarop hij stond toch werd afgebeeld op de website van Klasse. Na een snel onderzoek van wat er was gebeurd, werd de foto meteen van de website verwijderd. Tot voldoening van de klager.

De oorzaak was een misverstand tussen de externe fotograaf en de redactie van Klasse. Sindsdien maken de redacteurs van Klasse hierover betere afspraken met de externe fotografen.

De twee andere klachten betroffen eerder informatieve vragen.

De eerste 'klacht' was een vraag naar inschrijvingsmogelijkheden in een school nadat de klager bij de examens bij de Examencommissie niet was geslaagd voor een examen wiskunde. De vraag werd via de Vlaamse Infolijn voorgelegd aan Agodi, waarna de klager meteen de nodige informatie kreeg toegestuurd.

De tweede 'klacht' was de vraag van een burger waarom op de website van Onderwijs sommige documenten werden aangeboden in Microsoft Word en niet in Pdf, wat volgens de klager publieksvriendelijker zou zijn. Deze vraag werd voorgelegd aan Icon (afdeling Communicatie) waarna de klager enerzijds de nodige informatie kreeg doorgestuurd en voor aantal aspecten werd verwezen naar de bevoegde collega van de website Formulieren.

Algemeen

Sinds 1 januari 2019 is het nieuw Vlaams Bestuursdecreet van kracht en hierin werd ook het klachtendecreet opgenomen. Een groot aandachtspunt binnen dit decreet is de focus op bemiddeling binnen de klachtenbehandeling.

Het Departement Onderwijs en Vorming houdt hiermee rekening, waardoor er binnen het klachtenproces meer mogelijkheden zijn om bepaalde - eerder eenvoudige - klachten informeel af te handelen, waardoor de hele klachtenprocedure niet moet opgestart worden.

Binnen het Departement hebben wij - gezien onze context - echter een zeer klein, en dus realistisch aantal klachten.

De Vlaamse ombudsman hanteert een lijst met 12 kwaliteitskenmerken die als aanbevelingen dienen voor een oplossingsgerichte klachtenbehandeling en waar wij als departement en als beleidsdomein een hulpmiddel in vinden om onze dienstverlening structureel te verbeteren:

Klachten ontvangen

1. Het klachtenmeldpunt <http://www.onderwijs.vlaanderen.be/meldpunt-onderwijs-en-vorming> is vlot bereikbaar voor de burger via de onderwijswebsite. Daar zijn de contactgegevens (incl. telefoonnr. van de centrale klachtencoördinator) en info over de klachtenprocedure te vinden. De burger vindt er ook extra informatie bij klachten over de werking van een school, over een leerkracht of een directie.

2. De klachtendienst is bekend binnen de eigen organisatie: iedere afdeling heeft een klachtencoördinator en jaarlijks geeft de centrale klachtencoördinator een infosessie voor alle nieuwe personeelsleden. De centrale klachtencoördinator informeert of overlegt met derden en brieft de betrokkenen binnen ons beleidsdomein.

1700 ontvangt de meest recente lijst van alle klachtencoördinatoren waarnaar kan doorverwezen of doorgeschakeld worden.

3. Het Departement O&V heeft gezien het aantal burgercontacten/dossiers en de aard van haar werking een zeer klein aantal klachten, m.a.w. een representatief aantal in functie van de context (burgercontacten, aard en werking van het departement...).

Klachten behandelen

4. De klachtenbehandeling is gericht op oplossingen.

De afdeling Horizontaal Beleid stelt dat zij indien zij een klacht ontvangen zij alle middelen en het zoeken naar een compromisoplossing uitputten. Zij concluderen dat het maken van duidelijke afspraken en het helder houden van de communicatie in alle omstandigheden helder blijft.

Bij de afdeling Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs informeren ze studenten (en ouders) over interne beroepsprocedures in hogeronderwijsinstellingen, de ombudspersonen in die instellingen en wordt er verwezen naar de Raad voor Betwistingen inzake Studievoortgangsbeslissingen.

Ook de afdeling Secundair Onderwijs en Leerlingenbegeleiding zet ouders/leerlingen met klachten t.a.v. scholen op weg om zich tot de juiste instanties te wenden. Vaak wordt er echter vastgesteld dat verschillende partijen niet meer met elkaar wensen te praten. Daarbij wordt er getracht om de onderlinge communicatie opnieuw op gang te trekken via bemiddelingsmethodieken.

Wij stelden/stellen algemeen vast dat er “op het veld” situaties zijn waar ouders en leerlingen bij conflicten met de school, volledig in de steek gelaten worden en waar geen enkele instantie optreedt. Wij zagen/zien een welbepaalde nood waar momenteel weinig gevolg aan gegeven wordt.

We blijven dan ook maximaal inzetten op informatie/advies/een luisterend oor... bieden. Maar als departement gaan wij momenteel geen actieve rol opnemen als bemiddelingscel/bemiddelaars bij onontvankelijke klachten.

5. Wij verwijzen waar nodig naar andere bevoegde instanties en blijven op de hoogte van de werking en bevoegdheden van diverse gerelateerde (overheids)instellingen.

6. We zijn duidelijk in onze communicatie en hanteren een (relatief) eenvoudige en empathische toon in de contacten met de klager zonder de kwaliteit van het antwoord uit het oog te verliezen.

7. In ons antwoord verwijzen wij de klager bij ontevredenheid naar de volgende stap die kan genomen worden.

Lessen trekken

8. We rapporteren per kwartaal over de cijfers in de centrale klachtendatabank bij het management. We dienen misschien regelmatig overleg te plegen met het management om de werking van de overheidsinstantie (inzake klachtenmanagement) op te volgen.

9. Het jaarlijks klachtenrapport wordt opgemaakt per entiteit en gebundeld door de centrale klachtencoördinator die dit verslag tijdig (uiterlijk op 10 februari) bezorgt aan de Vlaamse ombudsdienst. Dit rapport wordt op de interne website geplaatst. Er wordt een mededeling op het managementcomité gedaan.

10. Het Departement ontvangt nauwelijks klachten over haar werking, het overzicht hiervan is gedetailleerd en zeer correct uitgewerkt. De afdelingen binnen het Departement doen het best om steeds een luisterend oor te bieden, helder te communiceren en advies te geven bij allerhande vragen, meldingen en onontvankelijke klachten. Maar deze zaken worden als dusdanig niet geregistreerd.

11. De centrale klachtencoördinator verzamelt jaarlijks de reacties binnen het beleidsdomein op de aanbevelingen van de Vlaamse ombudsdienst en bezorgt een gecoördineerd antwoord aan het managementcomité en de Vlaamse ombudsdienst.

12. 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 centrale klachtencoördinator neemt deel aan het ‘Vlaams netwerk klachtenmanagers’ en moedigt de klachtencoördinatoren van de verschillende entiteiten aan om daar ook zelf aan deel te nemen.

Op de jaarlijkse voorstelling van het klachtenrapport door de Vlaamse ombudsman, proberen we zo talrijk mogelijk aanwezig te zijn.

AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN (AGODI)

| | | Aantallen |
|--|--------------------------------------|------------------|
| Totaal aantal klachten | Totaal | 93 |
| Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid | Ontvankelijk | 32 |
| | Onontvankelijk | 61 |
| Aantal klachten volgens mate van gegrondheid | Gegronnd | 21 |
| | Deels gegrond | |
| | Ongegrond | 11 |
| | Nog niet afgehandeld | |
| Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing | Opgelost | 21 |
| | Deels opgelost | |
| | Onopgelost | |
| Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen | Niet-correcte beslissing | 3 |
| | Te lange behandeltermijn | 7 |
| | Ontoereikende informatieverstrekking | 8 |
| | Onvoldoende bereikbaarheid | |
| | Onheuse bejegening | 1 |
| | Andere | 2 |

1. SAMENVATTEND OVERZICHT AGODI

GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2019

| | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|---------|
| aantal ontvangen klachten | | 93 |
| aantal klachten behandeld < 45 dagen | | 89 |
| Resultaat van de klachten | Onontvankelijk | 61 |
| | Ongegrond | 11 |
| | (Deels) gegrond - opgelost | (7+) 10 |
| | (Deels) gegrond – deels opgelost | 2 |
| | (Deels) gegrond – niet opgelost | (2) |

Cijfermatig ziet het klachtenbeeld 2019 er grotendeels gelijklopend uit als wat de klachtenwerking in het kalenderjaar 2018 opleverde. AGODI wist 20,43% van de klachten op

te lossen. Wordt enkel gekeken naar de ontvankelijke klachten, dan scoort AGODI in 2019 iets lager dan in 2018 (64,29% t.o.v. nu 59,38%).

De 21 gegronde klachten werden gescoord volgens de ombudsnormen. De klachten scoren vooral op een te lange behandeltermijn en een ontoereikende informatieverstrekking. Één klacht gaat over een niet-klantvriendelijke houding van een medewerker.

Afdeling Advies en Ondersteuning onderwijsPersoneel

GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2019

| | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|--------|
| aantal ontvangen klachten | | 5 |
| aantal klachten behandeld < 45 dagen | | 3 |
| Resultaat van de klachten | Onontvankelijk | / |
| | Ongegrond | / |
| | (Deels) gegrond - opgelost | (1+) 3 |
| | (Deels) gegrond – deels opgelost | 1 |
| | (Deels) gegrond – niet opgelost | / |

KLACHTENBEELD 2019

Net zoals in het kalenderjaar 2018 is de workload bij de dienst professionele erkenning hoog. De dossiers kenden een (te) lange behandeltermijn. AGODI heeft daarom in 2019 een extra kracht aangeworven en er was een solidaire ondersteuning van andere afdelingen in AGODI, specifiek voor de dossiers professionele erkenning. Tegen eind 2019 is de volledige achterstand weggewerkt. Daardoor zullen klachten over een te lange behandeltermijn in de toekomst verminderen.

1 klacht hekelt de bewoordingen die in de loonfiche zijn opgenomen, wat het personeelslid beschouwt als ontoereikende informatieverstrekking. AGODI werkt met één fiche voor alle salarisbetalingen. Een ontdubbeling, zodat de term die de burger wenst, is wenselijk noch (budgettair) haalbaar.

AGODI werkt voortdurend aan een optimalisatie van het sjabloon.

AGODI fungeert vaak als aanspreekpunt voor het personeelslid, maar is afhankelijk van derden. Als gewerkt wordt met derden, overlegt AGODI op regelmatige basis over de verkregen dienstverleningen. Heikele punten worden opgenomen in een volgende uitbesteding zodat de klantvriendelijkheid er alleen maar op vooruit kan gaan. Na elk overleg krijgt het personeelslid een stand van zaken.

Afdelingen Scholen en Leerlingen

GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2019

| | | |
|--------------------------------------|----------------|----|
| aantal ontvangen klachten | | 58 |
| aantal klachten behandeld < 45 dagen | | 58 |
| Resultaat van de klachten | Onontvankelijk | 55 |

| | | |
|--|----------------------------------|--------|
| | Ongegrond | 1 |
| | (Deels) gegrond - opgelost | (1+) 1 |
| | (Deels) gegrond – deels opgelost | 0 |
| | (Deels) gegrond – niet opgelost | 0 |

KLACHTENBEELD 2019

Net zoals de vorige jaren ontvingen de afdelingen Scholen en Leerlingen hoofdzakelijk onontvankelijke klachten, nl. 54. De afdelingen ontvingen daarnaast ook 3 ontvankelijke klachten. Een eerste ontvankelijke klacht ging over de dienstverlening van het Informatiepunt voor Ouders en Leerlingen en was ongegrond. De persoon in kwestie had informatie opgevraagd over de werking en de plichten van een schoolbestuur, maar het antwoord dat hij hierop ontvangen had was volgens hem niet toereikend. De coördinator van het Informatiepunt is nagegaan welke informatie de betrokkene ontvangen heeft en stelde vast dat het informatiepunt hem wel degelijk alle beschikbare info had bezorgd. Zij heeft de betrokkene daarvan op de hoogte gebracht.

De andere twee ontvankelijke klachten hekelden de onduidelijke communicatie op een infobrief aan de ouders en een intern te doorlopen procedure die, aldus de burger, teveel tijd in beslag nam.

De onontvankelijke klachten waren steeds afkomstig van ouders (of andere familieleden) die niet tevreden zijn over de werking/het personeel van een school of CLB, en hadden daardoor geen betrekking op de Vlaamse Overheid. Het Agentschap voor Onderwijsdiensten is niet bevoegd om in deze situaties tussenbeide te komen. Ouders werden wel op weg gezet naar een oplossing door hen een overzicht van instanties mee te geven die wel bevoegd zijn om de klacht te behandelen. De AGODI-medewerkers zorgen dat de ouders goed geïnformeerd zijn zodat ze sterker staan in hun probleemoplossend vermogen.

Afdeling ICT

GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2019

| | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|---|
| aantal ontvangen klachten | | 0 |
| aantal klachten behandeld < 45 dagen | | 0 |
| Resultaat van de klachten | Onontvankelijk | 0 |
| | Ongegrond | 0 |
| | (Deels) gegrond - opgelost | 0 |
| | (Deels) gegrond – deels opgelost | 0 |
| | (Deels) gegrond – niet opgelost | 0 |

KLACHTENBEELD 2019

Dagelijks bellen directies, secretariaatsmedewerkers en software-leveranciers naar de cel Externe Communicatie. Meer dan 99% van de telefoons werd in 2019 binnen één dag

beantwoord. De afdeling registreerde meer dan 6.000 mails, waarvan opnieuw meer dan 99% binnen de dag een antwoord kregen.

De cel garandeert tijdens de werkdagen een permanente bereikbaarheid. De medewerkers zetten in op probleemanalyse om zo snel mogelijk op zoek te gaan naar een oplossing. De cel beantwoordt ook vragen die niet zo strikt over elektronische communicatie gaan.

De directe en breed gaande klantgerichte aanpak van de afdeling ICT is de reden waarom de afdeling geen enkele klacht ontving in 2019.

Afdelingen Personeel

GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2019

| | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|--------|
| aantal ontvangen klachten | | 30 |
| aantal klachten behandeld < 45 dagen | | 29 |
| Resultaat van de klachten | Onontvankelijk | 6 |
| | Ongegrond | 10 |
| | (Deels) gegrond - opgelost | (2+) 9 |
| | (Deels) gegrond – deels opgelost | 1 |
| | (Deels) gegrond – niet opgelost | (2) |

KLACHTENBEELD 2019

In 2019 ontvingen de personeelsafdelingen van AGODI 30 klachten waarvan er 25 ontvankelijk zijn.

De ontvankelijke klachten kunnen opgesplitst worden in 5 categorieën. Deze worden hieronder opgesomd in afnemende mate van voorkomen:

1) Klachten n.a.v. een terugvordering die de klager ontvangen heeft

In 4 van de 7 gevallen was de aanleiding van de terugvordering een fout die door de dossierbeheerder gemaakt werd. Bij één van deze 4 dossiers heeft de school de zendingen meerdere keren aangepast, wat mogelijk aan de basis ligt voor de gemaakte fout.

Telkens werd aan betrokkene een spreiding van terugbetaling voorgesteld. De gedetecteerde fout werd met de betreffende dossierbeheerder besproken.

Bij de 3 andere klachten maakte AGODI geen fouten; bijgevolg zijn deze klachten ongegrond.

2) Klachten i.v.m. de correctheid van het uitbetaalde salaris

In 3 van de 5 gevallen ontving de klager geen of te weinig salaris door een fout van de dossierbeheerder. In de 2 overige gevallen was de klacht ongegrond.

3) Klachten i.v.m. gegevensoverdracht naar Federale Pensioendienst

In 3 van de 4 gevallen bleek het om gegronde klachten te gaan. De oorzaak van de laattijdige overdracht van gegevens was verschillend: een niet doorgegeven vraag om gegevens aan een dossierbeheerder door het secretariaat van de afdeling, een dossier vergeten te valideren in CAPELO of een dossier dat om onbekende reden terug in onderzoek werd geplaatst na eerdere validatie.

4) Klachten over verlofstelsel Langdurig Verlof Verminderde Prestaties omwille van medische redenen (LVVP med)

Eén van de twee klachten ging over de verlenging van LVVP med die niet tijdig gebeurde. Ook had de school de verlenging nog niet mogen doorsturen zonder goedkeuring van Certimed. Het personeelslid zelf is in eerste instantie verantwoordelijk is voor het tijdig indienen van een nieuwe aanvraag. De betreffende omzendbrief haalt dit helder aan. De school mocht de verlenging niet doorsturen, maar ook had de dossierbeheerder de school kunnen inlichten dat de aanvraag nog niet gebeurd was.

Naar aanleiding van deze klacht gebeurt voortaan jaarlijks een bevraging van de dossiers waarvan de LVVP med afloopt op het einde van het schooljaar. De dossierbeheerder licht in de maand mei al de scholen in waar deze personeelsleden tewerkgesteld zijn zodat zij hun personeelsleden kunnen aansporen om tijdig de aanvraag voor verlenging in te dienen.

De tweede klacht gaat over de startdatum van LVVP med. Het personeelslid ging er verkeerdelijk van uit dat de LVVP med ingaat vanaf de dag dat deze aangevraagd werd. Dat is niet het geval. Een LVVP med kan pas ingaan na goedkeuring door een controlearts van Certimed.

5) Klachten i.v.m. onheuse bejegening

Twee klachten kwamen daarover binnen, waarvan 1 als gegrond beschouwd werd.

De afdeling waar deze klachten zich situeren heeft al zijn dossierbeheerders in 2018 en 2019 een opleiding 'Omgaan met moeilijke klanten' laten volgen. Ook behoren opleidingen rond schriftelijke en mondelinge communicatie tot het opleidingstraject van personeelsleden van AGODI die nieuw in dienst treden.

De 4 resterende ontvankelijke klachten hadden uiteenlopende oorzaken.

Verder kwamen er ook nog 5 onontvankelijke klachten binnen. Deze hadden te maken met de interne werking van de school of met de regelgeving of handelden over de werking van het controleorgaan Certimed.

Hoewel de klachten onontvankelijk zijn, capteert AGODI deze signalen. Als gevolg daarvan werd bij de de meest recente aanbesteding van de ziektecontrole aan Certimed een bepaling opgenomen met betrekking tot een correcte klachtenafhandeling en rapportering door Certimed.

2. INHOUDELIJKE ANALYSE

2.1 KLACHTENBEELD

Hoewel het de eerste keer is dat AGODI de klachtenbeelden van gelijklopende afdelingen samenneemt in de klachtenrapportage, gebeurde dit voordien al op een informele wijze.

2.1.1 PERSONEELSAFDELINGEN

AGODI zet sterk in op opleiding van zijn interne medewerkers zodat zij goed geïnformeerd zijn over de geldende regelgeving en de afhandeling van dossiers. Niettemin blijft de onderwijsregelgeving zeer complex, ook doordat elk schooljaar nieuwe maatregelen bijkomen. De AGODI-Academie (opleiding voor schoolsecretariaten, waarvoor in 2018-2019

bijna 4.000 lesmomenten plaatsvonden over diverse thema's van onderwijsadministratie) biedt diverse opleidingen aan schoolsecretariaten aan om hun onderwijsadministratie te verbeteren en zo terugvorderingen te vermijden. Deze opleidingen zetten ook in op het voorkomen van klachten die formeel onontvankelijk zijn, maar waarmee rekening wordt gehouden bij de themazetting van de opleidingen en informatie.

Verder gebeuren er ook allerlei kwaliteitscontroles om fouten in dossiers proactief op te sporen. Bij tijdige detectie hoeft geen terugvordering te gebeuren.

Tevens werkt men met een kleine groep experts. Dit zijn interne mensen met een doorgedreven ervaring die mee instaan voor de ondersteuning van de dossierbeheerders bij moeilijke dossiers.

2.1.2 AFDELINGEN VOOR SCHOLEN EN LEERLINGEN

Typerend voor de afdelingen is het hoge aantal onontvankelijke klachten. De medewerkers voelen zich verantwoordelijk om de klagers altijd op de goede weg te zetten. Medewerkers werken met infofiches zodat, ongeacht wie de telefoon beantwoordt, de burger altijd dezelfde informatie te horen krijgt.

De twee onontvankelijke en gegronde klachten die betrekken hadden op communicatie, leren dat de communicatie naar de burger altijd meer helder kan. Een procedure, een formulier,... is altijd voor verbetering vatbaar.

Ook voor deze processen wordt informatie van onontvankelijke klachten gecapteerd om de communicatie en informatie te optimaliseren.

2.1.3 BELEIDSAANBEVELINGEN

2.1.3.1 Opvolging beleidsaanbevelingen uit klachtenwerking 2018

AGODI ging aan de slag met de aanbevelingen uit het klachtenrapport 2018.

Zo wierf AGODI een extra kracht aan die zich specifiek toelegde op de dossiers i.v.m. de professionele erkenning. Daarnaast was er solidariteit met de anderen afdelingen van AGODI. De achterstand was tegen eind 2019 weggewerkt. Dossiers die in het laatste kwartaal van 2019 ingediend werden, konden zich aan een normale behandeltermijn verwachten. Vanaf die periode genereerde de dienst professionele erkenning ook geen klachten meer.

Een klantentevredenheidsbevraging wordt om de 5 jaar herhaald.

Eind 2018 verfijnde AGODI de agentschapseigen richtlijnen i.v.m. beantwoorden van de telefoon zodat de aanpak strookt met de visie van de Vlaamse overheid. De medewerkers zijn op de hoogte van de nieuwe richtlijnen: AGODI ontving hierover geen enkele klacht meer.

In april 2020 komt Annelies D'Espailler, de ombudsvrouw gender, een toelichting geven rond genderidentiteit. AGODI wacht verdere stappen m.b.t. de genderneutrale formulieren af tot dit overleg.

2.1.3.2 Beleidsaanbevelingen uit de klachtenwerking 2019

Het aantal onontvankelijke klachten dat een te lange behandeltermijn aanklaagt, is gestegen. Maar ook het aantal klachten dat niet binnen de 45 werkdagen behandeld kon worden, is

gestegen. Ook al gaat dit maar over 3% van alle geregistreerde klachten, dit kan vermeden worden bij dossiers waarbij geen externe informatie onderzocht moet worden.

De AGODI-klachtenwerking is centraal georganiseerd, volgens richtlijnen die voor het hele Agentschap gelden. Daarom valt te overwegen om afdelingen onderling als back-up te laten optreden als een klachtencoördinator afwezig is.

Doordat een personeelslid een verlenging van LVVP med vergat aan te vragen, kon het verlofstelsel niet worden goedgekeurd. Dit had financiële gevolgen voor het personeelslid. Hoewel de aanvraag de verantwoordelijkheid is van het individuele personeelslid, ziet AGODI mogelijkheden om meer proactief te werken.

De personeelsafdelingen voorzien vanaf mei 2019 in een jaarlijkse bevraging van de dossiers waarvan de LVVP med afloopt op het einde van het schooljaar. De dossierbeheerder licht dan de scholen in waar deze personeelsleden tewerkgesteld zijn zodat zij hun personeelsleden kunnen aansporen om tijdig de aanvraag voor verlenging in te dienen.

AGODI zal ook in 2020 nieuwe formulieren blijven herbekijken met het oog op een zo helder mogelijk taalgebruik zodat de burger goed ingelicht kan invullen.

De Informatiepunten voor Ouders en Leerlingen bekijken of het een meerwaarde biedt om veelvoorkomende vragen met mogelijke oplossingen op te lijsten op de website, waarnaar vervolgens verwezen kan worden.

2.2 DE DAGELIJKSE WERKING FOCUST OP PERMANENTE OPTIMALISATIE VAN DE DIENSTVERLENING

Het Agentschap handelt maand na maand de dossiers van meer dan 167.000 personeelsleden tijdig af. AGODI kent maar liefst 100% van de bezoldigingen, mits de informatie digitaal correct aangeleverd werd, tijdig toe. Daarnaast engageert het Agentschap zich naar de meer dan 4.100 scholen, CLB's en internaten: alle middelen en toelagen werden in 2019 én correct én op tijd uitbetaald.

Het Agentschap heeft veel klanten, vaak met intense contacten. Jaar na jaar bereikt AGODI een hoog niveau van dienstverlening, wat telkens blijkt uit de jaarrapporten. Dit heeft een impact op de klanttevredenheid.

Een instantie met veel contacten met de burger hoeft niet noodzakelijk een hoog aantal klachten te genereren. Een kwalitatieve dienstverlening is één ding; een aanspreekbare nabijheid een ander.

AGODI werkt actief aan de zichtbaarheid bij de klant. Vanzelfsprekend staat een contactpersoon vermeld op de salarisbrief. Daarnaast organiseert de AGODI-Academie cursussen voor het secretariaatspersoneel om hun deskundigheid inzake de onderwijsadministratie te verbeteren. Als AGODI duidelijke en foutloze informatie ontvangt, loopt het bezoldigingsproces vlot en is de uiteindelijke klant tevreden. Het Agentschap heeft baat bij het jaarlijks herhaaldelijk organiseren van die opleidingen. Velen schrijven zich in; velen zelfs voor de opfriscursus. Zodra nieuwe regelgeving gekend is, werkt AGODI doelgroepgerichte vormingssessies uit. AGODI trekt met belangrijke opleidingen (en dat zijn ze bijna allemaal) altijd de boer op. Hierbij houdt AGODI ook rekening met ontvankelijke en onontvankelijke klachten.

Vormingen die in het Conscience-gebouw doorgaan, eindigen quasi altijd met een rondgang op de betrokken afdelingen zodat elke school zijn concrete dossierbehandelaar kan ontmoeten. De AGODI-collega's erkennen het drempelverlagend effect.

Tenslotte gaan deskundigen van AGODI mee op Ronde van Vlaanderen. Eind mei/juni bezoekt het onderwijsdomein de verschillende provincies waarbij nieuw beleid voorgesteld wordt. AGODI grijpt die kans om gesprekstafels in de pauzes te voorzien zodat op maat geantwoord wordt.

Een ongenoegen kan op verschillende manieren het Agentschap bereiken. Eén geijkte weg promoten doet het Agentschap niet. Er wordt integendeel breed gecapteerd door alle medewerkers.

AGODI heeft met de werkstations, verificatie en deskundigen van de LOP's dagdagelijkse contacten met scholen, waarbij knelpunten snel worden gedetecteerd, bijvoorbeeld wanneer een nieuwe regelgeving onduidelijkheid veroorzaakt. AGODI zet dan onmiddellijk in op heldere communicatie. Zo wordt de boodschap op de website herbekeken en de bewuste omzendbrief nagelezen. Medewerkers die in die periode scholen bezoeken, krijgen de opdracht om af te toetsen of de nieuwe regelgeving begrepen wordt. Als de onduidelijkheid blijft aanhouden, wordt de meerwaarde van een ad hoc opleiding afgewogen.

AGODI maakt er een punt van om de scholen optimaal te ondersteunen in hun communicatie met het Agentschap. Daarnaast houdt AGODI de lijn met de softwareleveranciers kort zodat ze tijdig hun aanbod naar scholen in overeenstemming brengen met nieuwe regelgeving. De gegevensuitwisseling past technologische mogelijkheden toe zodat scholen steeds minder manuele tussenstappen hoeven te doorlopen bij het versturen van gegevens. AGODI tilt hiermee de bedrijfszekerheid van de gegevensoverdracht naar een hoger niveau. Dit is een win-win-situatie waarbij uiteindelijk de klant wel bij vaart.

Voor de volledigheid geven we nog mee dat een heel aantal klachten ook gekanaliseerd worden langs de verschillende commissies waarvan AGODI het secretariaten bemant. Bij de Commissie inzake Leerlingenrechten kunnen ouders of andere belanghebbenden een klacht indienen tegen de uitschrijving van hun kind in een basisschool op basis van een inschrijving in een andere basisschool; tegen de weigering van hun kind in een school of tegen de ontbonden inschrijving van hun kind met specifieke onderwijsbehoeften in een school voor gewoon onderwijs.

De Commissie Zorgvuldig Bestuur behandelt items als scholen in hun dagelijkse werking niet houden aan principes zoals kosteloosheid, eerlijke concurrentie,...

De Vlaamse Bemiddelingscommissie bemiddelt op verzoek van ouders, het CLB of de school als zij het oneens zijn over de noodzaak of de inhoud van een verslag voor een individueel aangepast curriculum in het gewoon onderwijs of voor toegang tot het buitengewoon onderwijs.

Specifiek voor het onderwijzend personeel bestaat er een College van Beroep tegen een evaluatie 'onvoldoende' of een Kamer van Beroep tegen een ontslag om dringende redenen en tegen tuchtmaatregelen.

Meer informatie over het aantal ingediende en behandelde klachten is terug te vinden in de jaarverslagen van de desbetreffende Commissies op www.agodi.be.

De aard van de dossiers en de uitspraken van de Commissies beschouwt AGODI als toetssteen voor de bestaande regelgeving en de gevoerde communicatie. Ook al behandelen de Commissies niets over de dienstverlening van het Agentschap, ze fungeren als antennes. Via diverse kanalen kan hierop snel ingespeeld worden, waardoor gelijkaardige dossiers vermeden worden. Al deze informatie capteert het Agentschap met het oog op een betere

dienstverlening, een eenduidigere regelgeving en een meer tevreden klant. Alle signalen van ouders, leerlingen, leerkrachten, directie worden ter harte genomen en kunnen de dagelijkse werking optimaliseren.

Elk jaar bespreekt het COVA¹ het klachtenrapport. Dat een klant niet tevreden is over AGODI, biedt een kans om in de spiegel te kijken en de dienstverlening vanuit de ervaring van de klant te bekijken. Klachten, de aanpak ervan, de gekozen oplossing en de verdere opvolgen worden in alle openheid besproken. Het COVA spreekt globale lijnen af zodat naar de buitenwereld op eenzelfde wijze gecommuniceerd en gehandeld wordt. De klachtenwerking zit op centraal niveau.

Uitgangspunt van de klachtenwerking is dat zowel AGODI als de klager een positieve stap vooruit weten te zetten. Enkel zo geniet AGODI terug het vertrouwen van de burger.

Soms kan onmiddellijk bij het ontvangen van een klacht overgegaan worden tot het definitief beslissen van een klacht. Dat doet AGODI dan ook, zonder eerst de tussenstap van een ontvangstbevestiging te versturen.

Zoals in de bovenstaande alinea's beschreven, genereert de dagelijkse werking van AGODI veel informatie over hoe het Agentschap de dienstverlening kan optimaliseren. Deze signaalfunctie vormt een frequent voorkomend item op het wekelijkse COVA-overleg.

AGODI is zich bewust dat niet elk aspect van de dienstverlening verloopt zoals het Agentschap het zou willen. Zeker bij items die uitbesteed worden, kan de AGODI-klachtenwerking niet optimaal optreden.

Een vernieuwing van een uitbesteding biedt een uitgelezen kans om dergelijke bekommernissen aan te pakken. Zo nam AGODI klachtenrapportage op in het nieuwe contract met Certimed.

¹ COVA = het college van afdelingshoofden, voorgezeten door de administrateur-generaal van AGODI.

**AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS,
KWALIFICATIES EN STUDIETOELAGEN (AHOVOKS)**

| | | Aantallen |
|--|--------------------------------------|------------------|
| Totaal aantal klachten | Totaal | 148 |
| Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid | Ontvankelijk | 129 |
| | Onontvankelijk | 19 |
| Aantal klachten volgens mate van gegrondheid | Gegronnd | 27 |
| | Deels gegrond | 4 |
| | Ongegrond | 98 |
| | Nog niet afgehandeld | |
| Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing | Opgelost | 31 |
| | Deels opgelost | |
| | Onopgelost | |
| Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen | Niet-correcte beslissing | 10 |
| | Te lange behandeltermijn | 7 |
| | Ontoereikende informatieverstrekking | 8 |
| | Onvoldoende bereikbaarheid | 2 |
| | Onheuse bejegening | 1 |
| | Andere | 3 |

Klachtenrapport AHOVOKS 2019

AFDELING NARIC EN EXAMENCOMMISSIE

Examencommissie secundair onderwijs

De Examencommissie secundair onderwijs ontving in totaal 27 klachten:

- 16 beroepsprocedures waarin een kandidaat bezwaar aantekende tegen het examenresultaat
- 6 klachten van kandidaten die het niet eens waren met de regels van de Examencommissie
- 3 situaties waarin een kandidaat zich slecht behandeld voelde.
- 1 algemene klacht van een burger die bedenkingen had bij de werking en kwaliteit van de Examencommissie
- 1 freelance medewerker die geen nieuwe samenwerkingsovereenkomst kreeg

23 van de 27 klachten bleken ongegrond. In 4 gevallen was de klacht minstens gedeeltelijk gegrond:

- 2 beroepsprocedures waarbij de kandidaat volledig gelijk kreeg. Het resultaat van de kandidaat werd aangepast.
- 1 beroepsprocedure waarbij de kandidaat gedeeltelijk gelijk kreeg. Het resultaat werd aangepast.
- 1 klacht waarbij de communicatie over ondersteunende maatregelen misliep tussen de kandidaat en de Examencommissie. Een gesprek in het examen centrum bracht een snelle oplossing.

De bekendheid van de klachtenprocedure en de bereikbaarheid van de Examencommissie

In de context van de Examencommissie is het logisch dat de meeste klachten handelen over het examenresultaat. Kandidaten die niet geslaagd zijn, moeten voldoende kansen hebben om inzicht te krijgen in het resultaat. Daarvoor heeft de Examencommissie duidelijke procedures. Kandidaten kunnen in eerste instantie een inzage plannen tot 2 maanden na de publicatie van het resultaat en krijgen binnen 30 dagen feedback van de vakverantwoordelijke als ze opmerkingen maken. In tweede instantie kunnen kandidaten een beroepsprocedure starten zoals beschreven in het examenreglement. De procedures zijn goed gekend bij de kandidaten en staan duidelijk vermeld in het examenreglement. Het plannen van een inzage verloopt heel makkelijk online. De kandidaten maken er ook echt gebruik van. Elk inzagemoment zit volzet en de Examencommissie moet regelmatig extra sessies plannen.

In het geval van een beroepsprocedure, moet de kandidaat een aangetekende brief sturen. In andere gevallen kan hij gebruik maken van het klachtenformulier op de website. De Examencommissie zet echter vooral in op een efficiënte en snelle communicatie via het kandidatenplatform. Ergernissen worden opgevangen door de medewerkers die de berichten binnen 2 werkdagen beantwoorden. Maar ook aan de onthaalbalie in het examen centrum en aan de telefoon via 1700 kan een persoonlijk gesprek heel wat klachten voorkomen.

Een snelle aanpak en heldere communicatie

Alle verhoudingen in acht genomen heeft de Examencommissie weinig klachten. Jaarlijks neemt ze meer dan 40 000 examens af en ontvangt ze ongeveer 5000 kandidaten in het

examencentrum. Beroepsprocedures zijn in die context onvermijdelijk maar het aantal is eerder beperkt.

Andere klachten hebben vaak te maken met een gebrek aan correcte informatie. Het blijft een uitdaging voor de Examencommissie om haar doelpubliek te bereiken. Het persoonlijke contact met de kandidaten is daarvoor te beperkt. De Examencommissie heeft in de loop van 2019 een nieuw kandidatenplatform ontwikkeld dat gebruiksvriendelijker is. Het kan mobiel gebruikt worden, is actiegericht en bevat enkel essentiële informatie. De Examencommissie hoopt haar dienstverlening op die manier toegankelijker te maken.

NARIC-Vlaanderen

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 5300 dossiers behandeld. De communicatie met de aanvragers verloopt via e-mail, brief en telefonisch.

We maken een onderscheid tussen formeel ingediende klachten en uitingen van ongenoegen die door de dossierbehandelaars worden opgevangen. Zij kennen het best de inhoud van de dossiers en kunnen de aanvragers het beste verder helpen. Meestal volstaat een telefonische uitleg of eventueel e-mailverkeer om een oplossing te bieden.

In 2019 werden er vijf formele klachten ingediend, dat is één meer dan in 2018. Twee gingen over een te lange behandeltermijn en drie aanvragers gingen niet akkoord met de genomen beslissing. De oplossing ligt vaak in het geven van bijkomende informatie. Zo werd aan een aanvrager volledig inzicht gegeven in de procedure die gevolgd werd. Door onze bijkomende handelingen werd een oorspronkelijk negatieve beslissing uiteindelijk omgezet in een positieve beslissing, maar daardoor werd de doorlooptijd wel langer. Na de nodig uitleg was de aanvrager tevreden met de handelswijze van Naric en begreep hij waarom het langer had geduurd dan normaal.

In onze procedure is de mogelijkheid ingebouwd om beroep aan te tekenen tegen een beslissing van Naric. Dit geeft de aanvrager de mogelijkheid om een beslissing te betwisten en nieuwe documenten toe te voegen aan het dossier. De jurist bekijkt dat en beslist dan om het dossier terug te laten behandelen en eventueel een nieuwe beslissing te nemen of de oude te bevestigen. Deze mogelijkheid belet dat aanvragers telkens formeel klacht gaan neerleggen als ze niet akkoord zijn met de genomen beslissing. Zo werden er in 2019 door onze jurist 156 interne beroepen behandeld.

Daarnaast kunnen de aanvragers ook nog een externe beroepsprocedure beginnen bij de Raad voor Betwistingen Studievoortgangbeslissingen. Van deze mogelijkheid maakten 10 mensen gebruik.

Voor de aanvragers is de duurtijd van de procedure bij Naric vaak een struikelblok. De aanvragers wensen natuurlijk zo snel mogelijk een antwoord en zeker als ze de aanvraag doen in het kader van een sollicitatie. Soms is de sollicitatieprocedure al lopend en zouden ze eigenlijk onmiddellijk een antwoord moeten hebben, wat niet mogelijk is.

Naric streeft ernaar in de toekomst de procedures nog duidelijker en transparanter te maken voor de aanvragers. Het blijft moeilijk om aan aanvragers uit te leggen waarom deze procedures nodig zijn en hoe het komt dat de uitslag niet altijd is wat ze verwachten. De betrokkenen hebben immers een diploma behaald in hun thuisland waar er soms een andere waarde aan gegeven wordt dan wat ze krijgen na vergelijking met een Vlaams diploma. Ze hebben vaak een onrealistisch verwachtingspatroon waar we niet aan kunnen tegemoetkomen. Naric is ook gestart met de ontwikkeling van een digitale aanvraagmodule waardoor de aanvragers pas een dossier kunnen indienen als het volledig is en meer begeleid worden bij

het indienen van hun aanvraag. Hierdoor kunnen de dossiers sneller opgenomen worden en wordt er geen tijd meer verloren door het opvragen van bijkomende documenten. Het blijvend inzetten op een betere communicatie met de belanghebbenden is van groot belang. Sinds vorig kunnen aanvragers online de status van hun dossier opvolgen. Dat is een eerste stap naar meer transparantie. Ook onze interne werking werd aangepakt en door onderling overleg en communicatie kunnen we problemen sneller oplossen en zo klachten voorkomen. In 2020 zullen we onze website grondig bekijken en aanpassen, met het oog op de toekomstige aanvraagmodule.

Toelatingsexamens arts en tandarts

Wie wil starten met de opleiding geneeskunde of tandheelkunde aan een Vlaamse universiteit moet eerst deelnemen aan het toelatingsexamen voor arts of tandarts. Alleen wie gunstig gerangschikt is, mag starten met de opleiding geneeskunde of tandheelkunde. De communicatie verloopt online via de website van het toelatingsexamen, een brochure wordt verspreid naar de scholen en via de Sid-ins. Ook de sociale mediakanalen van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming worden ingezet. Kandidaten kunnen zich inschrijven via een online platform. Daar kunnen ze ook hun resultaten raadplegen en hun examen inkijken.

Ahovoks kreeg geen formele klachten, maar traditiegetrouw kregen we wel veel 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 beroepsprocedure starten.

AFDELING HOGER EN VOLWASSENONDERWIJS

De afdeling Hoger en Volwassenenonderwijs ontving in 2019 20 klachten, waarvan 2 via de Vlaamse Ombudsdienst. Slechts 2 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.

Klacht over de werking van de afdeling

Van de 2 klachten over de werking van de afdeling was 1 klacht onontvankelijk. Klager uitte zijn ongenoegen over het verlies van TADD-rechten door de hervormingen in het volwassenenonderwijs (de overname van het hoger beroepsonderwijs en de lerarenopleidingen door de hogescholen en de fusies van de centra voor volwassenenonderwijs). Het betrof hier echter louter het toepassen van de regelgeving. De andere klacht was ontvankelijk. Klager gaf aan dat zowel door haarzelf als door haar centrum meermaals gemeld werd dat het vakantiegeld en de eindejaarstoelage niet correct berekend werden. De communicatie daarover met AHOVOKS verliep bovendien zeer moeizaam. Deze klacht was gegrond en werd opgelost. Klager werd snel na het indienen van de klacht telefonisch gecontacteerd om te laten weten dat er inderdaad een fout gebeurd was en zij recht had op bijkomende eindejaarstoelage en vakantiegeld. De correcte eindejaarstoelage en vakantiegeld werden berekend. De afdeling bracht klager daarna via mail op de hoogte van het bijkomende bedrag en de datum van uitbetaling.

Andere klachten

De meerderheid van de andere klachten heeft, net als voorgaande jaren, betrekking op de interne werking van de hogescholen, universiteiten of centra voor volwassenenonderwijs. Het ging dan om de betwisting van een examenresultaat, ontevredenheid over de cursusinhoud of

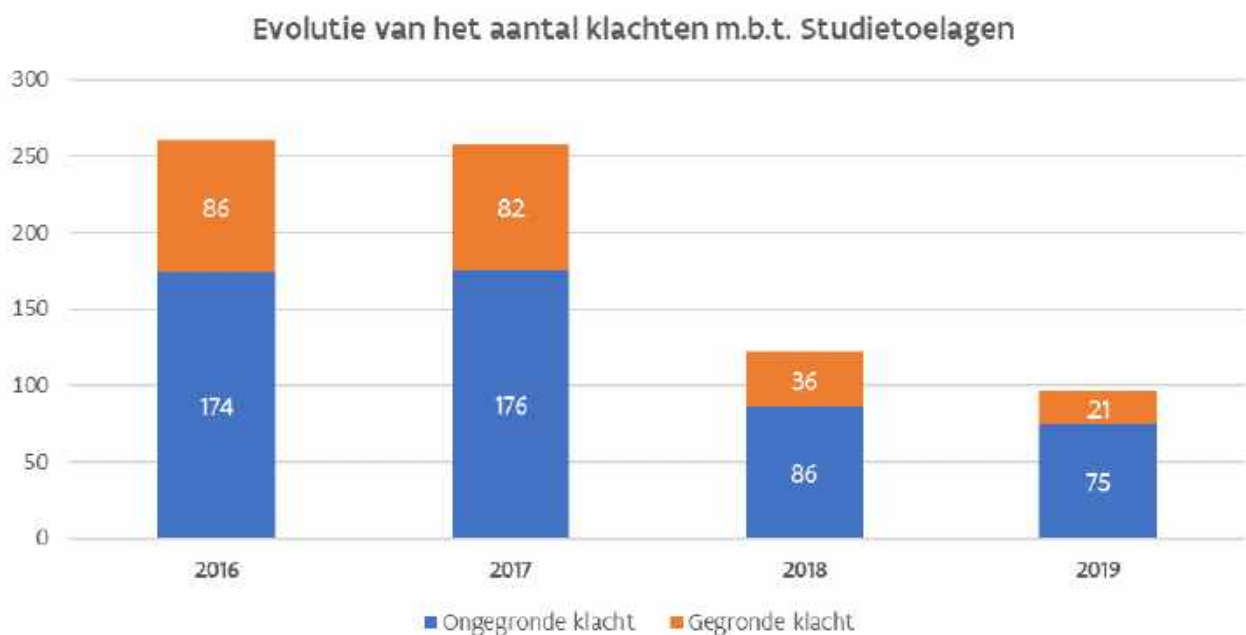
het opleidingsprogramma en de organisatie van de opleiding of cursus. Daarnaast meldden cursisten en studenten ook problemen bij de inschrijving voor een opleiding of het stopzetten ervan. De afdeling verwijst telkens door naar de ombudsdiensten van de universiteiten en hogescholen of de interne klachtenprocedure van de CVO. We moedigen ook steeds aan om eerst het gesprek aan te gaan met de betrokken personen.

6 burgers hadden een klacht over het studiegeld/inschrijvingsgeld. 3 klachten hadden betrekking op het niet terugbetalen van het studiegeld/inschrijvingsgeld bij het stopzetten van de opleiding. De andere klachten handelden over te hoge en onduidelijke opleidingsgebonden kosten en de verhoging van het studiegeld naar aanleiding van de hervorming van de lerarenopleiding en het hoger beroepsonderwijs.

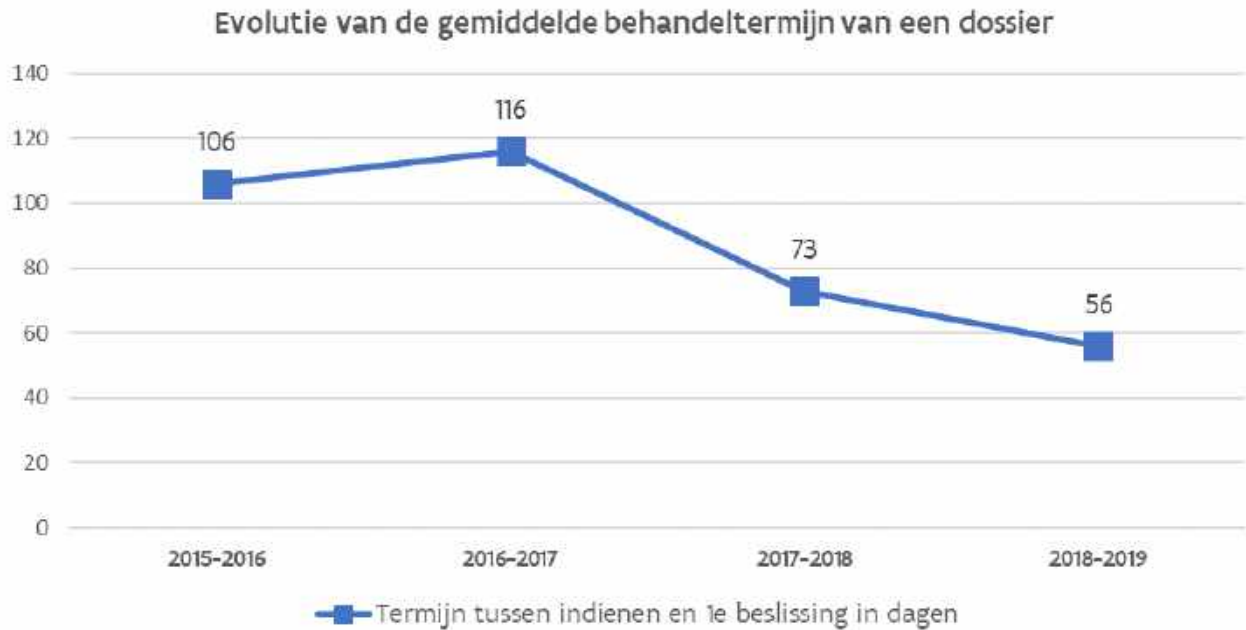
In 3 gevallen werd een klacht ingediend over Syntra of een private instelling. AHOVOKS is hiervoor niet bevoegd. Voor Syntra verwijzen we door naar het Agentschap voor Ondernemersvorming. Voor de private instellingen verwijzen we naar de FOD Economie zodat ze daar klacht kunnen indienen voor consumentenbedrog.

AFDELING STUDIETOELAGEN

Het klachtenbeeld bevestigt de trend die in 2018 reeds werd ingezet. De voorbije jaren zien we een significante daling in het aantal klachten. Deze daling is het resultaat van de focus die de afdeling de voorbije jaren legde op het verder automatiseren en vereenvoudigen van de aanvraagprocedure voor een studietoelage.



Het positieve beeld kadert vooral in het 'boerenjaar' dat het school- en academiejaar 2018-2019 was voor de afdeling Studietoelagen. De verregaande inspanningen op vlak van vereenvoudiging en automatisering zorgden ervoor dat de gemiddelde behandeltermijn van een dossier aanzienlijk daalde. Op deze manier konden we snelheid van dienstverlening garanderen mét behoud van kwaliteit en ondanks een forse toename in het aantal dossiers.



Gegronde en ongegronde klachten in 2019

Zowel bij de gegronde als ongegronde klachten komen een aantal zaken terug waar we enkele acties tegenover hebben gezet en nog gaan opzetten de komende maanden.

Op een aantal momenten bereikte ons het signaal dat de behandeltermijn van een aanvraag alsmaar aansleepte omwille van foutieve informatie die werd opgevraagd bij de ouders of studenten. Deze dossiers werden na het melden van de problemen telkens zo snel mogelijk afgewerkt. Al enkele jaren werken we aan het wegwerken van de administratieve lasten bij de ouders en studenten. Zo wordt er op een periode van 5 jaar ongeveer de helft minder bijkomende informatie opgevraagd door in te zetten op bijkomende databronnen, informatie uit voorgaande dossiers én in te zetten op kortere communicatielijnen.

We merken dat het door ons gehanteerde jargon niet altijd even duidelijk is voor de burgers. Zo zorgt bijvoorbeeld de term ‘automatisch gestart dossier’ ervoor dat ze in de veronderstelling verkeren dat alles in orde is, terwijl ze hun dossier nog moeten bevestigen. Onze poging om alles zo duidelijk mogelijk uit te leggen in onze briefwisseling of bij telefonische contacten, zijn niet altijd even succesvol. We krijgen af en toe een klacht met de vraag om te verduidelijken welke informatie we juist opvragen en waarom. We ondernemen acties om in het voorjaar van 2020 het verloop van het aanvraagproces duidelijker te illustreren op www.studietoelagen.be.

In een klein aantal gevallen zorgt de digitale drempel voor een moeizame informatieverstrekking. Regelmatig krijgen we de vraag of informatie telefonisch of via e-mail doorgegeven mag worden omdat het digitaal platform omwille van aanmeldproblemen of een gebrek aan digitale kennis een drempel vormt. Dat is niet mogelijk als het om privacygevoelige informatie gaat.

Wat privacy betreft, ook daar zijn we gebonden aan de regelgeving en kunnen we niet altijd ingaan op het verzoek van de betrokken personen. Het is belangrijk dat we goed blijven opvolgen dat, vooral bij automatisch verwerkte of complexe dossiers, de informatie die we uitsturen bij de juiste persoon terecht komt.

Bij het verwerken van een groot aantal dossiers en documenten, gebeurt het dat er hier en daar een foutje in een dossier sluipt. In 2019 hebben we daarvoor enkele klachten ontvangen, vooral als er een financieel gevolg is van onze vergissing. Voorbeelden zijn een nieuw rekeningnummer dat niet is geregistreerd, een verkeerde berekening van inkomsten en onterechte terugvorderingen. Deze fouten zetten we zo snel mogelijk recht.

Bij de niet gegronde klachten vallen de klachten omwille van een laattijdige aanvraag of bevestiging van een dossier op. De deadline voor de aanvraag of bevestiging ligt decretaal vast op 1 juni van het kalenderjaar volgend op de start van het aanvraagjaar. Een deel van de ouders en studenten kon niet tijdig het dossier opstarten en verwees hier regelmatig naar het niet toekomen van papieren poststukken. De afdeling moet hier telkens wel haar decreet uitvoeren en verwees terug naar het artikel in het decreet dat een postbewijs vraagt. In 2019-2020 hebben we sterk ingezet op een sociale mediacampagne om ouders en studenten zo snel mogelijk een dossier te laten starten. Daarnaast zetten we zoveel mogelijk in op digitale dienstverlening, dat zeker op vlak van het succesvol indienen van een aanvraag aanzienlijk meer zekerheid biedt naar de ouders en studenten toe.

Bij de onontvankelijke klachten zaten naar het einde van 2019 enkele klachten over en voor het Groeipakket. Met de overdracht van de schooltoelage bij Onderwijs, naar de schooltoeslag in kader van het Groeipakket, veranderden ook enkele voorwaarden voor de toekenning. In sommige gevallen kon deze wijziging in het nadeel van de ouders spelen en verloren ze het recht op een schooltoeslag terwijl ze voorheen wel een schooltoelage ontvingen.

Schooltoelage wordt schooltoeslag

Vanaf het voorjaar 2019 bereidde de afdeling Studietoelagen zich volop voor op een koersverandering. De schooltoelagen voor het kleuter, lager en secundair onderwijs zouden vanaf schooljaar 2019-2020 berekend worden in het kader van het Groeipakket. Samen met de VUTG werd een aanpak uitgewerkt om ouders van leerlingen zo goed mogelijk te informeren over het nieuwe systeem.

Gedurende de zomer van 2019 werd ingezet op een hele waaier aan communicatiekanalen (persberichten, inlichting van de scholen, reclamecampagnes, verspreiding van folder, ...). Ondanks de campagne bleven heel wat ouders van leerlingen hun weg vinden naar AHOVOKS voor meer informatie over een nieuwe schooltoelage voor 2019-2020. Dit zag de afdeling vooral vertaald in het aantal loketbezoeken en telefooncontacten via 1700. De aantallen namen in vergelijking met het voorgaande jaar weinig tot niet af, ondanks de veel kleinere groep studenten hoger onderwijs waarvoor de afdeling enkel nog bevoegd is.

Dit vertaalde zich ook in het klachtenbeeld van het najaar van 2019. Het aantal klachten over de (niet-) uitbetaling van een schooltoelage in 2019-2020 nam vanaf september 2019 toe. De ouders werden telkens over de bevoegdheidswijziging geïnformeerd en werden richting de uitbetaler van hun Groeipakket begeleid.

Afstemming op de nieuwe doelgroep

Vanaf 2019-2020 is de afdeling Studietoelagen enkel nog bevoegd voor het hoger onderwijs. De doelgroep wijzigde daardoor grondig en de afdeling startte een traject op om haar dienstverlening daar zo goed mogelijk op te oriënteren.

Er werden een heel aantal initiatieven genomen gericht op de studenten in het hoger onderwijs:

- In september 2019 werd een uitgebreide sociale mediacampagne opgezet met als doel zoveel mogelijk studenten én ouders te informeren over de studietoelage.
- Alle studenten met een dossier voor 2019-2020 ontvingen een bevestiging van de opstart van hun dossier per post. Daarop werd het e-mailadres en het rekeningnummer dat zou worden gebruikt uitdrukkelijk vermeld.

- De teams dossierbehandeling werden gereorganiseerd en toegewezen aan telkens een afgebakende groep hoger onderwijsinstellingen. Zo kunnen de communicatielijnen naar studenten en ouders korter worden gemaakt en beheren de dossierbehandelaars telkens dezelfde groep studentendossiers.

ONDERWIJSINSPECTIE

| | | Aantallen |
|--|--------------------------------------|-----------|
| Totaal aantal klachten | Totaal | 6 |
| Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid | Ontvankelijk | 4 |
| | Onontvankelijk | 2 |
| Aantal klachten volgens mate van gegrondheid | Gegronnd | 2 |
| | Deels gegrond | 1 |
| | Ongegrond | 1 |
| | Nog niet afgehandeld | |
| Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing | Opgelost | 3 |
| | Deels opgelost | |
| | Onopgelost | |
| Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen | Niet-correcte beslissing | |
| | Te lange behandeltermijn | |
| | Ontoereikende informatieverstrekking | 1 |
| | Onvoldoende bereikbaarheid | |
| | Onheuse bejegening | 2 |
| | Andere | |

Klachtenbeeld

- 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 doorlooptijd van een aantal klachten werd onvrijwillig verlengd door een schoolvakantie waardoor klager en/of beklagde niet bereikbaar waren.
- h) Analyse van de klachten
 - 4 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.
 - 1 klacht had betrekking op een controle huisonderwijs. De klager was niet akkoord met inhoud van het (negatief) verslag.
 - 1 klacht had betrekking op het gedrag van een inspecteur in zijn burgerfunctie.
- 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.

AGENTSCHAP VOOR INFRASTRUCTUUR IN HET ONDERWIJS (AGION)

Het Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs heeft in 2019 geen klachten ontvangen over zijn dienstverlening.

De klanten van het agentschap kunnen nochtans op eenvoudige manier via de website een vraag stellen en ook een klacht indienen. Zij kunnen hiervoor een contactformulier invullen die rechtstreeks bij de klachtencoördinator toekomt.

In de briefwisseling wordt ook steeds een mailadres meegegeven om het agentschap te contacteren. Als de personeelsleden een klacht ontvangen, wordt die bezorgd aan de directe leidinggevende of de klachtenbehandelaar. De klachtenbehandeling is intern gekend via informatie op het intranet.

AGION vindt duidelijke en heldere communicatie naar zijn doelgroep belangrijk en probeert pro-actief te handelen. Op die manier trachten wij klachten te vermijden.

Als wij vragen of meldingen ontvangen waarbij er toch onduidelijkheid blijkt te zijn over onze informatie, procedures, regelgeving,... trachten wij de vraagsteller verder te helpen en verdere duiding te geven. Waar nodig passen wij ook de informatie op onze website of in onze briefwisseling aan.

AGION beschouwt deze meldingen als een kans om verduidelijkingen aan te brengen.

Als AGION toch een klacht ontvangt, zal het agentschap in eerste instantie via bemiddeling trachten een oplossing aan te bieden.

3 KLACHTENCOÖRDINATOREN BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING

| DEPARTEMENT ONDERWIJS EN VORMING | | | |
|--------------------------------------|---------------------|--------------|--|
| Afdeling | Klachtencoördinator | Telefoon | E-mail |
| Stafdiensten O&V | Mia Vanhoutte | 02/553.95.14 | mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be |
| Strategische Beleidsondersteuning | Koen Scherre | 02/553.95.73 | koen.scherre@ond.vlaanderen.be |
| Beleid Onderwijspersoneel | Liesbeth Van Geert | 02/553.96.02 | liesbeth.vangeert@ond.vlaanderen.be |
| Horizontaal Beleid | Ann Dejaeghere | 02/553.98.88 | ann.dejaeghere@ond.vlaanderen.be |

| Afdeling | Klachtencoördinator | Telefoon | E-mail |
|---|---|-----------------------------------|--|
| Basisonderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs | Marie-Hélène Sabbe (vervanging door Veronique Adriaens) | 02/553.93.78 02/553. 92.32 | mariehelene.sabbe@ond.vlaanderen.be veronique.adriaens@ond.vlaanderen.be |
| Secundair Onderwijs en Leerlingenbegeleiding | Rita Van Durme | 02/553.96.12 | rita.vandurme@ond.vlaanderen.be |
| Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs | Erwin Malfroy | 02/553.98.79 | erwin.malfroy@ond.vlaanderen.be |
| Communicatie | Patrick De Busscher | 02/553.96.86 | patrick.debusscher@ond.vlaanderen.be |

AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN

| Afdeling | Klachtencoördinator | Telefoon | E-mail |
|---|---|------------------------------|--|
| Personeel Basisonderwijs en CLB | Ellen Verduyssen (vervanging door Vicky D'Havé tot 28/02/2020) | 02/553.94.72 02/553.94.03 | ellen.verduyssen@ond.vlaanderen.be |
| Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel | Peggy Michiels | 02/553.65.59 | peggy.michiels@ond.vlaanderen.be |
| Personeel Secundair Onderwijs en DKO | Martien Van Bignoot | 02/553.90.13 | martien.vanbignoot@ond.vlaanderen.be |
| Basisonderwijs, DKO en CLB Scholen en leerlingen | Klaartje Liessens | 02/553.92.02 | klaartje.liessens@ond.vlaanderen.be |
| ICT | NN | | |
| Secundair Onderwijs Scholen en leerlingen | Pieter Lemahieu | 02/553.88.10 | pieter.lemahieu@ond.vlaanderen.be |

| AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS, KWALIFICATIE EN STUDIETOELAGEN | | | |
|--|---|-----------------|--|
| Afdeling | Klachtencoördinator | Telefoon | E-mail |
| Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs | Heidi Jansens | 02/553.97.57 | heidi.jansens@ond.vlaanderen.be |
| Studietoelagen | NN (afdelingshoofd a.i. Philip Huyghe) | 02/553.67.42 | |
| Kwalificaties en Curriculum | NN | | |
| Coördinatie agentschap | Viona Raymaekers | 02/553.90.25 | viona.raymaekers@ond.vlaanderen.be |
| ONDERWIJSINSPECTIE (entiteit met een apart statuut) | Gerda Van Ryckeghem | | meldpunt.onderwijsinspectie@vlaanderen.be |

| AGENTSCHAP VOOR INFRASTRUCTUUR IN HET ONDERWIJS (AGION) | | | |
|--|-----------------------------|-----------------|-----------------------------|
| | Centrale coördinator | Telefoon | E-mail |
| | Peggy De Tollenaere | 02/221.05.06 | peggy.detollenaere@agion.be |

| VLAAMSE ONDERWIJSRAAD (VLOR) | | | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|-----------------|------------------------|---|
| | Centrale coördinator | Telefoon | E-mail | Adres |
| | Filip Debruyne | 02/219.42.99 | filip.debruyne@vlor.be | Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel |

| BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING | | | |
|---|-----------------------------|-----------------|--|
| Afdeling | Centrale coördinator | Telefoon | E-mail |
| Stafdiensten O&V | Mia Vanhoutte | 02/553.95.14 | mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be |

Klachtenbehandeling in het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap

Jaarverslag 2019

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. Aantal klachten | 7 |
| 2.2.2. Drager van klachten | 7 |
| 2.2.3. Wie dient een klacht in? | 8 |
| 2.2.4. Hoe bereiken ons de klachten? | 9 |
| 2.3. Aanbevelingen | 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 | 19 |
| 4. Kwaliteitsmanagement | 21 |
| 4.1. Algemeen | 21 |
| 4.2. Actoren in het GO! | 21 |
| 4.2.1. Centrale klachtencoördinator | 21 |
| 4.2.2. Medewerkers centrale diensten | 22 |
| 4.2.3. Klachtencoördinatoren scholengroepen | 22 |
| 4.2.4. Netwerk klachten GO! | 23 |
| 4.3. Externe partners | 23 |
| 4.4. Aanbevelingen | 24 |
| 5. Conclusie | 25 |

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!** (kortweg: Raad 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!. De Raad GO! draagt de verantwoordelijkheid voor de pedagogische begeleiding, de nascholing en het vormingscentrum voor de centra voor leerlingenbegeleiding en wijst de middelen voor investeringen en grote infrastructuurwerken toe.

De **afgevaardigd bestuurder** staat namens de Raad GO! in voor het dagelijkse beheer en beleid over de centrale administratieve en pedagogische diensten en verricht samen met deze diensten beleidsvoorbereidend en beleidsuitvoerend werk voor de Raad GO! en in de aangelegenheden waarvoor de Raad GO! bevoegd is.

De **centrale diensten** hebben tot missie het GO! te positioneren als hét onderwijs van en voor de Vlaamse Gemeenschap met een belangrijk maatschappelijk effect door invulling te geven aan het PPGO!, het uit te dragen en te realiseren in het net. Hun werking is toegespitst op drie kernopdrachten op het vlak van kennis, beleid en dienstverlening. De centrale diensten zijn gevestigd in het Huis van het GO! aan de Willebroekkaai nr. 36 in 1000 Brussel.

1.2. Pedagogisch project van het GO!

Als organisator van het onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap heeft het GO! een eigen, uniek pedagogisch project, het PPGO!. Het PPGO! is het basisdocument waarin de grondbeginselen, de waarden en de algemene doelstellingen van het GO! zijn opgenomen. Het is een richtingwijzer en referentiekader om lerenden te begeleiden in hun persoonlijke ontplooiing enerzijds en in hun ontwikkeling naar samenleven in diversiteit en harmonie anderzijds. Het PPGO! biedt daarmee niet alleen een basis voor kwaliteitsvol onderwijs en opvang, maar het is ook een ruimer maatschappelijk project omdat het door een brede vorming van de gehele persoonlijkheid bijdraagt aan het samenleven.

Het PPGO! heeft tot doel kinderen en jongeren te laten ontdekken dat er geen universele waarheid is om filosofische, ideologische en godsdienstige vragen te beantwoorden. In het GO! geniet iedereen de vrijheid om zelf keuzes te maken en kritisch te zijn. Het PPGO! zegt dat we ondanks verschillende opvattingen en de superdiversiteit in onze samenleving en in onze scholen vooral moeten leren met elkaar samen te leven. Hierbij staan waarden als respect, gelijkwaardigheid, oprechtheid/eerlijkheid, openheid, betrokkenheid en engagement centraal.

‘Samen leren samenleven’ waarmaken betekent dat we moeilijke onderwerpen niet uit de weg gaan. Dat we bereid zijn 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 we de nodige aandacht en omzichtigheid aan de dag weten 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 we 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 bevoegdheidsstructuur 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 die destijds in het Vlaamse *Klachtendecreet* van 1 juni 2001 werden vastgelegd.

Het merendeel van de Vlaamse overheidsdiensten valt sinds 1 januari 2019 onder de klachtenbepalingen van het Vlaamse *Bestuursdecreet*. Dit is voor het GO! niet het geval. De bestaande procedure blijft er behouden maar sluit niettemin nauw aan bij de (her)nieuw(d)e voorschriften voor de andere Vlaamse bestuursinstellingen. Het GO! blijft wel onderhevig aan de bepalingen van het Vlaams *Ombudsdecreet* en herbevestigde de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst.

Het eerste aanspreekpunt bij vragen of klachten over de werking van een **school** of instelling is de **directeur**. Wie niet tevreden is met de aangeboden oplossing - of als de klacht over de directeur zelf gaat - kan terecht bij de betrokken **scholengroep**. Dan krijgt de klacht een formeel karakter. Biedt ook dit niet het verwachte resultaat, dan kan de klager zich wenden tot de **Vlaamse Ombudsdienst**. Voor het centrale niveau is hier geen rol weggelegd. Het centrale niveau behandelt dus geen klachten over de werking van een school of over een concrete handeling of beslissing van een personeelslid van een school.

Wie een klacht heeft over de werking van de **centrale diensten** of handelingen van de personeelsleden van deze diensten zelf, kan 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 al vele jaren op het herstellen van de onderlinge relatie en het vertrouwen, 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 cijfers en gegevens; ze moet zich vertalen in gedegen oplossingen, bijsturing of verbetering van de werking of de dienstverlening, zowel beleidsmatig als operationeel.

De voorbije jaren werd ook bewust ingezet op bemiddeling. Bereid zijn naar elkaar te luisteren en zich open en empathisch weten op te stellen vormen vaak de sleutel in de zoektocht naar een gedegen en gedragen oplossing.

Zorg dragen voor kwaliteit is en blijft een uitdaging. Een doorgevoerd klachtenmanagement kan als waardevol kwaliteitsinstrument fungeren. De scholengroepen en de centrale diensten maken hier al lang samen werk van.

1.4. Inhoud van het jaarverslag

De Vlaamse overheid zet haar instellingen aan om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Elke bestuursinstelling staat jaarlijks in voor een eigen rapportering die vervolgens gebundeld en geanalyseerd wordt door de Vlaamse Ombudsdienst. Met dit jaarverslag verschaft het GO! informatie over de klachtenbehandeling in 2019.

Het GO! heeft er altijd voor gekozen om één jaarverslag uit te brengen waarin de informatie over de klachtenbehandeling in de scholengroepen en die in de centrale diensten samengebracht 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 we 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 nood aan is om de dienstverlening te kunnen vrijwaren en verbeteren. We verwijzen ook naar concrete realisaties in 2019.

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 al sterk op ingezet en dat was ook in 2019 niet anders. Eens te meer werd een bemiddelende aanpak voorop gesteld.

In de scholen en instellingen staat de aanpak van de directeur centraal: de klacht moet direct en informeel behandeld kunnen worden op de plaats waar ze zich voordoet. Dit maakt het mogelijk om snel en gepast te reageren. De gehanteerde communicatiestijl is hierbij van doorslaggevend belang. Open en eerlijke communicatie vermijdt misverstanden en komt het vertrouwen ten goede. Bij een eerste contact is het van belang goed te luisteren en de diverse facetten van de klacht van elkaar te kunnen onderscheiden. Dit vergt wat tijd maar kan op termijn vaak een hoop ellende besparen.

Uit de cijfers blijkt dat de directeurs er meestal 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 - dikwijls met het nodige geduld - zijn hierbij cruciaal.

Anderzijds signaleren verschillende scholengroepen ons dat klachten in de praktijk soms brutaal, arrogant of zelfs agressief worden geuit 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 er geen oplossing, dan kan een klacht terecht komen in de formele klachtenprocedure bij de scholengroep. De klachten worden er in een algemeen **klachtenregister** opgenomen en per klacht wordt er gebruik gemaakt van een **registratieformulier**. De centrale klachtencoördinator vraagt jaarlijks informatie en gegevens over bepaalde parameters op en bundelt die in een globaal jaarverslag, samen met de informatie over klachten in verband met de werking van de centrale diensten die in een afzonderlijk register worden bijgehouden. Door gegevens systematisch en op een uniforme manier te verzamelen kunnen we ze makkelijker analyseren en kunnen we ook makkelijker verbeteringen voorstellen, zowel beleidsmatig als operationeel.

Informatie over hoe je een klacht kan indienen en over 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 weliswaar voor zich maar het cijfermateriaal is te beperkt om er zware statistische modellen op toe te passen. We zijn dus op onze hoede om al te grote conclusies te trekken uit deze relatief beperkte data maar willen niettemin 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 over klachtencaptatie komen achtereenvolgens aan bod: het aantal klachten, de zogenaamde drager van de klacht, wie dient de klacht in en hoe bereiken ons de klachten.

2.2.1. Aantal klachten

| | | |
|-------------------------------------|-----------------------|------------|
| Globaal aantal klachten GO! 2019 | scholengroepen | 339 |
| | centrale diensten GO! | 4 |
| | totaal | 343 |

In 2019 ontving het GO! in totaal 343 formele klachten. Tegenover de 321 klachten uit 2018 is dit een toename van het aantal klachten met 6,8 %. Op die manier benaderen we opnieuw het aantal uit 2017 (347 klachten).

De schommelingen van de voorbije vijf jaren zijn niet eenduidig te verklaren maar de verschillen bevinden zich binnen eenzelfde marge (tussen 22 en 57 klachten).

Scholengroepen

Alle scholengroepen bezorgden informatie en cijfermateriaal over hun klachtenbehandeling in 2019. In totaal registreerden scholengroepen 339 klachten. Per scholengroep varieert het aantal klachten tussen 2 en 47. 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 van het GO! werden in 2019 vier klachten ingediend.

De centrale klachtencoördinator fungeert als aanspreekpunt, ook voor meldingen en klachten die conform de GO! klachtenprocedure aan de scholen of scholengroepen moeten worden gericht. Over alle scholengroepen en alle onderwijsniveaus heen werden in totaal 117 meldingen en klachten geregistreerd. Het merendeel van wie een klacht indiende werd doorverwezen naar de school, instelling of scholengroep waar de aanleiding voor de klacht zich voordeed en de behandeling aangewezen was. Omdat het initiatief ligt bij wie de klacht wil indienen is het niet meteen duidelijk of deze meldingen en klachten vervolgens ook effectief bij de betrokken school, instelling of scholengroep werden ingediend. Een 7-tal klachten werd - in samenspraak met wie ze indient - wel integraal voor behandeling doorgestuurd naar de scholengroep in kwestie. Bij 7 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! 2019 | brief | 129 | 37,5 % |
| | e-mail | 170 | 49,4 % |
| | telefoon | 41 | 11,9 % |
| | fax | 0 | 0 |
| | sms | 0 | 0 |
| | bezoek | 4 | 1,2 % |

Opmerking: soms wordt eenzelfde klacht via verschillende dragers ingediend

Het aandeel klachten die via een - al dan niet aangetekende - **brief** werden ingediend daalde de voorbije jaren gestaag. In 2010 was dit nog bij ongeveer 55 % van de klachten het geval; in 2018 was het aandeel van brieven gedaald naar ruim 22 %. In 2019 zien we opnieuw een toename naar een aandeel van 37,5 %. Deze stijging is grotendeels gekoppeld aan het groter aandeel van beroepschriften tegen B- en C-

attesten (die als niet ontvankelijk worden beschouwd omdat er een specifieke beroepsprocedure voor voorzien is).

Klachten via **e-mail** hebben de voorbije jaren de bovenhand gehaald. Ook in 2019 werd bijna één op twee klachten via digitale weg ingediend.

Directe en meer persoonlijke communicatievormen verliezen als klachtenkanaal in 2019 wat aan terrein. Het aandeel klachten die via de **telefoon** werden bekend gemaakt is teruggevallen tot ongeveer 12 %. De voorgaande jaren lag het aandeel rond 20 %.

Ook de rechtstreekse **bezoeken** van wie een klacht indient zijn wat afgenomen. De voorbije jaren ging het om 7 %, in 2019 slechts om 1,2 %. Het gaat hierbij om mensen die zich spontaan aanmelden zonder voorafgaande afspraak.

Eens een klacht geregistreerd - en zeker bij het verdere onderzoek - wordt er vaak wel intensief en rechtstreeks gecommuniceerd met de betrokkenen.

2.2.3. Wie dient een klacht in?

| | | | |
|--------------------------------------|---------------------|-----|--------|
| Wie dient een klacht in? GO! 2019 | ouder | 249 | 72,6 % |
| | leerling of cursist | 34 | 10 % |
| | personeelslid | 46 | 13,4 % |
| | andere | 14 | 4 % |

Als we het aantal klachten ingediend door ouders en leerlingen of cursisten naast het totale aantal leerlingen en cursisten in het GO! plaatsen - ruim 340.000 in 2019 - stellen we vast dat 0,08 % een klacht indient. Ongeveer evenveel dus als de voorbije jaren.

In het GO! waren in 2019 ongeveer 39.000 medewerkers actief. Hiervan hebben er 46 een formele klacht ingediend. Het gaat hierbij om een lichte daling ten aanzien van 2018 (van 0,16 % naar 0,11 %).

Bijna 73 % van het aantal klachten in 2019 is afkomstig van **ouders**. De voorbije vijf jaren was hun aandeel nooit hoger (55 % in 2015).

In 2019 is het aantal klachten van **personeelsleden** teruggevallen tot 13,4 %, daar waar het aandeel de voorbije jaren veeleer rond de 20 % schommelde.

Sinds september 2014 is de regelgeving over 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 of formele verzoeken tot psychosociale interventie – individueel of collectief). Dit kanaal blijkt intussen (beter) bekend en de implementatie van deze regelgeving heeft mee het aandeel klachten van personeelsleden beïnvloed. Tussen de gegevens van de scholengroepen duiken er anderzijds ook klachten op die net hierover gaan. Er is blijkbaar nog altijd een grijze zone voor klachten die veeleer informeel zijn.

Volledigheidshalve moeten we ook vermelden dat personeelsleden pas sinds 2013 formeel gebruik kunnen maken van de klachtenprocedure om problemen aan te kaarten in verband met hun werksituatie, arbeidsbetrekkingen en de toepassing van de rechtspositieregeling. Voordien werden dergelijke klachten van personeelsleden als niet-ontvankelijk beschouwd.

Nooit eerder was het aandeel klachten ingediend door **leerlingen of cursisten** zo groot (10 %). Een cijfer dat ook al in 2018 opviel (9,3 %). In het GO! staat de leerling dan ook echt centraal, ook als die zich kritisch opstelt en vragen heeft bij dingen die anders of beter kunnen. We willen deze stem niet verloren laten gaan.

2.2.4. Hoe bereiken ons de klachten?

| | | | |
|---|---|-----|--------|
| Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen GO! 2019 | rechtstreeks van de klager | 324 | 92,9 % |
| | via de centrale diensten GO! | 7 | 2 % |
| | via een kabinet | 0 | 0 |
| | via de Vlaamse Ombudsdienst | 5 | 1,4 % |
| | via het georganiseerde middenveld (bv. belangenverenigingen, vakbonden) | 6 | 1,7 % |
| | andere kanalen (bv. arts, advocatenkantoor, verzekeringsmaatschappij,...) | 7 | 2 % |

Opmerking: soms wordt eenzelfde klacht via verschillende kanalen ingediend, al dan niet op hetzelfde moment

Net als de voorbije jaren dient het merendeel van wie een klacht indient ook in 2019 zelf rechtstreeks en in eigen naam een klacht in. Nooit was het percentage zo hoog (bijna 93 %).

Ook in 2019 zijn er mensen die eenzelfde klacht bij verschillende instanties tegelijk indienen, in de hoop dat die sneller of anders wordt behandeld of in elk geval ergens wordt opgepikt (bv door de Vlaamse Ombudsdienst, de inspectie of de vakbond). Soms leidt dit tot verwarring en extra werk voor de klachtenbehandelaars, omdat deze externe instanties vaak een heel dossier opvragen, zodat er een aparte communicatielijntje moet worden opgezet tot de klacht is afgerond.

Een aantal mensen die een klacht indienen neemt geen genoegen met een voorgestelde 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 tegemoet te komen.

2.3. Aanbevelingen

De volgende concrete acties sluiten aan bij al 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.

Wie een klacht wil indienen heeft nood aan duidelijke en correcte informatie over de manier waarop zij of hij dat kan en hoe de behandeling ervan zal verlopen. De informatie hierover wordt opgenomen in de **schoolreglementen**. Het is belangrijk dat de info actueel wordt gehouden, zeker als het over concrete contactgegevens gaat die weleens durven te wijzigen. De centrale diensten bieden al 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 inmiddels 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 actueel te houden.

Informatie over de klachtenprocedure wordt bij voorkeur ook verspreid via de **website** van de scholen, instellingen en scholengroepen. Momenteel is dat nog niet overal het geval omdat er vrees is 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 algemene klachtenprocedure toe en informeert over een aantal specifieke (beroeps)procedures.

De informatie verspreid via 'Mijn GO! pro' – het hernieuwde online kennisplatform voor alle GO! professionals - werd in 2019 aangepast.

De scholen en scholengroepen werken met **meldings- en registratieformulieren** voor klachten. In een aantal scholengroepen werden die 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: we 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 personeelwissels en gewijzigde rolverdelingen in de scholengroepen - zowel bij de algemeen directeurs als bij de medewerkers - is er haast permanent vraag naar **opleidingen** over klachtenbehandeling en diverse deelaspecten ervan en dan vooral 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 we dat kort op de bal spelen bij klachtenbehandeling loont. Snel reageren en het signaal geven dat de klacht ernstig wordt genomen, verhoogt het vertrouwen en de kans op een faire klachtenbehandeling. Hoe sneller een verstoorde relatie kan worden hersteld, 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 weg te nemen. Al moeten we realistisch blijven en erkennen dat we helaas niet altijd in dat opzet zullen 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 wie een klacht heeft. Zo krijgen we meer inzicht in wat er misschien fout loopt, waardoor we eventueel kunnen anticiperen en eventuele (verder uitdijende) conflicten kunnen 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 altijd het gezond verstand. In het GO! gaan we al jaren voor een klachtenbehandeling op maat en maken we werk van kwaliteitsvol contact. Hierbij zijn GO! waarden als respect, gelijkwaardigheid, oprechtheid of 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 dikwijls om een 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 iemand 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. Bovendien zijn beide partijen vaak nog een aantal jaren op elkaar aangewezen.

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! 2019 | aantal klachten behandeld binnen 45 dagen | 315 | 92 % |
| | aantal klachten behandeld na meer dan 45 dagen | 28 | 8 % |
| | gemiddeld aantal dagen om een klacht te behandelen | 17,3 d | |

Om te bepalen hoe lang de behandeling van een klacht geduurd heeft, kijken we naar de periode tussen de datum waarop de klacht ontvangen werd en de datum waarop het antwoord na behandeling verzonden werd. In het GO! streven we 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 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 altijd rond 10 %. In 2019 lag het percentage een beetje lager (8 %). De gemiddelde duurtijd voor de behandeling nam af met bijna 2 dagen.

3.2.2. Ontvankelijkheid

Via de bepalingen van de Vlaamse overheid - die werden vertaald in de klachtenprocedure bij het GO! - wordt aangeduid wanneer we klachten als ontvankelijk of als niet-ontvankelijk moeten beschouwen en dus al dan niet moeten behandelen.

| | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|------------|--------|
| Ontvankelijkheid klachten GO! 2019 | niet-ontvankelijke klachten | 112 | 32,7 % |
| | ontvankelijke klachten | 231 | 67,3 % |
| | totaal | 343 | |

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.

In 2019 zien we een wijziging in de geschetste lijn. Het aandeel van niet-ontvankelijke klachten neemt opnieuw toe naar bijna 33 %. Dit is hoofdzakelijk gelinkt aan een toename van het aantal beroepschriften tegen B- of C-attesten (die als niet ontvankelijk worden beschouwd omdat er een specifieke beroepsprocedure voor voorzien is).

Via de volgende tabellen komen de ontvankelijke en de niet-ontvankelijke klachten afzonderlijk in beeld.

3.2.2.1. Niet-ontvankelijke klachten

| Aantal niet-ontvankelijke klachten GO! 2019 | | 112 | % |
|--|--|-----|--------|
| Reden waarom een klacht niet inhoudelijk behandeld werd GO! 2019 | klacht ander onderwijsnet | 0 | 0 |
| | er werd al eerder een klacht ingediend (en behandeld) over dezelfde feiten | 1 | 0,9 % |
| | feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht | 0 | 0 |
| | er is een ander juridictioneel beroep aanhangig (bv. Raad van State) | 3 | 2,7 % |
| | beroepschrift tegen het niet toekennen van het getuigschrift basisonderwijs – beroep nog niet uitgeput | 0 | 0 |
| | beroepschrift tegen uitgereikte B- of C-attesten – beroep nog niet uitgeput | 73 | 65,2 % |
| | beroepschrift tegen de definitieve uitsluiting – beroep nog niet uitgeput | 25 | 22,3 % |
| | kennelijk ongegronde klacht | 1 | 0,9 % |
| | geen belang van de klager | 2 | 1,8 % |
| | anonieme klacht | 6 | 5,3 % |
| | klacht over algemeen beleid en regelgeving Vlaamse overheid | 1 | 0,9 % |

Net als de voorbije jaren merken we dat heel wat beroepschriften gekoppeld aan een **specifieke beroepsprocedure** door de burger verkeerdelijk als een 'gewone klacht' worden ingeschat en dat mensen zich niet onmiddellijk tot de juiste beroepscommissie wenden. Er is vooral een stijging te merken van het aandeel beroepschriften tegen B- of C-attesten. De voorbije jaren draaide het aandeel rond de 45 % ; in 2019 gaat het om ruim 65 % van de niet-ontvankelijke klachten. Er zijn geen exacte cijfers bekend van het aantal van dergelijke beroepschriften maar het aantal neemt de voorbije jaren gestaag toe. Dit uit zich nu ook duidelijk in het globale klachtenbeeld. Volledigheidshalve moeten we er ook aan toevoegen dat dergelijke bezwaarschriften in een aantal scholengroepen meteen gescheiden worden van andere klachten en in de aangereikte cijfers over de klachtenbehandeling in 2019 niet voorkomen.

Het aandeel **anonieme klachten** nam in 2019 af en halveerde ten aanzien van het cijfer voor 2018 (van bijna 10 naar 5 %). Dit betekent evenwel niet dat de informatie die anoniem wordt aangereikt niet gecheckt of ernstig genomen wordt.

3.2.2.2. Ontvankelijke klachten

| Aantal ontvankelijke klachten GO! 2019 | | 231 | % |
|---|--|-----|--------|
| Mate van gegrondheid GO! 2019 | gegronde klachten | 70 | 30,3 % |
| | deels gegronde klachten | 79 | 34,2 % |
| | ongegronde klachten | 62 | 26,8 % |
| | klachten waarover geen oordeel mogelijk is | 11 | 4,8 % |
| | klachten nog in behandeling | 9 | 3,9 % |

Van alle ontvankelijk bevonden klachten werd de mate van gegrondheid nagegaan. In 2019 werd bijna 65 % na behandeling als **gegrond of deels gegrond** beschouwd. In 2018 ging het nog om bijna 70 %. In 131 van de 149 gevallen blijken we tot een oplossing of een gedeeltelijke oplossing te zijn gekomen. Dit is goed voor ruim 88 %, een cijfer dat aantoont dat een bemiddelende aanpak vruchten kan afwerpen.

Het aandeel **ongegronde klachten** steeg voor het derde jaar op rij (van 17,8 % in 2017 naar 26,8 % in 2019). Het aandeel klachten waarover **geen oordeel mogelijk** is bleef status quo ten aanzien van 2018.

Negen 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 we volgens kalenderjaren moeten rapporteren zorgt hier en daar voor wat extra verwarring. In het onderwijs denken en werken we nu eenmaal in schooljaren.

Om in grote lijnen de oorzaak van de klacht na te gaan, toetsen we gegronde en deels gegronde klachten aan een aantal **ombudsnormen** die de voorbije jaren werden toegepast. Voor 2019 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! 2019 | 149 | % |
|---|-----|--------|
| De klager gaat niet akkoord met de beslissing van de bestuursinstelling | 22 | 14,7 % |
| De klager vindt dat de beslissing van de instelling te lang uitblijft | 7 | 4,7 % |
| De klager vindt de informatieverstrekking ontoereikend | 14 | 9,4 % |
| De klager klaagt over de bereikbaarheid van de instelling | 8 | 5,4 % |
| De klager voelt zich onheus bejegend | 98 | 65,8 % |

Al jaren op rij is het zich onheus bejegend voelen de meest voorkomende reden waarom een klacht wordt ingediend. Het gaat hier voor alle duidelijkheid om een gevoel; hieruit blijkt niet dat wie een klacht heeft effectief onheus behandeld werd.

In onderstaande tabel wordt de verspreiding aangeduid van de ontvankelijke klachten over de diverse (onderwijs)instellingen.

| Ontvankelijke klachten volgens (onderwijs)instelling – GO! 2019 | 231 | % |
|---|------------|----------|
| kinderopvang | 6 | 2,6 % |
| basisonderwijs | 111 | 48 % |
| buitengewoon basisonderwijs | 12 | 5,2 % |
| secundair onderwijs | 65 | 28 % |
| buitengewoon secundair onderwijs | 8 | 3,6 % |
| volwassenonderwijs | 12 | 5,2 % |
| deeltijds kunstonderwijs | 2 | 0,9 % |
| internaten | 4 | 1,8 % |
| clb's | 3 | 1,3 % |
| scholengroep | 7 | 3 % |
| centrale diensten | 1 | 0,4 % |

Het spreekt voor zich dat het merendeel van de klachten over onderwijsniveaus handelen waarvan het GO! de meeste instellingen heeft, met name het gewoon basis- en secundair onderwijs.

3.2.3. Klachtenbeeld

In dit onderdeel focussen we op het klachtenbeeld in 2019 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 op zich. 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 of cursisten als andere burgers.

3.2.3.1. Klachten ingediend door burgers (niet-personeelsleden)

| Overzicht van de klachten van BURGERS in verschillende categorieën – GO! 2019 (geen klachten van personeelsleden) | | | | | |
|---|---------|------------------|-----------|--------------------------|--------------|
| onderwerp | gegrond | deels gegrond | ongegrond | geen oordeel mogelijk | totaal |
| een handeling of houding van de directeur | 11 | 22 | 19 | 1 | 53 21,3 % |
| een handeling of houding van een personeelslid | 19 | 12 | 9 | 5 | 45 18,1 % |
| het uitblijven van een beslissing | 5 | 2 | 0 | 0 | 7 2,8 % |
| de bereikbaarheid van de instelling | 4 | 1 | 0 | 0 | 5 2 % |
| het verloop van een beroepsprocedure tegen het niet toekennen van een getuigschrift basisonderwijs (niet het beroepsschrift zelf) | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 0,8 % |
| het verloop van een beroepsprocedure tegen een B- of C-atteest (niet het beroepsschrift zelf) | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 1,2 % |
| het verloop van een beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting (niet het beroepsschrift zelf) | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 1,6 % |
| een tucht- of ordemaatregel die ten aanzien van leerlingen werd genomen (uitgezonderd de definitieve uitsluiting) | 1 | 3 | 3 | 0 | 7 2,8 % |
| de inbeslagname van persoonlijke bezittingen | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 0,4 % |
| de organisatie van activiteiten door de school | 1 | 0 | 5 | 0 | 6 2,4 % |
| pesten van leerlingen door leerlingen op school | 5 | 7 | 3 | 2 | 17 6,8 % |
| de informatieverstrekking door de school | 12 | 6 | 4 | 0 | 22 8,8 % |
| de informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 0,8 % |
| schooloverlast | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| zorg voor en begeleiding van leerlingen | 3 | 7 | 3 | 3 | 16 6,4 % |
| zorg voor en begeleiding van leerlingen met specifieke noden | 2 | 6 | 4 | 2 | 14 5,7 % |
| de materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen,... | 8 | 3 | 1 | 0 | 12 4,8 % |
| financiële zaken: de maximumfactuur, schoolkosten,... | 3 | 4 | 1 | 1 | 9 3,6 % |
| veiligheid en hygiëne in de school | 3 | 2 | 2 | 0 | 7 2,8 % |
| leerlingenvervoer | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 1,2 % |
| andere | 4 | 4 | 5 | 1 | 14 |

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 het standaard 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 2019 ging het bijvoorbeeld om klachten die te maken hadden met het niet respecteren van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

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 2019 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. Een cijfer dat voor 2019 opvalt heeft te maken met klachten over de materiële staat van (school)gebouwen (4,8 %).

Anderzijds merken we ook dat scholengroepen die doelbewust inzetten op een inhaaloperatie op het vlak van infrastructuur – vaak een operatie op lange termijn – net nu klachten genereren omtrent sluiting of verhuis van scholen of vestigingsplaatsen.

Dat er ogenschijnlijk steeds klachten blijven komen 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 voortdurend nood aan concrete acties en beleidsinitiatieven die zich op deze thema's toespitsen.

Van de 249 klachten (en deelaspecten ervan) ingediend door burgers in 2019 gaan er zo'n 98 over een handeling of houding van een directeur of een personeelslid van een school of instelling (39,4 %). De voorbije jaren lag dit aandeel altijd rond 40 %.

Wanneer klachten over een bepaalde directeur of een bepaald personeelslid zich opstapelen zijn we extra alert. Ook in 2019 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 2019 speelden scholengroepen in op problemen die werden aangekaart. Bestaande afspraken en gevoerd beleid werden bijgestuurd en nieuwe initiatieven werden uitgewerkt. Het ging bijvoorbeeld om bijgestuurde afspraken rond toiletbezoek, technische aanpassingen van veiligheidssystemen (o.a. buitenverlichting) of om projecten rond een hernieuwd sanctioneringsbeleid. Scholengroepen kunnen altijd 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! 2019 | | | | | |
|---|---------|------------------|-----------|--------------------------|--------------|
| onderwerp | gegrond | deels gegrond | ongegrond | geen oordeel mogelijk | totaal |
| een handeling of houding van de directeur | 4 | 7 | 8 | 0 | 19 35,2 % |
| een handeling of houding van een ander personeelslid | 1 | 1 | 5 | 0 | 7 13 % |
| het uitblijven van een beslissing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| de informatieverstrekking | 1 | 4 | 1 | 0 | 6 11,2 % |
| welzijn op het werk | 2 | 2 | 4 | 0 | 8 14,8 % |
| psychosociale risico's (o.a. stress, burn-out, conflicten) | 3 | 4 | 1 | 0 | 8 14,8 % |
| pesten, agressie en ongewenst seksueel gedrag op het werk | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| de toepassing van het statuut | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 3,7 % |
| een niet-heraanstelling als tijdelijke | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 1,8 % |
| andere | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 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 zijn sinds 2013 ook 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.

Net als in de afgelopen jaren bestond de **top 3 van klachten van personeelsleden** in 2019 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 54 klachten (en deelaspecten ervan) ingediend door personeelsleden in 2019 zijn er 26 gericht tegen een handeling of houding van de eigen directeur of een collega (48,2 %). Voor het vierde jaar op rij daalt het aantal klachten van personeelsleden. Mogelijk ligt de verklaring in het feit dat de specifieke klachtenprocedure inzake psychosociale risico's op het werk verder of beter ingeburgerd geraakt. Over deze procedure en verzoeken tot psychosociale interventie wordt - zoals eerder al aangestipt - via een ander kanaal gerapporteerd.

Tussen 2015 en 2018 was een stijging vast te stellen van het aandeel klachten over het niet heraanstellen als tijdelijke. In 2015 ging het om 5 %; in 2018 was het aandeel opgeklommen naar 12,6 %. In 2019 is dit cijfer teruggevallen tot 1,8 %. Vermoedelijk heeft dit te maken met wijzigingen in de regelgeving rond de opbouw van het voorrangrecht TADD (tijdelijke aanstelling van doorlopende duur) die nog niet voldoende gekend waren en voor verwarring zorgden onder personeelsleden.

3.3. Aanbevelingen

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 'Mijn 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 of 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 of instellingen en medewerkers van de scholengroep zelf verder en diepgaander te sensibiliseren. Bij personeelwissels of gewijzigde rolverdelingen kan dan makkelijker worden teruggegrepen naar al 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. Er wordt gevraagd hierin te snoeien of een aantal procedures te bundelen. De regelgever heeft verschillende **specifieke (beroeps)procedures** uitgewerkt, bijvoorbeeld gekoppeld aan beslissingen over B- of 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 of instellingen en scholengroepen wordt gevraagd om bij het meedelen van een mogelijk aan te vechten beslissing altijd de geldende beroepsprocedure in de brief te vermelden.

Maar de verwarring over **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 medewerkers soms wat onvoorbereid mee te maken krijgen en die een impact hebben op de eigen klachtenbehandeling. Zo is er bijvoorbeeld de Commissie Zorgvuldig Bestuur, de Commissie Leerlingenrechten, het Kinderrechtencommissariaat of de Vlaamse Toezichtscommissie voor de verwerking van persoonsgegevens.

Ook hier kunnen we opnieuw verwijzen naar de soms grijze zone tijdens de informele behandelingsfase van klachten over 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 al gekende onderwijsproblematieken en -evoluties, zodat we met kennis van zaken over een concreet thema aan de slag kunnen gaan en de dienstverlening bijsturen of verbeteren. In 2019 werd hier verder op ingezet en werd het nascholingsaanbod ook 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 we uit het klachtenbeeld lessen trekken om de dienstverlening aan de burger te verbeteren. Het GO! heeft dit de voorbije jaren altijd uitdrukkelijk onderschreven en tracht doelbewust vorm te geven aan het klachtenmanagement in al zijn geledingen.

Klachten beschouwen als een kans 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! zijn we daarvan al 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 2019 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 vierde jaar op rij merken we dat het aantal formele klachtendossiers dat hierover bij de scholengroepen werd ingediend nog altijd beperkt is. Dit betekent evenwel niet dat deze problematiek niet leeft ter plekke. Uit andere rapporteringskanalen blijkt dat dit wel degelijk hot items zijn maar uit de klachten ingediend in 2019 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 de klachtenprocedure in het GO!;
- evoluties opvolgen over klachtenbehandeling binnen de Vlaamse overheid, met name in het Vlaams *Bestuursdecreet*;
- contacten onderhouden met de Vlaamse Ombudsdienst en afstemmen bij eventuele klachten;
- instaan voor correcte opvang en vriendelijk onthaal van wie een klacht heeft; die wordt indien nodig of mogelijk op zijn of haar gemak gesteld;
- wie een klacht heeft correct doorverwijzen naar de bevoegde klachtenbehandelaar

Wie verkeerdelijk een klacht op het centrale niveau indient, ontvangt onmiddellijk de nodige informatie over waar hij of zij wel met die klacht terecht kan. De vertrouwelijkheid van dit gesprek wordt gewaarborgd. Met de burger wordt afgesproken of de klacht wordt doorgestuurd naar de scholengroep. Een klacht wordt enkel met akkoord van wie de klacht indient doorgestuurd, om niemand in problemen te brengen. De ervaring leert dat hij of zij meestal liever zelf contact opneemt met de scholengroep of eerst de situatie wil afwachten alvorens acties te ondernemen. In een aantal gevallen wil die ook gewoon zijn of haar verhaal eens kwijt. De klachtencoördinator biedt in dat 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;
- als dat wordt gewenst, 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 of 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.

De medewerkers worden jaarlijks geïnformeerd over de resultaten van de klachtenbehandeling. In 2019 werd bijkomend toelichting verschaft tijdens een apéro-moment en specifiek vraaggericht voor een afdeling.

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 we 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 kiezen ze voor een samenwerkingsvorm waarbij medewerkers van de scholengroep ondersteuning bieden bij de klachtenregistratie 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 kiezen ze bewust 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 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 doen ze 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 trachten we 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 gedachten te wisselen en van elkaar te leren. Er wordt ook altijd getracht wat dieper in te zoomen op een klachtentema.

In 2019 kwam het klachtennetwerk tweemaal samen. In mei ging het over de resultaten van de klachtenbehandeling in 2018 en het Vlaams Bestuursdecreet versus de eigen GO! klachtenprocedure. Tijdens de bijeenkomst van december lag de focus op de voorbereiding van de rapportering en werd stil gestaan bij de rol en samenwerking met de politie (en de vele linken met concrete klachtendossiers).

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. 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

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 altijd 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 we 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 of -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 scheidt sowieso een band over de grenzen van de scholengroepen heen.

Communicatie blijkt eens te meer een sleutelbegrip bij klachtenbehandeling. Duidelijkheid verschaffen bij wat met bepaalde beslissingen bedoeld wordt 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. We wensen daar permanent op in te zetten en de kwaliteit van het aanbod te bewaken en bij te sturen indien nodig.

In 2019 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.

Het voornemen bestaat nog altijd om een concreter zicht te krijgen op het **aantal bezwaren dat wordt ingediend binnen specifieke beroepsprocedures**, bijvoorbeeld rond beslissingen over B- of C-attesten of definitieve uitsluiting.

5. Conclusie

Elk jaar bundelt het GO! de klachten die bij de scholengroepen en de centrale diensten worden ingediend. De structuur van het verslag mag dan wel gelijklopend zijn over de jaren, de inhoud ervan is dat allerminst. Elk jaarverslag is uniek en bevat een verzameling aan kleine en grote bezorgdheden, soms zeer operationeel van aard, soms meer beleidsmatig, met een ruimere impact.

Maar altijd start het vanuit een signaal van iemand die het GO! laat weten wat hem of haar bezig houdt. Dergelijke signalen willen we de aandacht geven die ze verdienen, ook al is er niet altijd onmiddellijk een passend antwoord en vergt het soms tijd om samen naar een oplossing toe te werken.

Haast traditiegetrouw kunnen we concluderen dat het klachtenbeeld binnen het GO! veelzijdig en divers is, in lijn met een veelheid aan onderwijsthema's. Sommige onderwerpen keren telkens terug, andere items drijven eerder mee op de golven van de actualiteit.

Een bemiddelende aanpak – waarbij we open en eerlijk communiceren en oprecht bereid zijn naar elkaars verhaal te luisteren – leidt in veel gevallen ook tot succes. In 88 % van de gegrond en deels gegrond verklaarde klachten kwamen we ook daadwerkelijk tot een gedragen en gedegen oplossing.

Het vergt heel wat inspanningen om de kwaliteit van de werking en dienstverlening in kaart te brengen, te analyseren, te evalueren en bij te sturen. En het werk is nooit af.

Werken aan kwaliteit is en blijft een continu proces en via een doorgedreven klachtenmanagement kunnen we daar mee vorm aan geven. Het blijft een uitdaging hier telkens op in te spelen met gepaste maatregelen en bijstellingen.

Waarden als respect, gelijkwaardigheid, oprechtheid of eerlijkheid, openheid, betrokkenheid en engagement die centraal staan in het PPGO!, vormen niet alleen sleutelbegrippen voor een waarde(n)vol onderwijs maar leiden evenzeer tot een waarde(n)volle klachtenbehandeling.

Het aandeel klachten van leerlingen of cursisten was nooit hoger dan in 2019. Als mondige wereldburgers laten zij niet alleen hun stem horen over dagelijkse problemen 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'.

Participatie is voor het GO! geen loos begrip, ook niet als het erop aankomt een globaal 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. Naar jaarlijkse gewoonte willen we dan ook diegenen bedanken die daar in 2019 toe hebben bijgedragen.

Februari 2020

Bijlage : Overzichtslijst scholengroepen, algemeen directeurs en klachtencoördinatoren (versie februari 2020)

KLACHTENRAPPORTAGE 2019 – UNIVERSITEIT GENT

Het eerste deel van deze rapportage (I. Algemeen) brengt verslag uit over de klachten van derden over de werking en de handelingen van de UGent, behandeld door de klachtenbehandelaar van de UGent, zoals voorzien in Afdeling 2, Hoofdstuk 5 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018, in werking getreden op 1 januari 2019. Het tweede deel (II. Ombudsdienst voor studenten aan de UGent) rapporteert over de aangelegenheden ressorterende onder de Onderwijs- en examenregeling, behandeld door de institutionele ombudsdienst van de UGent.

I. ALGEMEEN

1.1. Opdracht

Het Bestuursdecreet van 7 december 2018 voorziet in een klachtenprocedure waarbij derden bij een overheidsinstantie klacht kunnen indienen over de werking of de handelingen van (personeelsleden van) de overheidsinstantie. 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.

Klachten van personeelsleden over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling vallen evenwel niet onder het toepassingsgebied (deze worden behandeld door de interne ombudspersoon).

1.2. Behandelde klachten in 2019

Cijfers:

| | | |
|--|---|----|
| - Totaal aantal klachten ontvangen in 2019: | | 10 |
| - Afgesloten: | 4 | |
| o gegrond: | | 2 |
| o ongegrond: | 2 | |
| - Nog (verder) in behandeling: | 5 | |
| o deels gegrond, deels ongegrond, deels hervat | | 1 |
| o nog in onderzoek | | 4 |

Er zijn in 2019 evenveel klachten ontvangen als in het jaar 2018. Diverse klachten zijn nog in behandeling. De klachten blijven eerder divers van aard. Er is wel, in vergelijking met 2018 waar er geen dergelijke klachten waren, een toename van klachten inzake de inschrijving- en uitschrijvingsprocedure voor studenten en de ontvangen informatie in dat verband.

Inhoud van de klachten en resultaat van de klachtenbehandeling:

Klacht 1

Oordeel: ongegrond

Inhoud klacht:

Klager betwist, reeds een jaar vóór indiening van de klacht, de invordering door de UGent van een factuur m.b.t. het inschrijvingsgeld voor een postgraduaatsopleiding. Dit niet zozeer omwille van het vermeend niet-verschuldigd zijn van de factuur, maar wel omdat zij foutieve informatie van de UGent zou hebben gekregen op basis waarvan zij de keuze gemaakt heeft zich uit te schrijven, daar zij meende een deel van het inschrijvingsgeld niet verschuldigd te zullen zijn, terwijl zij zich anders mogelijks niet zou hebben uitgeschreven. Klager had zich in het AJ 2017-2018 ingeschreven voor een postgraduaat. Zij wenste zich, enkele maanden na inschrijving, terug uit te schrijven. Zij beweert geen (duidelijke) informatie op de website te hebben gevonden omtrent de mogelijkheid en gevolgen van een uitschrijving voor een postgraduaat; daarenboven zou deze informatie niet stroken met de bepaling in het Onderwijs- en Examenreglement. Om die reden heeft zij telefonisch contact genomen en kwam zij terecht bij de algemene infobalie van de UGent in november 2017. Op dat moment had zij nog geen factuur voor het definitieve inschrijvingsbedrag ontvangen, enkel een factuur voor het vaste bedrag. De medewerker van de infobalie, wiens naam klager zich niet meer herinnert, zou aan de telefoon gezegd hebben dat klager zich geen zorgen diende te maken en dat de dienst studiegeld dit intern zou regelen en de factuur zou aanpassen als zij zich zou uitschrijven. De medewerker zou niet gesproken hebben van de termijnen/limieten inzake uitschrijving, noch van het feit dat terugbetaling voor een postgraduaat niet mogelijk is. De medewerker zou niet doorverwezen hebben naar een andere dienst, zoals de dienst studiegeld. Klager schreef zich vervolgens uit, maar tot haar verbazing ontving zij in december 2017 een factuur voor het inschrijvingsgeld van ca 2300 EUR. Na herhaaldelijk contact met de klager heeft de facultaire dienst een kwijtschelding gegeven op bepaalde onderdelen van de factuur, wat kan cf. het Onderwijs- en Examenreglement (OER) 2017-2018, waardoor deze gebracht werd op ca 1300 EUR. Klager blijft deze (ook verminderde factuur) evenwel protesteren. Klager begrijpt dat een (late) uitschrijving financiële gevolgen heeft, maar zij wil vooral aanklagen dat zij op een incorrecte manier geïnformeerd werd door de baliemedewerker, terwijl die informatie voor haar cruciaal was in haar beslissing om al of niet uit te schrijven.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Zonder per definitie te willen beweren dat klager ongelijk heeft of zou liegen, is het onmogelijk gebleken om na te gaan of de bewering van klager klopt, en met name of een medewerker van de algemene infobalie van de UGent, wiens naam niet gekend is, in november 2017 (dus ruim meer dan een jaar vóór ontvangst van de klacht) onjuiste informatie zou hebben gegeven via de telefoon, meer nog een dermate vertrouwen zou hebben gecreëerd opdat klager, zonder verdere bevestiging of navraag bij de faculteit of dienst studiegeld, ervan mocht uitgaan dat zij bij uitschrijving niet meer het integrale inschrijvingsgeld diende te betalen. Bij de infobalie weet men dit niet, en klager is ten andere zelf niet altijd eenduidig over wat de baliemedewerker heeft meegedeeld, minstens kan hieruit niet afgeleid worden dat de baliemedewerker met zekerheid had gesteld dat het integrale inschrijvingsgeld niet verschuldigd zou zijn. Het valt onmogelijk na te gaan welke exacte informatie de baliemedewerker destijds telefonisch zou hebben gegeven aan de klager, en of de klager er inderdaad zonder meer op mocht vertrouwen dat een (groot) deel van het inschrijvingsgeld niet verschuldigd zou zijn bij een uitschrijving na 1 november en dit in weerwil van de bepaling in het OER 2017-2018. Er kan verder vastgesteld worden dat de algemene informatie inzake uitschrijving en al of niet terugbetaling van (een deel van) het inschrijvingsgeld op de UGent-website te vinden is, alsook het feit dat bij vragen (of onduidelijkheden) men de afdeling studiegeld moet contacteren, alsook terug te vinden is in het OER van 2017-2018. De concrete informatie inzake het postgraduaat was tevens vermeld werd op de webpagina van het postgraduaat zelf. De factuur werd alsnog voor een substantieel deel kwijtgescholden (althoewel klager hierop strikt genomen geen recht had). Meer is niet mogelijk gebleken. De klacht kan geen juridische grond vormen om de factuur te betwisten. Maar ook in het kader van het Bestuursdecreet kan de klacht (ontvangen van onjuiste informatie) niet als bewezen/gegrond bevonden worden.

Klacht 2

Oordeel: gegrond

Inhoud klacht:

Klager wenste zich als werkstudent in te schrijven aan de UGent, maar gezien de inschrijving in persoon dient te gebeuren (zich fysiek begeven naar de UGent) en de dienst enkel overdag open is en nooit 's avonds of in het weekend, was dit voor klager niet haalbaar. Een inschrijving per e-mail werd niet toegelaten. Klager vond dit vooral erg omslachtig voor opleidingen die niet leiden tot een diploma. Hij wenste zich immers in te schrijven voor een korte lessenreeks gegeven als permanente vorming. Klager pleitte voor een gebruiksvriendelijk online mogelijkheid om te kunnen inschrijven voor opleidingen die niet leiden tot een diploma.

Antwoord/resultaat onderzoek:

De afdeling Studentenadministratie heeft het probleem erkend. Zeker wat permanente vormingen betreft, wordt vaker de vraag gesteld naar een online inschrijvingsmogelijkheid. Men is volop bezig met het ontwikkelen van een mogelijkheid om via e-ID in te schrijven voor een permanente vorming. Aan klager werd het (voorlopige) alternatief geboden om iemand een volmacht te geven die in zijn plaats naar de UGent kan komen om de inschrijving te voltooien. Dit hoeft geen notariële volmacht te zijn, in tegenstelling tot hetgeen klager meende.. Recent, en in opvolging van deze klacht, werd nog eens de vraag gesteld aan de afdeling Studentenadministratie of het online platform ondertussen beschikbaar is. Het online inschrijven zal mogelijk zijn vanaf de zomer van 2020 en dus voor de inschrijvingen voor het nieuwe AJ 2020-2021.

Klacht 3

Oordeel: ongegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in omtrent de dienstverlening vanuit Divergent, een dienst binnen de UGent. Divergent voert coachingtrajecten uit in opdracht van de VDAB. Klager zat in een dergelijk coachingtraject. Hij stelde dat zijn begeleiding bij Divergent eruit bestond dat hij één keer om de drie weken een gesprek had met zijn jobcoach over zijn zoektocht naar gepast werk. Tijdens die gesprekken zou meermaals gesuggereerd zijn om naar vast werk te zoeken beneden zijn opleidingsniveau en zou ook geopperd zijn om naar vast werk te zoeken via uitzendbureaus. Klager vindt dat hijzelf mag definiëren wat hij begrijpt onder 'gepast werk'. Klager vond dat een organisatie die verbonden is aan een universiteit en die wordt gefinancierd met overheidsmiddelen andere resultaten moet kunnen aanbieden dan een lukraak uitzendkantoor. Klager vond dat Divergent in gebreke bleef om een gepaste job te vinden. Hij vond dat Divergent zich beperkte tot geijkte methoden en procedures terwijl zijn probleem wellicht een ad hoc oplossing vereiste.

Antwoord/resultaat onderzoek::

Divergent voert coachingtrajecten uit in opdracht van de VDAB, op de manier die de VDAB voorschrijft. Divergent wordt opgevolgd door de VDAB op niveau van "compliance" om te garanderen dat de werking van Divergent conform de door VDAB vooropgestelde richtlijnen is. Verder kon, na studie van het dossier, vastgesteld worden dat heel wat beweringen van klager onjuist waren of dienden te worden genuanceerd. Op de momenten dat klager in begeleiding was bij Divergent werden alle mogelijke stappen gezet, maar kon hieruit geen concrete actie (bemiddeling, stage, IBO,...) volgen aangezien klager weinig bereidheid vertoonde om mee te werken en de werking van VDAB/Divergent continu in vraag stelde. Klager ging niet maximaal in op het aanbod van Divergent omdat hij er weinig geloof aan hechtte. Hij wenste zelf te bepalen welke acties ondernomen mochten worden. Indien klager wenste dat Divergent hem maximaal ondersteunde in het vinden van een passende job, was het de bedoeling om volledig op het aanbod in te gaan. Het kernelement is dat hijzelf eerder zelfstandig wilde opereren binnen het traject en geen maximaal gebruik maakte van het dienstverleningsaanbod. Wat uiteraard zijn goed recht is. Alleen valt een klacht omtrent de slechte werking/dienstverlening van Divergent en een beweerd gebrek aan resultaat dan moeilijk te rijmen.

Klacht 4

Oordeel: nog in behandeling (nog info te geven aan Vlaamse Ombudsdienst)

Inhoud klacht:: Klager, een voormalig Erasmusstudente uit Servië, die in 2014 aan de UGent studeerde, zou tijdens haar periode aan de UGent, gedwongen opgenomen zijn omwille van psychologische problemen. Zij meent dat haar rechten (mensenrechten) geschonden zijn, dat de UGent een

belangrijke rol speelde in haar gedwongen opname, en dat de UGent, zonder haar vraag daartoe, onrechtmatig optrad als haar wettige vertegenwoordiger, terwijl enkel haar ouders dit konden doen terwijl deze niet geïnformeerd waren. Zij vraagt om haar medisch dossier te bezorgen van het UZ Gent en PC Sleidinge, alsook informatie rond haar verzekeringsdossier, en ruimer algemene informatie/uitleg van hetgeen haar overkomen is tijdens haar verblijf in België (dezelfde vraag zou zij gericht hebben aan de stad Gent, maar nog geen informatie ontvangen hebben).

Antwoord/resultaat onderzoek:: interne informatie/uitleg werd en wordt nog verzameld; er wordt nu nog geantwoord aan de Vlaamse Ombudsdienst. De UGent, als onthaalinstelling, beschikt echter niet over een medisch dossier van de ziekenhuizen.

Klacht 5

Oordeel: nog in behandeling

Inhoud klacht: Klager, uit Georgië, wenste zich aan de UGent in te schrijven als student en beweert foutieve informatie omtrent de nodige documenten ontvangen te hebben en onheus behandeld te zijn geweest. Klager zou eerst vernomen hebben dat een Georgisch diploma voldoende was, maar wanneer klager zich begaf naar de inschrijvingsbalie zou hij vernomen hebben dat hij nog heel wat andere zaken in orde diende te brengen met verwijzing naar de informatie op de UGent-website. Klager vond deze informatie niet duidelijk en wist aan de hand van wat hij te horen kreeg aan de inschrijvingsbalie niet meer goed wat hij nu in orde diende te brengen om te kunnen inschrijven. Wanneer zijn partner nogmaals langs ging bij de inschrijvingsbalie voor nadere uitleg zou de medewerker passief agressief gereageerd hebben, niet geloofd hebben dat zij in eerste instantie van een collega foutieve informatie hadden gekregen, en zou verder niet geholpen hebben. Op vandaag zou klager nog steeds niet weten wat hij precies in orde moet brengen voor diens inschrijving. Klager heeft het gevoel dat hij als internationale student niet voldoende geholpen wordt, ook rekening houdend met de taalbarrière en dat de UGent-medewerker(s) onvoldoende meedenken over de opties om zo snel en zo goed mogelijk te kunnen voldoen aan de inschrijvingsvoorwaarden/documenten.

Antwoord/resultaat onderzoek: Wordt opgenomen met de afdeling Studentenadministratie wat betreft de ontvangen informatie en houding van de betrokken medewerker, om na te gaan of de aanklacht al of niet terecht is, alsook om sowieso te komen tot een duidelijk bericht over wat klager zoal in orde moet brengen om te kunnen inschrijven (deze informatie is nochtans ook, in het Engels, te vinden op de infopagina van de UGent).

Klacht 6

Oordeel: deels gegrond, deels ongegrond, maar ook deels nog (opnieuw) in behandeling

Inhoud klacht: Klager, vader van een studente, deed in een stroom van opeenvolgende mails met telkens nieuwe vragen gericht aan de betrokken faculteit, zijn beklag over het feit dat een vak, binnen een Nederlandstalige opleiding, in het Engels werd gedoceerd. Hij vond de regelgeving niet duidelijk en wenste bevestiging dat studenten het vak ook in het Nederlands kunnen volgen. De faculteit had gewezen op de regels in het Onderwijs- en Examenreglement (OER) dat een vak in het Engels kan gedoceerd worden onder bepaalde voorwaarden, waarna klager vroeg om hem de motivering van de faculteitsraad te bezorgen en welke taalbegeleidingsmaatregelen door de faculteit genomen werden, zoals dit voorzien wordt in het OER. Hij vroeg zich af hoe een student, die het Engels niet machtig is, de lessen nuttig kan volgen en het lesmateriaal nuttig kan verwerken. Ondertussen zat het dossier ook bij de institutionele ombudsdienst. Na het verder geven van informatie, o.a. ook over het gegeven dat wie in België een secundair diploma haalt een vak kan volgen in het Engels (voldoende kennis heeft om Engelse teksten te lezen en te begrijpen) en dat er altijd taalbegeleiding kan gegeven worden, werd er uiteindelijk op gewezen dat hij geen belang had in deze, maar zijn dochter steeds contact kan opnemen met de faculteit, en werd hij doorverwezen naar de klachtenbehandelaar, nu de klager maar bleef mailen en vragen stellen en zijn ongenoegen uiten, terwijl zijn dochter zelf had aangegeven geen enkel probleem te hebben met het feit dat het vak in het Engels gedoceerd werd en zich excuseerde voor de vele mails van haar vader.

Antwoord/resultaat onderzoek: Waar klager reglementaire onduidelijkheden aankaartte, diende de klacht als ongegrond te worden afgewezen en werd hem door de klachtenbehandelaar de nodige toelichting gegeven. Waar klager geen nadere informatie had gekregen over de motivering van de faculteit om het vak in het Engels te doceren en welke de exacte taalbegeleidingsmaatregelen waren, diende de klacht als gegrond te worden beschouwd nu klager effectief geen belang hoeft aan te tonen om deze algemene informatie te bekomen van de UGent (het betreft immers geen persoonlijke informatie die specifiek betrekking had op het studietraject van zijn dochter). Na navraag bij de faculteit werd deze bijkomende informatie aan de klager bezorgd en het dossier afgesloten. Klager heeft nu evenwel opnieuw contact genomen met de klachtenbehandelaar via een zeer lange mail waarin hij zijn ongenoegen uit dat dit dossier zou afgesloten zijn en waarbij hij op heel veel punten bijkomende uitleg en stukken vraagt. Het dossier is heropend en in behandeling. Het moet alvast vastgesteld worden, zoals de faculteit en de institutionele ombudsdienst al hadden aangegeven, dat klager allicht met geen enkel antwoord genoegen zal nemen, en steeds verdere vragen zal stellen.

Klacht 7

Oordeel: nog in behandeling

Inhoud klacht: Klager, vader van een student, geeft aan dat zij niet aanwezig konden zijn op de infodag waarop ook de cursussen voor de opleiding van zijn dochter opgehaald konden worden. Aan de telefoon zou dan een dag meegedeeld zijn waarop zijn dochter de cursussen kon ophalen, maar op die dag kreeg zijn dochter te horen dat de cursussen niet meer voorradig waren en dienden te worden bijgesteld. Men wilde de cursussen nog downloaden als alternatief, maar het bleek dat niet alle cursussen online beschikbaar waren. Klager vindt dit een gebrek aan service en wil een stand van zaken omtrent de ontbrekende cursussen.

Antwoord/resultaat onderzoek:: Nog in behandeling wat betreft het aspect of er iets misgelopen is, of de UGent inderdaad al of niet tekort geschoten is qua dienstverlening, maar de cursussen zijn ondertussen geleverd.

Klacht 8

Oordeel: gegrond

Inhoud klacht:: Klager, voormalig personeelslid van de UGent, had zijn personeelsbadge teruggegeven in november 2018. Ten tijde van de aanwerving van klager diende nog een waarborg van 30 EUR betaald te worden voor de badges (nu is dat reeds enkele jaren niet meer het geval). De waarborg zou terugbetaald worden aan klager in juni 2019. Dat gebeurt normaal gezien twee maal per jaar (dat alle waarborgen teruggestort worden). Klager had dit in november evenwel nog steeds niet ontvangen.

Antwoord/resultaat onderzoek:: Het klopt dat aangegeven was dat terugbetaald zou worden met de betalingen van juni 2019, maar dit kende een vertraging. Ondertussen werd klager betaald.

Klacht 9

Oordeel: nog in behandeling

Inhoud klacht: Klager had gesolliciteerd op een functie als postdoctoraal onderzoeker binnen de UGent (via ERC grant) om te werken op een bepaald onderzoeksproject. Hoewel klager de functieomschrijving onduidelijk vond, meer bepaald waar een onderzoeksresultaat diende te worden bekomen dat zeer sterk aanleunde bij het resultaat van een eerder afgerond project, diende klager haar kandidatuur in nu zij ervan uitging, gezien de omschrijving, dat de promotor op zoek was naar een senior onderzoeksprofiel. Na dossierselectie werd klager op de shortlist opgenomen, maar diende zij een meer uitgewerkt onderzoeksvoorstel in te dienen op basis van een aangeleverd extract van de promotor. Op dat moment zou klager vastgesteld hebben dat het project waarop gewerkt zou worden, en de monografie die geschreven zou dienen te worden, in niks leek op de omschrijving in de oproep. Daarop stuurde klager een mail aan de promotor wijzende op de vermeende inconsistenties. Klager was uitgenodigd voor een interview waarop kandidaten ook een PowerPoint voorstelling mochten brengen, maar dit bleek zeer informeel/ongeregeld te verlopen: de interviews vonden plaats in een ruimte naast de ruimte waar alle kandidaten, ook voor andere projecten, een ontbijt konden nuttigen

en met elkaar konden overleggen/spreken, waar klager ook vernam dat sommige interviews via Skype verliepen (gedurende dewelke de aanwezige kandidaten dienden te wachten) terwijl die mogelijkheid niet aan iedereen was geboden, terwijl anderzijds de vergoeding voor reizen en verblijf niet de maaltijden tijdens het verblijf in Gent omvatte; ondanks voorleggen van facturen heeft ze geen volledige terugbetaling van haar onkosten gekregen binnen de vooraf vooropgestelde limieten. Verder vraagt klager zich af in welke mate kandidaten garanties hebben dat hun ideeën, aangebracht in hun onderzoeksvoorstel en eventuele PowerPoint, niet zouden gebruikt worden, des te meer nu het project nog erg vaag leek. Klager had de indruk dat het project vorm diende te krijgen via de interactie en uitwisseling van ideeën door de aanwezige deelnemers. De kandidatuur van klager werd uiteindelijk niet weerhouden en zij beklagt zich over het feit dat ze maanden van inspanning had kunnen vermijden als van in het begin duidelijk was welke kennis en ervaring men precies zocht. Verder uit klager haar ongenoegen over het ERC grant-systeem in het algemeen, dat deze zich vooral zou richten op jonge onderzoekers, alsook dat er weinig ruimte is voor o.a. literatuurstudie en filosofie. Zij meent dat het systeem faalt.

Antwoord/resultaat onderzoek: De selectieprocedure is niet verlopen via de directie Personeel en Organisatie, afdeling Werving en Selectie, maar via de faculteit/de promotor zelf die bevoegd zijn voor de aanwerving in het kader van dergelijke profielen. De klacht lijkt zich onder te verdelen in heel wat verschillende elementen waarvan het niet altijd duidelijk is op welk punt(en) klager meent dat (een personeelslid van de) UGent een fout beging. Zeker het laatste onderdeel van de klacht, met name hoe het ERC grant-systeem in het algemeen werkt, ligt buiten toedoen van de (impact van de) UGent. UGent neemt deel in het ERC-programma Horizon 2020 (2014-2020), maar de grant wordt toegekend en het programma wordt beheerd door ERC (European Research Council). Nog in behandeling.

Klacht 10

Oordeel: nog in behandeling

Inhoud klacht: Klager heeft haar zoon uitgeschreven aan de UGent. Aan de telefoon werd haar verzekerd dat ze het inschrijvingsgeld terug zou krijgen. Enkele dagen vóór aanvang van het academiejaar 2019-2020 stuurde zij een mail naar de faculteit die doorverwees naar de centrale studentenadministratie. Op de dag van aanvang van het academiejaar stuurde zij een e-mail naar de betrokken dienst die het uitschrijvingsformulier enkele dagen later doorstuurde met de vraag dit in te vullen, te ondertekenen en op te sturen. Aangezien klager echter de uitschrijving (opsturen van het formulier) niet had gedaan vóór aanvang van het academiejaar (maar tussen de start van het academiejaar en 1 december) kreeg zij geen volledige terugbetaling en dient ze alsnog het vast bedrag te betalen. Omwille van de mails die klager verstuurd heeft, vindt zij dat zij wel tijdig heeft uitgeschreven. Zij vraagt alsnog terugbetaling van de 108 EUR.

Antwoord/resultaat onderzoek: In behandeling.

II. OMBUDSDIENST VOOR STUDENTEN AAN DE UGENT

Opdracht

Het Decreet betreffende de rechtspositieregeling van de student (19-03-2004) voorzag in artikel II.9 de oprichting van een ombudsdienst. In de Codex Hoger onderwijs (11-10-2013) werd de bepaling 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 specifiek 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 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 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 2018-2019 en het eventuele vervolg bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen en de Raad van State.

In 2018-2019 werden in totaal 631 centrale interne beroepen ingediend. Dat zijn 32 dossiers meer dan vorig jaar waardoor we na een daling in 2017-2018 op een vergelijkbaar niveau komen met de cijfers uit 2016 (635 dossiers). Dit cijfer is zeer klein wanneer men weet dat de UGent meer dan 44.000 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 sterk gedaald: nl. van 133 naar 93 dossiers (-30%).

In categorie 2 (bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijving) is het aantal dossiers dan weer gestegen van 466 naar 538 dossiers (+ 15,5%).

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%) .

85% van de ingediende beroepen had betrekking op categorie 2, vorig jaar was dit 78%.

Hieronder volgt een verdere uitsplitsing per categorie.

Categorie 1: interne beroepen tegen examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen, vrijstellingen, weigering inschrijving voorbereidings- en/of schakelprogramma en weigering opname meer leerkrediet dan voorhanden

| Klacht | (deels) geground | ongeground | onontvankelijk | zonder voorwerp | totaal |
|---|-------------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|---------------|
| Examencijfer | 8 | 37 | 4 | 3 | 52 |
| Examentuchtbeslissing | | 3 | | | 3 |
| Deliberatie | | 18 | | | 18 |
| Combinatie examen en deliberatie | 1 | 2 | | | 3 |
| Vrijstelling | 1 | 10 | | | 11 |
| Weigering inschrijving voorbereidings- en/of schakelprogramma | | | | | 0 |
| Faciliteiten functiebeperking | | | | | 0 |
| Leerkrediet | 3 | 2 | 1 | | 6 |
| Totaal | 13 | 72 | 5 | 3 | 93 |

Net als in de voorgaande jaren werd 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 56% betrekking op een examencijfer (52 beroepen), 19% had betrekking op deliberatie en tolerantierregels (18 dossiers), 3% betrof een combinatie van examencijfer en deliberatiebeslissing (3 dossiers), 3% of 3 dossiers had betrekking op examentuchtbeslissingen en 6 dossiers (6,5%) betroffen een beroep tegen het niet mogen opnemen van meer leerkrediet van dan voorhanden. 11 dossiers werden ingediend naar aanleiding van een weigering tot vrijstelling (12%).

In vergelijking met vorig jaar zien we een daling van het aantal beroepen tegen een examencijfer met 39,5% (van 86 naar 52 dossiers). De daling van het aantal deliberatiedossiers die zich in 2018 inzette, gaat ook in 2018-2019 verder (51 dossiers in 2017, 26 dossiers in 2018 en nu 18 dossiers). Wellicht heeft het feit dat het sinds 2018 vaste rechtspraak is van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen dat het aan de student en niet aan de institutionele beroepscommissie is om te bewijzen dat hij de opleidingsdoelstellingen heeft bereikt, hiermee te maken. De bewijslast wordt immers zo goed als volledig bij de student gelegd, wat een grondig onderzoek van zijn kant behelst.

Van 13 studenten in categorie 1 werd het intern beroep (deels) gegrond verklaard, wat neerkomt op 14%, een vergelijkbaar cijfer met vorig jaar toen 15% van de beroepen (deels) gegrond werd verklaard.

Wanneer we de voorbije vijf jaar in kaart brengen, zien we dat het aantal gegronde beroepen daalde tussen 2015 en 2018 en dit jaar op quasi hetzelfde peil staat als vorig jaar: in 2015 werd 31% van de beroepen (deels) gegrond verklaard 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 doorzette tot 15% en in het voorliggende academiejaar 2018-2019 14% is. We kunnen bijgevolg nog steeds 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 examiner, 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.

72 dossiers werden formeel ongegrond verklaard (77%). Dit is een stijging van 6% in vergelijking met vorig jaar.

In 2018-2019 werd 5% van de dossiers onontvankelijk verklaard (5 dossiers). De dossiers werden meestal onontvankelijk verklaard omdat ze buiten de bindende 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 9% van de beroepen onontvankelijk was. We zien nu sinds 2017 een daling van 16% naar 9% en nu 5%.

Vaak wordt laattijdige feedback als reden opgegeven waarom het beroep buiten de vervaltermijn werd ingesteld. Nochtans is artikel 100 van het Onderwijs- en Examenreglement 2018-2019 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 2018-2019 waren er tevens 7 beroepen zonder voorwerp (7,5%). 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: 9 | BW: 4 | GE: 11 |
| RE: 13 | FEA: 16 | DI: 5 |
| PP: 7 | WE: 3 | FW: 0 |
| PS: 8 | | |
| EB: 17 | | |

Een aantal zaken vallen op in vergelijking met vorig jaar:

We zien een opvallende daling in het aantal beroepen bij de faculteit Economie en Bedrijfskunde (van 30 naar 17 beroepen), bij de faculteit Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen (van 36 naar 11 beroepen) en bij de faculteit Psychologie en Pedagogische wetenschappen (van 17 naar 7 beroepen). Bij de faculteit Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen is de daling te verklaren doordat vorig jaar binnen één opleiding 15 studenten hetzelfde beroep hadden ingediend. Dit jaar waren er geen ‘bulk’-beroepen, in geen enkele faculteit trouwens.

De faculteit Ingenieurswetenschappen en architectuur is de enige faculteit die in vergelijking met vorig jaar een stijging kent van het aantal beroepen in categorie 1: van 11 naar 16 dossiers.

De faculteiten Letteren en Wijsbegeerte, Recht en Criminologie, Politieke en Sociale wetenschappen, Bio-ingenieurswetenschappen, Wetenschappen en Diergeneeskunde behouden ongeveer evenveel dossiers als vorig jaar.

De faculteit Farmaceutische wetenschappen had in categorie 1 geen enkel beroep in 2018-2019 (1 dossier het jaar voordien).

Categorie 2: interne beroepen tegen het opleggen van bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijvingen

| Klacht | (deels) gegrond | ongegrond | onontvankelijk | totaal |
|---------------------------|-----------------|-----------|----------------|--------|
| Weigering art. 24 §1 | 287 | 46 | 1 | 334 |
| Weigering art. 24 §1 en 2 | 79 | 28 | | 107 |
| Weigering art. 24 §2 | 53 | 8 | | 61 |
| Weigering art. 24 §3 | 4 | | | 4 |
| Bindende voorwaarden | 13 | 17 | 2 | 32 |
| Totaal | 436 | 99 | 3 | 538 |

In totaal zijn 1372 unieke studenten die ingeschreven waren in 2018-2019 geweigerd na afloop van dat academiejaar. 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. 141 van die 1372 studenten werden geweigerd voor de hele universiteit conform artikel 24§2 van het OER (10%), 1024 studenten werden enkel voor een opleiding geweigerd conform artikel 24§1 (75%) en 207 studenten werden door beide artikelen gevat (15%).

In vergelijking met vorig jaar zien we dat het aantal geweigerde studenten per opleiding licht gestegen is (+4%), een tendens die zich sinds 2017 heeft ingezet. Globaal genomen is het aantal geweigerde

studenten ten opzichte van de totale studentenpopulatie gelijk gebleven in vergelijking met vorig jaar: 3% van de uniek ingeschreven studenten is een verdere inschrijving geweigerd.

506 studenten (of 37% van de geweigerde studenten) hebben intern beroep aangetekend tegen de weigering tot inschrijving. Ter vergelijking: vorig jaar diende 34,5% intern beroep in tegen hun weigering.

Bij die 506 studenten zaten 336 studenten die al redelijke vorderingen hadden gemaakt in hun opleiding. Die studenten werden via een korte procedure, bepaald door de institutionele beroepscommissie, toegelaten zicht terug onder bindende voorwaarden in te schrijven indien het hun eerste weigering betrof.

De institutionele beroepscommissie behandelde –net als vorig jaar- 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. 8 dossiers betroffen studenten die aan de Global University Campus Ghent in Zuid-Korea studeren (vorig jaar waren er 5 dossiers). 5 van deze 8 studenten werden definitief geweigerd.

Uiteindelijk werd bij 82 van de 170 studenten de weigering tot inschrijving door de institutionele beroepscommissie bevestigd (48%). Vorig jaar was dit 34%.

52% 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 strenger heeft geoordeeld dan vorig jaar.

Van de 1372 geweigerde studenten blijven er uiteindelijk wel 949 studenten volledig geweigerd (69%), wat 1% procent minder 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.

4923 studenten die in 2018-2019 waren ingeschreven, kregen bindende voorwaarden opgelegd (in 2017-2018 waren het 4473 studenten). Dat wil zeggen dat ze, als ze zich terug hebben ingeschreven voor 2019-2020, 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 2019-2020.

32 studenten (0,7%) hebben intern beroep aangetekend tegen de bindende voorwaarden op basis van persoonlijke omstandigheden of overmacht. De institutionele beroepscommissie hief voor 13 van deze studenten de bindende voorwaarden op. Bij 17 studenten werden de argumenten in het beroepschrift niet van die aard geacht dat het om overmacht ging en werden de bindende voorwaarden bevestigd. 2 dossiers werden onontvankelijk verklaard omdat ze buiten de bindende vervaltermijn waren ingediend. Ook hier zien we dat de institutionele beroepscommissie strenger geoordeeld heeft dan vorig jaar: 41% werd gegrond verklaard ten opzichte van 70% vorig jaar.

75% regel

Na afloop van het academiejaar 2018-2019 werden voor het tweede academiejaar op rij studenten geweigerd op basis van de in 2015-2016 ingevoerde 75% regel, nl.

Voor academiejaar 2018-2019 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 2018-2019 werden er 728 studenten (van de potentiële 951, i.e. 76,5%) geweigerd naar aanleiding van de 75% regel. Vorig jaar was dit 58%. Dit betekent dat er in 2018-2019 een pak meer studenten niet 75% van de opgelegde studievoortgang behaalden en slechts 223 (of 23,5%) wel de bindende voorwaarden konden inlossen. Een zeer kleine minderheid, namelijk 38 studenten, ging in beroep tegen hun weigering n.a.v. het niet behalen van 75% studievoortgang (in totaal gingen er 279 bachelorstudenten in beroep tegen een weigering voor §1 of een combinatie van §1 en 2). 29 studenten werden terug toegelaten om zich onder bindende voorwaarden in te schrijven, de 9 andere studenten werden geweigerd omdat ze een laag studierendement behaalden of toch niet goed heroriënteerden na een eerste foutieve studiekeuze, wat de prognose op succes in 2019-2020 aanzienlijk verkleint.

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 2018-2019 een status quo van het aantal studenten dat in vergelijking met vorig jaar naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stapt: vorig jaar zetten 24 van de 613 studenten de stap naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen (4%), in 2018-2019 vochten 25 van de 631 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 | 4 | 1 | 6 |
| Examencijfer en deliberatie | | 1 | | 1 |
| Deliberatie | | 2 | | 2 |
| Vrijstelling | | 2 | | 2 |
| Bindende voorwaarden | | 1 | | 1 |
| Weigering art. 24§1 en §2 | 1 | 4 | 1 (zonder voorwerp) | 6 |
| Weigering art. 24§1 | 2 | 2 | 1 (zonder voorwerp) | 5 |
| Weigering art. 24§2 | | 2 | | 2 |
| Totaal RBS | 4 | 18 | 3 | 25 |

Van de 25 studenten die naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stapten, besliste de raad in 4 gevallen in hun voordeel (16%). Dit is eveneens een status quo met vorig jaar toen 16,6% 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%, 16,6% en 16% 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. In maart 2019 was er een uitspraak in het voordeel van de UGent.

In 2018-2019 heeft eveneens één student een dossier ingeleid. De Raad van State oordeelde eveneens in het voordeel van de UGent en verwierp in oktober 2019 het cassatieberoep.

Conclusie

Het aantal ingediende beroepen kende in 2018-2019 een lichte stijging (+5,3% of +32 dossiers). Deze stijging is enkel te wijten aan een stijging in categorie 2 (weigeringen en bindende voorwaarden, +72 dossiers of +15%). De 'harde' beroepsdossiers met betrekking tot examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen, vrijstellingen, weigering inschrijving voorbereidings- of schakelprogramma en weigering opname meer leerkrediet dan voorhanden kenden een daling van 40 dossiers (-30%). Deze daling is te verklaren doordat er in 2018-2019 geen 'bulk'beroepen¹ werden ingediend.

In 2018-2019 vergaderde de institutionele beroepscommissie 5 keer effectief. Dat is 1 keer meer dan in 2018. De IBC handelde elektronisch dossiers af indien ze onder de voorwaarden opgesomd in artikel 100§5 vielen.

De institutionele beroepscommissie verklaarde in 2018-2019 ongeveer evenveel klassieke interne beroepen (categorie 1) van de studenten gegrond ten opzichte van het jaar voordien. Vorig jaar werden 15% van de klassieke interne beroepen gegrond verklaard, in 2018-2019 zijn dat er 14%. Voor de volledigheid: Het aantal gegrond verklaarde interne beroepen ziet er sinds 2008 als volgt uit:

| | |
|------|-----|
| 2008 | 47% |
| 2009 | 44% |
| 2010 | 16% |
| 2011 | 24% |
| 2012 | 14% |
| 2013 | 26% |
| 2014 | 19% |
| 2015 | 31% |
| 2016 | 29% |

¹ Hetzelfde beroepschrift dat door een groep studenten wordt ingediend.

| | |
|-----------|-----|
| 2017 | 22% |
| 2018 | 15% |
| 2018-2019 | 14% |

We zien de laatste vier 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).

In 2018-2019 zagen de dossierbeheerders heel wat goed gemotiveerde interne beroepsschriften wat aangeeft dat studenten werk maken van een goed onderbouwd beroepsschrift en minder dan vroeger 'gratis' verzoekschriften zonder feitelijke redenen indienen.

De Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen vernietigde in 2018-2019 procentueel evenveel beroepen als in 2018 (16%). Dit is een heel klein cijfer waar de UGent trots op is. Het geeft immers aan dat de beslissingen van de institutionele beroepscommissie goed gemotiveerd en niet onredelijk zijn waardoor ze de toets van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen doorstaan.

B. Ombudszaken in 2018-2019 behandeld door de institutionele ombudsdienst

In 2018-2019 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.

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.

Ook dit jaar contacteerden heel wat ouders de institutionele ombudsdienst. De meest voorkomende vragen hebben betrekking op de inschrijving van hun kind (“is mijn zoon/dochter inderdaad ingeschreven in opleiding x of y?”) en de examencijfers (“klopt het dat mijn zoon/dochter voor alle vakken geslaagd is?”). 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 inschrijving of examencijfers te 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-student en promotor al dermate vertroebeld is of er al te veel kostbare tijd verstreken is om de scheefgegroeide situatie recht te trekken. Het is namelijk opvallend dat heel wat PhD-studenten een zekere angst kennen om naar de ombudsdienst te komen en de overgrote meerderheid van de PhD-studenten die uiteindelijk naar de ombudsdienst stappen, wensen anoniem te blijven. Deze groep blijft zeer kwetsbaar omdat ze vaak zowel het personeels- als het studentenstatuut hebben en hierdoor tussen twee stoelen vallen. Dit zou vanaf 2020 moeten worden opgevangen door het trustpunt van de UGent die deze groep mee in de sloop neemt.

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 huidige academiejaar 2018-2019 kunnen doctoraatstudenten ook conform artikel 100 OER intern beroep instellen tegen een negatieve beslissing omtrent de verderzetting van het doctoraat. Twee studenten hebben bij de ombudspersoon advies hierover gevraagd maar finaal geen intern beroep ingediend.

Volgende problemen werden in 2018-2019 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 zieke 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 weigerbare faciliteiten. Studenten botsen af en toe op weerstand van docenten wanneer ze bijvoorbeeld 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.

Eén opmerking kwam ook dit jaar terug 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.

Bij vragen of klachten omtrent het al dan niet toekennen van faciliteiten meldt de institutionele ombudsdienst altijd aan alle betrokkenen 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 vaak niet correct of tijdig stopzetten van studies. Het vast bedrag, wat in principe altijd verschuldigd is, bedraagt 242,80 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.

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 een plaats of studiebeurs.
- Klachten met betrekking tot de houding van docenten: hoewel er dit jaar opvallend minder klachten waren, wat positief is, waren er toch een paar aandachtspunten. Zo blijft de houding van de docent op de feedback na de examens vaak voor problemen zorgen. Een – al dan niet vermeende- defensieve houding van de docent wordt het vaakst aangekaart. Het blijft bijgevolg belangrijk om als docent correct te informeren over de puntenverdeling en waar het voor een bepaalde student fout is gelopen.
- Er waren een aantal klachten omtrent dienstverlening bij de (her)inschrijving van studenten waarbij studenten melden dat ze onbeleefd behandeld werden. In een aantal gevallen bleek

dat ook de student niet vriendelijk was geweest of niet wou begrijpen waarom een inschrijving niet kon.

- Er waren een beperkt aantal klachten over grensoverschrijdend gedrag. Vanaf januari 2019 is er aan de UGent een centraal meldpunt voor grensoverschrijdend gedrag (ut supra). Studenten of docenten die grensoverschrijdend gedrag willen melden (of die zelf een melding ontvangen en willen doorgeven), kunnen aankloppen bij het vertrouwenspunt (trustpunt@ugent.be). De ombudsdienst verwijst bij dergelijke zaken nu ook systematisch door naar het trustpunt.
- 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 experts verbonden met de UGent met de bedoeling deze praktijken in te dijken. Er is in 2019 constructief overleg geweest met enkele studentenvertegenwoordigers en met Stuvia. Een plan van aanpak is in de maak en wordt verder ontwikkeld in 2020.
- Er waren tot slot een viertal meldingen over fraude. Vier studenten werden betrappt op het indienen van een vervalst doktersbriefje. Bij de hoorzitting gaven ze toe dat een ziektebriefje in omloop is dat door studenten zelf wordt aangepast en ingediend en dit in verschillende faculteiten. De institutioneel ombudspersoon heeft in december 2019 de facultaire studentenadministraties hiervan verwittigd zodat dergelijke ziektebriefjes worden tegenhouden en deze praktijk stopt.

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 2018-2019 twee interactieve workshops gegeven over het belang van een goed ingevulde studiefiche als onderdeel van het contract tussen de UGent en de student. De workshops werden gegeven op verschillende momenten: op de jaarlijkse Ombudsdag in november 2019 en aan de Activo-antennes uit de faculteiten in december 2019. 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 verwijzingsfunctie en een klachtenbehandelingsfunctie. Ze formuleren ook aanbevelingen waar nodig.

Net zoals voorgaande jaren vervulde de facultaire ombudspersoon in hoofdzaak de functie van bemiddelaar en klachtenbehandelaar. Heel wat 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 tolerantierregels, 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 of de trajectbegeleider 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 – terecht - als een belangrijk onderdeel van hun takenpakket. Belangrijk om te melden is dat de rol van de ombudspersoon zich in zo'n geval beperkt tot het correct informeren van de student over de procedure (o.a. inzage recht) en toekijken op het correct verloop van de zitting. De ombudspersoon is op geen enkel moment de vertrouwenspersoon van de student noch van het UGent-personeel maar stelt zich neutraal op.

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.

In 2018-2019 werd door enkele ombudspersonen gesignaleerd dat het onderscheid tussen de specifieke taak van de facultaire vertrouwenspersonen zoals vastgelegd in 2018 en de PhD-ombudspersonen niet voldoende duidelijk is. Hoewel een duidelijke scheidingslijn niet altijd evident is, is het zo dat de (PhD-)ombudspersonen er zijn voor studenten of studentgerelateerde issues terwijl de vertrouwenspersonen er zijn voor de medewerkers (o.a. ook de postdocs). Met deze scheidingslijn blijven we het dichtst bij de opdracht van de ombudspersonen zoals vastgelegd in de Codex Hoger Onderwijs, artikel II.279 die stelt dat de ombudspersoon een bemiddelende rol opneemt bij geschillen tussen een student en één of meerdere personeelsleden indien de geschillen verband houden met de toepassing van het onderwijs- en examenreglement en/of de rechtspositieregeling van de student of als onbillijk ervaren handelingen en toestanden.

Op basis van de jaarverslagen van de facultaire ombudspersonen kunnen de klachten waar de facultaire ombudspersonen mee te maken krijgen, grosso modo als volgt gegroepeerd worden:

Bij vragen en/of klachten over examenresultaten en de examenorganisatie komen volgende onderwerpen frequent voor:

- Betwisting examencijfer(s). Studenten hebben zowel vragen rond de eindscoreberekening bij opleidingsonderdelen die met deelevaluaties werken als rond de berekening van één enkel examencijfer. 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 stagemeeesters 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 stagemeeesters 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.

- Gebrekkige feedback of moeilijkheden feedbackdatum. Studenten ervaren voornamelijk problemen met te algemene feedback waarbij ze geen inzage krijgen in de verbeterleutel en/of de eigen examenkopie. Hierdoor blijven ze op hun honger zitten omtrent de correctheid van het cijfer en stellen ze vaak onnodig een interne beroepsprocedure in 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.
- De problematiek rond het verplicht inrichten van inhaalexamens werd op vraag van de studentenraad uitgeklaard in het Onderwijs- en Examenreglement 2018-2019 waardoor studenten bij gegronde redenen recht hebben op een inhaalexamen. Toch bleven er heel wat vragen komen hierover vooral wat betreft inhaalexamens voor studenten met een bijzonder statuut of Erasmusstudenten en over de vorm van het inhaalexamen. Dit wordt zoveel mogelijk uitgeklaard in het Onderwijs- en Examenreglement 2020-2021.
- Organisatie en 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 de elektronische leeromgeving 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: ook dit jaar waren er terug 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 nog steeds in bepaalde faculteiten geweigerd of ingeperkt (vb. enkel mogelijk in de eerste examenkans maar niet in de tweede zitting), zelfs na interventie van de facultaire ombudspersoon. Het Onderwijs- en Examenreglement meldt echter al enkele jaren 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. Enkel op de sluitingsdagen van de UGent zoals opgesomd in artikel 2§4 worden geen examens afgenomen.
- Er werd na een stilte vorig academiejaar terug diverse keren melding gemaakt van faciliteiten die niet werden toegekend aan studenten met een bijzonder statuut. Dit is een belangrijk aandachtspunt dat bij de aanbevelingen verder wordt uitgewerkt.
- Tot slot waren er in 2018-2019 opvallend meer meldingen van examenkopijen die verloren geraakt waren. Dit blijft voor beide partijen zeer vervelend. Indien een examenkopij echt onvindbaar blijft, heeft de student recht op een nieuwe examenkans (zie ook de interne tip op onderwijstips.ugent.be).

De vragen en/of klachten over het onderwijs en de onderwijsorganisatie hebben vooral betrekking op:

- Een al dan niet vermeend gebrek aan begeleiding bij de bachelor-, master- of doctoraatsproeven. Het verwachtingspatroon over hoeveel begeleiding een student moet krijgen verschilt afhankelijk van de student en de docent wat bij de student vaak tot het gevoel

leidt onvoldoende begeleiding te hebben gekregen, zeker als de student niet slaagt voor het opleidingsonderdeel.

- 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.
- Klachten over de kwaliteit van lesgeven, de kwaliteit van het studiemateriaal en werklast die als te hoog werd ervaren.
- Opvallend veel klachten hadden in 2018-2019 betrekking op stage: een verstoorde relatie met de stagebegeleider, gebrek aan stageplaatsen, verkeerde timing om de stage aan te vatten ...
- Dit jaar waren er opnieuw meer klachten over grensoverschrijdend gedrag van personeelsleden naar studenten toe. Sinds januari 2019 kunnen studenten hiervoor terecht bij het trustpunt. De ombudspersonen kunnen bijgevolg bij grensoverschrijdend gedrag doorverwijzen naar trustpunt@ugent.be waar het dossier verder opgevolgd wordt.
- Pestgedrag van studenten naar een andere student. Ook al werd hier maar éénmaal melding van gemaakt, de ernst van de situatie en het feit dat er een nultolerantie is voor dergelijk gedrag, is voldoende reden om het in dit jaarverslag op te nemen.

De facultaire ombudspersonen worden, net als de institutionele ombudsdienst, steeds vaker gecontacteerd met betrekking tot problemen bij en met doctoraatstudenten. Ook hier blijkt een vertroebelde 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 2018-2019 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 Onderwijssteuning inzake ombudsvragen.

Aandachtspunten en randbemerkingen

Communicatie blijft een heel belangrijk aandachtspunt. Vaak ligt onduidelijke communicatie tussen de lesgever en student(en) aan de basis van onenigheden. De ombudsdienst blijft ook nu terug 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 ook in 2018-2019 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). Bij de feedback is het ook belangrijk dat dit niet beperkt wordt tot algemene feedback maar dat de student inzage krijgt in de eigen examenkopie en dat de docent de verbeter sleutel kan voorleggen. Voor de volledigheid meldt de ombudsdienst dat alle studenten, ook de geslaagde studenten, recht hebben op feedback.

Net als vorig jaar merken we de **schrik van studenten** om hun identiteit prijs te geven bij klachten. De angst voor “represailles” heerst blijkbaar nog steeds 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.

Positief is dat **docenten steeds vlotter de weg vinden** naar de institutionele ombudsdienst en de facultaire ombudspersonen. De vragen betroffen in hoofdzaak adviesvragen inzake het Onderwijs- en Examenreglement.

Ook **ouders vinden 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. Een generiek ombuds e-mailadres per faculteit is eveneens een optie zodat de continuïteit gegarandeerd wordt wanneer een ombudspersoon vervangen wordt.

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. Er was het voorbije jaar discussie over volgende paragraaf in het OER: “Voor het inhaalexamen kan uitzonderlijk een andere evaluatievorm worden gehanteerd, met akkoord tussen de verantwoordelijk lesgever en de student. Dit alles gebeurt in gemeenschappelijk overleg, met kennisgeving aan het examensecretariaat.” Voor alle duidelijkheid impliceert deze zin niet dat het inhaalexamen in een andere vorm niet kan doorgaan als de student niet akkoord is. Het impliceert enkel dat de student akkoord kan gaan met de gewijzigde vorm of niet. Doet hij dat niet, dan verzaakt hij aan het inhaalexamen.

Zoals hier eerder al aangehaald waren er ook in 2018-2019 meldingen m.b.t. het weigeren van **faciliteiten voor studenten** met een bijzonder statuut. 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. Faciliteiten kunnen immers enkel geweigerd worden indien ze raken aan de leerresultaten of praktisch niet haalbaar zijn en de weigering moet geruggesteund zijn door de facultaire onderwijsdirecteur of de voorzitter van de opleidingscommissie.

De **aanvullende facultaire reglementering** bij het Onderwijs- en Examenreglement mag niet strenger zijn dan het OER zelf. In bepaalde faculteiten is dit wel het geval waardoor de rechten van de studenten niet gelijk gewaarborgd zijn.

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 en deze commissie actief te betrekken bij doctoraten. De doctoraatstudenten blijven immers een kwetsbare groep.

Facultaire ombudspersonen vragen om op de hoogte te worden gehouden van **beslissingen inzake beroepsdossiers**. Omwille van de wet op de privacy en het vaak delicate karakter is dit niet altijd mogelijk of wenselijk. De institutionele ombudsdienst houdt echter in de mate van het mogelijke hiermee rekening.

Ombudsklachten met een terugkerend karakter worden door de ombudsdienst aangegrepen om de **kwaliteitszorg** van het onderwijs te verbeteren: zo vraagt de ombudsdienst bij terugkerende vragen of problemen met betrekking tot een opleidingsonderdeel aan de betrokken CKO-dienst om het opleidingsonderdeel op te nemen in de eerstvolgende ronde van onderwijsbeoordelingen. Klachten worden ook (anoniem) opgenomen in het jaarlijks kwaliteitsoverleg met de faculteiten.

Zoals reeds aangegeven is de ombudspersoon geen advocaat van de student maar bekleedt hij/zij een onafhankelijke positie en wordt er vanuit deze positie nagegaan of regels en procedures geschonden zijn, er wordt bemiddeld of doorverwezen waar nodig.

De **jaarlijkse ombudsdag** voor alle UGent ombudspersonen wordt als een waardevol initiatief ervaren en zal ook in 2019-2020 een vervolg kennen. Ombudspersonen kunnen in de meeste gevallen een dossier positief afsluiten. Heel wat studenten geven aan dankbaar te zijn dat ze een luisterend oor hebben gevonden bij de ombudspersoon. De tussenkomst van de ombudspersonen wordt dan ook over het algemeen als waardevol ervaren. Om het met een boutade te zeggen: **“praten werkt”**.

De institutionele ombudspersoon wenst iedereen betrokken bij ombudszaken te bedanken voor hun medewerking en inzet het afgelopen jaar.

**Sociale
Huisvestingsmaatschappijen
Sociale Verhuurkantoren**

| | Naam SHM | Totaal | Verzoeningen |
|----|---|--------|--------------|
| 1 | A.B.C. | 96 | 31 |
| 2 | Bouwmaatschappij De Noorderkempen | 36 | 8 |
| 3 | Brugse Maatschappij voor Huisvesting | 17 | 14 |
| 4 | Cordium | 13 | 3 |
| 5 | CVBA Wonen | 6 | 2 |
| 6 | De Ark | 48 | 40 |
| 7 | De Gelukkige Haard | 120 | 103 |
| 8 | De Gentse Haard | 12 | 4 |
| 9 | De Ideale Woning | 31 | 23 |
| 10 | De Leie | 0 | 0 |
| 11 | De Mandel | 17 | 8 |
| 12 | De Oostendse Haard | 34 | 30 |
| 13 | De Vlashaard | 22 | 11 |
| 14 | De Volkswoningen | 28 | 13 |
| 15 | De Voorkempen | 4 | 2 |
| 16 | De Zonnige Woonst | 12 | 9 |
| 17 | Dewaco-Werkerswelzijn | 8 | 6 |
| 18 | Diest-Uitbreiding | 0 | 0 |
| 19 | Eigen Dak | 2 | 2 |
| 20 | Eigen Gift, Eigen Hulp | 5 | 2 |
| 21 | Eigen Haard - Zwevegem | 11 | 8 |
| 22 | Elk zijn Huis | 63 | 53 |
| 23 | Geelse Huisvesting | 15 | 8 |
| 24 | Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting - Beveren | 20 | 11 |
| 25 | Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw Zele | 32 | 24 |
| 26 | Hacosi | 6 | 4 |
| 27 | Helpt Elkander | 4 | 3 |
| 28 | Het Lindenhof | 15 | 0 |
| 29 | Hulp in Woningnood | 13 | 11 |
| 30 | Impuls | 3 | 2 |
| 31 | Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting | 13 | 5 |
| 32 | Kleine Landeigendom Tongeren | 13 | 8 |
| 33 | Landwaarts | 7 | 0 |
| 34 | Maaslands Huis | 10 | 3 |
| 35 | Maatschappij voor de Huisvesting van het kanton Heist-op-den-Berg | 2 | 0 |
| 36 | Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen | 26 | 18 |
| 37 | Mijn Huis | 19 | 9 |
| 38 | Nieuw Dak | 22 | 5 |
| 39 | Nieuw Sint-Truiden | 13 | 6 |
| 40 | Ninove Welzijn | 6 | 3 |
| 41 | Ons Dak | 4 | 3 |
| 42 | Ons Onderdak | 1 | 1 |
| 43 | Providentia | 150 | 44 |
| 44 | Samenwerkende Maatschappij voor Volkshuisvesting (Willebroek) | 12 | 7 |
| 45 | SHM Denderstreek | 0 | 0 |
| 46 | SHM Vlaamse Ardennen | 41 | 30 |
| 47 | Sint-Niklase maatschappij voor de Huisvesting | 11 | 9 |
| 48 | Sociaal Wonen Arro Leuven | 3 | 1 |

| | | | |
|----|---|-------------|-------------|
| 49 | Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Antwerpen | 0 | 0 |
| 50 | Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Dendermonde | 3 | 0 |
| 51 | Vivendo | 16 | 12 |
| 52 | Volkshaard | 56 | 33 |
| 53 | Volkswelzijn | 2 | 1 |
| 54 | Vooruitzien | 31 | 6 |
| 55 | Waasse Landmaatschappij | 2 | 1 |
| 56 | Wonen Regio Kortrijk | 3 | 2 |
| 57 | WoninGent CVBA-SO | 140 | 70 |
| 58 | Woonanker Waas | 20 | 8 |
| 59 | Woonhaven Antwerpen | 804 | 438 |
| 60 | Woonpunt Mechelen | 6 | 2 |
| 61 | Woonpunt Zennevallei | 169 | 32 |
| 62 | Woonveer | 4 | 4 |
| 63 | Woonwel | 34 | 24 |
| | | 2336 | 1220 |

Vragenlijst voor het verslag 2019
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: ABC

| | | |
|--|--------------------|-------|
| Totaal aantal klachten: | | 98 |
| Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord | 0-45 dagen: | 91 |
| | meer dan 45 dagen: | 7 |
| | gemiddelde: | 11.67 |

| | | |
|--|--|---|
| 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: | | 98 |
| Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid | gegrond: | 25 |
| | deels gegrond: | 6 |
| | ongegrond: | 67 |
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing | opgelost: | 31 |
| | deels opgelost: | 0 |
| | onopgelost: | 0 |

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

| Ombudsnorm | Aantal |
|---------------------------------------|--------|
| Niet-correcte beslissing: | 31 |
| Te lange behandeltermijn: | 0 |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | 0 |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | 0 |
| Onheuse bejegening: | 0 |
| Andere: | 0 |

Vragenlijst voor het verslag 2019
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

| | | |
|-----------------------------------|-----------|----|
| Aantal klachten volgens de drager | brief: | 85 |
| | mail: | 12 |
| | telefoon: | 1 |
| | fax: | 0 |
| | bezoek: | 0 |

| | | |
|--|-------------------------------|----|
| Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen | rechtstreeks van burger: | 98 |
| | via kabinet: | 0 |
| | via Vlaamse ombudsdienst | 0 |
| | via georganiseerd middenveld: | 0 |
| | andere kanalen: | 0 |

Vragenlijst voor het verslag 2019
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

Advocaat

| | | |
|--|-----------------|---|
| Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid | gegrond: | 1 |
| | deels gegrond: | 0 |
| | ongegrond: | 2 |
| 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 |

Afdeling Toezicht Wonen Vlaanderen

| | | |
|--|-----------------|----|
| Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid | gegrond: | 17 |
| | deels gegrond: | 2 |
| | ongegrond: | 20 |
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing | opgelost: | 19 |
| | deels opgelost: | 0 |
| | onopgelost: | 0 |

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

| Ombudsnorm | Aantal |
|---------------------------------------|--------|
| Niet-correcte beslissing: | 19 |
| Te lange behandeltermijn: | 0 |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | 0 |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | 0 |
| Onheuse bejegening: | 0 |
| Andere: | 0 |

Andere

Vragenlijst voor het verslag 2019
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

| | | |
|--|-----------------|---|
| Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid | gegrond: | 0 |
| | deels gegrond: | 0 |
| | ongegrond: | 2 |
| 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: | 2 |
| | deels gegrond: | 3 |
| | ongegrond: | 12 |
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing | opgelost: | 5 |
| | deels opgelost: | 0 |
| | onopgelost: | 0 |

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

| Ombudsnorm | Aantal |
|---------------------------------------|--------|
| Niet-correcte beslissing: | 5 |
| 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: | 1 |
| | ongegrond: | 16 |

Vragenlijst voor het verslag 2019
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

| | | |
|--|-----------------|---|
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing | opgelost: | 4 |
| | deels opgelost: | 0 |
| | onopgelost: | 0 |

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

| Ombudsnorm | Aantal |
|---------------------------------------|--------|
| Niet-correcte beslissing: | 4 |
| 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: | 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 Antwerpen

| | | |
|--|-----------------|----|
| Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid | gegrond: | 2 |
| | deels gegrond: | 0 |
| | ongegrond: | 11 |
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing | opgelost: | 2 |
| | deels opgelost: | 0 |
| | onopgelost: | 0 |

Vragenlijst voor het verslag 2019
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

| Ombudsnorm | Aantal |
|---------------------------------------|--------|
| Niet-correcte beslissing: | 2 |
| Te lange behandeltermijn: | 0 |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | 0 |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | 0 |
| Onheuse bejegening: | 0 |
| Andere: | 0 |

Vlaamse Ombudsdienst

| | | |
|--|-----------------|---|
| Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid | gegrond: | 0 |
| | deels gegrond: | 0 |
| | ongegrond: | 3 |
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing | opgelost: | 0 |
| | deels opgelost: | 0 |
| | onopgelost: | 0 |

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

| Ombudsnorm | Aantal |
|---------------------------------------|--------|
| Niet-correcte beslissing: | 0 |
| Te lange behandeltermijn: | 0 |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | 0 |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | 0 |
| Onheuse bejegening: | 0 |
| Andere: | 0 |

Klachtenbehandeling | 2019

want elke klacht is een kans...

Inleiding

De Noorderkempen heeft haar klachtenbeleid in 2019 verder uitgebouwd, door een meer gestructureerde aanpak te ontwikkelen van samenlevingsproblemen met/ tussen/ van huurders. Door deze aanpak willen we voorkomen dat meldingen van samenlevingsproblemen escaleren naar officiële klachten over de werking van De Noorderkempen. Dit gebeurde in het verleden immers wel eens.

De Noorderkempen wil een toegankelijke maatschappij zijn, waar er geen drempel wordt ervaren om een klacht te melden. Het feit dat er weinig formele klachten ontvangen worden, maakt dat er permanente aandacht moet blijven voor dit doel. Anderzijds blijken er veel mensen wel de weg te vinden naar De Noorderkempen en blijkt er een zeer toegankelijke, maar eerder informele, communicatie te verlopen tussen huurders en alle medewerkers van De Noorderkempen. Het blijft evenwel belangrijk om een toegankelijk imago te hebben en een 'klachtvriendelijke' organisatie te zijn.

Hieronder een overzicht van de klachten die in de loop van 2019 ontvangen zijn. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten over de werking van De Noorderkempen en meldingen over het samenleven in de buurt.

1 Ontvangen klachten & meldingen

1.1 Officiële klachten over de werking van De Noorderkempen

We kregen in de loop van 2019 **drie** officiële klachten over de werking van De Noorderkempen. Al deze klachten waren ontvankelijk en (deels) gegrond.

- 1 Klacht over het ontbreken van een EPC-attest bij de start van de verhuring en hoge energiekosten:** de huurder had geen EPC-attest ontvangen bij de start van de verhuring. De Noorderkempen had de opdracht om dat op te maken wel reeds gegeven en gaf bij de start van de verhuring een brief aan de huurder met de contactgegevens van de firma die dat ging komen doen. Deze firma is ook effectief langs geweest en heeft het EPC-attest aan ons bezorgd. De huurder reageerde niet op de uitnodiging om dit EPC-attest te komen ophalen. Enkele weken later diende de huurder deze klacht in. Hierin verwees de huurder ook naar de last die ze ondervonden van tocht in de woning, wat hen tot een hoog energieverbruik dwong.
 - Twee medewerkers van De Noorderkempen gingen op huisbezoek bij deze huurder, met het EPC-attest. We gingen ook rond in de woning om de klachten over de woning te bespreken.
 - Er werden een aantal werkbonnen opgemaakt om de tocht te beperken. We spraken ook af dat ze hun eindafrekening van de energie mochten doorsturen als deze bekend was, zodat we het verbruik mee konden opvolgen. Dit deden ze ook en daaruit bleek dat het energieverbruik gemiddeld was, op basis van de cijfers van de VREG die we voorhanden hadden.
 - De klacht is opgelost & afgerond (duurtijd: 11 dagen).
- 2 Klacht over de staat van de woning:** de huurder klaagt de staat van de woning aan, door middel van een uitgebreide omschrijving van de gebreken in de woning. De grootste zorg is de scheurvorming in de woning. Deze klacht vloeit voort uit eerdere meldingen, waarbij telkens een medewerker van De Noorderkempen ter plaatse ging kijken om een oplossing te zoeken. Aangezien deze – naar het gevoel van de huurder – uitbleef, diende ze een formele klacht in. Enkele dagen later kregen we een brief van de Vrederechter voor een verzoeningsprocedure. Aangezien die procedure door de huurder was opgestart, hebben we ervoor gekozen om de klacht naar ons toe via de verzoeningsprocedure te behandelen en niet via de formele klachtenprocedure van De Noorderkempen. De klacht werd dus afgerond.
- 3 Klacht over de netheid van de woning bij de start van de verhuring:** de huurder klaagt de netheid van de woning aan bij de start van de verhuring. Het gaat om hoofdzakelijk over de keuken, die als "vuil en fettig" wordt omschreven. Er is ook schimmelvorming te merken in de keuken.

- Twee medewerkers van De Noorderkempen gingen op huisbezoek bij deze huurder en stelden inderdaad vast dat de keuken heel vuil werd achtergelaten door de vorige huurder. We gingen ook rond in de rest van de woning om de staat vast te stellen.
- Er werd de opdracht gegeven aan een poetsbedrijf om de keuken te poetsen en de dakgoot leeg te maken. De beginnende schimmelvorming kwam doordat de dakgoot helemaal vol blaren zat en het vocht dus een andere weg zocht. Door de dakgoot leeg te maken, verdween ook de schimmelvorming. De huurder was tevreden over deze oplossing.
- De klacht is opgelost & afgerond (duurtijd: 13 dagen).

Eind 2019 kwamen er twee klachten binnen over de bepaling van de marktwaarde en bijhorend de berekening van de huurprijs voor 2020. Aangezien deze klachten beiden binnen kwamen op zondag 29 december 2019, werd er beslist om deze in 2020 te behandelen en ook in het desbetreffend klachtenregister op te nemen. De behandeling van deze klachten is gestart op maandag 6 januari 2020.

1.2 Meldingen over samenlevingsproblemen

Er zijn ook meldingen over samenlevingsproblemen binnen ons patrimonium. Hieronder een overzicht van de behandelde meldingen. Het gaat hierbij om dossiers die een meer intensieve begeleiding vragen, niet om dossiers die met één enkele actie opgelost zijn (bijvoorbeeld een huurder die zijn tuin opruimt en onderhoudt nadat het uitdrukkelijk gesteld is).

Per gemeente

| | Aantal meldingen | Evolutie tov 2018 |
|---------------|------------------|-------------------|
| Arendonk | 9 | + 2 |
| Beerse | 6 | + 5 |
| Hoogstraten | 8 | + 6 |
| Merksplas | 1 | = |
| Ravels | 7 | + 5 |
| Rijkevorsel | 5 | + 3 |
| Totaal | 36 | + 21 |

Per type melding

| | Lopen door van voor 2019 (begeleiding loopt door in 2020) | Opgestart in 2019 (begeleiding loopt door in 2020) | Afgesloten in 2019 | Totaal |
|-----------------------------|--|---|--------------------|-----------|
| Domiciliefraude | 1 | 1 | 5 | 7 |
| Leefbaarheidsproblemen | 2 | 6 | 4 | 12 |
| Onderhoud woning/tuin | 5 | 6 | 3 | 14 |
| Combinatie van bovenstaande | 0 | 2 | 1 | 3 |
| Totaal | 8 | 15 | 13 | 36 |

Er zijn in 2019 in totaal 24 nieuwe meldingen van samenlevingsproblemen behandeld. Hiervan lopen 15 dossiers door in 2020, 9 dossiers werden in 2019 afgesloten. Daarenboven werden 4 dossiers afgesloten die nog doorliepen van 2018. Een analyse van deze afgesloten dossiers leert ons het volgende:

- 46% van de dossiers (6 dossiers) kenden een positieve afloop. Na een (soms intensieve) opvolging vanuit De Noorderkempen kon de melding afgesloten worden met een oplossing (rechtzetting domiciliefraude, positieve evaluatie van het onderhoud van de tuin of de woning, geen klachten meer over het samenleven...).
- In drie dossiers ging het om een ongegronde melding. Na een huisbezoek bij de betrokkene kan het dossier dan ook afgesloten worden. Een medewerker van de huurdienst ging in deze gevallen wel telkens ter plaatse om de situatie zelf te kunnen inschatten.
- Drie dossiers werden door de Vrederechter behandeld. In twee gevallen leidde dit ook tot een uithuiszetting.
- Eén dossier werd afgesloten omdat de bewoner die de melding over een buur had gedaan, niet bereid was om hierover in bemiddeling te gaan. De Noorderkempen neemt in dat geval nota van de melding, maar kan verder weinig doen als er geen bereidheid is om samen naar een oplossing te gaan.

2 Besluit

Uit deze analyse zijn volgende conclusies getrokken:

- EPC-attesten moeten sneller opgemaakt worden (na een renovatie bijvoorbeeld) en sneller ter beschikking gesteld worden van de huurder. De nodige stappen hiervoor zijn genomen. Er waren tot vorig jaar woningen waarvoor nooit een attest was opgemaakt. Dit probleem is ondertussen opgelost, met uitzondering van de woningen waar grondige renovaties gepland zijn.
- De netheid van de woningen wordt tussen twee verhuringen kritischer geëvalueerd en zo nodig grondig gepeetst door een externe firma, zodat nieuwe huurders steeds in een nette woning kunnen trekken.
- Communicatie met alle betrokken partijen in alle knelpunten, maar zeker ingeval van samenlevingsproblemen, leiden in de meeste gevallen tot een gunstig resultaat. De ervaring leert ons dat het zeer zinvol is om andere partners hierbij te betrekken. Er zijn zeer positieve ervaringen door de samenwerking met de verschillende OCMW's, het CAW, het team van "Buiten-ge-WOON" en ook de vrederechter. De verdere opvolging kan door verschillende partners gebeuren, afhankelijk van de concrete problematiek. Met andere woorden: bemiddeling werkt!

Dit jaarverslag 'Klachtenbehandeling' werd goedgekeurd door de **Raad van Bestuur op 9 januari 2020.**

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

| |
|--|
| <p>Naam van uw maatschappij: Brugse Maatschappij voor Huisvesting Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kristin Dekeyser - kristin.dekeyser@bmh.vlaanderen</p> |
|--|

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 17 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 13 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 15 |
|-----------------------------------|----|

| | |
|------------------------------------|----|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 14 |
|------------------------------------|----|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Het aantal klachten dat het officiële circuit gevolgd heeft in 2019 is nagenoeg 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. In onze maatschappij is iedereen klachtenbehandelaar zoals in de informatiesessie “klachtenbehandeling door sociale woonorganisaties van donderdag 28 november 2019” meermaals aan bod kwam. Alle personeelsleden doen een duit in het zakje bij het binnenkomen van diverse meldingen. Pas als blijkt dat verdere stappen nodig zijn wordt contact opgenomen met de klachtenbehandelaar. Door proactief werk komen slechts weinig meldingen in het officiële klachtencircuit terecht. Een ander kanaal waarlangs klachten rechtstreeks bij de klachtenbehandelaar binnenkomen is het klachtenformulier op onze website.

Eén klacht over een welbepaalde huurder met psychische problematiek komt tot 4x toe terug. Dit is dan ook materie die van kortbij opgevolgd wordt door de dienst Bewonerscontacten.

De stelling dat onze maatschappij het aantal klachten zeer correct en accuraat behandelt en zeer goed onder controle houdt blijft overeind.

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 hoofdzakelijk punctueel behandeld.

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

Met betrekking tot de inhoud van campagnebrieven in het algemeen is uit recente gebeurtenissen eens te meer gebleken dat ingrijpende renovaties in bewoonde toestand steeds ongemakken met zich meebrengen.

De Technische dienst boog zich andermaal over hoe we de mensen daar nog meer klaar voor kunnen maken vooraf. Het is constant zoeken naar de beste weg, en elke mens reageert daar anders op. De draagkracht van sociale huurders is vaak lager dan het gemiddelde.

Er werd hiervoor volgende goede praktijk gevonden : <https://www.hygeleen.nl/2019/05/01/onderhouds-en-renovatiewerkzaamheden/> waarbij duidelijk en uitgebreid vermeld wordt wát we gaan doen en óók wat de hinder/overlast zal zijn.

Er wordt afgesproken hier voor toekomstige projecten nóg meer aandacht aan te besteden. Het is ook duidelijk dat best altijd een geschreven document wordt bezorgd, en de uitleg niet enkel mondeling mag gegeven worden aan de bewoners; immers, de bewoners vertellen dit door aan familieleden en maken daar vaak hun eigen verhaal van.

Tijdens de vergadering overlopen we enkele campagnebrieven die vroeger zijn verstuurd. Daar wordt vaak een periode van uitvoering van de werken aangekondigd, die niet gehaald wordt (en vaak met jaren vertraging tot uitvoering komt). We gaan daar in de toekomst ook op letten dat dit realistischer wordt aangekondigd, misschien best met een ruime vork van uitvoering, bv. “Uitvoeringstermijn: in ’t beste geval 2020, in geval van complicaties enkele jaren later.”

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

| |
|---|
| Naam van uw maatschappij: cvba CORDIUM |
| Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: |
| Mieke Clijsters, mieke.clijsters@cordium.be |

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten: | 13 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 10 |

| | | |
|---|-------------------------|----|
| Aantal klachten volgens mate van gegrondheid | Gegronnd/deels gegronnd | 3 |
| | ongegronnd | 10 |
| | | |

| | | |
|---|-------------------------|---|
| Aantal klachten volgens mate van oplossing | Opgelost/deels opgelost | 3 |
| | Onopgelost: | / |
| | | |

| Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten | |
|---|--------|
| | Aantal |
| Niet-correcte beslissing: | |
| Te lange behandeltermijn: | |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | |
| Onheuse bejegening: | |
| Andere: | |

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Cordium ontving klachten van huurders over diverse onderwerpen gaande van bijvoorbeeld het schilderen van opgeleverde woningen, problemen met verouderde elektrische verwarming maar ook overlast van burens. Steeds werd elke klacht onderzocht en getracht om een gepaste oplossing te bieden. Vaak zijn klachten ongegrond geëvalueerd omdat al door de verschillende diensten van Cordium een actie werd ondernomen. In één geval is de klacht geëscaleerd in een procedure bij het vrederecht.

Bij de kandidaat-huurders werd in 2019 een actualisatieperiode doorlopen. Hierbij werden 2785 actualisatiebrieven verstuurd en hebben 2054 kandidaat-huurders hun dossier geactualiseerd. 731 kandidaat-huurders werden geschrapt van de wachtlijst. In de schrappingsbrief werd vermeld dat, indien zij het niet eens zijn met hun schrapping, zij verhaal kunnen indienen bij Agentschap RWO, afdeling Toezicht. Hier werden 5 verhalen ontvangen, waarvan slechts twee verhalen gegrond werden verklaard.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

We trachten de klachtenprocedure visueel te maken voor de (kandidaat-)huurder.

Op de website van Cordium is het mogelijk om een klacht te formuleren:

<https://www.cordium.be/contact/klachtenformulier/>

Het is bij het indienen van deze klacht mogelijk om aan te duiden over welke dienst (bijvoorbeeld: huurprijs, technische dienst, sociale dienst, ...) deze klachtbetrekking heeft.

Tijdens contactmomenten (bijvoorbeeld zitdagen of huisbezoek) tussen medewerkers van Cordium en (kandidaat-)huurders wordt er door de medewerkers van Cordium ook op gewezen dat als de (kandidaat-)huurder zich benadeeld voelt door de dienstverlening van Cordium hij/zij een klacht kan bezorgen aan de klachtenbehandelaar.

In de briefwisseling met kandidaat-huurders wordt daarnaast altijd vermeld dat er verhaalrecht is bij de afdeling Toezicht van Wonen-Vlaanderen (met contactgegevens). Ook tijdens de contactmomenten met kandidaat-huurders wordt dit steeds mondeling toegelicht en krijgen ze desgewenst de contactgegevens van de afdeling Toezicht op papier mee naar huis.

Huurders worden bij de contractondertekening ook op de hoogte gebracht van de mogelijkheid om een klacht te formuleren. De contractondertekening gaat één keer per maand gezamenlijk door en hierbij worden de nieuwe huurders via een PowerPoint geïnformeerd over de werking van Cordium (zie PowerPoint-presentatie die is toegevoegd). In hun huurdersmap kunnen zij deze presentatie ook altijd nadien raadplegen waardoor ze over de juiste contactgegevens beschikken.

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

In eerste instantie gaan we blijven trachten preventief te werken en problemen en vragen op te lossen vooraleer ze een klacht worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: cvba WONEN

*Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: directeur Patricia De Meyer;
patricia.demeyer@cvbawonen.be*

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|---------------------------------------|--------|
| <i>Totaal aantal klachten:</i> | 6 |
| <i>Aantal ontvankelijke klachten:</i> | 6 |

| | | |
|---|------------------------------|---|
| <i>Aantal klachten volgens mate van gegrondheid</i> | <i>Gegrond/deels gegrond</i> | 2 |
| | <i>ongegrond</i> | 4 |
| | | |

| | | |
|---|---------------------------------|---|
| <i>Aantal klachten volgens mate van oplossing</i> | <i>Deels opgelost/—opgelost</i> | 2 |
| | <i>Onopgelost:</i> | |
| | | |

| <i>Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten</i> | |
|--|---------------|
| | <i>Aantal</i> |
| <i>Niet-correcte beslissing:</i> | |
| <i>Te lange behandeltermijn:</i> | |
| <i>Ontoereikende informatieverstrekking:</i> | |
| <i>Onvoldoende bereikbaarheid:</i> | |
| <i>Onheuse bejegening:</i> | |

| | |
|----------------|--|
| <i>Andere:</i> | |
|----------------|--|

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

1 kandidaat- huurders heeft verhaal ingediend bij Afdeling Toezicht tegen de beslissing van directiecomité (het niet toekennen van een versnelde toewijzing). De toezichthouder heeft het verhaal als ongegrond beoordeeld. Het directiecomité heeft volgens de toezichthouder de beslissing op voldoende wijze gemotiveerd.

2 huurders klaagden over ernstig escalerende burenruzies. Beide klachten waren ontvankelijk en gegrond;

1 huurder diende klacht in dat gezonde bomen werden gerooid. Na onderzoek bleken de bomen wel degelijk ziek te zijn.

1 huurder diende klacht in omdat zijn kandidatuur geschrapt werd bij actualisatie. De toezichthouder beoordeelde de klacht als deels zonder voorwerp en deels ongegrond. De maatschappij had de regelgeving correct toegepast.

1 huurder diende klacht in bij de toezichthouder omdat we haar prioritaire mutatie toegekend hebben bij de toewijzing van een woning die voor het gezin in aanmerking kwam. De klacht was ontvankelijk maar ongegrond.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Beide burenruzies zijn inmiddels opgelost. Er werden huisbezoeken bij betrokken partijen uitgevoerd. Onze maatschappelijk werkers nemen in de bemiddeling een neutrale positie in tussen de betrokken partijen.

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: DE ARK nv so

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marjolijn Druyts: klacht@arkwonen.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 48 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 46 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 44 |
|-----------------------------------|----|

| | |
|------------------------------------|----|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 40 |
|------------------------------------|----|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Het klachtenbeeld in 2019 brengt geen verrassingen. Dit betekent dat er zaken in het beeld naar voor komen die “traditioneel” aandacht vragen in de werking van de organisatie zoals bijvoorbeeld de oplevering in projecten of herstellingen die op zich laten wachten. Aan de andere kant betekent dit ook dat DE ARK en haar medewerkers bewust zijn van deze aandachtspunten en hierop inzetten. Uit een procesoefening in de organisatie hebben medewerkers immers zelf deze aandachtspunten geformuleerd als ‘aan te pakken’. Niet alles kan echter onmiddellijk geremedieerd worden. Sommige zaken hebben ook met vaardigheden van medewerkers te maken. Andere zaken hebben te maken met de nood om dieper in processen in te grijpen en zijn niet van vandaag op morgen opgelost. Nog andere zaken zullen klachten blijven genereren, ook al verbetert de werking. Dit is een stuk realiteit, maar geen excuus.

Communicatie en informatiedoorstroming – zowel intern als met en naar de klant – blijven een uitdaging. Een voorbeeld waar dit soms extra in het licht komt te staan is wanneer bij zaken verschillende diensten binnen de organisatie betrokken zijn zoals de nazorg in projecten en het uitvoeren van herstellingen in deze context.

Beleid van de organisatie en doorvertaling/ toepassing in de praktijk blijkt tevens niet altijd een vanzelfsprekende opdracht. Ook zie je dit op niveau van de individuele medewerkers. Ik durft te stellen dat elke collega binnen DE ARK begaan is met DE ARK en haar klanten en klantgericht werken onderschrijft. Dit is ook zo uit een recente oefening binnen de organisatie gekomen. De praktijk daagt deze instelling echter uit waardoor een actie of communicatie minder klantgericht kan zijn. Iedere medewerker heeft zo zijn eigen focus en insteek waardoor het soms niet vlot voor de klant. Daarenboven is het niet altijd duidelijk wat klantgericht werken voor DE ARK betekent. DE ARK is bezig om dit meer helder te krijgen.

Ook verwachtingen of wensen bij klanten spelen een belangrijke rol of iemand tevreden is of niet. Soms zijn deze verwachtingen terecht, soms niet. Door bijvoorbeeld in te zetten op klaar en helder informeren kan je mee vorm geven aan verwachtingen. Maar niet altijd.

Klachtenbehandeling brengt ook onduidelijkheden in de organisatie aan het licht of stelt deze scherp. Het topic ‘verzekeringen’ is bijvoorbeeld op deze manier in 2019 in beeld gekomen. Hoe zit het juist? Klopt dit standpunt? Wie doet er wat in? Waar loopt het stroef voor die klant? Ligt het bij DE ARK of ligt het elders? Wat is er dan nodig?

2 andere lijnen die ook in het klachtenbeeld van 2019 naar voor komen:

- Klanten waar de organisatie zich in belangrijke mate op uitgedaagd voelt om met hen om te gaan ten gevolge van de manier waarop zij in communicatie treden, of hun psychiatrische problematiek, ... ;
- De vraag van klanten om meer klantgericht te communiceren of meer concreet om ook hun emotie of beleving van de situatie binnen te nemen en hier aandacht voor te hebben.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Verschillende situaties zijn tot een goed einde gekomen.
- Nauwe samenwerking tussen klantgericht werken en klachtenbehandeling.
- Klantgericht werken en klachtenbehandeling hebben het principe van het werken met verbetercanvassen in het leven geroepen. Zo vinden aandachtspunten en problemen in de werking hun neerslag en is het opvolgen van werken aan verbetering meer tastbaar. Dit is belangrijk omdat verschillende klachten bijvoorbeeld hun oorsprong vinden in zaken die op een bepaalde manier ingebed zijn in de organisatie. Deze vragen tijd om anders mee om te gaan.
- Collega’s vinden meer en meer de hulplijn naar klachtenbehandeling om de relatie met de klant terug vlot te trekken.

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

- Betere informatiedoorstroming in de organisatie
- Verdere uitrol van verbetercanvassen als instrument

De Gelukkige Haard

Evaluatie op basis van de aanbevelingen voor een oplossingsgerichte klachtenbehandeling van de Vlaamse Ombudsdienst

KLACHTEN ONTVANGEN

Het is de sociale dienst van De Gelukkige Haard die, naast haar andere taken, instaat voor de klachtenbehandeling. Dat luik omvat de opvolging van meldingen (cfr. overlast, conflicten) en de effectieve klachten over De Gelukkige Haard. Verhaalprocedures bij 'Wonen-Vlaanderen' worden doorgaans door de dienst inschrijving & verhuring verder opgevolgd.

Zoals in haar visie omschreven, moet de sociale dienst een laagdrempelig aanspreekpunt zijn, waar alle huurders en kandidaat - huurders terecht kunnen met vragen, verzuchtingen en klachten. De sociale dienst wil vooral een klimaat van verdraagzaamheid en assertiviteit onder haar huurders om uiteindelijk minder meldingen en klachten rond leefbaarheid te ontvangen. Ze beseft tegelijkertijd de helende werking van een luisterend oor en het geven van erkenning bij bepaalde frustraties. Het is bovendien belangrijk om aandacht te hebben bij ogenschijnlijke futiliteiten. Veelal wordt de sociale dienst met de vraag achter de vraag geconfronteerd. Vraagverduidelijking en een luisterend oor staan centraal. Op het laatste klachtenmanagement werd in een uiteenzetting verwezen naar herstelgericht werken. Een mooie nuance op het feit dat alles 'opgelost' moet zijn. Als klachtenbehandelaar in een sociale huisvestingsmaatschappij is dit op z'n minst herkenbaar bij aanhoudende burencollicten.

Binnen de eigen organisatie is de klachtenbehandelaar gekend en aanspreekbaar. Zowel onder de bedienden, de werkmannen, de poetsvrouwen en het bestuur. Het intern kwaliteitshandboek voor de sociale dienst beschrijft het belang van een goed netwerk. Intern, maar uiteraard ook extern. Om tot kwaliteitsvolle oplossingen te komen voor de diverse problemen is een gezonde interne samenwerking immers noodzakelijk. Vaak moet de klachtenbehandelaar informatie of advies inwinnen bij zijn collega's. Elke klachtenbehandelaar, in elk geval in sociale huisvestingsmaatschappijen, zal dit wellicht beamen. De klachtenbehandelaar kan met een gerust hart en vol vertrouwen stellen dat er geen drempels zijn om informatie of advies in te winnen en concludeert hiermee een goede interne samenwerking. In de praktijk stelt de klachtenbehandelaar qua communicatie een laagdrempelig tweerichtingsverkeer vast.

Ook met de belangrijkste externe partners heeft de klachtenbehandelaar het gevoel dat er een goede samenwerking is. Diensten zoals onder meer C.A.W. , wijkinspecteurs...

Met de oprichting van een sociale dienst binnen de maatschappij, werd herhaaldelijk in nieuwsbrieven of op bewonersvergaderingen de werking voorgesteld. Cfr. Waarvoor kan je terecht op de sociale dienst? Actueel wordt bij elke nieuwe huurder twee maal een huisbezoek uitgevoerd. Tijdens het eerste huisbezoek wordt onder meer toegelicht hoe de huurder een klacht kan indienen of iets kan melden. Het tweede huisbezoek gaat breder. Er wordt op dat moment effectief feedback aan de huurder gevraagd. Ook hier wil de klachtenbehandelaar immers tweerichtingsverkeer.

Sinds 2018 wordt met een andere module gewerkt om meldingen & klachten te registreren. De klachtenbehandelaar stelt vast dat dit een beter registratiesysteem is. Elke melding of klacht heeft een afzonderlijke klachtenfiche met een log van tussenkomsten. (cfr. historiek)

KLACHTEN BEHANDELEN

Hier kan wederom rechtstreeks verwezen worden naar de visie van de sociale dienst: 'bij individuele problemen en / of conflicten met meerdere partijen moet er probleemoplossend gehandeld worden ; ' de sociale dienst moet onpartijdig zijn in haar bemiddeling'.

Klachten tegen de maatschappij worden quasi onmiddellijk opgevolgd en krijgen prioriteit. De klachtenbehandelaar poogt om dit binnen redelijke termijn op te lossen. Decretaal is er een termijn van 45 dagen voorzien. De praktijk leert dat dit ruim voldoende is.

Ook bij meldingen van burencollicten probeert de sociale dienst zo snel mogelijk tussen te komen. De klachtenbehandelaar stelt immers vast dat de melder een snelle oplossing verwacht, soms tot in het absurde. Dit is eigen aan een moderne samenleving. De snelste oplossing is echter niet altijd de beste.

Een luisterend oor en de erkenning voor het ongenoegen wordt als cruciaal deel van de oplossing of het herstel aanzien. De sociale dienst probeert in het achterhoofd te houden dat er altijd wel nog 'iets' kan ondernomen worden om enigzins een herstel te bekomen. Een doorverwijzing bijvoorbeeld wordt ook als deel van de oplossing aanzien.

Een antwoord op een klacht is logischerwijze op maat. Het aantal is dusdanig laag dat dit een evidentie is. Alle klachten en meldingen zijn in de statistiek ingedeeld in categorieën. Los daarvan is de klachtenbehandelaar zich bewust van het unieke karakter achter elke situatie en conflict, in het bijzonder over de gelaagdheid of de vraag achter de vraag. Kortom de klachtenbehandelaar moet een duidelijk antwoord formuleren en probeert dat ook steeds te doen.

LESSEN TREKKEN

De klachtenbehandelaar heeft voldoende gelegenheden (interne vergaderingen; rechtstreeks overleg met directeur , diensthoofden...) om zaken door te communiceren. Klachten over de maatschappij worden geagendeerd op de eerstvolgende raad van bestuur. De finale klachtenrapportage wordt ook integraal overgenomen in het jaarverslag. Op de jaarlijkse algemene vergadering wordt dit luik uiteengezet.

Wat opvalt in de statistiek is dat de meldingen rond 'leefbaarheid' er opnieuw boven uit steken. Dit zijn meldingen van samenlevingsconflicten tussen bewoners. De conflicten zijn zeer uiteenlopend. De oorzaken van die conflicten zijn dat trouwens ook. Ze ontstaan door generatiekloven, xenofobie, normverschillen etc... Vandaar dat de sociale dienst zijn pijlen vooral wil richten op

verdraagzaamheid en assertiviteit, maar vooral ook op respect voor elkander. Een aanzienlijk deel van de meldingen zijn een rechtstreeks gevolg van respectloos gedrag. De sociale dienst zal blijven sensibiliseren om dit tegen te gaan.

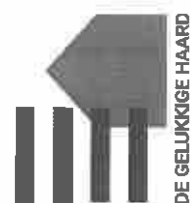
Ze wil daarnaast ook inzetten op duidelijke informatieverstrekking.

De klachten (decreet) tegen de maatschappij zijn uiteenlopend in categorie, maar laag in aantal. De statistiek brengt bijgevolg geen globale problemen aan het licht.

Vanaf februari 2020 zal de sociale dienst bestaan uit 2,5 VE . De actieve bevraging van zittende huurders is recentelijk gestart. De verkregen feedback van zittende huurders zal ook voor de klachtenbehandeling relevant zijn.

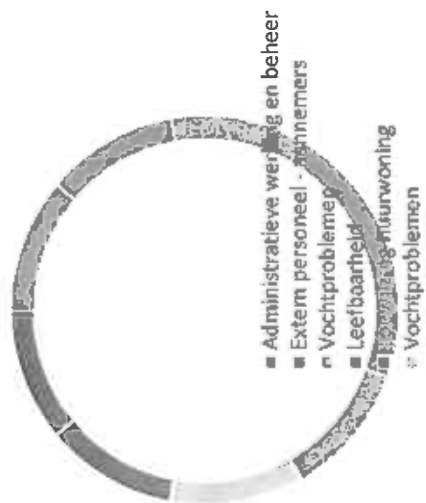
| | | | | | | | | |
|---------------------------------------|----------|----------------|--------------------------|---|--------|--------------------------|---|--------|
| Administratieve werking en beheer | 1 | 11,11% | Gegronde klachten | 5 | 55,56% | Rechtstreeks via burger | 7 | 77,78% |
| Extern personeel - aannemers | 1 | 11,11% | Deels gegronde klachten | 3 | 33,33% | Via Vlaamse Ombudsdienst | 2 | 22,22% |
| Vochtproblemen | 1 | 11,11% | Ongegronde klachten | 1 | 11,11% | Telefoon | 1 | 11,11% |
| Leefbaarheid | 2 | 22,22% | Ontvankelijke klachten | 8 | 88,89% | Brief | 2 | 22,22% |
| Toewijzing huurwoning | 1 | 11,11% | Onontvankelijke klachten | 1 | 11,11% | Mail | 4 | 44,44% |
| Vochtproblemen | 1 | 11,11% | Dooverwijzing | 2 | 22,22% | Op kantoor | 2 | 22,22% |
| Leefbaarheid | 1 | 11,11% | Opgelost | 7 | 77,78% | | | |
| Intern personeel | 1 | 11,11% | | | | | | |
| Totaal klachten (cfr. decreet) | 9 | 100,00% | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|------------|----------------|----------------|----|--------|------------------------------|-----|--------|
| Domesticatiefraude - bijwoning | 9 | 8,11% | Doorverwijzing | 12 | 10,81% | Rechtstreeks via burger | 104 | 93,69% |
| Garage - standplaatsen - fietsenberging | 9 | 8,11% | Opgelost | 96 | 86,49% | Via georganiseerd middenveld | 7 | 6,31% |
| Verstellingen | 2 | 1,80% | Deels opgelost | 3 | 2,70% | Telefoon | 49 | 44,14% |
| Duisdieren | 8 | 7,21% | | | | Brief | 3 | 2,70% |
| Duisvuil | 7 | 6,31% | | | | Mail | 26 | 23,42% |
| Leefbaarheid | 55 | 49,55% | | | | Op kantoor | 30 | 27,03% |
| Wuikstorten | 2 | 1,80% | | | | Huisbezoek | 3 | 2,70% |
| Tuinhoud | 16 | 14,41% | | | | | | |
| Vandalisme | 3 | 2,70% | | | | | | |
| Aantal meldingen | 111 | 100,00% | | | | | | |

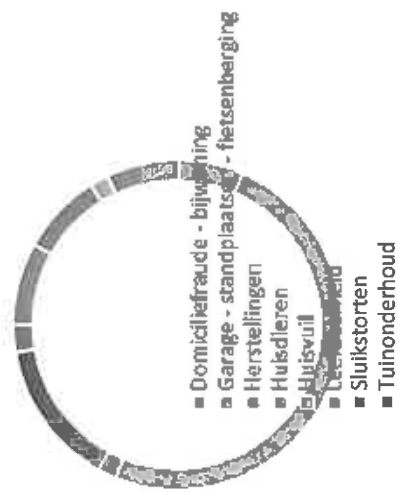


| | | | | | |
|---|----------|--|-------------------|----------|---------------|
| Verhaalprocedures Wonen Vlaanderen | 6 | | Gegronde | 2 | 33,33% |
| | | | Ongegronde | 4 | 66,67% |

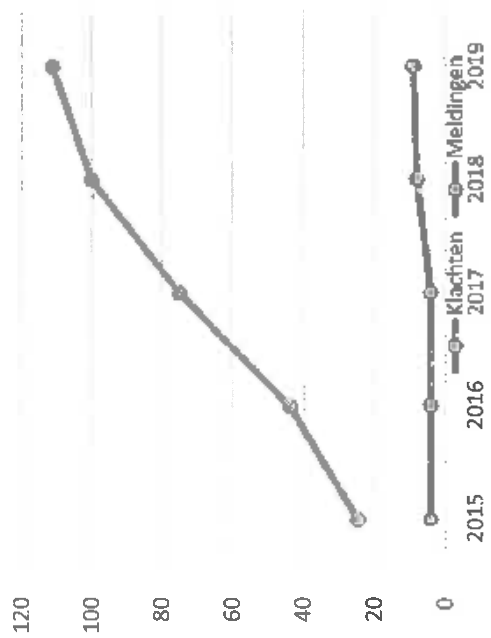
Klachten 2019



Meldingen 2019



Aantal per jaar



Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: De Gentse Haard cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + e-mailadres: Lynn Wellekens
lynn.wellekens@degentsehaard.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten: | 12 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 9 |

| Aantal klachten volgens mate van gegrondheid | Gegrond/deels gegrond | 4 |
|--|-----------------------|---|
| | ongegrond | 5 |
| | nog geen kwalificatie | |

| Aantal klachten volgens mate van oplossing | Opgelost/deels opgelost | 4 |
|--|-------------------------|---|
| | Onopgelost: | |
| | | |

| Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten | |
|---|--------|
| | Aantal |
| Niet-correcte beslissing: | |
| Te lange behandeltermijn: | |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | |
| Onheuse bejegening: | 1 |

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

INLEIDING

Er is een daling van het aantal genoteerde klachten.

De genoteerde klachten betreffen vaak technische aspecten in de woning die aangeklaagd worden.

Van de 9 ontvankelijke klachten waren er 4 gegrond. Deze werden opgelost.

De klachten die ons bereikten in verband met de berekening van de huurprijs waren eerder vragen om informatie.

Klachten van burenhinder werden ook onontvankelijk verklaard.

BESPREKING VAN DE KLACHTEN

1. Betrokkene klaagt zich over waterverbruik en schimmels in de woning, geraakt niet opgelost, ook niet na ongeschiktverklaring.
Klacht deels onontvankelijk (herhaalde klacht waterverbruik) deel ontvankelijk (technische aspecten) doch niet gegrond - de nodige herstellingen werden uitgevoerd.
2. Betrokkene klaagt zich over waterverbruik en schimmels in de woning, geraakt niet opgelost, ook niet na ongeschiktverklaring.
Klacht deels onontvankelijk (herhaalde klacht waterverbruik) deel ontvankelijk (technische aspecten) doch niet gegrond - de nodige herstellingen werden uitgevoerd.
3. Betrokkene klaagt zich over waterverbruik en schimmels in de woning, geraakt niet opgelost, ook niet na ongeschiktverklaring.
Klacht deels onontvankelijk (herhaalde klacht waterverbruik) deel ontvankelijk (technische aspecten) doch niet gegrond - de nodige herstellingen werden uitgevoerd.
4. Geurhinder aan het gebouw. Ontvankelijke en gegronde klacht, opgelost.
5. Mevrouw klaagt zich dat de duivenvallen niet werken en dat er overlast is van poep en pluimen ter plekke. De klacht is ontvankelijk en gegrond en deels opgelost.
6. Klacht over berekening huurprijs. Klacht is ontvankelijk doch ongegrond.

7. Klacht overlast buren. Klacht in onontvankelijk wegens herhaling.
8. Klacht in verband met factuur ten laste van de huurder. Klacht is ontvankelijk en gegrond en opgelost.
9. Klacht in verband met technische aspecten. Klacht is ontvankelijk, gegrond en opgelost.
10. Klacht in verband met weigering voorrangsmutatie. Klacht is ontvankelijk doch ongegrond.
11. Klacht in verband met berekening huur. Klacht is onontvankelijk wegens gewone vraag om info.
12. Klacht in verband met burenhinder. Klacht is onontvankelijk.

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 wordt constant gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Deze dienstverlening werd ook bevraagd in de tevredenheidsbevraging bij de huurders in 2019. We zien dat 75% van de huurders ook tevreden is van de dienstverlening. De werkpunten die uit deze enquête gekomen zijn, zullen ook dienen als leidraad om de werking bij te sturen in 2020.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: De Ideale Woning

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Dresen Frauke frauke.dresen@deidealewoning.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|---------------|
| Totaal aantal klachten | 31 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 30 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 23 |
|-----------------------------------|----|

| | |
|------------------------------------|----|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 31 |
|------------------------------------|----|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Ongeveer de helft van de klachten, nl. 15 van de 31, betreffen klachten van technische aard. Dit gaat vaak over problemen met de verwarming, vochtproblemen, schade, e.d. Indien de herstellingen voor de huurder zelf zijn wordt verwezen naar het Ziezo boekje. Indien de herstellingen voor DIW zijn wordt een melding gemaakt en wordt de herstelling uitgevoerd.

Er was 1 klacht met betrekking tot afrekening energie, deze persoon werd uitgenodigd op kantoor en is de facturen komen inkijken. De Ideale Woning plaatst waar mogelijk individuele meters om deze klachten te doen afnemen.

Er waren in 2019 5 klachten van sociale aard, vaak zijn dit klachten van overlast en burenruzies. De sociale dienst tracht dan te bemiddelen en start waar nodig begeleiding op. Wanneer deze klachten blijven aanslepen roepen we huurders op in verzoening.

Er waren 10 klachten met betrekking tot de wachttijd, aanvragen/mutatie aan deze personen werd een toelichting gegeven van de te volgen regel- en wetgeving. Vaak wordt ook aangeraden hun keuzes uit te breiden.

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 wordt gekeken of er zaken zijn die vaker terugkomen en hieraan worden dan acties gekoppeld door o.a. de dienst leefbaarheid.

Ook wordt er meer ingezet op verzoeningsgesprekken.

De klachtenprocedure en het aanmeldformulier zijn te vinden op onze website.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: CVBA DE LEIE

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Niek Verstraete (niek@deleie.be)

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 0 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 0 |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 0 |
|-----------------------------------|---|

| | |
|------------------------------------|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 0 |
|------------------------------------|---|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Er werden geen klachten ontvangen in 2019.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: De Mandel
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
 Hanne Mistiaen – hanne.mistiaen@demandel.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 17 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 17 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 16 |
|-----------------------------------|----|

| | |
|------------------------------------|----|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 17 |
|------------------------------------|----|

2. Klachtenbeeld 2018

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Meldingen rond herstellingen

- Bepaalde bewoners waren ontevreden over herstellingswerken die niet of niet snel genoeg opgevolgd worden. 2 personen hadden aangegeven de defecten al eerder gemeld te hebben, maar nog geen duidelijk antwoord ontvangen te hebben. In dergelijke gevallen is het belangrijk om concrete termijnen mee te geven of duidelijk aan te geven dat een bepaalde herstelling niet uitgevoerd zal worden door De Mandel, gezien de verantwoordelijkheid ervan bij de huurder ligt.
- In bepaalde gevallen is het geen zwart-wit-verhaal of een herstelling nu ten laste van de huurder of ten laste van De Mandel valt. Zo is het reinigen van een put ten laste van de huurder. Echter in een bepaald geval was de put niet zichtbaar. Huurder haalde dan ook aan dat hij de kosten niet kon dragen voor de ontstopping. Uiteindelijk werd beslist om ook in de toekomst problemen te vermijden en werd de oprit opnieuw aangelegd, zodat putten wel zichtbaar worden. Zo is het voor de huurder gemakkelijker om zelf de putten te reinigen. Als tegemoetkoming droeg De Mandel éénmalig de kosten om de put te reinigen. Een andere klacht ging om een factuur voor ontstoppingswerken in een appartementsgebouw. Bij verstopping van de algemene afvoer wordt de ontstopping uitgevoerd in opdracht van De Mandel, maar worden de kosten gedeeld door alle bewoners. 1 bepaalde huurder belde na uitgevoerde ontstoppingswerken op om mee te delen dat er nog steeds een probleem was. Hier bleek een verstopping te zijn in zijn privaat. De factuur werd ten laste van de bewoner gelegd. Huurder dacht dat hij opdraaide voor alle kosten van de ontstoppingsfirma, wat niet het geval was.
- 2 huurders van 2 verschillende appartementsgebouwen stelden dat de gemeenschappelijke garagepoort zoveel lawaai maakte, dat ze geen rustige nachten meer hadden. Bij beide klachten stuurden we een aannemer ter plaatse die telkens vaststelde dat de garagepoort normaal functioneerde. Om alle discussies van de baan te vegen werd beslist om te investeren in een poort die vertraagd en gelijkmatig open- en dichtgaat, waarbij er ook nog isolerende maatregelen voorzien werden. Dit bleek voor de ene huurder een gepaste oplossing, de andere huurder wenst nog steeds versneld te verhuizen. De Mandel besliste hier om ten laste van De Mandel een onafhankelijk geluidsexpert aan te stellen. Het bezoek van de geluidsexpert staat gepland in februari 2020.
- De Mandel werkt samen met XXXXXX om problemen met de CV-ketel snel op te volgen. Deze samenwerking gaat vlot. Een huurder die zonder verwarming zit, is logischerwijs niet tevreden en wil dat het probleem zo snel mogelijk opgelost wordt. Helaas moeten er soms stukken besteld worden en kan het probleem niet binnen 1 à 2 dagen verholpen worden. 3 huurders dienden om deze reden klacht in, uiteindelijk kon de verwarming telkens binnen de week na melding hersteld worden of kon er tenminste verwarming voorzien worden op een andere manier.
- Bij sociale koopwoningen kan de eigenaar rechtstreeks contact opnemen met de verantwoordelijke aannemer. Een koper kaartte het probleem aan bij De Mandel en stelde dat het probleem onvoldoende opgevolgd werd sinds de definitieve oplevering. De Mandel trad op als tussenpersoon tussen de koper en de aannemer. Uiteindelijk kon de herstelling nog plaatsvinden onder garantie.

Huurlasten

- Bij afrekening van de huurlasten rijzen vaak vragen. Huurders willen weten waarvoor ze betalen en willen zeker niet te veel betalen. In bepaalde appartementsgebouwen is er een collectief verwarmingssysteem, waarbij het individueel verbruik berekend wordt aan de hand van een calorimeter. Een bepaalde huurder weigerde opleg voor verwarming te betalen. Zij was ervan overtuigd dat de meter in haar appartement niet werkte, gezien zij meer moest betalen dan haar burens die vaker thuis zijn. Bij nazicht bleek de calorimeter wel correct te werken en na goede uitleg aan huurster, betaalde huurster wel degelijk de opleg nav de afrekening.
Ongeveer dezelfde klacht kwam van een andere huurster die ook meende dat ze te veel betaalde. Ook hier werd uitgezocht hoe het kwam dat het verbruik wat hoger lag. Mevrouw bleek ziek te zijn, en om deze reden nood te hebben aan een erg warme woning en dagelijks minstens 1 bad.
Een andere klacht werd gemeld door een huurder die elk jaar bij afrekening van de huurlasten klacht indient. Persoon is niet tevreden met de komst van de volkstuintjes, met het collectief verwarmingssysteem, met de manier waarop het groen onderhouden wordt,... Persoon herhaalt deze klachten telkens opnieuw. In een persoonlijk gesprek met de directeur kreeg huurder nogmaals de volledige uitleg. Huurder zal wellicht ontevreden blijven. Er werd voorgesteld dat hij zich zou inschrijven voor een woning ipv een appartement, maar hier stond huurder dan weer niet voor open.

- 2 bewoners van een appartementsgebouw waren helemaal niet tevreden over de afrekening van de huurlasten, het gebruik van de gemeenschappelijke delen. Hoewel de bewoners meteen een duidelijk antwoord kregen en dat De Mandel bepaalde zaken ook aanpaste om tot een zo eerlijk mogelijke afrekening te komen, bleven huurders ontevreden en herhaalden ze hun klachten. In een overleg met de directeur en diensthoofden van verschillende diensten werd nogmaals duidelijk gesteld hoe alles in zijn werk gaat, hierbij kregen huurders ook inzicht in facturen. In de 2^e helft van 2019 bleek men nog steeds niet tevreden met het gegeven antwoord. De Mandel ontving een petitie uit het appartementsgebouw. Het bleek duidelijk dat de bewoners verkeerde info ontvangen hadden van de 2 personen die eerder klacht in gediend hadden. Alle bewoners die de petitie getekend hadden kregen een duidelijk antwoord op hun vragen. Daarnaast werden alle bewoners, ook bewoners die de petitie niet getekend hadden, uitgenodigd op een infovergadering. Bewoners maakten inderdaad verkeerde veronderstellingen en men bleek uiteindelijk wel tevreden met de voorgestelde aanpassingen. De 2 bewoners, die aanvankelijk klacht indienden, blijven echter ontevreden en willen aanpassingen in hun voordeel, maar dit zijn geen aanpassingen in het algemeen belang van alle bewoners. Hier zullen we vanuit De Mandel dan ook geen toegevingen doen.

Varia

- Vanuit de Vlaamse Ombudsdienst werden we gecontacteerd, gezien een huurder hen een schrijven gestuurd had. De vraag van huurder bleek echter niet duidelijk, huurder bleek algemeen ontevreden. Uiteindelijk werd de klacht van de huurder ongegrond verklaard en werd huurder in kwestie opnieuw doorverwezen naar De Mandel. Huurder kwam regelmatig op zitdag van de voorzitter. Om zijn klacht te concretiseren en om meteen ook antwoorden te kunnen bieden kreeg huurder kans om in gesprek te gaan met 2 leden van het directiecomité. Uiteindelijk was huurder niet aanwezig op het overleg.
- Een huurder die zijn opzeg gaf, wendde zich tot de Vlaamse Ombudsdienst, gezien hij niet akkoord was met de opzegtermijn van 3 maanden en de te lange termijn om een woning opnieuw te verhuren. 1 maand na de opzeg had hij nog geen enkele kandidaat-huurder over de vloer gehad om zijn woning te bezichtigen. Huurder verdacht De Mandel ervan kandidaat-huurders moedwillig laattijdig te verwittigen over mogelijke toewijs. Huurder kreeg uitvoerige uitleg over de strikte procedure die De Mandel moet volgen bij een toewijzing. Na uitleg leek de huurder tevreden te zijn.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Al jaren probeert de dienst Gebouwenbeheer de dienstverlening naar de huurders toe te verbeteren. Als een huurder belt met de dienst Gebouwenbeheer krijgen ze meteen te horen wanneer iemand komt kijken naar het gevraagde werk. In de loop van 2019 kreeg elk team van de arbeiders een tablet. Op deze manier hebben zij zicht op hun planning als ze ter plaatse zijn voor herstellingswerken en kunnen ze meteen ook samen met de huurder een nieuwe afspraak inplannen. De techniek kan ter plaatse veelal ook beter inschatten hoeveel tijd een werk in beslag zal nemen. Dit is een hele grote verbetering naar de dienstverlening toe. Huurders blijven niet onwetend achter als een techniek ter plaatse gaat. Het is ook een win-situatie voor De Mandel. De administratief medewerker moet achteraf niet meer opbellen naar huurder om nog een bijkomende afspraak vast te leggen.
- 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. We merken dat deze investering in een betere database nu reeds leidt tot een betere dienstverlening tav onze huurders.
- 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. Ook in het klachtenbeheer merken we dat de klachten vaker komen van appartementsbewoners. In het verleden zette De Mandel hier al op in, o.a. door te werken met 1 verantwoordelijke bewoner in een appartementsgebouw die zowel contactpersoon is voor De Mandel, als voor de bewoners. Daarnaast is er op regelmatige basis controle in de gemeenschappelijke delen van ons appartementsgebouw. En natuurlijk zijn er ook de infomomenten waarop alle appartementsbewoners uitgenodigd worden. Deze infomomenten worden georganiseerd bij ingebruikname nieuwbouw appartementen, maar ook in appartementsgebouwen waar bewoners een specifieke vraag stellen of waar problemen de kop opsteken. Op deze manier stellen we snel onregelmatigheden vast en kunnen we kort op de bal spelen. Om nog meer voeling te krijgen met onze huurders, in appartementen, maar ook in wijken, besliste de raad van bestuur van De Mandel om samen te werken met Samenlevingsopbouw. In de loop van 2019 startten 2 opbouwwerkers van samenlevingsopbouw in 2 gebieden. De opbouwwerkers stappen letterlijk naar de huurders toe en komen zo te weten 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.
- De kracht van De Mandel zit hem in de nauwe contacten tussen de verschillende diensten en tussen de diensten en de directie. Deze dienstoverschrijdende samenwerking is cruciaal gebleken in het behandelen van de klachten. Dankzij een doorgedreven collegialiteit, het structureel samenzitten van de verschillende diensten en de rechtlijnige communicatie is het mogelijk om te komen tot een goede dienstverlening tav onze huurders.

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

- In de loop van 2020 zal het mogelijk zijn om via de database een update door te geven aan huurders rond gevraagde herstellingswerken. Op het moment dat een huurder telefonisch een technisch defect meldt, dan zal hij een sms of een e-mail krijgen wanneer de werkbond aangemaakt is, hij krijgt ook een bericht wanneer een werkopdracht afgesloten wordt. Als een huurder een bericht krijgt dat de werkopdracht afgesloten is, dan krijgt hij meteen ook de mogelijkheid om hierop te reageren.
- Daarnaast wil de dienst Gebouwenbeheer in de loop van 2020 starten met steekproefsgewijze bevragingen bij huurders rond recent uitgevoerde herstellingen. Via de database zal telkens de 'zoveelste' willekeurige huurder de vraag krijgen hoe tevreden hij/zij was over de samenwerking met De Mandel en over de pas uitgevoerde werken. We hopen met de evaluaties van de

huurders aan de slag te kunnen, zodat we onze dienstverlening kunnen blijven aanpassen aan de noden van onze huurders.

- In 2019 werden in totaal 4 verschillende tevredenheidsmetingen gehouden bij onze huurders. 15 huurders die verplicht muteerden werden bevroegd; 24 nieuwe huurders werden bevroegd in een algemene enquête; huurders van 1 appartementsgebouw werd bevroegd over hun tevredenheid over het poetsen van de gemeenschappelijke delen en 629 huurders beantwoordden een enquête rond het thema energie, waarrond de huurdersadviesraad in december 2019 een advies formuleerde aan de raad van bestuur. Eind februari zal de raad van bestuur hierrond een antwoord formuleren.

De Mandel is een leergierige organisatie. Door middel van huurderstevredenheidsmetingen, gerichte wijkwerking, bewonersparticipatie,... willen we onszelf regelmatig een spiegel voorhouden. In de toekomst willen we blijven leren van onszelf, de huurders en onze partners. We willen blijven doorgaan met het zoeken naar verbetermogelijkheden op alle verschillende vlakken, zodat we kunnen evolueren naar een woonmaatschappij waar we alle huurders niet alleen een comfortabele woning bieden, maar ook een thuis.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

| |
|--|
| Naam van uw maatschappij: 3320 De Oostendse Haard Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Linda Boulanger linda.boulanger@oostendsehaard.be |
| 2019 |

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 34 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 6 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 28 |
|-----------------------------------|----|

| | |
|------------------------------------|----|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 30 |
|------------------------------------|----|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Het gros aantal klachten gaat 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 mensen worden ook mondiger.

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 snel veranderende maatschappij. Ze hebben het vooral moeilijk met het begrijpen van de cultuurverschillen. En dat wordt er niet beter op met wat de media verspreid van onwaarheden. Soms voelt het aan voor de klachtenbehandelaar als “verdedigen”. Steeds opnieuw uitleggen hoe bv de toewijzing in elkaar zit, waarom de één meer of minder huur betaald dan de andere. Dit zijn geen klachten maar onderliggende grieven die naar boven komen als je langs gaat om een klacht te bespreken.

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. Vooral dan moet de klachtenbehandelaar veel “brandjes blussen”. De huurders begrijpen niet dat we ze “niet kunnen buiten zetten” (wat de bedoeling zeker niet is).

De klachtenbehandelaar probeert daarom de klagers zo veel mogelijk te informeren van bv. 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?

Het aantal klachten is vermeerdert. Is niet positief, maar als je er rekening mee houdt dat de onverdraagzaamheid toeneemt is dit niet te verwonderen. De meeste klachten zijn overlast door burenr (lawaai, huisdieren) zijn vermeerdert. Het gaat soms over kleinigheden zoals: te vroeg stofzuigen, douchen... Het positieve van deze klachten is dat het gros van deze klachten meestal vlug opgelost door werd door de bemiddeling van de maatschappelijk werker.

De klachtenbehandelaar heeft zijn extern netwerk kunnen uitbreiden, en kan bij twijfel externe collega's raadplegen.

30 van de 34 klachten zijn opgelost. De klachten die nog openstaan, waarvan 3 over dezelfde persoon, overlast door kind, is een gerechtprocedure. De andere klacht die nog openstaat is een betwisting van een factuur voor de herstelling die aangericht werd door de huurder in de vorige woning.

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.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: De Vlashaard - Wevelgem

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: karel-maddens@devlashaard.be

Karel Maddens - directeur

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|---------------------------------------|--------|
| <i>Totaal aantal klachten</i> | 22 |
| <i>Aantal ontvankelijke klachten:</i> | 22 |

| | |
|--|----|
| <i>Aantal (deels) gegronde klachten:</i> | 11 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| <i>Aantal (deels) opgeloste klachten:</i> | 11 |
|---|----|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019

De ontvangen klachten kunnen we indelen in volgende categorieën:

- 9 klachten i.v.m. burenruzies, lawaaioverlast buren of domiciliefraude*
- 1 collectieve klacht n.a.v. rattenplaag bij globale renovatie appartementsgebouw*
- 1 individuele klacht i.v.m. structureel probleem aan woning*
- 1 klacht familielid kandidaat-huurder m.b.t. aangevochten toewijzing van woning*
- 8 klachten i.v.m. huurprijsberekening 2020: meerekenen inkomen van mindervalide inwonende kinderen met vervangingsinkomen*
- 1 collectieve (meervoudige) klacht i.v.m. stijging huurprijs 2020 door huurschatter*
- 1 individuele klacht door rookhinder houten kachel bij buur*

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 vrederecht met uithuiszetting*
- gegronde klachten m.b.t. mankementen woningen worden opgelost door interventie*

aannemers

- *de klachten m.b.t. huurprijzen 2020 werden gebundeld en overgemaakt aan de bevoegde instanties (ondertussen oplossing in de maak voor huurprijsstijgingen omwille van meerekenen vervangingsinkomen mindervalide familieleden*

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*

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: 4070 De Volkswoningen (DVW)

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 | 28 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 25 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 19 |
|-----------------------------------|----|

| | |
|------------------------------------|----|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 22 |
|------------------------------------|----|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Onontvankelijk (3)

| N° | Inhoud klacht | Type klacht | (deels) opgelost / niet opgelost |
|----|--|-------------------|---|
| 1 | Betwisting van een factuur van een herstelling | Onderhoud&herstel | Niet opgelost onontvankelijk wegens al eerder behandeld – verdere opvolging door technische dienst |
| 2 | Lawaaioverlast van bovenbuur | Overlast burenen | Niet opgelost Al eerder behandeld – doorverwezen naar wijkagent |
| 3 | Overlast van buur | Overlast burenen | Niet opgelost Al eerder behandeld, doorverwijzing naar vrederecht |

Ontvankelijk (25)

Ongegrond (6)

| N° | Inhoud klacht | Type klacht | (deels) opgelost / niet opgelost |
|----|--|---------------------|--|
| 1 | Rechtstreekse klacht van huurder naar afdeling Toezicht – huurder dacht haar bestaande woning te verliezen omdat zij een actualisatieformulier kreeg voor een nog lopende mutatieaanvraag | Allerlei | Opgelost Dit berustte op een misverstand. Mevrouw schrapte haar mutatieaanvraag en wenst in haar huidige woonst te blijven. Afdeling Toezicht werd geïnformeerd. |
| 2 | Huurder geeft aan al jaren teveel huishuur te betalen wegens een verminderd inkomen – rechtstreekse klacht bij Afdeling Toezicht (RWO) | Huurprijsberekening | Opgelost De huurder liet na om diens inkomsten van de laatste 3 maanden te bezorgen bij de voorbije huurprijsberekeningen. Er kan geen terugvordering zijn hierdoor. De klacht werd ook ongegrond verklaard door afdeling Toezicht. |
| 3 | Een vertrokken huurder betwist dat hij nog 3 maanden opzeg moet doorlopen en huur betalen | Huurprijsberekening | Opgelost De huur blijft verschuldigd, de wetgeving werd opgevolgd |
| 4 | Betwisting van vergoeding voor weghalen sluikestort: Huurder zette vuilzakken buiten als er geen ophaling was, bewijsvoering werd gevonden in de zakken en er werd een vergoeding aangerekend voor de ophaling door DVW. Huurder betwist dat de vuilzakken van haar waren. | Onderhoud&herstel | Opgelost De vergoeding blijft verschuldigd en huurder ging over tot betaling ervan na opname huurder diende ook klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst en daar werd klacht eveneens als ongegrond beschouwd; |
| 5 | Dakpan op dak van wagen privépersoon (perte totale verklaard) – dakpan zou van een woning van DVW komen – na onderzoek verzekering zal er geen uitbetaling gebeuren wegens onvoldoende bewijslast | Onderhoud&herstel | Niet opgelost De klager dient klacht in te dienen tegen de verzekering zelf, hiervoor werd hij bericht vanuit onze maatschappij met de nodige informatie bij welke diensten hij terecht kan. Deze zaak wordt verder vervolgd in de rechtbank. |
| 6 | Huurder wenst vergoeding wegens derving huurgenot – 16 dagen zonder warm water of verwarming wegens defect aan installatie | Onderhoud&herstel | Opgelost de herstelling werd uitgevoerd binnen de 40 kalenderdagen waardoor er geen vergoeding genoten kan worden voor derving van het huurgenot zoals bepaald in ons intern huurreglement en het Kaderbesluit Sociale Huur. |

Deels gegrond (13)

| N° | Inhoud klacht | Type klacht | (deels) opgelost / niet opgelost |
|----|--|-------------------|--|
| 1 | Niet uitgevoerde herstellingen- en renovatiewerken aan woning | Onderhoud&herstel | Niet opgelost De herstellingswerken zijn niet van dringende aard en zullen opgenomen worden indien er een algemeen renovatieproject voor de wijk komt (nog geen plannen hieromtrent) |
| 2 | Uithangende haag die uitkomt aan padje aan een beek – de haag ligt in de tuin van 1 van de huurders van DVW | Onderhoud&herstel | Opgelost De maatschappelijk assistent ging ter plaatse en zag dat er niet echt een probleem was qua doorganag maar maande de huurder toch aan om de haag op regelmatige basis te snoeien |
| 3 | Een aannemer die tijdens de uitvoering van de werken onrespectvol en onbeleefd zou geweest zijn – zij stelde ook de kwaliteit van de werken in vraag | Onderhoud&herstel | Opgelost De aannemer werd hierover aangesproken – de werken werden wel degelijk correct uitgevoerd en werden volgens de bepalingen in ons reglement van inwendige orde doorgerekend aan de huurder |
| 4 | Vocht-en schimmelprobleem in de woning waardoor ook de keukenkasten schade hebben opgelopen. Alsook de deur van de garage die stuk is. | Onderhoud&herstel | Deels opgelost De deur en de omlijsting werden vervangen en er werd een nieuw keukenwerkblad geplaatst. Er werd echter geen structurele oorzaak gevonden voor het vocht. De huurders werden aangemaand om meer te ventileren en te verluchten. Zij kregen ook een brochure hieromtrent. |
| 5 | Lawaaioverlast van bovenbuur | Overlast bureu | Opgelost Gesprek met de beklagde hieromtrent |
| 6 | Pesterijen en verbale agressie door buur | Overlast bureu | Deels opgelost Bemiddeling door maatschappelijke assistent DVW en de wijkagent. |
| 7 | Doorrekening van kosten ophaling afval en gedumpte fietsen + aanleg oprit achteraan appartementsgebouw met steentjes | Onderhoud&herstel | Opgelost tegenoetkoming naar huurders – kost voor aanleg oprit werd niet meer doorgerekend en kost van ophaling afval werd door alle huurders van de 2 aangrenzende appartementsblokken gedeeld ipv slechts van 1 blok. |
| 8 | Lawaaioverlast | Overlast bureu | Opgelost gesprek met de 3 betrokken partijen (afzonderlijk op vraag van klager) om te bemiddelen |
| 9 | Doorrekenen kost nieuwe kraan en herstelling van draadafsluiting in tuin na poging inbraak | Onderhoud&herstel | Opgelost factuur kraan blijft ten laste van huurder volgens reglement inwendige orde – herstelling van afsluiting zal gebeuren samen met andere soortgelijke herstellingen in de wijk – niet dringend |

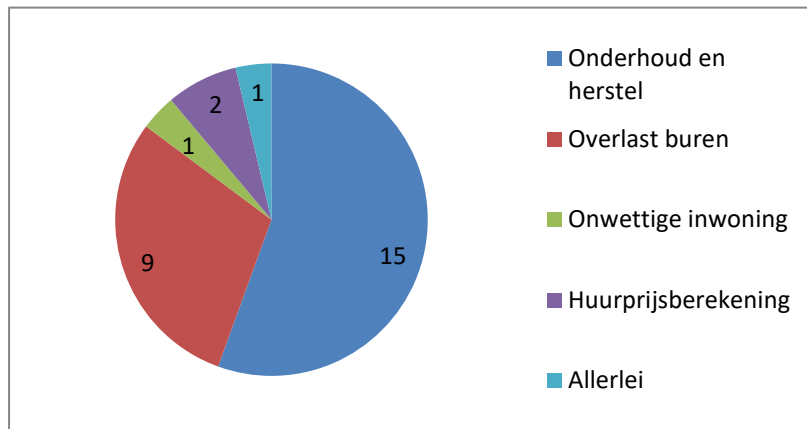
| | | | |
|----|--|-------------------|---|
| 10 | Schade in appartement na springen van leiding - schade verf - vocht- en schimmelproblematiek - lekkende kraan sinds werken, huurder betwist factuur voor de herstelling van de kraan - Huurder vraag ook voorbehoud voor vergoeding wegens derving van huurgenot van haar badkamer | Onderhoud&herstel | Deels opgelost -verfwerken zijn ten laste van huurder (RIO), inboedelverzekering aan te spreken - voor het vocht-en schimmelprobleem zal iemand van de technische dienst langskomen om dit verder te bekijken - de factuur van de kraan zal niet meer doorgerekend worden naar mevrouw - er is geen sprake van derving van het huurgenot, de badkamer kon blijvend gebruikt worden en de werken werden zo snel mogelijk uitgevoerd na de vereiste expertise van de verzekering. |
| 11 | Doorknippen van Telenetkabel door buur in voortuin en opgraven van voortuin | Onderhoud&herstel | Deels opgelost De klager dient klacht in te dienen bij de politie met betrekking tot het doorsnijden van de kabels – de buurman werd echter wel aangemaand om diens gazon in de oorspronkelijke staat te herstellen. |
| 12 | Pesterijen en bedreigingen van buren | Overlast buren | Deels opgelost Apart gesprek met beide partijen om te bemiddelen – beiden verzocht om de rust te bewaren en de leefbaarheid niet in het gedrang te brengen. Hun zaak wordt verder afgehandeld via hun advocaten en het vredegerecht. |
| 13 | Pesterijen en bedreigingen van buur | Overlast buren | Niet opgelost Klacht over buur die allerlei pesterijen en bedreigingen uitte, na een gesprek met beide partijen was bemiddeling vanuit DVW niet meer mogelijk en werd er doorverwezen naar de politiediensten zoals voorgeschreven in onze overlastprocedure. |

Gegrond (6)

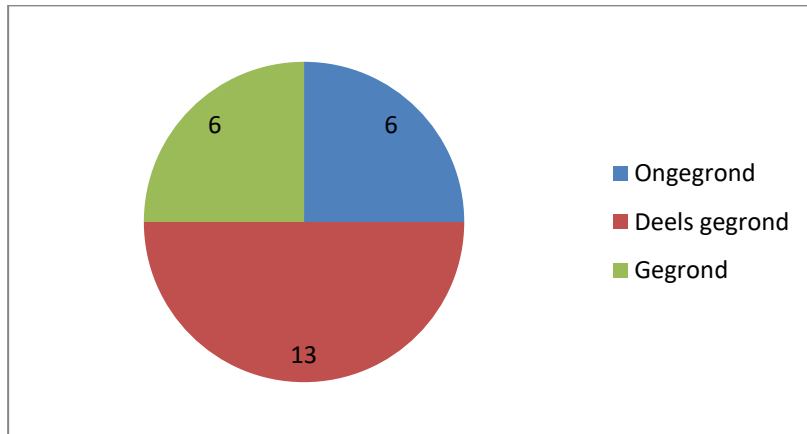
| | | | |
|---|--|--------------------|--|
| 1 | Lawaaioverlast en pesterijen van bovenbuur (luid stampen op vloer) | Overlast buren | Deels opgelost Gesprek met beide partijen maar paar maanden later toch doorsturing naar wijkagent wegens aanhoudende overlast |
| 2 | Gevraagde herstellingen aan oprit en gevel garage werden niet uitgevoerd | Onderhoud&herstel | Opgelost Tegemoetkoming naar huurder – enkele noodzakelijke werken werden uitgevoerd |
| 3 | Regenwaterpomp die zeer veel lawaai maakt bij buren | Onderhoud&herstel | Opgelost pomp werd weggehaald |
| 4 | Geur- en ongediertehinder door afval op balkon van bovenbuur | Overlast buren | Opgelost Gesprek met de beklaagde en het balkon werd opgeruimd |
| 5 | Melding domiciliefraude van huurder aan afdeling Toezicht | Onwettige inwoning | Opgelost Persoon werd officieel ingeschreven op adres na onderzoek wijkagent en voorlegging parket |
| 6 | Gemeente Lede vraagt om iets te doen tegen woekierend onkruid in de voor- en achtertuin van 2 leegstaande woningen van DVW | Onderhoud&herstel | Opgelost Het onkruid is gewied binnen de gevraagde termijn en wordt nu systematisch uitgedaan |

Weergave klachten 2019

Type klachten



Type ontvankelijke klachten



3. Concrete realisaties en voorstellen

RIO-boekje

Het uitbrengen van een nieuw RIO-boekje (reglement inwendige orde) waarin duidelijk wordt beschreven welke herstellingen voor de huurder zijn en welke voor De Volkswoningen.

Dit naslagwerk is zowel voor onze huurders als de medewerkers een pluspunt om duidelijk terug te vinden voor wie de herstelling is.

Bij een melding of een klacht is het sneller duidelijk hoe de vork in de steel zit.

Plannen 2020

Beleggen van vergadering met klachtenbehandelaar- &coördinator, directie en technische dienst om een betere klachtenbehandeling in de toekomst te bewerkstelligen.



Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: De Voorkempen-he

*Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Veronique Radermacher
veronique.radermacher@devoorkempen-he.be*

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|---------------------------------------|--------|
| <i>Totaal aantal klachten</i> | 4 |
| <i>Aantal ontvankelijke klachten:</i> | 4 |

| | |
|--|---|
| <i>Aantal (deels) gegronde klachten:</i> | 2 |
|--|---|

| | |
|---|---|
| <i>Aantal (deels) opgeloste klachten:</i> | 2 |
|---|---|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

- ° In 2 gevallen gaan de huurders niet akkoord met de aangerekende kosten voor herstellingen die gebeurd zijn.*
- ° Huurder meldt dat ze een hoge afrekening ontvangen hebben omwille van een lek in de regenwaterrecuperatiepomp*
- ° Huurder meldt een aantal gebreken aan de woning*

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

De Voorkempen-H.E. documenteert de onkostennota's met kopies van de het Ziezo-boekje zodat de huurders weten welke kosten voor de verhuurder en de huurder zijn.

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

De herstellingen worden opgenomen in de planning onderhoud en herstellingen

Naam van uw maatschappij: De Zonnige Woonst

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Nathalie De Clercq –
klachten@dezonnigewoonst.be – kunnenwejehelpen@dezonnigewoonst.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 12 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 9 |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 9 |
|-----------------------------------|---|

| | |
|------------------------------------|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 9 |
|------------------------------------|---|

NAMENS DE ZONNIGE WOONST

CVBA met sociaal oogmerk

G. Van Gecht
directeur

E. De Prijcker
voorzitter

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

3 klachten werden als onontvankelijk beschouwd:

- 2 klachten via de gegevensbeschermingsautoriteit met betrekking tot het onderzoek naar buitenlandse eigendommen. Er is in deze dossiers nog een beroepsprocedure hangende.
- 1 klacht kwam van een kandidaat die het niet eens was met het lokale toewijzingsreglement.

Alle ontvankelijke klachten zijn (deels) gegrond. Hieronder volgt een korte bespreking van de behandelde, ontvankelijke klachten:

2 administratieve klachten

- 1 dossier betrof de tussenkomst in de lediging van een septische put. De betreffende huurder deelt een put met zijn bovenbuur, die weigerde om mee de factuur van lediging (op initiatief van de benedenbuur naar aanleiding van een probleem) te betalen. Onze maatschappij betaalde dit deel van de factuur en vordert dit bedrag terug van de betrokken bovenbuur.
- Een huurder contacteerde meermaals onze technische dienst omdat de herstelling van een lek even op zich liet wachten. Wij hebben hem erop gewezen dat 1 melding volstond en hem verzekerd dat we bezig waren met de verdere opvolging. De huurder voelde zich onbegrepen omdat hij werd gevraagd om even geduld uit te oefenen.

7 technische klachten

- 4 klachten hadden te maken met de staat van de woning:
 - Vocht- en schimmelproblematiek: Het ging om een dossier waar reeds eerder onderzoek werd uitgevoerd en waar op basis van de resultaten werd beslist om de woning als proefwoning van de volgende fase van isolatie en renovatie van daken uit te voeren. Op moment van de klacht gingen deze werken net van start. De huurders beslisten de huur op te zeggen en het resultaat van de werken niet meer af te wachten.
 - Staat van de woning bij intrek: twee huurders klaagden over een te lange behandeltermijn van problemen die bij aanvang van de huur aan de woning waren. We voerden een extra plaatsbezoek uit en drongen aan bij onze aannemers op een spoedige uitvoering.
 - Geen cv: bij een huurder werd naar aanleiding van een plaatsbezoek een niet-conforme gaskachel verwijderd. De woning werd echter met dit toestel aan de huurder verhuurd. De plaatsing van cv in de woning zit in het project plaatsing cv fase 3. Op het moment van de klacht waren de werken net gegund. We vroegen de aannemer om in deze woning te starten.
- 2 klachten hadden betrekking op de staat van de werf van 19 woningen in de Oostkouter- en Populierenstraat. Eén kwam via de gemeente, één van een aanpalende eigenaar. Wij hebben meermaals aangedrongen bij de aannemer om de werf netjes achter te laten en ook goed af te sluiten. Wij betrokken hierbij ook de architect en veiligheidsconsulent.

Alle gemelde, gegronde of deels gegronde klachten uit 2019 zijn intussen ook (deels) 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.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Aanpassingen / specifieke werking in 2019 in functie van de klanttevredenheid

- 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 **responsstijden** 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 2019 hebben wij 25 controleopdrachten verstuurd.
- Tijdens het jaarlijkse **huurdersoverleg** in november 2019 nodigden we nieuwe huurders uit en werd het proces van de opstart van de huur geëvalueerd. Daarnaast werd het model van het nieuwe huurboekje afgetoetst. De opmerkingen en extra input worden mee verwerkt alvorens we met het nieuwe huurboekje in testfase gaan.
- Klachten bereiken ons hoofdzakelijk via **e-mail** (8 van 12). 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. Het emailadres werd omgevormd 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.
- We zijn gestart met structurele **tevredenheidsmetingen**. Bij het inschrijvingsproces meten we onze NPS-score (net promotor score) bij nieuwe kandidaat-huurders via een online enquête. In 2020 willen we dit in eerste instantie verder uitrollen naar het proces van opstart nieuwe verhuring en in tweede instantie naar het uitvoeren van herstellingen.

Geplande aanpassingen of specifieke werking in 2020

- We starten met de bedeling van posters van het **reglement van inwendige orde** in functie van de visualisatie van de essentiële elementen.
- Daarnaast starten we met het gebruik van een **huurboekje** ter begeleiding van onze huurders, dit ter opvolging van de huurmap van de provincie waarvan de voorraad stilaan opraakt.
- Verdere uitrol van de **structurele tevredenheidsmetingen** (cfr. hierboven).
- Elke lediging van een **gemeenschappelijke septische put** gebeurt vanaf 1 januari 2020 via De Zonnige Woonst en de betreffende huurders betalen via de huurlasten een voorschot.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: CV Dewaco Werkerswelzijn

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Tineke Vertongen,
tineke.vertongen@dewaco.be**

Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Wanneer we de klachten voor 2019 globaal gezien bekijken, kunnen deze het meest opgesplitst worden in 2 groepen: Technische en sociale meldingen / klachten.

Bij de technische meldingen / klachten wordt er nog steeds gewerkt met het 'aanvraagformulier herstelling'. Ook werd de mogelijkheid ontworpen om via de website rechtstreeks een technische melding te versturen naar onze maatschappij.

De meldingen / klachten omtrent domiciliefraude (onrechtmatige bijwoning en niet – bewonen van de sociale wooneenheid) werden in 2019 verder doorgestuurd naar de cel domiciliefraude. Deze afdeling van de lokale politie onderzoekt steeds of de melding al dan niet terecht is en maakt desgevallend een Proces – Verbaal op en / of voert een ambtshalve schrapping of – inschrijving door. In 2019 werden er voor het grondgebied Denderleeuw op deze manier 7 onderzoeken aangevraagd. De task force domiciliefraude, waaraan onze SHM samen met de lokale politie, OCMW en de gemeente deelneemt, is een mooi voorbeeld van samenwerking met diverse instanties aan een gezamenlijke problematiek.

Voor Aalst werden er 6 dossiers aan de lokale politie overgemaakt. RWO Toezicht werd in een aantal dossiers ook gevraagd om de meterstanden aan onze maatschappij over te maken, om zo de eventuele fraude objectief te kunnen staven.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

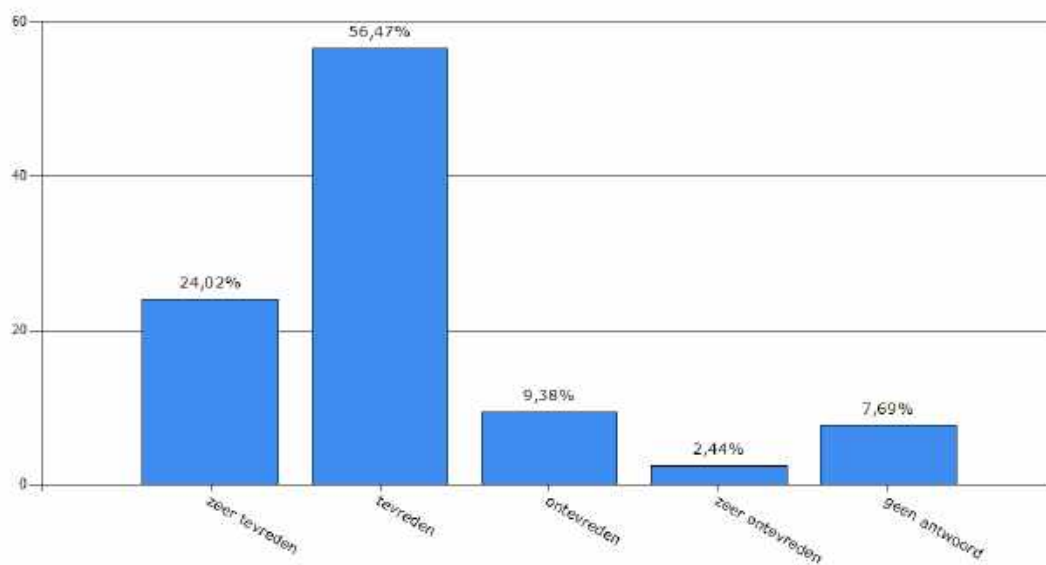
Aangezien klachtenmanagement samenhangt met de tevredenheid die huurders hebben over de werking van een SHM, heeft onze maatschappij besloten om in het najaar van 2019 een enquête onder de zittende huurders te versturen. Deze enquête omvatte 2 modules 'vragenlijst omtrent de

dienstverlening' en 'gegevens over u en uw gezin'. Concreet werden er 897 enquêtes verstuurd. Om de resultaten representatief te maken, dienden we een responsgraad van 60 à 65 procent te hebben, welke we – na het versturen van een herinneringsbrief en – mail – haalden met 61,43 %. Er werden 551 vragenlijsten voor ontvangst geregistreerd.

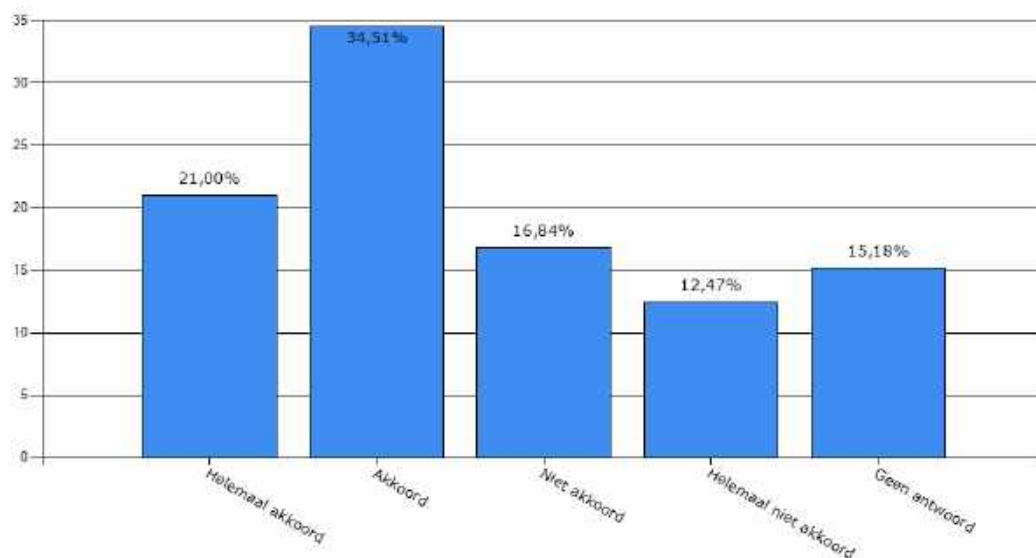
Bij 800 enquêtes: responsgraad van 65 procent

Bij 900 enquêtes: responsgraad van 60 procent

Wanneer we deze resultaten globaal bekijken, haalt onze maatschappij een positief resultaat van ongeveer 80 % op de bevraging over de dienstverlening (*Hoe tevreden bent u in het algemeen over de dienstverlening van Dewaco – Werkerswelzijn? Bijvoorbeeld: De brieven, de bewonerskrantjes, de hulp bij een vraag of defect...*)

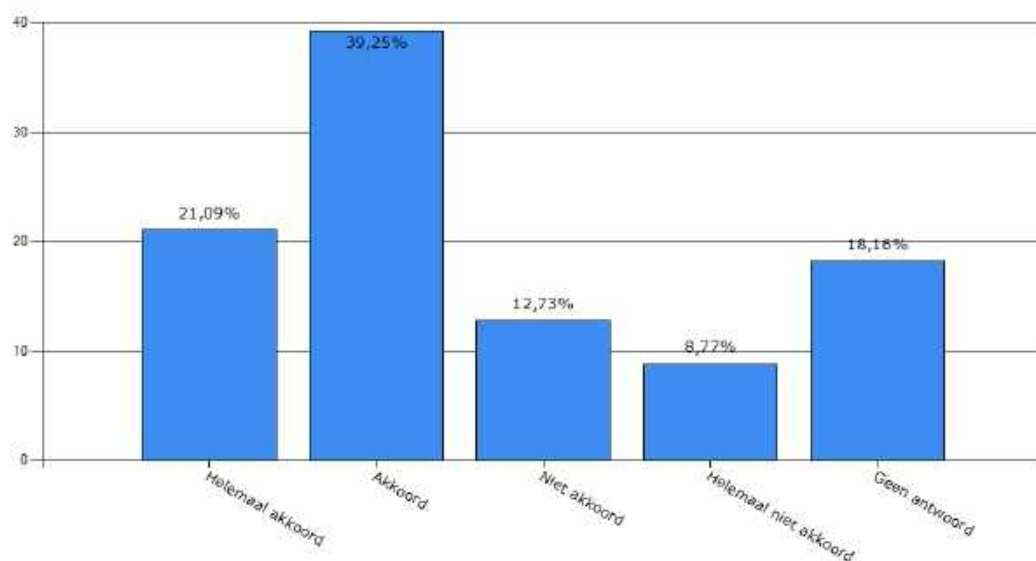


In detail bemerken we wel dat de resultaten gematigder zijn voor volgende vragen:
Heb ik een probleem? Dan lost Dewaco – Werkerswelzijn dat snel op.



Hier kan je besluiten dat 55,51 % helemaal akkoord tot akkoord is en bijna 30 % niet akkoord tot helemaal niet akkoord.

Dewaco – Werkerswelzijn herstelt defecten aan de woning goed.



Ook in bovenstaande grafiek bemerk je dat 60 % tevreden is over de uitgevoerde herstelling tegenover 20 % ontevreden huurders.

Onze maatschappij zal zich dan ook in 2020 verder richten op een verbeterde aanpak van de behandeling van technische meldingen / klachten. In 2019 werd er vanuit de sociale dienst, bij elke nieuwe huurder, binnen de eerste zes maanden na aanvang verhuur, een huisbezoek gebracht. Doel van dit huisbezoek is om korter op de bal te spelen en snel te anticiperen:

- te detecteren of alles vlot loopt (naar contacten met de burens...)
- is het onderhoud van de woongelegenheden voldoende
- zijn er technische gebreken die pas zichtbaar worden door ingebruikname

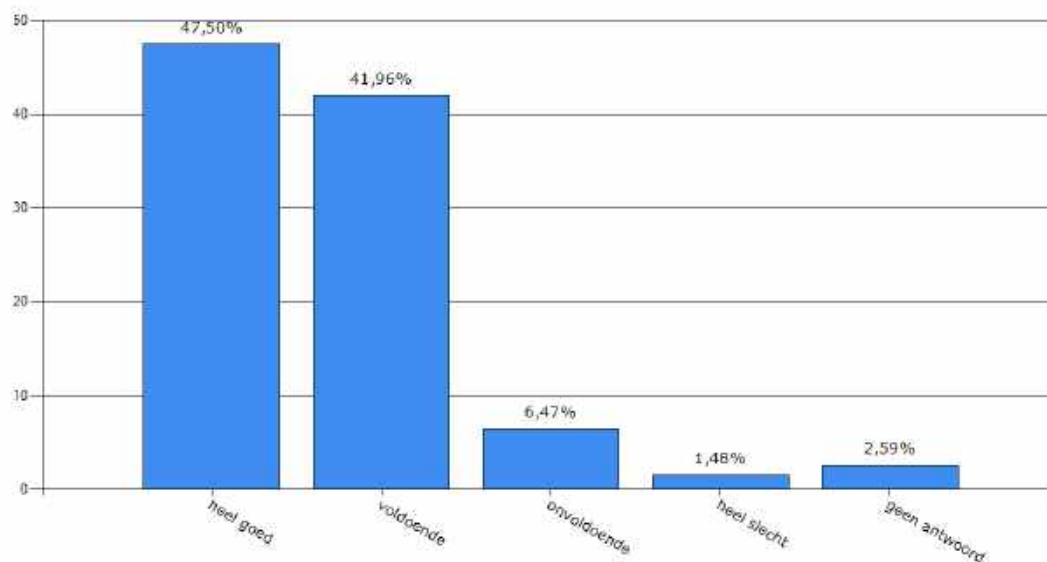
Door deze huisbezoeken systematisch in te voeren, hebben de bewoners ook de mogelijkheid om ter

plaatselijke technische meldingen door te geven (het formulier wordt dan eventueel samen ingevuld) en kunnen er onmiddellijk foto's genomen worden indien nodig.

Het invullen van een aanvraagformulier blijkt namelijk voor sommige huurders namelijk nog te moeilijk. Huurders worden dan ook gemotiveerd om dit document aan de balie zelf in te vullen en / of langs te komen om een zitdag van de sociale dienst. Ook het invullen van een aanvraag herstelling via de website zal in 2020 verder aangemoedigd worden.

Wat betreft de kandidaat – huurders wordt er bij elke negatieve toewijzing én schrapping een schrijven gericht naar de huurder. In dit schrijven wordt vermeld hoe er beroep kan aangetekend worden tegen de genomen beslissing.

Alle briefwisseling, welke vanuit onze maatschappij naar (kandidaat) huurders wordt uitgestuurd, wordt getoetst aan de Klare Taal. Onderstaande grafiek geeft weer hoe goed de huurders de uitgestuurde informatie begrijpen:



Voor de sociale meldingen / klachten wordt er een onderscheid gemaakt of deze klachten betrekking hebben op de woongelegenheden zelf en / of op het openbaar domein – samenleving.

Indien een huurder zich in een burenruzie bevindt, kan onze maatschappij enkel bemiddelend optreden. Wanneer de klacht gaat over gebrekkig onderhoud, zal de sociale dienst een huisbezoek bij betrokkene inplannen om te kijken of de klacht al dan niet gegrond is. Globaal gezien voerde de sociale dienst in 2019 in totaal 133 huisbezoeken uit bij zittende huurders (huisbezoeken i.k.v. nieuwe verhuuring niet meegerekend).

Bij meldingen van bv. drugszaken, klein vandalisme en overlast (lawaaihinder, hondenpoep, fout parkeren...) wordt steeds de politie hiervan ook ingelicht. Zo vonden er in 2019 ook een aantal gezamenlijke huisbezoeken plaats, waarbij de wijkagent en een SHM medewerker samen op pad gaan. Bij twee dossiers van zware overlast en fraude, waarbij een heel appartementsgebouw hinder ondervindt, werd na overleg met de politie besloten een gerechtelijke procedure einde contract op te starten.

Indien de klachten van overlast blijven aanhouden, werden er in 2019 ook 3 huurders uitgenodigd voor een Oproeping in Verzoening op het Vrederecht (1 dossier voor lawaaihinder/ hangjongeren, 1 dossier voor druggebruik/ lawaaihinder en 1 dossier om het gebrekkig onderhoud met hinder voor

de buurt aan te kaarten) teneinde afspraken te kunnen maken om de leefbaarheid te kunnen garanderen én waarbij de sociale huurder zijn huisvesting kan behouden.

Voor een aantal 'probleemwijken' werden er overlegmomenten georganiseerd, waarbij diverse partners een gedragen actie / informatiemoment werd georganiseerd (cfr. buurtfeest en zwerfvuilactie St. Elisabeth Aalst, inhuldigen van nieuwe gebouwen). Op die manier houdt onze maatschappij ook op een informele manier een vinger aan de pols bij haar huurders en wordt het netwerk met andere (welzijns)organisaties verder uitgebouwd.

Het doel van onze maatschappij in 2019 was dan ook om verder in te zetten in de contacten met huurders, via allerhande kanalen (zitdagen, huisbezoeken, vragenlijsten, informele ontmoeting...) om zo de toegang voor de huurders tot onze maatschappij te vergemakkelijken.

In 2020 zal onze maatschappij de resultaten van de enquêtes verder analyseren en bekijken welke mogelijkheden er zijn om een antwoord te geven op de aangegeven noden. Zo is er bv. een mogelijkheid om een specifieke vragenlijst omtrent technische herstellingen uit te sturen om een diepgaander beeld te krijgen waar de klachten/ ontevredenheid net over gaan. Dit werd al een eerste keer besproken op de Raad Van Bestuur d.d. 06.02.2020 en zal opnieuw geagendeerd worden op de Raad Van Bestuur in maart.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

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 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

| |
|---|
| <p>Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Vennootschap Eigen Dak</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Nele De Coster, nele.decoster@eigendak.be</p> |
|---|

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|---------------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 2 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 2 |

| | |
|--|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 2 |
|--|---|

| | |
|---|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 2 |
|---|---|

Onze maatschappij streeft ernaar dat de klachtendienst vlot bereikbaar en vindbaar is voor de burger en doet dit als volgt:

- Informeren (telefonisch, aan het loket, via mail, via website en via inschrijvingsbewijs)
- Klachtenformulieren ter beschikking stellen aan het loket
- Onlineklachtenformulier ter beschikking stellen via de website

In 2019 ontving onze shm 2 klachten. Eén klacht, betreffende een parkeerprobleem in een wijk, ontvingen wij rechtstreeks van de burger. De tweede klacht, betreffende een vochtprobleem in een woning, ontvingen wij via de Vlaamse ombudsdienst. Deze klachten werden ons via mail bezorgd en werden ook via dit kanaal afgehandeld binnen de gestelde termijn. Dit is een snelle en laagdrempelige vorm van communicatie. Wij

verwijzen in onze antwoorden steeds naar de Vlaamse ombudsdienst.

Onze maatschappij streeft ernaar om zo snel mogelijk een oplossing voor de klachten te bieden. Wij leggen hiervoor de nodige contacten met de betrokkenen (o.a. telefonisch, schriftelijk, bezoek ter plaatse, ...). In bepaalde situaties doen wij beroep op de toezichters in de grotere appartementsgebouwen, wijkinspecteurs, maatschappelijk werkers van de OCMW's en advocaten om tot een oplossing te komen.

In geval van burentwist vinden wij het bijzonder belangrijk dat de persoon die de klacht indient in overleg treedt met de persoon over wie hij een klacht heeft. De ervaring leert echter dat dit weerstand oproept. In bepaalde situaties gaan wij dan ook met de verschillende partijen rond tafel zitten om op die manier tot een oplossing te komen.

Daarnaast hecht onze maatschappij veel belang aan het voorkomen van klachten. Wij zetten in op verschillende domeinen.

Sedert 2014 vindt trimestrieel een overleg plaats tussen onze maatschappij, het SVK Laarne-Wetteren-Wichelen en de OCMW's van Laarne, Wetteren en Wichelen met als doel de samenwerking te optimaliseren en gemeenschappelijke cliënten te begeleiden. Op die manier trachten wij 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.

Sedert oktober 2017 organiseren wij een maandelijkse infonamiddag voor nieuwe huurders. De ervaring leerde ons dat nieuwe huurders de inhoud van de huurovereenkomst onvoldoende doornamen alvorens deze te ondertekenen. Hierdoor waren zij niet genoeg op de hoogte van hun rechten en plichten en ontstonden er vroeg of laat problemen. Om deze problemen te voorkomen maar ook om te voorzien in de informatiebehoefte, vindt maandelijks een infonamiddag voor nieuwe huurders plaats. De opkomst is een succes. De infonamiddag werkt drempelverlagend en helpt van meet af aan mee bouwen aan een vertrouwensrelatie. Bovendien zien wij er op toe dat er gedurende de infonamiddag ruimte is voor dialoog. Hierbij stellen wij vast dat ook huurders onderling advies en tips uitwisselen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

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: | 5 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 5 |

| | | |
|---|-----------------------|---|
| Aantal klachten volgens mate van gegrondheid | Gegrond/deels gegrond | 5 |
| | ongegrond | |
| | | |

| | | |
|---|-------------------------|---|
| Aantal klachten volgens mate van oplossing | Opgelost/deels opgelost | 5 |
| | Onopgelost: | |
| | | |

| Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten | |
|---|--------|
| | Aantal |
| Niet-correcte beslissing: | |
| Te lange behandeltermijn: | 2 |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | |

| | |
|----------------------------|---|
| Onheuse bejegening: | |
| Andere: | 3 |

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Een huurder diende klacht in omdat zij al een tijd een lekkende goot had en ze had al enkele weken geen verwarming in de woning. De huurder vond dat er niet snel genoeg een oplossing kwam voor haar problemen en stuurde een mail naar de Vlaamse Ombudsdienst. Wij hadden het probleem al doorgegeven aan een externe aannemer, maar we moesten vaststellen dat het probleem niet opgelost was. De aannemer is dan opnieuw langsgeweest om het probleem op te lossen. Er werd tevens ook een herhuisvesting wegens renovatie gedaan voor de huurder, waardoor zij verhuisde naar een ander appartement.

Een andere huurder diende klacht in omdat hij problemen had met vocht, water op het plafond en problemen met de centrale verwarming. Hij vond dat er onvoldoende gevolg werd gegeven aan zijn problemen. De huurder gaf het dossier door aan een advocaat. Wij hebben geantwoord dat het lek aan de verwarming ondertussen werd opgelost door een externe firma en dat er vochtproblemen zijn door gebrekkig onderhoud van de huurder.

De Raad van Bestuur bekeek eveneens de vraag van de huurder om te verhuizen naar een andere woning. Gezien de gezinssamenstelling van de huurder te hoog is, is er op vandaag geen gepast aanbod dat voldoet aan de rationele bezetting.

Ondertussen werden er ook twee ontstoppingen van de afvoer gedaan door een firma. Deze ontstoppingen van de keukenafvoer door vet en zeep zijn ten laste van de huurder. De huurder laat weten dat hij niet akkoord gaat met de betaling hiervan. Eigen Gift Eigen Hulp wordt opgeroepen voor een minnelijke schikking bij de vrederechter. Ondertussen beschikken wij over een conformiteitsattest van de woning. Voor de afbetaling van de ontstoppingskosten is er een afbetaalakkkoord van €30 per maand. De huurder betaalt dit momenteel correct.

Drie andere huurders dienden een klacht in over hun buur. Er waren tal van problemen zoals sluikestort, nachtlawaai, lawaai van huisdieren. Deze klachten konden opgelost worden door bemiddeling van de wijkagent.

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 2019. 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. De website werd in 2019 verder up-to-date gehouden.*
- 2. Er werd werk gemaakt van het rappelmanagement van de externe aannemers, zodat werken die we uitbesteden sneller opgevolgd worden.*

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

/

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: Eigen Haard cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elena Delbeke +
elena.delbeke@eigenhaardzwevegem.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 11 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 11 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 11 |
|-----------------------------------|----|

| | |
|------------------------------------|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 8 |
|------------------------------------|---|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Bijna alle behandelende klachten hebben betrekking op leefbaarheid (8 van de 11). De klachten werden opgelost door o.a. het uitvoeren van huisbezoeken, brieven, gesprekken met klager & veroorzaker, ...

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Huisbezoeken
- Versturen van brieven naar klagers en (mogelijke) veroorzakers.
- Telefonische contacten met klagers en (mogelijke) veroorzakers.
- Samenwerkingsverband met OCMW
- Tussenkost Vlaamse Ombudsdienst
- Klachten, betrekkelijk tot niet nakomen v/d huurdersverplichtingen, die niet tot een oplossing worden gebracht via al deze mogelijkheden, kunnen leiden tot een procedure voor het Vrederecht.

Hierdoor zijn er 8 van de 11 klachten opgelost:

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over pesterijen van zijn bureu.

Klacht werd opgelost door telefoongesprekken en huisbezoeken.

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over de blaffende hond van zijn bovenbuur.

Klacht werd opgelost, maar begin januari 2020 terug geopend.

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over geluidsoverlast van zijn bureu.

Klacht niet op te lossen (leefgeluiden).

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over geluidsoverlast van zijn bureu.

Klacht opgelost door brief naar veroorzaker.

Klacht gaat over *huurrechten*. Meneer klaagt over het niet mogen huren van een garage.

Klacht opgelost door tussenkost Vlaamse Ombudsdienst en Eigen Haard.

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over geluidsoverlast van beide bureu.

Klacht opgelost door brieven en huisbezoeken bij veroorzakers.

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over geluidsoverlast van zijn buurvrouw.

Klacht opgelost door brief en huisbezoek bij veroorzaker.

Klacht gaat over *teruggave huurwaarborg*. Mevrouw klaagt over het nog niet terug ontvangen van haar huurwaarborg na 2 maanden.

Klacht opgelost door aandringen facturen aannemer en vervolgens afrekening van huurwaarborg.

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over de gevaarlijke, blaffende hond van de bureu.

Klacht opgelost door brief naar veroorzaker. Hond is weg.

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over geluidsoverlast van de bureu.

Klacht nog niet opgelost.

Klacht gaat over *het plaatsbezoek van de technische dienst*. Mevrouw klaagt over hoe de medewerker hen behandelde tijdens het plaatsbezoek.

Klacht nog niet opgelost.

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

*In 2020 zullen we de klachtenprocedure nog meer bekend trachten te maken bij de (kandidaat)huurder.
We trachten de klachten bemiddelingsgerichter aan te pakken en de klachten ook binnen de behandeltermijn van 45 kalenderdagen af te handelen.*

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: CVBA ELK ZIJN HUIS

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Roel MOENS – secretariaat@elkzijnhuis.be

1. CIJFERGEGEVENS

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 63 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 0 |

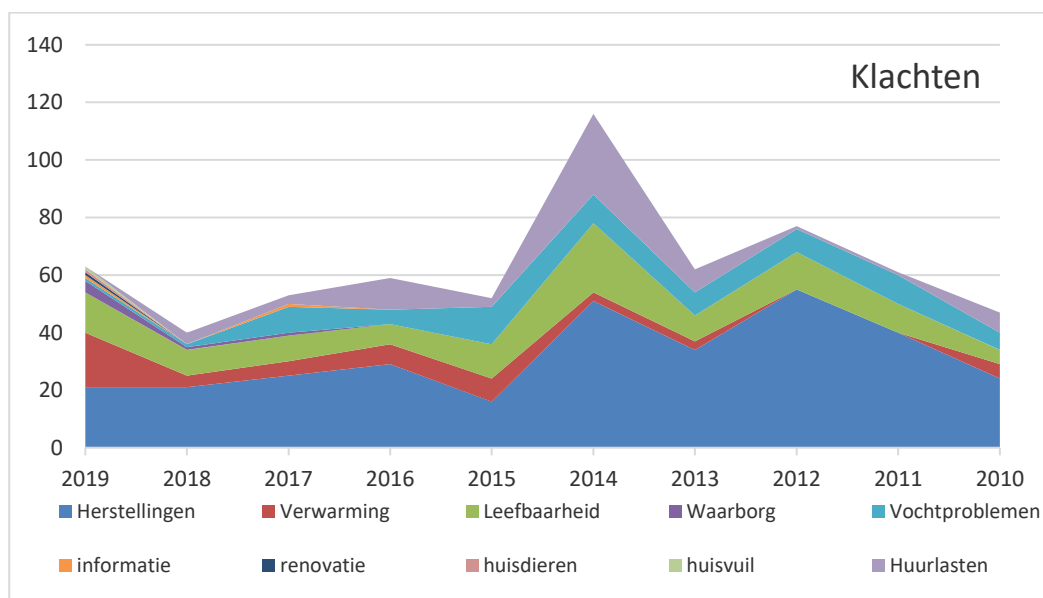
| | |
|-----------------------------------|----|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 63 |
|-----------------------------------|----|

| | |
|------------------------------------|----|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 53 |
|------------------------------------|----|

2. KLACHTENBEELD 2019

Het aantal klachten stijgt t.o.v. 2018, maar blijft op de lange termijn min of meer constant.

Herstellingen geven nog steeds het meest aanleiding tot klachten; Het aantal blijft hier constant t.o.v. 2018.



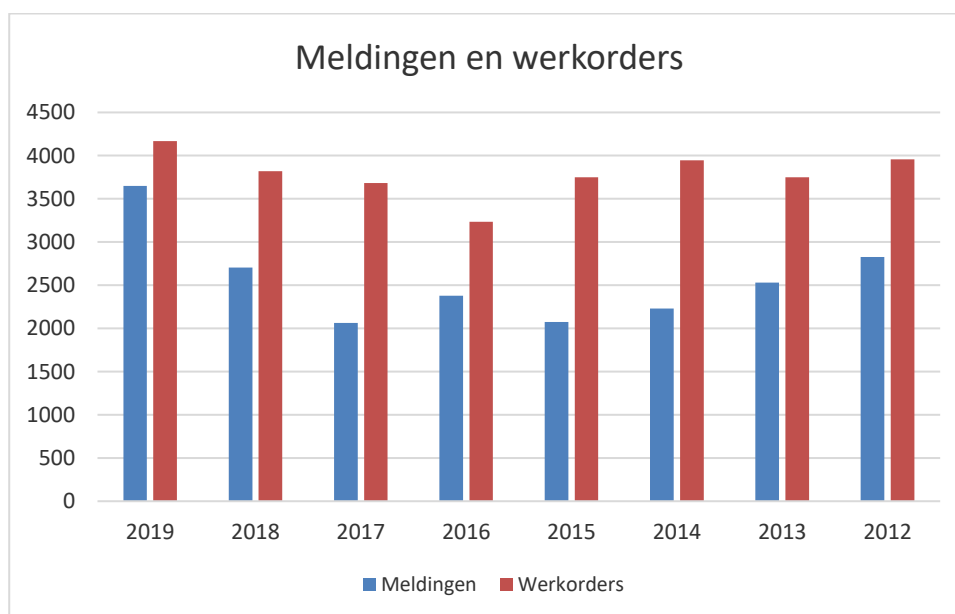
Klachten en meldingen met betrekking tot leefbaarheid geven aanleiding tot een bezoek en gesprek in de woning van de betrokken huurder, al dan niet met een maatschappelijk werker van het CAW in het kader van aanklappende preventieve woonzorg.

Meldingen werden tot eind 2015 beheerd in Planon, het beheersprogramma voor het patrimonium.

Sinds 01/01/2016 worden ook de meldingen in Sociopack (Woonpartners NV) beheerd. In de in het programma geïntegreerde nieuwe module voor het (technisch) beheer van het patrimonium, worden ook de door onze technische dienst zelf geplande onderhouds- en toezichtstaken beheerd.

Een melding genereert - na analyse door de technische dienst - een werkorder. Ook de door onze huisvestingsmaatschappij zelf geplande onderhoudstaken worden in werkorders geplaatst.

Dit verklaart waarom het aantal werkorders het aantal meldingen ruim overschrijdt.



| | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 |
|------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Meldingen | 3649 | 2706 | 2062 | 2377 | 2074 | 2229 | 2530 | 2827 |
| Werkorders | 4167 | 3819 | 3682 | 3236 | 3749 | 3945 | 3750 | 3958 |

Een melding is geen klacht. Wanneer op een melding niet adequaat gereageerd wordt, kan een melding aanleiding geven tot een klacht in de categorie "herstellingen" of "verwarming".

Onze huurders melden problemen met de verwarming in principe rechtstreeks aan de dienstverlenende onderhoudsbedrijven Cofely en Veolia - bedrijven aan wie de herstellingen en het onderhoud voor sanitair en cv zijn uitbesteed. De meldingen bij deze bedrijven worden dus niet geregistreerd, tenzij de problemen onopgelost blijven, escaleren en aan onze technische dienst doorgegeven worden.

Het aantal klachten met betrekking tot verwarming neemt sterk toe en neemt nu de tweede plaats in voor klachten met betrekking tot leefbaarheid en nabuurschap. Deze laatste stijgen nog steeds, maar zakken naar de derde plaats in de lijst van onderwerpen die aanleiding geven tot klachten.

De hierna volgende categorie maakt minder dan 10% uit van het totaal aantal klachten, maar we zien wel een stijging: klachten met betrekking tot de afrekening huurwaarborg (uitgaande plaatsbeschrijving).

Het aantal meldingen stijgt, evenals het aantal werkorders. Werkorders worden ook aangemaakt zonder meldingen. Er worden vandaag meer preventieve werkopdrachten (kleine onderhoudsplanning) ingepland en uitgevoerd (interne werkopdracht zonder melding).

3. CONCRETE REALISATIES EN VOORSTELLEN

WAT ZIJN DE CONCRETE REALISATIES GEWEEST IN HET AFGELOPEN JAAR TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING?

De dienst onderhoud patrimonium en de dienst projecten werken hard verder aan het onderhoud, kleine & grote renovaties binnen het patrimonium. Woningen worden na langdurige verhuring opgefrist, wijken worden in een totaalproject gerenoveerd. De financiering van deze projecten is meer dan wat de sector aankan, wij zijn dan ook verplicht van jaarlijks woningen te verkopen om het investeringsritme te kunnen aanhouden.

In 2018 werd het patrimonium doorgelicht met een door Wonen Vlaanderen in samenwerking met de VMSW aangereikt instrument, uniform voor alle Sociale Huisvestingsmaatschappijen in Vlaanderen.

- 22,5 % van het patrimonium scoort ondermaats.
- 31,63 % van het patrimonium scoort goed.

Met deze cijfers scoort Elk zijn Huis beter dan gemiddeld. Elk zijn Huis is de laatste decennia sterk gegroeid en een relatief groot deel van het patrimonium is dus nieuw.

Op basis van de conditiemeting werd een renovatieprioriteitenlijst opgesteld voor de komende 5 jaren.

WELKE CONCRETE VERBETERINGEN ZIJN ER GEPLAND OP BASIS VAN DE BEHANDELDE KLACHTEN?

De woningen die op de conditiemeting minder dan 30 scoren komen in aanmerking voor een prioritaire renovatie in de komende tien jaren.

Met betrekking tot het onderhoud van verwarming, ventilatie, sanitair warm water e.a. werd tijd en moeite geïnvesteerd in de opmaak van een nieuw bestek. De aanbesteding en publicatie gebeurde in december 2019, de opening biedingen had plaats op 10 februari 2020.

Na studie van de offertes, verslag en gunningsadvies kan de overeenkomst conform het nieuwe bestek gegund worden met ingang van 1 juli 2020.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: Geelse Huisvesting

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: An Lambrechts -
an.lambrechts@geelsehuisvesting.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 15 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 15 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 11 |
|-----------------------------------|----|

| | |
|------------------------------------|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 8 |
|------------------------------------|---|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

We hebben in 2019 15 klachten ontvangen.

| FINANCIEEL | TECHNISCHE KLACHT | VERHURING |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• 3 X Betwisting van factuur voor herstelling | <ul style="list-style-type: none">• 3 X problemen met herstelling verwarming• Lekken (dak, douche, kelder...)• Betwisting ondertekening werkbon• Betwisting uitvoeren werken• Geluidsoverlast inkomdeur | <ul style="list-style-type: none">• Te hoge huurprijs• Parkeerproblemen wijk• Duurtijd wachtlijst |

Geelse Huisvesting heeft voor alle problemen de nodige acties ondernomen en de klachten opgelost of de oplossing is lopende.

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?

Doorgedreven opvolging van de openstaande meldingen

We hebben voor 2019 volgende klachten ontvangen:

Totaal aantal klachten: 20

Aantal ontvankelijke klachten: 17

Aantal klachten over burenc conflicten: 6

Aantal klachten over verhuring: 3

Aantal klachten over technische problemen: 9

Aantal klachten over algemene delen: 2

De klachten zijn allemaal voorgelegd aan ons directiecomité en de beslissing is schriftelijk meegedeeld aan de klager.

We hebben dit jaar ook een aantal klachten ontvangen over de nieuwe huurprijsberekening:

Aantal ontvankelijke klachten: 19 via ons bureel en 2 via RWO

Aantal klachten over verhoging wegens inwonend kind met beperking: 3

Aantal klachten over verhoging wegens verhoogde inkomens: 4

Aantal klachten over verhoging wegens verhoogde marktwaarde: 10

Aantal klachten over verhoging wegens inwonende kinderen: 2

De klachten die ons toegekomen zijn via RWO waren klachten

1 wegens verhoogde marktwaarde en 1 wegens inwonend kind.

Deze klachten zijn ook allemaal voorgelegd aan het directiecomité en raad van bestuur en de beslissingen zijn ook schriftelijk meegedeeld aan de klagers.

Alle klachten voor zover als mogelijk ondertussen opgelost.

In verband met de huurprijsberekening is er niet veel positief opgelost kunnen worden maar de mensen waren wel tevreden met de aanpak en dat er naar hen geluisterd werd.

Peggy De Munck
Financiën - Klachtenbeheerder



+32 3 750 95 34



peggy.demunck@gmhbeveren.be

Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting CVBA
D. Van Beverenlaan 11
9120 BEVEREN

www.huisvesting-beveren.be

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

De Ridder Filip, filip.deridder@woonnet.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 32 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 31 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 31 |
|-----------------------------------|----|

| | |
|------------------------------------|----|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 24 |
|------------------------------------|----|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

| | |
|---------------------------------|----|
| Overlast | 16 |
| Onderhoud Tuinen en woningen | 3 |
| Onderhoud en herstellingen | 3 |
| Werking vennootschap | 0 |
| Domiciliefraude | 9 |
| Andere | 0 |
| | 31 |

De klachten gaan vooral over overlast en onderhoud van woningen en tuinen (klachten tussen burens) en domiciliefraude (28/31 klachten). 3 klachten gaan over het te lang aanslepen van herstellingswerken.

Bij de overlastklachten zien we vaak geluidsoverlast, overlast van huisdieren, onderhoud van de woning en tuin. 2 klachten omtrent de onderhoud – herstellingen van de woningen kwamen via de Ombudsdienst.

Voor de nog lopende klachten betreft het 2 klachten omtrent domiciliefraude welke nog in onderzoek zijn bij de lokale politie. 2 klachten gaan over onderhoud van woning en tuin dit gaat ondanks aanbod tot begeleiding, bezoeken, gesprekken nog steeds niet op een aanvaardbaar niveau. 2 van de klachten omtrent overlast blijven terugkeren ondanks gesprekken met de huurders, de buurt, we hopen in 2020 hierin een definitieve oplossing te vinden. Op 20 december ontvingen we nog via de Ombudsdienst een klacht omtrent herstellingen en technische gebreken in een woning. Deze is nog lopend en zal in 2020 afgerond worden aangezien er door de korte periode en de feestdagen voor eind 2019 geen gevolg meer kon gegeven 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?

Klachtenbehandeling nog beter kenbaar maken naar de huurders toe.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: Hacosi
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
 Leen Alloing, leen.alloing@hacosi.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 6 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 6 |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 5 |
|-----------------------------------|---|

| | |
|------------------------------------|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 5 |
|------------------------------------|---|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Klacht 1: terugkerende verstopping van douchekraan door verkalking

De huurder geeft aan veel last te hebben van kalk in het water. De douchekraan raakt steeds verstopt waardoor er op dat ogenblik zeer weinig druk op het warm water staat. De aangestelde firma verhelpt het probleem maar het verkalken van de douchekraan komt steeds terug.

Het onderhoudscontract met Cofely Services voorziet dat zij bij de huurder langsgaan om een verkalking van warmwaterkraan te verhelpen. Uit het klachtenonderzoek bleek dat de verkalking van de douchekraan de laatste periode te veelvuldig voorviel.

Er is een ander type douchekraan geplaatst door Hacosi waarbij het probleem verholpen is.

Klacht 2 : Huurder geeft aan dat het poetsen van de algemene traphal door de externe poetsfirma niet naar behoren wordt uitgevoerd.

De klachtenbehandelaar voerde verschillende controles uit in het patrimonium van Hacosi omtrent de kuiswerken. Tijdens deze controles werden enkele aandachtspunten opgemerkt en overgemaakt aan de poetsfirma. In de daaropvolgende controles merkte de klachtenbehandelaar op dat de poetsfirma al rekening hield met deze opmerkingen van Hacosi.

Ook de specifieke aandachtspunten die door de klachtenbehandelaar samen met de huurder werden vastgesteld tijdens het huisbezoek werd als aandachtspunt doorgegeven aan de poetsfirma.

Klacht 3: huurder heeft last van geurhinder in de badkamer

In het opvolgsysteem werd geen melding teruggevonden van geurhinder in de badkamer. De planner van Hacosi nam contact op met de huurder om een afspraak in te plannen. De huurder gaf aan dit al eens gemeld te hebben aan de techniekier.

Er werd aan de huurder uitgelegd dat men voor een technisch defect/melding steeds contact dient op te nemen met de planner van Hacosi.

Tijdens de geplande interventie van de techniekier werd het geurprobleem in de badkamer opgelost.

Klacht 4: huurder meldt ouderdomsklachten aan keuken en badkamer

Huurder beschikt nog over de eerste badkamer sinds inhuizing en doet een aanvraag tot renovatie van de badkamer. In 2000 is reeds een nieuwe keuken geplaatst en volgens de huurder ook aan vervanging toe.

De klachtenbehandelaar legt een huisbezoek af bij de huurder om zich te vergewissen van de toestand van de badkamer en keuken.

Wat betreft de keuken was er schade door toedoen van de huurder o.a. opblotten van keukenpanelen, geoxideerde scharnieren, hakken uit keukenpaneel/bekleding. Dit door niet gebruik van dampkap/slechte verluchting.

Aangezien de keuken nog niet afgeschreven is (afschrijvingstermijn 25 jaar) werd aan huurder voorgesteld een nieuwe keuken te plaatsen waarbij de huurder een gedeelte betaalt van het niet afgeschreven gedeelte van de keuken.

De huurder wenste geen nieuwe keuken te laten installeren

Vervanging van de badkamer is nodig. Er wordt aan huurder voorgesteld om totale renovatie van de badkamer uit te voeren met plaatsing van een douche.

Hacosi maakte de keuze enkel nog douches te plaatsen bij renovatie, de redenen hiervan zijn:

- toegankelijkheid douche i.p.v. bad
- een douche neemt minder plaats in dan een bad (ten voordele van draaicirkel voor rolstoelgebruiker en ruimtelijkheid in algemeen)
- er wordt hierdoor getracht een uniformiteit te bekomen in ons patrimonium opdat iedereen dezelfde afwerking bekomt en dit later onderhoud vergemakkelijkt

De huurder gaf aan dat het behoud van een bad nodig was voor haar medische toestand. Er werd dan ook beslist, na ontvangst van medische attesten, om bij de renovatie van de badkamer opnieuw een bad te plaatsen.

Klacht 5: klacht over uitblijven herstelling dak en het geen gevolg geven aan klachten omtrent overlast veroorzaakt door een medebewoner

De huurder meldde in zijn klacht dat het dak van het gebouw lekt en het al maanden binnenregent.

Na een storm in onze regio waren er heel wat herstellingen nodig inzake weggewaaide pannen. De dakwerken aan het patrimonium worden uitgevoerd door een externe firma. Na het bouwverlof werd samengezeten met de dakwerker om de planning van alle werken te overlopen.

Er was geen lekkage door het aanwezige onderdak. De herstelling werd ondertussen uitgevoerd.

De huurder gaf aan dat Hacosi geen gevolg gaf aan meldingen van overlast door een medehuurder. Al van bij de eerste meldingen van overlast door de medehuurder werd de sociale dienst van Hacosi ingeschakeld. Er werd aan de huurder uitgelegd dat Hacosi als sociale huisvesting dient te zorgen voor de basisbegeleidingstaken waarbij ze de huurder begeleiden en ondersteunen bij het nakomen van de huurdersverplichtingen. Alle meldingen werden kort opgevolgd en hier werd door de sociale dienst mee aan de slag gegaan.

Voor de begeleiding die de taken van de sociale huisvestingsmaatschappij overstijgen werd beroep gedaan op een gespecialiseerde externe begeleidingsdienst.

De sociale werkster van Hacosi heeft in de mate van het mogelijke op de hoogte gehouden van de ondernomen stappen en dit rekening houdend met het beroepsgeheim en privacy van de huurders0

Klacht 6: buitenschrijnwerk is niet in goede staat en de beloofde vervanging blijft uit. Woning te klein voor huidig aantal gezinsleden en verwachte gezinsuitbreiding.

Het vervangen van het buitenschrijnwerk in de wijk waar de huurder woont vindt plaats in 3 fases. De woning van de huurder behoort tot de 3^{de} fase.

Hacosi heeft in het verleden hier altijd duidelijk over proberen te communiceren. Er zijn spijtig genoeg factoren wie we niet volledig in de hand hebben bij zulke werken o.a. goedkeuring inzake financiële middelen, doorlooptijd aanstelling aannemer.

De start van de vervanging van het schrijnwerk is voorzien in lente 2020.

De huidige woning is volgens de minimale woonbezettingsnorm geschikt voor het huisvesten van vijf personen. Na de verwachte gezinsuitbreiding zal het gezin bestaan uit 6 personen.

Niet tegenstaande de woning momenteel groot genoeg is voor het huisvesten van 5 personen heeft de huurder volgens de rationele bezetting recht op een woning met 4 slaapkamers. De huurder staat hier ook al voor op de wachtlijst.

Vanaf 7 maanden zwangerschap heeft de huurder recht op de bijkomende voorrang omwille van het overschrijden van de woonbezettingsnorm.

3. Concrete realisaties en voorstellen

In de nieuwsbrief van Hacosi aan alle huurders werden de exacte taken van de externe poetsfirma in de gemeenschappelijke traphallen gecommuniceerd. Dit om enige misverstanden te vermijden.

Hacosi voert steekproefsgewijs controles uit van de uitgevoerde poetswerken door de externe firma. De verantwoordelijke van Hacosi zit bovendien maandelijks samen met de contactpersoon van de externe poetsfirma om meldingen van huurders/Hacosi kort op te volgen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: CVBA Helpt Elkander

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: ann.goerlandt@helpt-elkander.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|---------------------------------------|--------|
| <i>Totaal aantal klachten</i> | 4 |
| <i>Aantal ontvankelijke klachten:</i> | 4 |

| | |
|--|---|
| <i>Aantal (deels) gegronde klachten:</i> | 3 |
|--|---|

| | |
|---|---|
| <i>Aantal (deels) opgeloste klachten:</i> | 3 |
|---|---|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Er werden in 2019 in totaal 4 klachten ontvangen. Dit loopt ongeveer gelijk met het aantal klachten in 2017 en 2018.

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.

In de periode 2018 - 2019 ging de huisvestingsmaatschappij een samenwerking aan met Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen. Dit mondde uit in een participatieplan met als doel de huurders meer bij de huisvestingsmaatschappij te betrekken.

Het Lindenhof

Klachtenbeheer

In de eerste plaats proberen we klachten zoveel als mogelijk te voorkomen door een efficiënte en duurzame oplossing aan te bieden bij een eerste melding van technische defecten of bij sociaal ongenoegen. Zo trachten we de ontwikkeling van een gegronde klacht in de kiem te smoren. Voorkomen is beter dan genezen.

Ook in de toekomst blijven we elke klacht onderzoeken, met een kritische blik op onze eigen werking. Hierdoor hebben we eind 2019 een e-mailadres aangemaakt om zo klachten nog sneller te verwerken.

In 2020 zal Het Lindenhof een klachtenprocedure uitschrijven. Hierin zal de interne procedure toegelicht worden hoe er moet omgegaan worden met een klacht. Het is dan ook de bedoeling om deze procedure jaarlijks te evalueren en waar nodig te optimaliseren.

Waar we als sociale huisvester geen oplossing kunnen bieden voor een gesteld probleem, zullen we niet nalaten om betrokkene door te verwijzen naar een geschikte organisatie, hulpverlener of derde.

Overzicht van de klachten

Kandidaat-huurders (6)

Zes kandidaat-huurders reageerden tegen de schrapping van hun kandidatendossier na de actualisatie van 2019 bij RWO. In vijf van de gevallen heeft de Afdeling Toezicht van het Agentschap Wonen-Vlaanderen het verhaal gegrond verklaard en werden de kandidatendossiers rechtgezet. Wanneer de huisvestingsmaatschappij geen bewijs van verzending (aangetekend) kan bezorgen, zal de kandidaat-huurder zo goed als altijd het voordeel van de twijfel krijgen.

Een kandidaat-huurder diende nog verhaal in tegen een eerste weigering maar dit werd ongegrond verklaard door Afdeling Toezicht.

Huurders (9)

De klachten betroffen een ontevredenheid over lawaaihinder van muziek of het houden van honden of overlast door bezoekers of overlast door spelende kinderen.

Belangrijk om te melden is dat Het Lindenhof een onderscheid maakt tussen een klacht en een melding.

Een melding is een eerste boodschap van een technisch defect of een moeilijk verloop tussen een aantal personen. We benoemen een melding pas als een klacht wanneer er door een medewerker van Het Lindenhof reeds een actie ondernomen is om een oplossing te bieden aan de 1e opmerking. Als hierna nog ontevredenheid heerst spreken we over een klacht.

Geregeld werd er wel eens bemiddeld tussen verschillende huurders. Dit werd in 2019 niet aanzien als klacht maar als melding. Ook als er telefonische meldingen binnen komen vragen we aan de mensen om eerst zelf hun buur te contacteren en het probleem zelfstandig op te lossen. Indien dit niet lukt kunnen ze een klacht indienen. Na één maand worden de mensen opnieuw gecontacteerd om te vragen of de situatie is opgelost. Dit is in de meeste gevallen een positief antwoord. Deze tussenkomsten zullen vanaf 2020 beter geregistreerd worden.

De brieven die verzonden worden betreffende de klachten worden op een heldere taal geschreven.

Momenteel staat er niet in onze brieven welke verdere stappen er kunnen gevolgd worden bij aanhoudende ontevredenheid.

Als er verschillende partijen bij de klacht betrokken zijn, gaat Het Lindenhof in overleg met de betrokken partijen. Indien mogelijk en opportuun schakelt Het Lindenhof ook andere instanties in bv. OCMW, politie, CAW, ..., om zo vlug als mogelijk tot een oplossing te komen. Wanneer er meerdere organisaties betrokken zijn, organiseert Het Lindenhof een 'zorgoverleg' om alle begeleidingen op eenzelfde spoor te brengen.

Verder geven we tips en/of aanbevelingen aan de huurder om de klacht in de toekomst te voorkomen, zowel op technisch vlak als op sociaal vlak.

Daarnaast doet Het Lindenhof beroep op preventieve woonbegeleiding. Een dienst om mogelijke uithuiszettingen te voorkomen. Via een intensieve begeleiding en in samenspraak met de maatschappij wordt er gewerkt aan een oplossing van het probleem om de leefsituatie te verbeteren.

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

- een klachtenprocedure uitschrijven
- meer inzetten op bemiddeling
- meer bundelen en correcter bijhouden
- een verwijzing in de brieven schrijven waar de mensen zich kunnen tot richten bij aanhoudende ongenoegen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: CVBA HULP IN WONINGNOOD
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Karolien Sercu
info@hiwberlare.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 13 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 13 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 11 |
|-----------------------------------|----|

| | |
|------------------------------------|----|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 13 |
|------------------------------------|----|

2. Klachtenbeeld 2019

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

De gemiddelde doorlooptijd van de klachten is 10,85 dagen. Dit is de periode waarop de klacht werd afgehandeld.

Onderverdeling klachten:

- Leefbaarheid: 9 (waarvan 1 ongegrond)
- Herstellingswerken: 1 (ongegrond)
- Administratief: 1
- Vervuiling gemeenschappelijke delen: 1
- Sluikstorten: 1

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
- **Vervuiling gemeenschappelijke delen en 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.

- 11 van de 13 klachten ontvingen we rechtstreeks van de burger via telefoon, brief, mail of bezoek aan het kantoor.
- 2 klachten ontvingen we via georganiseerd middenveld (politiek).

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

Er is opnieuw een vacature opengesteld voor de aanwerving van een nieuw personeelslid. Hierdoor kunnen de klachten verder opgevolgd worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij !Mpuls Menen

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sonny Ghesquière / info@wm-impuls.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten: | 3 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 3 |

| | | |
|---|-----------------------|---|
| Aantal klachten volgens mate van gegrondheid | Gegrond/deels gegrond | 2 |
| | ongegrond | 1 |
| | | |

| | | |
|---|-------------------------|---|
| Aantal klachten volgens mate van oplossing | Opgelost/deels opgelost | 2 |
| | Onopgelost: | 1 |
| | | |

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

KLACHT

| DATUM | SOORT KLACHT | OMSCHRIJVING KLACHT |
|----------|------------------|--|
| Mei 2019 | HUURPRIJS | <p>Klacht: Ontevredenheid rond huurprijs die werd opgetrokken door correctie inkomen.</p> <p>Verloop: Bij het opmaken van de jaarlijkse huurprijsberekening, worden de jaarlijkse inkomsten van het referentiejaar van 3 jaar geleden (2016) automatisch geïmporteerd via het software programma en de Kruispuntbank. (zie Art. 48 van de Vlaamse Wooncode) Dit is echter in dit dossier fout gelopen. Dit werd zo gebriefd naar de huurder. Gegevens zoals invaliditeit, gezinssituatie, inkomen,... worden het best bij ontvangst van uw nieuwe huurprijs gecontroleerd door huurder zelf om dergelijke zaken te vermijden. Deze klacht was dan ook ongegrond. Er werd een afbetalingsplan voorgesteld, dit werd niet gevolgd. Nadien procedure ten gronde. Sinds 01/10/2019 dan toch een akkoord afbetalingsplan t.e.m. 01/05/2020.</p> |
| Nov 2019 | STAAT V/D WONING | <p>Voorgeschiedenis: Huurder wou muteren naar een grotere woning. De voorwaarde was dat huis in orde moet zijn. Na een technische controle werden er gebreken opgemerkt ten laste van de huurder.</p> <p>Klacht: staat van de woning: badkamer niet veilig, woning niet winddicht, verzakking tegels, boiler is gevaarlijk.</p> <p>Verloop:</p> <ul style="list-style-type: none">• Na huisbezoek halverwege december werd een opsomming gemaakt van de ontevredenheid omtrent gebreken. Er werd voorstel gedaan dat !Mpuls tussenkomt in het herstellen van de voorgevel en !Mpuls stuurt nogmaals aannemer voor controle boiler en aannemer controle tocht venster.• Na het uitvoeren van de nodige werken door !Mpuls (januari/februari 2020) wordt nogmaals contact opgenomen met de huurder via een huisbezoek.• Lopend dossier |

| | | |
|----------|---------------------------------|--|
| Dec 2019 | STAAT WONING EN HUURPRIJS | <p>Klacht: woning zou onvoldoende geïsoleerd zijn en verhoging huurprijs.</p> <p>Verloop: Verhoging huurprijs was correct en was te wijten aan verhoogd gezinsinkomen en de daling patrimoniumkorting. Ook de EPC-waarde van de woning is volgens de normen. Dit werd gebriefd aan de huurder. We kregen een tegenreactie dat we geen rekening houden met haar invaliditeit en dat mevrouw de briefwisseling op beide namen wenst i.p.v. op enkel op naam hoofdhuurder. !Mpuls reageert met een schrijven dat er reeds een korting werd toegekend voor de invaliditeit en dat ons softwareprogramma het op heden niet toelaat om onze correspondentie naar beiden te richten. De boodschap werd meegegeven om dit in de toekomst intern te bekijken.</p> |
|----------|---------------------------------|--|

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- De klachtenprocedure werd verder uitgewerkt.
- Er werd een opleiding klachtenmanagement gevolgd.
- De infobrochure betreft klachten werd aangepast.
- Er werd een specifiek mailadres aangemaakt zodat klachten steeds terecht komen bij de juiste persoon klachten@wm-impuls.be , ook online kan men een contactformulier invullen betreft melding klacht.

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

- In de software sociopack 2020 zullen we kunnen aanduiden naar wie de correspondentie kan gestuurd worden.
- Op de brief jaarlijks huur werd sinds 2020 volgende rubriek toegevoegd '*Als huurder moet u uw huurprijsberekening controleren en onmiddellijk reageren indien u fouten of wijzigingen vaststelt*' om grote achterstallen betreft geen correct inkomen te voorkomen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Hatice Eren
haticeeren@kbmbe.be**

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|---------------------------------------|---------------|
| Totaal aantal klachten | 13 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 11 |

| | |
|--|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 5 |
|--|---|

| | |
|---|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 5 |
|---|---|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

De KBM ontving in totaal 13 klachten waarvan 11 ontvankelijk.

De klachten zijn behandeld binnen de gestelde termijn.

6 ongegronde klachten

5 gegronde klachten, opgelost

2 onontvankelijke klachten

Van de zes ongegronde klachten gingen er drie over de toewijzing van een aanbod 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.

De tweede ongegronde klacht had te maken met het onderbezettingsaanpak, de KBM heeft het aanbod niet als valabel beschouwd waardoor de weigering van de kandidaat-huurder sowieso zonder gevolgen is gebleven.

De derde ongegronde klacht ging over de geweigerde toewijzing, gezien de overlast van de ex-KBM huurder en de enorme huurschuld is ook deze klacht ongegrond verklaard.

Bij de vierde ongegronde klacht verwees de kandidaat-huurder naar de toewijzingsregels doch wordt onze optionele voorrangregels toegepast in overeenstemming met de vigerende wetgeving en in toestemming met ons intern huurreglement.

De vijfde ongegronde klacht ging over de renovatiewerken (vernieuwing keuken) in de woning. De huurders zijn tijdig geïnformeerd over de werken en de impact ervan. Er is op geen enkel moment een klacht geformuleerd door de huurder of familieleden van de huurder. Pas na de werken wordt er geklaagd over het gebruik van de WC door de arbeiders en over ontdooide voeding omdat de stekker uitgetrokken zou zijn...

De laatste ongegronde klacht ging over een te hoge afrekening van de gasfactuur. Bij navraag bleek dat de huurder veel te weinig voorschotten had betaald.

Wat de vijf gegronde klachten betreft, die zijn ondertussen opgelost.

Eén terechte klacht ging over de verschillende herstellingwerken die genoteerd waren tijdens de plaatsbeschrijving bij inhuurname.

Eén terechte klacht ging over terugkomende waterschade (lek) in het plafond bij een nieuwbouw. De aannemer is verschillende keren langs geweest om deze werken aan te pakken.

Twee gegronde klachten hadden betrekking op het feit dat de kandidaat-huurders hun brieven m.b.t. de actualisatie niet ontvangen zouden hebben (gewone zending). Hierdoor werden ze geschrapt uit het inschrijvingsregister der kandidaat-huurders.

De toezichthouder besliste om het ingediende verhalen gegrond te verklaren waarbij de KBM besliste om de nodige documenten van de actualisatie opnieuw te bezorgen aan de kandidaat-huurders.

De laatste gegronde klacht ging over het groot verbruik van de elektrische verwarming (accumulatoren). In de wijk is er een project geweest waarbij de huurwoningen voorzien zijn van centrale verwarming op aardgas.

Tot slot zijn twee onontvankelijke klachten geregistreerd. Eén klacht was bestemd voor een andere SHM, de andere klacht voor de Vereniging van Mede-Eigenaars. Beide klachten zijn doorverwezen naar de bevoegde diensten.

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.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: **Kleine Landeigendom cvba**
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **Dupont Francis**
francis.dupont@kleinelandeigendom.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|---------------------------------------|---------------|
| Totaal aantal klachten | 13 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 13 |

| | |
|--|----------|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 8 |
|--|----------|

| | |
|---|----------|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 8 |
|---|----------|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Eén klacht handelt over het betwisten van het betalen van een uittredingsvergoeding bij de verkoop van een sociale koopwoning.

De klacht bereikte ons zowel via de Vlaamse Ombudsdienst als via Test Aankoop en is ontvankelijk verklaard maar ongegrond gebleken. We stellen vast dat meer en meer kopers van een sociale woning of sociale kavel vragen om vrijstelling te krijgen van de uittredingsvergoeding. Onze raad van bestuur heeft beslist om in geen enkel geval vrijstelling te geven van de betaling van de uittredingsvergoeding omdat objectief niet vast te leggen is waar een afwijking toegestaan kan worden. De uittredingsvergoeding is ondubbelzinnig vermeld in iedere verkoopakte van een sociale koopwoning of sociale kavel en wordt vastgesteld volgens de bepalingen van het Overdrachtenbesluit.

De overige klachten handelen over bouwkundige gebreken en technische tekortkomingen aan woningen. 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. Ze zijn ofwel te wijten aan uitvoeringsfouten ofwel aan materiaalgebreken. De klachten, die (deels) gegrond bleken te zijn, zijn hersteld of in behandeling.

Als er problemen zijn qua de termijn van oplossing ligt dit dikwijls bij de aannemer die niet onmiddellijk reageert en de herstellingswerken dient te plannen binnen zijn bedrijf.

Wanneer die op zijn beurt de herstelling aan zijn onderaannemers of leveranciers overlaat, kan de behandeling wel eens langer duren. Ook de weersomstandigheden en de verlofperiodes kunnen de behandelingstermijn verlengen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Wij hanteren vanaf de sleuteloverhandiging de procedure 'herstelling kleine gebreken'. Deze procedure behandelt de wijze waarop de opmerkingen van de kopers, inzake de kleine gebreken aan hun nieuwe woning als gevolg van de ontvangst van de sleutels, dient aangepakt te worden.

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

De gemelde technische klachten vinden hun oorzaak in onopzettelijke menselijke uitvoeringsfouten van de (onder)aannemers en in materiaalgebreken.

Wij melden technische klachten zo snel als mogelijk bij de betrokken aannemers. Verbeteringen op dit vlak zijn er niet nodig.

Zowel de oorzaak als de externe behandeling van dit soort klachten kunnen moeilijk door ons beïnvloed worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: Landwaarts cvba
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Joyce Bosschaert / info@landwaarts.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 7 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 7 |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 0 |
|-----------------------------------|---|

| | |
|------------------------------------|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 7 |
|------------------------------------|---|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

In totaal zijn er 7 klachten binnengekomen. Deze klachten werden om uiteenlopende redenen ongegrond bevonden.

De ongegronde klachten handelden over:

- Het claimen van toegang via niet-vergunde tweede inrit tot perceel en het eisen van het verplaatsen van een elektriciteitskast op openbaar domein.
- Het niet tijdig reageren van de aannemer op gesignaleerde gebreken sociale koopwoning, ondanks het feit dat de definitieve oplevering nog dient plaats te vinden.
- Beschadiging van private eigendom door aannemer.
- Beschadiging tijdens maaibeurten van materialen die de koper zonder toestemming en niet zichtbaar op eigendom van Landwaarts gestockeerd.
- Wijziging van de leningsvoorwaarden na eerdere informatie-inwinning.

De gegronde klachten handelden over:

-

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: MAASLANDSHUIS CVBA SO
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elsy Beckers: elsy.beckers@maaslandshuis.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 10 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 9 |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 7 |
|-----------------------------------|---|

| | |
|------------------------------------|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 7 |
|------------------------------------|---|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

- 1) Een kandidaat-huurder is niet tevreden over het feit dat hij al 6 jaar is ingeschreven en nog geen woongelegenheid heeft.
- 2) Een huurder heeft een klacht over een herstelling: problemen met koud water. Onze regie heeft vervolgens een nieuwe leiding voorzien. Na de herstelling laat hij weten dat hij niet tevreden is over het uitzicht van de uitgevoerde werken. Hierop hebben wij aangegeven dat de vervangen aansluiting gedaan is op een bestaande leiding. Een andere mogelijkheid was er niet. Tevens is hij niet tevreden over zijn badkamer en keuken.
- 3) Huurder doet melding van een aantal uit te voeren herstellingen: gedeelte uitgevoerd, andere werken uitbesteed en gedeelte opgenomen bij renovatie.
- 4) Klacht van eigenaar omtrent onderhoud groen. Oorzaak: lopende juridische procedure met vorige aannemer die zich benadeeld voelde in aanbestedingsprocedure.
- 5) Huurder toont geen enkele medewerking dat de renovatiewerken kunnen worden uitgevoerd. Hij weigert elke medewerking m.b.t. het plaatsen van een nieuwe gaswandketel.
- 6) Klacht van huurder omtrent onderhoud groen. Oorzaak: lopende juridische procedure met vorige aannemer die zich benadeeld voelde in aanbestedingsprocedure.
- 7) Anoniem schrijven: melding over 4 huurders in de blok waar men problemen mee heeft, zoals, luide muziek, hond op het terras, ...
- 8) Klacht door huurder ingediend bij Vlaamse ombudsdienst omtrent het feit dat een blok van 6 woongelegenheden zonder warm water en verwarming zit. De dag na de melding aan onze technische dienst over het feit dat men geen warm water en geen verwarming heeft, is een externe firma op onze vraag ter plaatse geweest. Dit was op een zaterdag. De firma diende stukken te bestellen waardoor men inderdaad verschillende dagen zonder warm water en verwarming zat.
- 9) Huurster doet haar beklag omtrent herstellingswerken die

uitgevoerd dienen te worden. Omwille van een ziek personeelslid kon de herstelling niet onmiddellijk worden uitgevoerd. Huurster had hier begrip voor.

- 10) Petitie van een aantal huurders omtrent onderhoud ontkalker van een buitenfirma. Normaal zou dit 2 maal per jaar gebeuren. Echter gaat de firma dat 1 maal per jaar doen, maar men heeft hieromtrent niet gecommuniceerd met de huurders.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Herstellingswerken die uitgevoerd zijn alsook het probleem omtrent groenonderhoud dat opgelost is.

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

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: | 0 |
|-----------------------------------|---|

| | |
|------------------------------------|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 2 |
|------------------------------------|---|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

- 1) Na overlijden van de laatste hoofdhuurder, is er nog een bijwoner inwonend. De Raad van Bestuur is akkoord gegaan om deze bijwoner al 2x een verlenging te geven van een jaar, tot 30/06/2020.
De klacht hebben wij via de ombudsdienst ontvangen welke wij over de situatie hebben geïnformeerd.
Onze huisvestingsmaatschappij past de sociale huurwetgeving toe en is reeds al 2x ingegaan om de vraag voor termijnverlenging.
- 2) De gezinssituatie van een huurder is gewijzigd doordat er een meerderjarig nichtje is komen inwonen. Het gezinsinkomen zit onder het minimale gezinsinkomen. Daardoor is de huurprijs verhoogd. De huurder is hier niet mee akkoord omdat haar inkomen ook niet toeneemt. Wij hebben haar geïnformeerd over de sociale huurwetgeving.

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) /
- 2) /

Naam van uw maatschappij: Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen CVBA
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: VanDriessche Tim (sociaal@mbvsw.be)

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--|---------------|
| Totaal aantal klachten | 26 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 25 |
| Aantal ontvankelijke klachten die gegrond zijn: | 21 (van 25) |
| Aantal opgeloste klachten die ontvankelijk en gegrond zijn: | 18 (van 21) |

1.1 Klachten per categorie:

| Huurprijs | Technische klachten | Domiciliefraude | Burentwist | Kandidaat-huurders | Werking MBV |
|-----------|---------------------|-----------------|------------|--------------------|-------------|
| 1 | 4 | 3 | 13 | 4 | 1 |

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Klacht 1: HUURPRIJS - klacht over een niet toegekende gezinskorting

Klachtenmail:

‘Sinds november 2015 huur ik een sociaal appartement van de Meetjeslandse Bouwmaatschappij in Eeklo, elk jaar krijg ik een herberekening van het gehuurde pand. Laatst werd mij gevraagd een attest te bezorgen van mijn gezinsinkomen voor huurprijsberekening 2019.

In bijlage werd me gevraagd een attest bij te voegen van de socialistische ziekenbond Bond Moyson wat ik nagenoeg ook gedaan heb, nadien kom ik tot mijn vaststelling dat ik recht heb op 19 euro per maand gezinskorting.

Dit laatste gaat in op 1 januari 2019... Terwijl ik op deze korting al recht heb vanaf november 2015.

Er is vanuit de bouwmaatschappij in de vorige jaren nooit een attest gevraagd geweest enkel nu voor 2019 !

Onlangs was er telefonisch contact met de bouwmaatschappij en weigerden ze het bedrag ik teveel betaald heb, namelijk 19euro/maand x12 =228 x 3jaar =684 Euro, niet terug te betalen met terugwerkende krachten .

Aangezien ikzelf niet op de hoogte ben dat er jaarlijks een attest van de mutualiteiten bij de herberekening nodig is noch de bouwmaatschappij hierachter had gevraagd heeft vind ik persoonlijk voor een "sociale instelling" zij bij deze in gebreke blijven.

De documenten van mijn inkomen zijn vanaf begin ziekte tot heden aan de bouwmaatschappij bezorgt zodoende hebben ze perfect een overzicht van mijn situatie wat resulteert in een "gezinskorting" vanaf november 2015 !

Bij deze vraag ik jullie vriendelijk dit te willen onderzoeken... ’’

Deze klacht bereikte ons via de Vlaamse Ombudsdienst die ons om een toelichting vroeg.

Toelichting MBV:

Het huurcontract van het appartement xxxxx te Eeklo ging in vanaf 16.11.2015.

In de periode september/ oktober van elk jaar ontvangt de huurder een brief van de Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen, met de melding dat de huurprijs vanaf 1 januari zal aangepast worden en om na te gaan of de gegevens die wij in ons bezit hebben, volledig zijn.

In het dossier van de heer xxxxx was het vakje met invaliditeit telkens blanco (in bijlage de algemene brief) en heeft hij hierop nooit gereageerd. In dit document wordt ook gevraagd om ons alle nodige gegevens te bezorgen en indien er verkeerde gegevens zijn, om ons dit door te geven.

De gegevens van het gezinsinkomen, de gezinssamenstelling, het attest van invaliditeit van ten minste 9 punten (opgemaakt door FOD) worden steeds door de bouwmaatschappij zelf opgevraagd.

Enkel een attest, opgemaakt door het ziekenfonds, met vermelding van een

arbeidsongeschiktheid van ten minste 66 % kan NIET door de bouwmaatschappij aangevraagd worden door de wet op de privacy die hoog in het vaandel wordt gedragen bij de mutualiteiten. Dit verklaart waarom wij voor dhr. xxxxxxx geen invaliditeit konden waarnemen via het FOD en u gaf op geen enkel moment zelf aan dat u een invaliditeit had. Pas op 26.10.2018 ontvingen wij een attest van dhr. xxxxxxx, opgemaakt door het Nationaal Verbond van Socialistische Mutualiteiten, met vermelding dat hij sedert 07.12.2010 de erkenning heeft van een arbeidsongeschiktheid van ten minste 66 %.

In eerdere briefwisseling met de begeleidster van het Ocmw van Eeklo werd nooit meegedeeld dat hij deze erkenning had.

Wij kunnen dan ook geen gezinskorting geven met terugwerkende kracht voor de voorgaande jaren.

Antwoord ombudsdienst:

“Geachte heer
Ik verwijs naar ons telefoongesprek.
De verzoeker is sinds 2010 erkend als invalide 66 +, dus vraag ik mij af hoe de intake bij de SHM is gebeurd. Vanaf wanneer was hij kandidaat-huurder?
De verzoeker stelt dat de SHM hem onlangs wel vroeg naar een attest. Was dit via de formulieren of een actieve vraag van de SHM?
Ik vraag bij de verzoeker zelf na hoe de situatie concreet is/was.”

Antwoord MBV:

“In bijlage vind je het originele inschrijvingsdocument op datum van 07.10.2010. Zoals je zal kunnen zien heeft dhr. xxxxxx hier geen melding gemaakt van een invaliditeit.

De andere bijlage zijn 3 actualisatiefiches met de daarbijkorende uitnodigingen hiervoor.

Op de uitnodigingen staat letterlijk vermeld:

"Mogen wij u vragen kopien van volgende documenten mee te brengen:

-.....

-.....

- " In geval van erkenning als invalide: recent attest invaliditeit 66+

Deze brief voor actualisatie heeft hij in 2011, 2013 en 2015 ontvangen. Hij heeft hier bij de actualisatie nooit aangifte gedaan van een invaliditeit.

De verwondering is dan ook bij ons groot dat hij dit nu pas vermeld.

Dhr. xxxxxx heeft gereageerd op het formulier dat wij hem opstuurden in oktober 2018.

Hetgeen ook steeds jaarlijks wordt verstuurd naar de huurders.

Hopend dat u op deze manier voldoende info heeft.”

Op dit antwoord mocht de MBV geen antwoord of vraag meer ontvangen en werd de klacht afgesloten en aanzien als opgelost.

Klacht 2: BURENTWIST

Relaas:

De heer xxx maakt 's avonds enorm veel kabaal. Hij zou met zijn scooter ook naar zijn appartement gaan en hierdoor de ingangen beschadigen. hij zou zich zeer agressief opstellen naar de andere bewoners, zowel fysiek als verbaal.

Actie MBV:

Hierop heeft de MBV binnen de maand een huisbezoek gebracht aan dhr. xxx en hem aangesproken over de klachten alsook over het gebruik van de scooter.

Sedert onze tussenkomst zijn er dan geen klachten meer geweest en werd de klacht aanzien als opgelost.

Klacht 3: BURENTWIST

Relaas:

Mevrouw xxx heeft gebeld om te klagen over de bovenbuur van het derde verdiep in de xxxstraat. Hij zou enorm veel lawaai maken en iedereen wakker houden. Een andere buur zou bij ons daar ook reeds voor geklaagd hebben.

Ook het gezin xxx had reeds in het verleden overlastproblemen met dhr. xxx.

Zij zaten al op de burelen van de MBV voor een poging tot bemiddeling met dhr. xxx in het bijzijn van ons sociaal beheer.

Actie MBV:

Onaangekondigd huisbezoek bij dhr. xxx en aangemaand om rekening te houden met de onderburen en geen overlast meer te bezorgen.

Sinds dit huisbezoek zijn er geen klachten meer gekomen en werd de klacht aanzien als afgerond en opgelost.

Klacht 4: WERKING MBV - discussie met werknemer MBV

Relaas:

Er werd een herstelling bij een huurder uitgevoerd en tijdens deze herstelling is een discussie ontstaan tussen de dochter van de huurder en onze werknemer. Daarbij zou onze werknemer verbaal agressief zijn geweest tegen de dochter. Dit is het verhaal van de dochter tegen haar vader, die tevens ook zelf niet thuis was. De huurder heeft hierop een klachtenbrief opgemaakt en verstuurd naar de MBV betreffende de ontoelaatbare houding van onze werknemer.

Actie MBV:

Hierop werd er telefonisch contact opgenomen met de huurder door onze directie waarbij hij nogmaals zijn verhaal kon doen. Onze werknemer erkende dat er woorden zijn gevallen en dat het uit de hand is gelopen. Wij hadden echter nog nooit klachten gehad van deze werknemer die toch al ettelijke jaren bij ons in dienst is. De context van de uit de hand gelopen situatie is zowel voor onze directie als voor de huurder (die er ook niet bij was) moeilijk in te schatten.

Niet tegenstaande heeft de MBV zich uitdrukkelijk (schriftelijk) geëxcuseerd bij de huurder. De MBV voegde hier ook aan toe om in de toekomst steeds zelf aanwezig te zijn als huurder bij herstellingen.

Sedert de brief mocht de MBV niks meer vernemen van de huurder en wordt de klacht aanzien als afgerond en opgelost.

Klacht 5: BURENTWIST - diefstal uit brievenbus

Relaas:

Een huurder diende een klacht in voor diefstal van PMD-zakken. Deze diefstal gebeurde in een gemeenschappelijke hal van een appartementsgebouw met 28 brievenbussen. In deze hal hangt een camera die dag en nacht opneemt.

Actie MBV:

Nadat de huurder een proces verbaal liet opmaken bij de politie, heeft de MBV de beelden, met daarop de dader, bezorgd aan de politie die het onderzoek verder zal leiden.

Voor de MBV werd deze klacht aanzien als afgesloten daar de politie het onderzoek verder doet en ook de klager op de hoogte zal houden.

De MBV nam verder geen sancties tegen de dader maar heeft alle huurders van de appartementen een brief verstuurd waarin wij melden dat alles gefilmd wordt en dat huurders meteen melding dienen te maken als ze iets verdacht hebben gezien of als er wat werd gestolen. Op deze manier trachten we preventief te werk te gaan tegen vandalisme en diefstal.

Klacht 6: BURENTWIST - Klachten over het houden van duiven

Mail van huurder met klacht:

‘Geachte,

Een vraag: is het toegelaten van een duiventil te hebben in onze wijk?

Zoniet kun je even de persoon die in de xxxstraat te Ertvelde woont daar over aanspreken

Wij hebben last van uitwerpselen, geurhinder van zijn duiven en ze plaats en zich overal.

Ik ben niet alleen die last heeft nl de burens moeten al blinkende cd's aan hun vensterbanken hangen om ze weg te houden wegens vervuiling

Mvg

xxx

*Ps zijn buren zijn alleenstaande vrouwen die niks durven op aanmerken daarover
Waarschijnlijk wegens zijn asociaal gedrag en mensenschuwheid.’’*

Actie MBV:

Wij hebben een aangekondigd huisbezoek gepleegd bij de huurder die de duiven hield nadat we hadden nagegaan of we dit effectief konden verbieden, hetgeen niet het geval was. De huurder had de berging echter, zonder enige aanvraag, omgebouwd tot een duivenhok met allerlei boorden en een afdakje aanpalend aan de berging. Hiervoor werd geen schriftelijk aanvraag gedaan bij de MBV ter goedkeuring van deze aanpassing. Hiervoor kreeg de huurder een brief met de vraag om alle gedane aanpassingen te verwijderen zonder meer. Over het houden van de duiven werd dan ook niks vermeld.

De huurder kwam de vraag na en verwijderde alles. Hij heeft nog duiven maar klachten kwamen er na het huisbezoek niet meer.

De MBV aanschouwde deze klacht dus als afgerond en sloot deze af.

Klacht 7: DOMICILIEFRAUDE + (BURENTWIST)

Relaas:

Een huurder had gebeld voor zijn buurman die 3 hanen in zijn tuin heeft en er zouden mensen verblijven die er niet staan gedomicilieerd.

Deze huurders wonen in een woonwijk met rijhuizen waar alle tuintjes/ huizen heel dicht bij elkaar.

Actie MBV:

De buurman werd opgebeld en gevraagd om de hanen weg te doen daar deze voor overlast zorgen in de buurt. Ze mogen uiteraard wel enkele kippen houden.

De personen die er verblijven zouden familie zijn die op bezoek is en er dus maar tijdelijk verblijven.

Na dit telefonisch onderhoud heeft de MBV geen klachten meer gehad en wordt deze klacht aanzien als opgelost en werd deze afgesloten.

Klacht 8: KANDIDAAT-HUURDER - klacht m.b.t. ongegronde weigering

Bericht Toezicht:

‘De afdeling Toezicht ontving een verhaal van xxx tegen de beslissing (neem ik aan) om in zijn kandidatuur een eerste ongegronde weigering te registreren.

Uit zijn brief leid ik af dat aan betrokkene in juni een (gelijktijdig) aanbod werd gedaan, woningen gelegen te xxx maar dat hij voor beide aanbiedingen eigenlijk niet batig gerangschikt stond (derhalve zou ik veronderstellen dat hem geen weigering kon worden aangerekend) Iets verder in zijn brief lijkt hij toch een weigering te zijn aangerekend (xxx) Betrokkene zou bereid geweest zijn de woning te aanvaarden onder voorbehoud dat er ook

een garage vrijkomt. Dit zou aanvankelijk geen probleem zijn maar finaal bleek dit toch niet het geval/enige tijd te duren. (waardoor betrokkene alsnog zou hebben geweigerd?). in zijn brief haalt hij nochtans ook aan dat hij eerder op kantoor (enkel?) een voorkeur zou hebben gemaakt voor panden met garages.

Omdat een en ander me niet helemaal duidelijk is, bezorg ik u in bijlage zijn schrijven, met het verzoek om me bij dit toewijsdossier enige toelichting te bezorgen, i.c.

- Is er een onterechte weigering geregistreerd? Desgevallend ontvang ik ter afhandeling van het verhaal de relevante stukken (aanbodbrief, reactie kandidaat, meest recente voorkeur voorafgaand aan aanbod, eventueel kennisgeving ongegronde weigering)*
- Indien niet lijkt me zijn schrijven eerder als een klacht beschouwd te worden en ontvang ik graag toelichting , i.c. of hij zijn klacht eerder aan de SHM heeft bezorgd (cfr. eerstelijnsbehandeling) en/of de klacht reeds behandeld werd door de actor.*

Mag ik u vriendelijk verzoeken me uiterlijk 6 september de gevraagde toelichting / info te bezorgen?''

Antwoord MBV:

''Geachte xxx

Hieronder een opsomming van de acties in dit dossier, in bijlage de relevante briefwisseling:

- Op 20.06.2019 werd hem een aanbodbrief verstuurd voor de gerenoveerde woningen xxx en xxx te Zomergem. Als gevolg van renovaties werden deze twee gerenoveerde woningen gelijktijdig verhuurd en konden ook gelijktijdig bezichtigd worden. Mr. had dus sowieso recht op een woning maar de fam. xxx stond op plaats 1 waardoor zij konden kiezen welke woning zij namen. Zij verkozen de woning xxx;*
- Op 21.06.2019 werden voornoemde woningen bezichtigd en heeft hij samen met een medewerker het formulier ingevuld en ondertekend: zijn voorkeur ging uit naar xxx te Zomergem (een gelijkaardige woning die de maand nadien zou vrijkomen voor mutatie van eigen huurders);*
- Op 26.06.2019 mochten wij een mail ontvangen met zijn bevestiging om de woning xxx te Zomergem te aanvaarden, met garage die er onmiddellijk bij verhuur woning beschikbaar is.;*
- Een garage was nog niet beschikbaar op het moment van verhuring: we hebben een aantal eigenaars de opzeg gegeven van een garage in xxx te Zomergem (opzegtermijn 2 maanden). Wij hanteren de regel dat sociale huurders voorrang hebben op garages indien het apart verhuurde garages zijn. Een aantal garages in de wijk waren verhuurd aan eigenaars waardoor wij al naargelang de vraag de opzeg hebben gegeven aan deze eigenaars voor hun garage. Indien er onvoldoende interesse is bij ons eigen sociale huurders dan worden de garages privé verhuurd.*
- Op 30.06.2019 mochten wij een mail ontvangen met zijn melding dat hij toch afziet van zijn beslissing om de woning xxx te Zomergem te aanvaarden; hij wenst ook een afspraak met de directeur;*
- Op 18.07.2019 is hij, op ons verzoek, langs geweest op onze burelen om het antwoordformulier voor de woningen xxx en xxx te Zomergem opnieuw in te vullen en te ondertekenen;*
- Hij heeft toen meegedeeld dat hij geen interesse had in voornoemde woningen, omdat er GEEN aangebouwde garages aanwezig zijn aan de woningen zelf;*

- *Op basis daarvan hebben wij hem een brief verstuurd op 18.07.2019 met de melding van eerste weigering daar een niet-aangebouwde garage ons inziens geen reden tot weigering is.*

Samengevat: Mr. kon zowel de woning xxx als de woning xxx aanvaarden. De woning xxx werd gehuurd door de eerste kandidatuur-huurder op de toewijslijst. Hiervoor werd hem één weigering aangerekend. Hieronder een plannetje waardoor je kan zien dat de garages gewoon om de hoek zijn van de woningen.

Wij vermoeden dat zijn klacht vooral is ontstaan doordat zijn ex-vrouw ondertussen ook een woning heeft gehuurd bij ons. Volgens hem zou hier domiciliefraude worden gepleegd, wij zijn dit nog verder aan het onderzoeken maar het is pertinent onwaar dat wij zouden gezegd hebben dat wij dit niet kunnen/willen controleren. Wij gaan echter niet al te diep in op zijn beschuldigingen aan het adres van zijn ex-vrouw omdat wij hem niet willen stimuleren in zijn heksenjacht. Echter zijn zowel ikzelf als mijn collega op de meest onmogelijke uren door de wijk gereden om al de eerste vaststellingen te kunnen doen (wij wonen nl. beiden in Lievegem (Zomergem)).

Ondertussen werd hem echter een andere sociale huurwoning aangeboden maar doordat hij tussen het printen van de toewijslijst, goedkeuring directiecomité en aanbodbrief zijn dossier had aangepast (xxx had verwijderd) zal dit aanbod niet gezien worden als een weigering. De reden van zijn weigering is een dispuut met iemand uit de buurt, het betreft een nieuwbouwwoning met ingebouwde garage.

Wij hopen u hierbij voldoende te hebben geïnformeerd. Indien u nog bijkomende vragen zou hebben, laat het ons gerust weten.’’

Antwoord toezicht:

‘‘Geachte directeur,

Bedankt voor de duidelijke en uitvoerige toelichting.

Nog één klein vraagje echter: in zijn ietwat onsamenhangende brief haalt hij ook aan dat hij in zijn dossier als voorkeur zou hebben opgegeven dat hij aangebouwde garages wenst. Het is niet helemaal duidelijk (of hij dat daadwerkelijk bedoelt) maar ik stel ook vast dat ik vooralsnog geen keuzeformulier had opgevraagd.

Ik ga er wel van uit dat de SHM de kandidaten niet de keuze laat tussen ‘‘afzonderlijke garages’’ en ‘‘aangebouwde garages’’ maar voor de volledigheid van de beoordeling ontvang ik toch nog graag bijkomend zijn laatst gemaakte keuze voorafgaand aan de aanbiedingen van xxx. Ik vermoed dat het zal gaan om het meest recente actualisatieformulier van 2019.

Kan dit me nog bijkomend worden bezorgd? Dan kan ik ook opnemen in de beoordeling dat het aanbod beantwoordde aan zijn voorkeur (wat tenslotte toch een wettelijke voorwaarde is opdat een weigering kan worden geregistreerd)

Alvast bedankt.’’

Antwoord MBV:

Het opgevraagde actualisatieformulier werd doorgestuurd naar Toezicht.

Beoordeling Toezicht / brief naar huurder/ kandidaat:

“Geachte heer,

De afdeling Toezicht van het Agentschap Wonen - Vlaanderen ontving op 21 augustus 2019 uw brief waarin u aangeeft niet akkoord te zijn met het feit dat de sociale huisvestingsmaatschappij “De Meetjeslandse Bouwmaatschappij” (hierna kortweg SHM genoemd) een (eerste) weigering noteerde in uw kandidatuur. U bent het hier niet mee eens omdat het u onduidelijk was of u wel in aanmerking kwam voor de woning (er zou bij bezichtiging ook een andere kandidaat aanwezig geweest zijn die al langer was ingeschreven) en dat het verder voor u ok was als u een garage bij de woning kreeg, dat dit eerst geen probleem zou zijn maar dat u later telefonisch vernam dat dit toch nog een tijd zou duren. Verder stelt u dat u in de tijd net als uw ex-vrouw een sociale woning met aangebouwde garage zou gewenst hebben maar dat er hier blijkbaar iets is misgelopen.

Tot slot geeft u nog aan dat uw ex-vrouw samenwoont met haar vriend (xxx straat, Lievegem) maar dat de SHM u zou hebben meegedeeld dat zij niet veel kunnen doen aan deze domiciliefraude, dat ze daar geen tijd voor hebben en dat u dit zelf moest oplossen.

*Ik heb uw dossier onderzocht en beoordeel uw verhaal **ongegrond**.*

Welke woning bood de SHM u aan?

Uit verder navraag bij de SHM blijkt dat:

Zij u per brief van 20 juni twee gerenoveerde woningen hebben aangeboden in de xxx te Lievegem, zijnde nr. x en y. In de brief stond vermeld dat u hiervoor op een batig gerangschikte plaats staat. Bezichtiging van de woningen was mogelijk op 21 juni.

De SHM heeft me hierrond bijkomend toegelicht dat ingevolge einde renovatiewerken deze woningen gelijktijdig konden worden aangeboden; dat het klopt dat er nog 1 kandidaat was die hoger gerangschikt stond (wat dus betekende dat deze kandidaat als eerste kon kiezen) maar dat u (als 2^{de} gerangschikte kandidaat) dus sowieso kans maakte op één van beide woningen. De eerste kandidaat heeft xxx gekozen waardoor u dus in aanmerking kon komen voor yyy.

U op 21.06.2019 voornoemde woningen heeft bezichtigd en u samen met een medewerker het formulier heeft ingevuld en ondertekend waarop u aangaf dat uw voorkeur uitging naar zzz (een gelijkaardige woning die de maand nadien zou vrijkomen voor mutatie van eigen huurders)

U op 26.06 liet u dan per mail weten dat u zzz te Lievegem zal aanvaarden “met garage die er onmiddellijk bij verhuur woning beschikbaar is”.

U op 30.06 per mail liet weten toch af te zien van de aanvaarding van de woning gelegen te zzz; in dezelfde mail vroeg u tevens om een afspraak met de directeur

Op 18.07 bent u dan op verzoek van de SHM langs geweest op kantoor om het antwoordformulier voor de woningen x en y definitief in te vullen en te ondertekenen

U toen duidelijk heeft aangegeven de woningen niet te willen aanvaarden omdat er geen aangebouwde garages aanwezig zijn aan de woningen zelf

De SHM daarop de brief heeft verstuurd dd. 18.07 waarin u werd meegedeeld dat deze weigering als een eerste weigering werd geregistreerd.

De SHM vat samen dat aangezien u de kans had om of x of y in huur te nemen de SHM van oordeel is dat “een niet-aangebouwde garage” niet als een geoorloofde reden

van weigering kan worden beschouwd zij in uw kandidatuur een eerste weigering kon registreren.

Waarom beoordeel ik uw verhaal ongegrond?

Volgens de sociale huurwetgeving

registreert een SHM een weigering als de kandidaat een aanbod weigert op voorwaarde dat de woning beantwoordt aan zijn voorkeur

kan de kandidaat wel gegronde redenen aanvoeren en kan de SHM afzien van deze weigering op voorwaarde dat de reden(en) van weigering geen afbreuk doet aan de woonbehoefte van de kandidaat

Uit verder onderzoek blijkt dat de aangeboden woningen (zzz) voldeden aan uw voorkeur qua ligging en qua type. Op het actualisatieformulier van 2019 heeft u uw keuze voor eengezinswoningen met 3 slaapkamers in zzz bevestigd. (een meer gedetailleerde voorkeur (voor bv. een woning met of zonder garage) is niet voorzien en is ook geen wettelijke verplichting van de SHM. Conform de wet volstaat het dat een kandidaat een keuze kan maken qua type waarbij minimaal het onderscheid dient voorzien te worden tussen huizen – appartementen – studio's)

Verder kan de toezichthouder de mening van de SHM bijtreden dat een weigering omdat er geen aangebouwde garage is niet kan beschouwd worden als een reden die geen afbreuk doet aan de woonbehoefte.

Ik ben daarom van oordeel dat het registreren door de SHM van een eerste weigering in uw kandidatuur in overeenkomst was met het wettelijk kader.

Dit betekent dat u nog recht heeft op één woningaanbod.

Wat de domiciliefraude betreft: de SHM heeft me laten weten dat zij aan uw melding wel degelijk gevolg geven.

Wat de wijzigingen in uw rangschikking op de wachtlijst betreft: een plaats op de wachtlijst is geen vaststaand gegeven (zo kunnen bv. zittende huurders ingeschreven zijn met een bepaalde wettelijke prioriteit waardoor zij hoger gerangschikt komen te staan en u dus een plaats zakt. Over informatie over uw plaats op de wachtlijst kunt u steeds terecht bij de SHM zelf. ‘

Klacht 9: BURENTWIST

Telefonisch:

Er zijn 3 kleine honden en 1 grote hond aanwezig bij de burens. De grote hond ligt tijdens de dag buiten aan een ketting en van het minste geluid blaft hij de hele buurt bijeen.

Verschillende mensen, zelfs van de appartementen nabij liggend, hebben hier klachten over. De huurders van adres x worden verweten door de kinderen van adres y. Dit gaat van "ouwe zak" tot "dommerik".

Actie MBV:

Telefonisch contact gehad met de huurder en haar aangesproken over de klachten.

Mevrouw ging erop letten dat de hond niet alleen in de tuin blijft als er niemand thuis is. Ze

zal ook aan haar kinderen meedelen dat wij het niet kunnen vinden dat burens zo aangesproken worden en dat wij hierover geen klachten meer wensen te ontvangen.

Geen klachten meer ontvangen na onze tussenkomst waardoor wij deze klacht aanzien als afgerond en afgesloten.

Klacht 10: DOMICILIEFRAUDE

Relaas:

We kregen van een huurder het bericht dat in dezelfde appartementsblok iemand inwoonde bij een alleenstaande vrouw. Hierbij hebben wij de gegevens gekregen van de betreffende personen ontvangen.

Actie MBV:

‘Beste

Mevr. xxx is bij ons huurder van het appartement xxx bus xxx te Eeklo.

We kregen de melding van een medebewoner dat haar partner er steeds aanwezig is en zich ook van geen kwaad bewust is.

Zijn moto's en auto staan op haar parkeerplaats (zichtbaar van op straat). In bijlage vind je de gegevens van de partner alsook zijn nummerplaatgegevens.

Zijn naam is xxx.

Kan je dit eens onderzoeken aub?

Bedankt!

Hoogachtend’’

Bovenstaande mail werd verstuurd naar de domiciliefraudedel van de PZ Meetjesland centrum die hier het nodige gevolg aan zal geven. Zij lichten ons in als het onderzoek is afgerond. In deze zaak is het dossier nog niet afgerond.

Klacht 11: BURENTWIST

Relaas:

Deze klacht kwam van een huurder die in het gelijkvloerse appartement woont van een duplex appartement.

Zijn bovenbuur laat zijn 2 honden uit in de gemeenschappelijke tuin op het gelijkvloers maar zou de uitwerpselen laten liggen. Onderaan de trap naar de bovenverdieping heeft de bovenbuur afval verzameld hetgeen er reeds enkele weken zou liggen. De onderbuur heeft schrik dat dit ongedierte zal aantrekken. Bovenop deze klachten blaffen de honden van de bovenbuur soms tot wel middernacht. De onderbuur kan het niet meer aan en vraagt of hier iets aan kan gedaan worden. De buurvrouw zou zijn verhaal ook kunnen bevestigen.

Actie MBV:

Er werd een aangekondigd huisbezoek gepleegd bij de huurders die het probleem zouden vormen. Tijdens dit huisbezoek konden we vaststellen dat de gemeenschappelijke tuin er netjes bij lag en ook het afval onder de trap weg was gehaald. In het appartement lag het netjes. De huurders waren zich niet bewust van de grote overlast die zou worden bezorgd. De MBV deed het voorstel om een gesprek te houden met alle partijen met MBV als bemiddelaar.

Zo geschiedde en alle partijen kwamen bij elkaar in het appartement van de huurder waar zich de problemen voor deden.

Tijdens dit woelig gesprek werden soms verweten over en weer gegooid maar aan het einde van het gesprek kon iedereen door dezelfde deur en werden afspraken gemaakt om de overlast te beperken.

Na dit gesprek mocht de MBV geen klacht meer ontvangen en werd de klacht aanschouwd als opgelost en werd deze afgesloten.

Klacht 12: BURENTWIST

Mail huurder:

“Vandaag ben ik naar de politie gestapt voor een burenruzie tussen mij en Alex Bergerie aan te geven. Een tijdje geleden was hij muziek aan het spelen dat zodanig luid was dat je het op het gelijkvloers kon horen. Ik ben dan gaan vragen om het stiller te zetten en hij is beginnen ruzie maken, sindsdien maakt hij met opzet lawaai. Het stopt telkens ten laatste om 22u. Vandaag rijd ik hem voorbij aan de bushalte en hij noemde mij een 'strandjanet' vanwege mijn geaardheid ook denk ik. Ik pik dit niet meer en ik ben naar de politie gestapt, zij hebben een melding opgemaakt en mij aangeraden om jullie ook op de hoogte te stellen. In bijlage stuur ik u een kopie van mijn attest. U kan bij de politie de melding opvragen door het referentienummer te vermelden.”

Actie MBV:

De mail werd beantwoord met de mededeling dat wij de veroorzaker hierover zullen contacteren en zullen aanmanen om rekening te houden met de burens. Zo geschiedde ook.

Sedert onze tussenkomst hebben wij geen klachten meer ontvangen omtrent overlast van de huurder en werd deze klacht afgesloten.

Klacht 13: KANDIDAAT-HUURDER - verzet tegen schrapping kandidaat-huurder

klacht via Toezicht:

“Geachte mevrouw directeur,

De afdeling Toezicht ontving een verhaal van mevrouw xxx tegen een schrapping van haar kandidatuur in (als ik haar brief goed lees) 2003 (?). Ik stel ook vast dat ze inmiddels opnieuw is ingeschreven (met vrij recent inschrijvingsnummer 2019.xx.xx.xxx).

In haar verhaalbrieft geeft ze aan dat ze (samen met haar man de heer xxx) ingeschreven was ‘vanaf 1999’ (op naam van haar man) en omdat ze niet hebben geantwoord op een actualisatie in 2003 hun kandidatuur werd geschrapt. Verder stelt zij nog (destijds?) een verhuis naar Eeklo te hebben gemeld aan de SHM en dat dit toen werd genoteerd maar hen toen niet werd meegedeeld dat hun kandidatuur reeds was geschrapt. Ik bezorg u volledigheidshalve hun brief in bijlage.

Kunt u me kort de inschrijvingshistoriek van deze kandidaat toelichten? Indien het voorwerp van hun verhaal daadwerkelijk de schrapping van hun kandidatuur van 2003 zou zijn, zal dit verhaal vanzelfsprekend als niet langer ontvankelijk worden beschouwd. De toezichthouder doet geen uitspraak (meer) over een betwiste beslissing van ruim 15 jaar geleden.

*Mag ik u vriendelijk verzoeken me **uiterlijk 26 september** de gevraagde toelichting te bezorgen? Alvast dank voor de bereidwillige medewerking. ”*

Antwoord MBV:

Aangezien er geen info meer beschikbaar is over het dossier (dossiers diende niet meer bijgehouden te worden) werd een printscreen gemaakt van haar schrappingsdatum in Sociopack. De reden van schrapping destijds was het niet herbevestigen van haar kandidatuur. Deze info werd naar toezicht doorgestuurd op 18.09.2019.

Er werd door toezicht dan ook geen gevolg gegeven aan deze klacht die als ongegrond werd beschouwd.

Deze klacht werd als onontvankelijk beschouwd

Klacht 14: BURENTWIST

Op de oprit van de garage van xxxstraat 4 staat een afgedankte ambulance die olie zou lekken. De melder (en tevens buurman) vindt het geen zicht en tevens belemmerd hij de zichtbaarheid van de huizen links en rechts van het voertuig.

Men had graag gehad dat de MBV de desbetreffende huurder aanspreekt om deze ambulance te verwijderen.

Actie MBV:

Er werd eerst een onaangekondigd huisbezoek ingepland om zelf de situatie te gaan inschatten.

Tijdens dit huisbezoek konden we vaststellen dat er effectief olie of een andere vloeistof lekte. Er werd vriendelijk verzocht om de ‘ambulance’ zo spoedig mogelijk naar een andere locatie

te verhuizen en dit binnen de maand.

Na een maand was hij nog niet weg maar de olievlek was behandeld en er was geen lekkage meer.

Mevrouw had toen nog steeds geen nieuwe stelplaats en heeft de ambulance te koop aangeboden op het internet. Dit werd ook zo gecommuniceerd tussen de burens onderling zodat er tot op heden ons geen klachten meer hebben bereikt.

Deze klacht is nog niet volledig afgerond daar nog moet worden nagegaan of de ambulance weg is. Dit wordt aanzien als een deels opgeloste klacht.

Klacht 15: DOMICILIEFRAUDE

Relaas:

Een ex-partner van één van onze huurders meldde ons dat de huurder, die bij ons als alleenstaande huurt, samen woont met haar partner in de sociale woning. Uit navraag bij burens bleek deze man daar ook effectief vaak aanwezig te zijn.

Actie MBV:

Doordat de situatie vrij duidelijk was en wij ook reeds de naam hadden van de inwonende persoon, hebben wij meteen de domiciliefraudecel van de PZ Meetjesland ingelicht over deze mogelijke domiciliefraude. Zij houden dan een grondig onderzoek.

Na dit onderzoek bleek de relatie afgebroken te zijn en werd ons dit ook zo doorgegeven door de politie.

Hierop werd een aangekondigd huisbezoek gebracht aan de huurder en werd nog eens gepeild naar de situatie. De huurder was openhartig en kwam geloofwaardig over.

Ze woont nu alleen en er is geen sprake van dat deze ex-partner nog een voet in de woning zal zetten.

Deze klacht wordt dan ook afgesloten en zonder gevolg voor de huurder.

Klacht 16: KANDIDAAT-HUURDER - verzet tegen eerste weigering

Mail toezicht:

“Geachte mevrouw,

De afdeling Toezicht ontving via de bewindvoerder een verhaal op naam van de heer xxx, wonende te Evergem, xxx.

De heer xxx heeft een aanbod geweigerd om medische redenen. Uw SHM heeft die weigering als een eerste weigering geregistreerd.

Kan u mij toelichten waarom de medische redenen, die gestaafd werden met een doktersattest, niet als gegrond werden beschouwd?

Ik had ook graag vernomen of de heer xxx de woning bezocht heeft.

Kan u mij uiterlijk tegen 30 september 2019 de gevraagde info bezorgen zodat de toezichthouder het dossier kan beoordelen binnen de wettelijk voorziene termijn?

Alvast bedankt voor uw medewerking. ”

Antwoord MBV:

“Geachte

Wij hebben op 05.07.2019 een aanbodbrief verstuurd naar de heer xxx: bezichtiging van de woning Kerkstraat 1 te Sleidinge op dinsdag 9 juli 2019 om 14 uur.

Op 05.07.2019 ook een mail verstuurd naar de bewindvoerder, mevrouw xxx:

- *Gevraagd of hij interesse heeft in de woning Kerkstraat 1 te Sleidinge.*

Wij konden hem telefonisch niet bereiken (actualisatieformulier ontvangen op 05.02.2019 ; gegevens van telefoonnummer werden niet aangepast door bewindvoerder).

Mail ontvangen op 05.07.2019 van bewindvoerder:

- *Nieuw telefoonnummer ontvangen van mr. xxx*
- *Hij heeft interesse in de woning en zal aanwezig zijn*

Hij was aanwezig op de afspraak en wou de woning niet aanvaarden, omdat hij deze te klein vond.

Het formulier werd door hem ondertekend.

Mail verstuurd naar bewindvoerder op 10.07.2019:

- *Meegedeeld dat hij aanwezig was op de afspraak*
- *Antwoordformulier dat hij het antwoordformulier ondertekend heeft en dat hij de woning niet wenst te aanvaarden*
- *Wij zullen hem schrappen als kandidaat-huurder*

Mail ontvangen op 10.07.2019 van bewindvoerder:

- *Het dossier van hem zal nog bekeken worden*

Nieuwe aanbodbrief verstuurd per mail, samen met blanco antwoordformulier op 10.07.2019 naar bewindvoerder:

Mail ontvangen op 11.07.2019 van bewindvoerder:

- *Bespreking met zijn huisarts: een verhuis is niet mogelijk omdat dit te veel stress zou veroorzaken*
- *In bijlage het doktersattest ontvangen*
- *Vraagt ook in haar mail om dit niet te noteren als weigering*

Brief verstuurd op 06.08.2019 met de melding dat dit zal genoteerd worden als eerste weigering.

Toen wij mr. uitnodigden was er volgens hem een grote woonnood en is op geen enkel moment zijn medische situatie ter sprake gekomen. Zijn voornaamste reden om de woning te

weigeren was omdat hij de woning te klein vond. De ingediende doktersattesten worden door de afdeling met mij besproken zodat wij niet ingaan op verzoeken die onvoldoende gemotiveerd zijn (zie ons intern huurreglement) en onze objectiviteit gegarandeerd blijft. Een doktersbriefje van een huisarts is onvoldoende temeer bij het telefonisch contact en het bezichtigen van de woning (in aanwezigheid van onze medewerker sociaal beheer) op geen enkel moment is meegedeeld dat een verhuis niet kon om medische redenen.

Wij hopen u hierbij voldoende te hebben geïnformeerd. ‘‘

Mail gericht aan bewindvoerder (van toezichthouder) die klacht indiende met beoordeling klacht:

‘‘U diende verhaal in bij de toezichthouder tegen de beslissing van de sociale huisvestingsmaatschappij ‘‘Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen’’ die in het dossier op naam van xxx een eerste weigering registreerde. U wilt graag dat deze beslissing ongedaan wordt gemaakt.

*Ik heb het dossier onderzocht en beoordeel het verhaal **ongegrond.** ‘‘*

Welke woning bood de sociale huisvestingsmaatschappij (SHM) aan?

Aan de heer xxx werd op 05/07/2019 een aanbod gedaan van de woning gelegen te Sleidinge, Kerkstraat 1. Op 09/07/2019 is hij de woning gaan bekijken en heeft hij aan de SHM schriftelijk meegedeeld dat hij de woning niet wenste te huren met als reden: te klein, schrappen van Kerkstraat.

Waarom beoordeel ik uw verhaal ongegrond?

Uit de info die de SHM ons bezorgde blijkt dat de heer xxx bij het bezichtigen van de woning op 09/07/2019 niet te kennen heeft gegeven dat een verhuis niet kon omwille van medische redenen. Hij weigerde op 09/07/2019 het aanbod schriftelijk omdat de woning te klein was.

Op 11/07/2019 liet u aan de SHM weten dat u contact opnam met de behandelend arts van de heer xxx. De arts bezorgde een medisch attest, opgemaakt op datum van 10/07/2019, waarin hij verklaarde dat de heer xxx om medische redenen niet in staat is om te verhuizen. Dat attest heeft u aan de SHM bezorgd nadat de SHM liet weten dat er een eerste weigering werd geregistreerd.

De sociale huurwetgeving bepaalt: Als de kandidaat-huurder voor de weigering van een aanbod gegronde redenen kan aanvoeren die geen afbreuk doen aan zijn woonbehoefte, kan hij de verhuurder verzoeken om die weigering niet in rekening te brengen voor de schrappingsgrond.

De wetgever heeft de beoordeling van de reden(en) van weigering in eerste instantie uitdrukkelijk bij de verhuurder gelegd. Om die reden houdt de toezichthouder bij de beoordeling van dergelijke verhalen enkel rekening met wat de kandidaat als reden van weigering opgaf aan de verhuurder. De toezichthouder kan derhalve geen rekening meer houden met het doktersattest dat werd bezorgd na het registreren van de eerste weigering: de medische reden werd immers niet aangehaald op het antwoordformulier door betrokkene ondertekend en gedagtekend op 9/7/2019.

Ik ben dan ook van oordeel dat de SHM het dossier correct heeft behandeld en terecht een eerste weigering kon registreren en moet uw verhaal dan ook als ongegrond beoordelen. Dit

betekent dat de heer xxx nog recht heeft op 1 aanbod”.

Aangezien deze klacht door toezicht wordt aanzien als ongegrond, wordt deze ook zo opgenomen in de klachtenregistratie als ongegrond.

Klacht 17: TECHNISCH - klacht over staat van de tuin bij intrede en administratie

Klachtenbrief huurder:

“Beste

Zoals u hieronder kan lezen stuurde ik mijn eerste vragen door, samen met een aantal foto's van de erbarmelijke staat van de tuin en de vraag om mijn vader een sleutel van de fietsberging te bezorgen op 29 juni 2019.

- Op 1 juli liet Mevrouw xxx weten dat zij deze mail zou doorsturen naar de dienst patrimonium. Ik bedankte haar op 2 juli 2019 om mijn mail door te sturen naar de bevoegde dienst en vroeg haar of het eveneens deze dienst was die bevoegd was voor het overhandigen van de sleutel van de fietsberging.

- Hierop kreeg ik op 17 juli 2019 het antwoord dat de dienst patrimonium reeds met verlof was tot maandag 29 juli en zij dan een brief zouden sturen naar iedereen in de wijk ivm de fietsberging. Ik had er het raden naar waarover deze brief wel zou handelden. Een antwoord op mijn vraag of deze dienst ook de sleutel kon overhandigen kreeg ik niet.

- Op 19 juli vroeg ik nogmaals of het deze dienst was die de sleutel in het bezit had en maakte ik er nogmaals gewag van dat mijn bejaarde vader elke dag 's morgens zijn zware elektrische fiets buiten en 's avonds weer in zijn living diende te zetten. Als antwoord hierop kreeg ik volgend automatisch antwoord:

De Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen is collectief gesloten van vrijdag 21/12/2018 (vanaf 13 uur) tem woensdag 02/01/2019. Dringende herstellingen kan u telefonisch inspreken op het nummer 09 376 90 47.

Wij wensen u prettige eindejaarsfeesten.

- Op de mail van 19 juli kreeg ik geen antwoord dus stuurde ik maar na mijn verlof op 21 augustus 2019 opnieuw een mail naar mevrouw xxx met de vraag of ik toch een antwoord mocht verwachten en of het mogelijk was mij een emailadres van de dienst patrimonium te bezorgen zodat ik rechtstreeks met hen kon communiceren.

De antwoorden van mevrouw xxx op mijn voorgaande mails getuigden mijns inziens geenszins van enige betrokkenheid, verantwoordelijkheidsgevoel noch zorg mbt de huurder (mijn vader) zijn hachelijke situatie. Dat zij de klanten via een automatisch antwoord laat weten dat de dienst gesloten is van 21/12/2018 en 02/01/2019 en zij ons prettige eindejaarsfeesten wenst was voor mij eveneens een duidelijk signaal van gebrek aan professionaliteit... tussen haakjes: welke zelf respecterende dienst gebruikt comic sans als lettertype om mails te beantwoorden? Ook dat komt zeer onprofessioneel over.

- Pas 4 september krijg ik een antwoord van mevrouw xxx. Alweer geen antwoord op mijn vraag enkel de mededeling dat zij mijn mail nogmaals zal doorsturen naar de dienst

patrimonium en een emailadres van een hersteldienst.

Als u mijn oorspronkelijke mail van 29 juni leest zal u vermoedelijk begrijpen waarom ik op 23 september besloot om een klacht in te dienen. Op de site van jullie dienst staat onder klachten geen verdere uitleg, iets wat mij eveneens zorgen baart. De namen op de organigram zijn eveneens moeilijk leesbaar. Mijn klacht is tweeledig: enerzijds naar de dienst patrimonium van wie ik tot nog toe nog geen enkele reactie mocht ontvangen en anderzijds naar de nonchalance van mevrouw xxx.

Ik heb enorm veel vragen bij het verantwoordelijkheidsgevoel van jullie diensten en het baart me zorgen als ik merk hoe omslachtig en onprofessioneel omgegaan wordt met, mijns inziens toch vrij simpele vragen. Waarom de vorige huurders hun borg volledig terug kregen en mijn vader zo veel herstellingswerken zowel binnen als buiten het pand op zich dient te nemen is mij een compleet raadsel. Na gesprekken met een aantal andere wijkbewoners krijg ik enkel bevestiging van mijn vermoeden dat er bijzonder weinig zorg is voor de woningen in de wijk en de meeste werken afgeschoven worden op de bewoners. Erg sociaal lijkt mij dit niet.

Alvast vriendelijk dank voor uw tijd en hopen op een grotere betrokkenheid en betere zorgen.’’

Antwoord MBV:

‘‘Geachte mevrouw

Wij erkennen dat reeds van bij de voorlopige oplevering van het project de aannemer vermoedelijk een fout heeft gemaakt met de sleutels. Ondertussen hebben alle betrokken huurders een bezoek gekregen van onze afdeling patrimonium en zou het probleem van de sleutels opgelost moeten zijn. Indien dit niet zo zou zijn geef gerust een seintje.

Wat de betrokken werknemer betreft is zij reeds 23 jaar in dienst bij MBV en betekent zij een grote meerwaarde voor ons bedrijf. Ik ga hier niet verder op in maar kan u wel meegeven dat wij uw aanvullingen ter harte nemen en hiermee rekening zullen houden.

Indien het onderhoud van de tuin niet meer tot de fysieke mogelijkheden zou behoren van uw vader, kan hij zich inschrijven voor de appartementen die wij momenteel aan het oprichten zijn op dezelfde site. Wij verwachten dat deze appartementen naar het einde van 2020 in verhuring zullen gaan.

Wij hopen u hierbij voldoende te hebben geïnformeerd.’’

Op dit antwoord mochten wij geen enkele reactie meer ontvangen en aanzien wij de klacht als afgerond en werd deze afgesloten.

Klacht 18: BURENTWIST

Relaas:

Een eigenaar van een woning die in één van onze wijken woont, diende telefonisch een klacht in met betrekking tot een huurder van ons op 03.10.2019.

Deze huurder zou allerlei koterijen in zijn tuin hebben staan die vol zitten gestapeld met

rommel, de platen van de afsluiting dreigen allen om te vallen en dit is op de hoek voor het binnenrijden van de wijk. De klager vindt het een schande voor de wijk en vond dat er meteen actie diende ondernomen te worden, zoniet zou hij naar de burgemeester gaan met zijn klachten.

Actie MBV:

De MBV heeft de klager schriftelijk gemeld dat er de nodige acties zullen worden ondernomen.

Het gezin was al niet ongekend voor het sociaal beheer. In oktober 2017 werden reeds vaststellingen gedaan van een wooncultuur die allesbehalve in orde was.

Toen werd dit opgevolgd en kregen de huurder een maand de tijd om enkele zaken in orde te brengen. Bij een opvolgend huisbezoek waren alle afspraken nagekomen.

In mei 2019 werd een onaangekondigd huisbezoek gebracht en deelden de huurders mee dat de koterijen in de zomermaanden gingen leeggemaakt worden. Het dossier werd dus reeds opgevolgd alvorens de klacht kwam.

Niet tegenstaande heeft de MBV na de klacht meteen een grondig aangekondigd huisbezoek gebracht n.a.v. de nieuwe klachten. Deze klachten zijn gegrond en na een langdurig gesprek werd er met de huurders akkoord gegaan met een begeleiding door Preventief Woonbegeleidingsteam van het CAW Artevelde daar het hier om een multiproblematiek gaat.

**Deze begeleiding werd in oktober aangemeld, opgestart en is nog steeds lopende.
Voorlopig blijft de klacht dus lopende.**

Klacht 19: BURENTWIST - beschadiging brievenbus

Relaas:

Dhr. xxx is aan het loket komen melden dat zijn brievenbus kapot gerukt is maar hij niet weet wie hiervoor verantwoordelijk is. In de inkomhal van het appartementsgebouw hangen camera's die actief zijn.

Actie MBV:

De MBV heeft de beelden bekeken en de dader herkend. Er werd dan ook een klacht ingediend en de beelden werden afgeleverd aan de politie. De kosten van de beschadigde brievenbus werd ten laste gelegd van de huurder die de schade heeft veroorzaakt.

Deze klacht wordt aanzien als opgelost en werd afgerond.

Klacht 20: KANDIDAAT-HUURDER - verzet tegen schrapping kandidaat

Mail toezicht:

‘‘Geachte

De afdeling Toezicht van het agentschap Wonen - Vlaanderen heeft een verhaal ontvangen van mevrouw xxx tegen de beslissing van uw SHM om haar te schrappen uit het kandidatenregister omwille van niet of niet - tijdige reactie op de actualisatie.

Gelieve mij voor de behandeling van het verhaal de volgende stukken te bezorgen:

- *de actualisatiebrief*
- *de herinneringsbrief*
- *desgevallend de schrappingsbrief*

Ik had deze en alle relevante info graag van u gekregen uiterlijk op 22 oktober 2019, zodat de toezichthouder een beoordeling kan geven binnen de wettelijk voorziene termijn.

Alvast bedankt.’’

Actie MBV:

‘‘Geachte mevrouw

In bijlage bezorgen wij u:

Brief 1 – 10.05.2019 – Actualisatie

Brief 2 – 18.06.2019 – Herinneringsbrief actualisatie

Brief 3 – 22.08.2019 – Schrappingsbrief

De schrappingsbrief zorgt er bij sommige kandidaten voor dat ze toch in actie schieten en bij ons komen. Hier stellen wij ons alsnog flexibel op. Een brief van 22.08.2019 waar pas op gereageerd wordt op 10.10.2019 kunnen wij echter niet meer in aanmerking nemen.

Wij zijn in dit dossier op 14.10.2019 door het OCMW gecontacteerd. Alle OCMW's krijgen vooraleer wij starten met de actualisatie een algemene mail zodat zij hun cliënten hierin kunnen begeleiden. Wij voegen deze mail ook in bijlage toe.

Met vriendelijke groeten’’

Beoordeling toezicht:

Geachte mevrouw xxx,

De afdeling Toezicht van het agentschap Wonen Vlaanderen ontving op 15 oktober 2019 uw aangetekend schrijven waarin u bezwaar uit tegen de beslissing van de sociale huisvestingsmaatschappij (SHM) ‘‘Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen’’ om u te schrappen uit het kandidatenregister omwille van uw niet reactie op de tweejaarlijkse actualisatie.

*Ik heb uw dossier onderzocht en beoordeel uw verhaal **ongegrond**.*

Waarom heeft de SHM u geschrapt?

Om uw inschrijvingsregister te kunnen actualiseren¹ stuurde de SHM u op 10 mei 2019 de actualisatiebrief, u diende hierop te reageren vóór 7 juni 2019. U heeft hierop niet gereageerd.

Op 18 juni 2019 heeft de SHM u een herinneringsbrief gestuurd. U diende hierop te reageren vóór 28 juni 2019. U heeft niet gereageerd.

Op 22 augustus 2019 werd u in kennis gesteld van de beslissing van de SHM om u te schrappen uit het kandidatenregister.

Waarom beoordeel ik uw verhaal ongegrond?

De we¹ bepaalt dat de SHM u schrapt uit het register als u niet of niet tijdig reageert op de brief en de herinneringsbrief van de verhuurder bij actualisering van het register. De SHM moet u hierbij minimaal een maand, te rekenen vanaf de postdatum van de brief, de tijd geven om te reageren en na de herinneringsbrief minimaal vijftien kalenderdagen, te rekenen vanaf de postdatum van de herinneringsbrief.

U betwist de ontvangst van de brieven niet. Echter volgens mevrouw xxx (uw maatschappelijk werker) heeft u geen gevolg gegeven aan deze oproep omdat u niet begreep dat dit tot een formele procedure behoorde om uw inschrijving op de wachtlijst te behouden. Het gaat hier om een misverstand aldus mevrouw xxx.

Uw niet reactie op de actualisatie van 2019 heeft als gevolg dat u een brief heeft ontvangen van de dienst Financiële Tegemoetkomingen met de melding dat uw recht op huursubsidie wordt stopgezet.

Jammer genoeg kan ik de door mevrouw xxx aangehaalde redenen ‘dat u de brieven actualisatie niet goed heeft begrepen en het belang ervan niet goed heeft ingeschat’ niet beschouwen als een rechtvaardiging voor uw niet reactie.

De SHM legt een algemene email voor (d.d. 25/1/2019, met bijlagen) die o.a. gericht was aan alle ocmw's, met de aankondiging dat de actualisatie van 2019 zal beginnen vanaf februari 2019 en zal doorgaan tot eind juni 2019, zodat de OCMW's hun cliënten kunnen begeleiden bij deze actualisatieronde.

Verder blijkt dat de SHM zich uitermate soepel opstelt. Zij had u reeds kunnen schrappen op 29 juni 2019. De schrappingsbrief dateert van 22 augustus 2019.

Voor u een uitzondering maken zou er op neerkomen dat andere sociale huurders geen gelijke behandeling krijgen en dat is nu net één van onze taken, waken over de gelijke behandeling van de kandidaat-huurders.

Ik sluit mij dan ook aan bij de beslissing van de SHM om u te schrappen uit het kandidatenregister.

Deze beoordeling wordt ook aan de maatschappij bezorgd. ”

De klacht werd beoordeeld als ongegrond en wordt ook zo geregistreerd in de klachtenbehandeling.

Klacht 21: BURENTWIST

Klacht van buurman:

Heel veel kabaal tot in de vroege uurtjes bij dhr. xxx thuis. Er zou ook reeds met allerlei gegooid worden en hoogstwaarschijnlijk is de barst in de ruit aan de voorgevel daar het gevolg van. Mevrouw xxx is ten einde raad.

Er wonen ook 2 vrouwen in deelt de buur mee. In het bevolkingsregister staat enkel de man met zijn kind ingeschreven op dit adres.

Actie MBV:

Aangekondigd huisbezoek:

De inwonende vrouw blijkt de vrouw van de heer xxx te zijn. Zij was thuis aanwezig. De procedure voor inschrijving is bezig. De gegevens van mevrouw werden in sociopack geplaatst.

Er werd meegedeeld om elke wijziging in de toekomst steeds te melden , dat dit contractueel verplicht is.

Er werd ook gevraagd om geen lawaaioverlast te bezorgen aan de burens na 22u.

Na dit aangekondigde huisbezoek, mochten wij geen klachten meer ontvangen en werd deze klacht afgesloten en dus aanzien als opgelost.

Klacht 22: BURENTWIST

Klacht buur via mail:

De buurvrouw maakt zich zorgen over de stabiliteit van de platen van de carport bij haar buurman, dhr. xxx. Hij is zelfstandig en heeft van zijn carport een klein magazijn gemaakt en hangt alles op en aan de carport.

Ze vreest dat de platen het wel eens zouden kunnen begeven en haar auto zal beschadigd worden.

Actie MBV:

De MBV verstuurde een brief naar de buurman met de vraag om geen dingen aan de carport te hangen en deze niet te gebruiken als stockageplaats.

De huurder gaf hier gevolg aan waardoor de klacht aanzien werd als opgelost en werd daarbij afgesloten.

Klacht 23: BURENTWIST

Mail eigenaar (buurman van huurder):

“Geachte,

Ik woon in de xxxstraat te xxx grenzend naast xxx, een huurwoning van uw diensten.

De woning en vooral de tuin wordt totaal niet onderhouden. Erger nog het is een jaar en half geleden dat het gras is afgereden. Nu zal dit niet meer lukken want het onkruid in de tuin staat minstens 1m50 hoog. De gemeenschappelijke haag moeten wij zelf aan beide kanten onderhouden. Ik ga iemand anders zijn rekening niet maken maar ondanks de vele vrije tijd lukt het blijkbaar niet om de tuin te onderhouden. Ik denk dat dit binnen in de woning een weerspiegeling is.

Iedereen doet wat hij wilt, maar als zelf bezoekers van ons en andere burens hier al over praten zegt dit genoeg.

Het triestige van de zaak is dat er twee jonge kinderen wonen en zij de ganse vakantie niet hebben kunnen buiten spelen, tenzij op het terras. Het dagelijks roepen en tieren tegen de kinderen van de moeder nog buiten beschouwing gelaten.

De tuin is volledig overwoekerd. Het zal uw eigendom maar zijn denk ik dan.

Graag had ik anoniem gebleven indien dit nodig zou zijn, dit om de relatie niet te verzuren. Ik denk wel dat het goed is dat er iemand eens aan de alarmbel trekt.”

Actie MBV

Antwoordmail op klacht:

“Beste xxx

Ikzelf ben de maatschappelijk werker van de bouwmaatschappij en verzorg de controles naar onderhoud van onze woningen toe.

Ik was inderdaad al op dit adres gestuit maar kon tot op heden geen contact leggen ondanks diverse pogingen.

Wij gaan verder volgens onze procedure hieromtrent en we danken je alvast voor de melding! Op deze manier maakt dit het ons iets eenvoudiger om zulke zaken sneller te kunnen aanpakken.”

Vervolg:

Er kon door de MBV geen contact gelegd worden met de huurder, ook niet met een aangekondigd huisbezoek. Hierop werd beslist om het Preventief Woonbegeleidingsteam van het CAW Artevelde in te schakelen ter preventie van uithuiszetting.

Deze begeleiding loopt nog steeds en de huurder werkt hier goed aan mee.

We zijn van de overtuiging dat de wooncultuur, en vooral het onderhoud naar de tuin toe, zal verzekerd worden.

Deze klacht zal worden afgesloten wanneer de begeleiding positief wordt afgerond. Tot dan wordt de klacht niet afgesloten en blijft deze lopende.

Klacht 24: TECHNISCH

Uitnodiging verzoening in het Vredegerecht:

Klacht over de staat van het terras en de oprit. Er wordt volgens de huurder niks aan gedaan waardoor het een gevaar is om over te vallen.

Actie MBV:

De afspraak werd gemaakt om de technische dienst langs te sturen en de nodige herstellingen uit te voeren om het terras gebruiksvriendelijk te maken en de oprit. pad te herstellen zodat dit mooi recht ligt en er geen gevaar is om over te vallen.

Evaluatiezitting (1) in het Vredegerecht:

De huurders zijn tevreden over de herstellingen die werden uitgevoerd op het terras en de oprit. Ze hebben wel nog de vraag of er kan gekeken worden naar de garagepoort die enkele gebreken vertoont en ook veel roest heeft dat ook aan het afbrokkelen is. De evaluatie werd uitgesteld naar een latere datum.

Evaluatiezitting (2) in het Vredegerecht:

In het voorjaar van 2020 is er voorzien dat de garagepoorten worden vervangen in de Akkerstraat. De poort van hun woning zit ook in deze aanbesteding en dit is voldoende voor de huurder.

Klacht werd zo positief afgerond.

Klacht 25: TECHNISCH

Relaas:

Huurders klagen over schimmel in de keuken(kasten) en opstijgend vocht in de woonkamer. Volgens de huurders wordt hier niks, of toch alleszins te weinig, aan gedaan door de verhuurder waardoor ze de MBV hebben uitgenodigd op een verzoeningszitting in het Vredegerecht om aldaar tot een oplossing te komen voor het probleem.

Actie MBV:

Tijdens de verzoeningszitting werden enkele maatregelen voorgesteld aan de huurder om zo het probleem op te lossen. Alle noodzakelijke werken en de planning hiervan zal binnen de maand gecommuniceerd worden naar de huurders.

Brief aan huurders met de geplande werken en de planning:

‘Geachte,

Hiermee wensen wij u op de hoogte te brengen dat MBV in de periode van 6 mei 2019 t.e.m. 16 mei 2019 werken in de door u gehuurde woning zal uitvoeren. Deze werken werden u eerder voorgelegd en zullen uitgevoerd worden volgens onderstaand actieplan:

Week 19 (6/05/2019 – 9/05/2019):

- verwijderen van gasboiler in badkamer en aansluiten van de leidingen op de cv-ketel;
- dichtmaken van de opening in de keukenkast;
- dichtmaken van de verluchtingsopening in de buitenmuur;
- aanpassen opening onder de deuren (doorvoeropeningen ventilatie 1cm);
- afwassen schimmels met bleekwater;
- plaatsen van een nieuwe radiator in de badkamer;
- afkappen van de plinten in de keuken, opvullen met cement en plaatsen van nieuwe plinten.

Week 20 (13/05/2019 – 16/05/2019):

- plaatsen van een mechanisch ventilatiesysteem type C met extra afzuiging in de slaapkamers.

In de overtuiging dat wij u hier mee voldoende geïnformeerd hebben...’’

Na het versturen van deze brief en na de uitvoering van de werken, mochten wij geen klachten meer ontvangen van de desbetreffende huurder en werd deze klacht afgesloten.

Klacht 26: TECHNISCH

Relaas:

De huurder vindt dat de MBV geen goede herstellingswerken uitvoert en bovendien is zijn dak van de veranda beschadigd door arbeiders van de aangestelde firma van de isolatiewerken.

In zijn brief van 28.11.2019 wenste/eiste hij een directe herstelling.

Mede door de verlofperiode in december kon hier niet meteen gevolg aan gegeven worden en diende de huurder een dossier in bij de vrederechter ter verzoening.

Verzoening Vrederecht :

De huurder was zelf niet aanwezig op het Vrederecht terwijl het diensthoofd van de dienst ‘Patrimonium’ wel aanwezig was.

Actie MBV:

Daar de MBV uiteraard wenst dat het probleem zo spoedig mogelijk wordt opgelost, werd een brief gestuurd met daarin een aangekondigd huisbezoek van het diensthoofd van de dienst ‘Patrimonium’ op 17.01.2020. Tijdens dit huisbezoek zal een inventaris gemaakt worden van de noodzakelijke herstellingswerken en zullen deze zo spoedig mogelijk ingepland worden.

Klacht nog niet afgesloten.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

In de gemeenschappelijke ruimtes van appartementen gaat nu steeds een medewerker van de MBV langs om deze te poetsen. De regelmaat hangt af van gebouw tot gebouw. We krijgen echter veel minder klachten doordat we het onderhoud van deze gemeenschappelijke ruimtes nu zelf in handen genomen hebben. Ook hebben de camera's, in enkele gebouwen, ervoor gezorgd dat vandalen meteen herkend worden en dat hier weinig of geen problemen meer zijn. Het heeft ook een afschrikkend effect hetgeen dus ook het doel was.

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

Administratief:

Bij zowel huurders als kandidaat huurders wordt de nadruk nu gelegd op het digitaliseren van dossiers en ook om enkel afspraken schriftelijk te maken. Zo kan er bij een klachtenbehandeling steeds verwezen worden naar ondertekende documenten en kunnen er geen misverstanden ontstaan.

Opleiding: 'Omgaan met agressie'

Er werd een opleiding besteld bij 'Tweetakt'. 'Tweetakt' ondersteunt de ontwikkeling van medewerkers, teams en organisaties d.m.v. opleiding, training, coaching en advies. Onze medewerkers zullen worden getraind in eigen situaties zodat er attitudes worden aangeleerd die kunnen toegepast worden in de praktijk.

Mogelijke korting op de huurprijs:

Indien uit de aanslagbiljetten onroerende voorheffing zou blijken dat er een vermindering wordt toegekend voor gehandicapten, en dit staat bij ons niet geregistreerd, wordt er contact opgenomen met de desbetreffende huurder.

Vragenlijst voor het verslag 2019
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **cvba MIJN HUIS**

| | | |
|--|--------------------|-----------|
| Totaal aantal klachten: | | 19 |
| Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord | 0-45 dagen: | 16 |
| | meer dan 45 dagen: | 3 |
| | gemiddelde: | 30.42 |

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

| | | |
|---|-----------------|-----------|
| Aantal ontvankelijke klachten: | | 18 |
| Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid | gegrond: | 14 |
| | deels gegrond: | 3 |
| | ongegrond: | 1 |
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing | opgelost: | 9 |
| | deels opgelost: | 4 |
| | onopgelost: | 4 |

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

| Ombudsnorm | Aantal |
|---------------------------------------|--------|
| Niet-correcte beslissing: | 1 |
| Te lange behandeltermijn: | 0 |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | 0 |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | 0 |
| Onheuse bejegening: | 0 |
| Andere: | 16 |

Vragenlijst voor het verslag 2019
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

| | | |
|--|-------------------------------|----|
| Aantal klachten volgens de drager | brief: | 12 |
| | mail: | 7 |
| | telefoon: | 0 |
| | fax: | 0 |
| | bezoek: | 0 |
| <hr/> | | |
| Aantal klachten volgens het kanaal waarijngs de klacht is binnengekomen | rechtstreeks van burger: | 12 |
| | via kabinet: | 0 |
| | via Vlaamse ombudsdienst | 0 |
| | via georganiseerd middenveld: | 0 |
| | andere kanalen: | 7 |

Vragenlijst voor het verslag 2019
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

ANDERE

| | | |
|--|-----------------|---|
| Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid | gegrond: | 2 |
| | deels gegrond: | 1 |
| | ongegrond: | 1 |
| 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: | 0 |
| Te lange behandeltermijn: | 0 |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | 0 |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | 0 |
| Onheuse bejegening: | 0 |
| Andere: | 3 |

HUURPRIJSBEREKENING

| | | |
|--|-----------------|---|
| Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid | gegrond: | 1 |
| | deels gegrond: | 0 |
| | ongegrond: | 0 |
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing | opgelost: | 1 |
| | deels opgelost: | 0 |
| | onopgelost: | 0 |

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

| Ombudsnorm | Aantal |
|---------------------------------------|--------|
| Niet-correcte beslissing: | 0 |
| Te lange behandeltermijn: | 0 |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | 0 |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | 0 |
| Onheuse bejegening: | 0 |
| Andere: | 1 |

LEEFBAARHEID

Vragenlijst voor het verslag 2019
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

| | | |
|--|-----------------|---|
| Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid | gegrond: | 7 |
| | deels gegrond: | 1 |
| | ongegrond: | 0 |
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing | opgelost: | 2 |
| | deels opgelost: | 4 |
| | onopgelost: | 2 |

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: | 7 |

ONDERHOUD

| | | |
|--|-----------------|---|
| 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 |

OV

| | | |
|---|----------------|---|
| Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid | gegrond: | 0 |
| | deels gegrond: | 1 |
| | ongegrond: | 0 |

Vragenlijst voor het verslag 2019
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

| | | |
|--|-----------------|---|
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing | opgelost: | 1 |
| | deels opgelost: | 0 |
| | onopgelost: | 0 |

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

| Ombudsnorm | Aantal |
|---------------------------------------|--------|
| Niet-correcte beslissing: | 0 |
| Te lange behandeltermijn: | 0 |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | 0 |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | 0 |
| Onheuse bejegening: | 0 |
| Andere: | 1 |

TOEWIJZINGSREGLEMENT

| | | |
|--|-----------------|---|
| Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid | gegrond: | 1 |
| | deels gegrond: | 0 |
| | ongegrond: | 0 |
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing | opgelost: | 1 |
| | deels opgelost: | 0 |
| | onopgelost: | 0 |

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

| Ombudsnorm | Aantal |
|---------------------------------------|--------|
| Niet-correcte beslissing: | 0 |
| Te lange behandeltermijn: | 0 |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | 0 |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | 0 |
| Onheuse bejegening: | 0 |
| Andere: | 1 |

WERKEN TLV SHM

| | | |
|--|-----------------|---|
| Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid | gegrond: | 1 |
| | deels gegrond: | 0 |
| | ongegrond: | 0 |
| Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing | opgelost: | 0 |
| | deels opgelost: | 0 |
| | onopgelost: | 1 |

Vragenlijst voor het verslag 2019
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

| Ombudsnorm | Aantal |
|---------------------------------------|--------|
| Niet-correcte beslissing: | 0 |
| Te lange behandeltermijn: | 0 |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | 0 |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | 0 |
| Onheuse bejegening: | 0 |
| Andere: | 1 |

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij:

Nieuw Dak CVBA

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Sophie Colson – sophie.colson@nieuwdak.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|---------------------------------------|---------------|
| Totaal aantal klachten | 22 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 22 |

| | |
|--|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 5 |
|--|---|

| | |
|---|----|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 22 |
|---|----|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Uit het klachtenoverzicht blijkt dat we in totaal 22 formele klachten ontvingen (met andere woorden: 0,64% van onze klanten formuleerden een klacht). 4 hiervan waren deels gegrond, en 1 gegrond.

Bij de (deels) gegronde klachten gaat het in 2 gevallen over een klacht van het werk van een externe aannemer. De andere 3 klachten zijn ook van eerder technische aard, maar situeren zich meer op vlak van communicatie/misverstand.

Nieuw Dak probeert een effectieve klacht zoveel mogelijk te voorkomen, door pro-actief en duidelijk te communiceren en de situatie helder uit te leggen.

Uit de klant toch een bepaalde ontevredenheid in de vorm van een klacht, dan bekijkt de klachtenbehandelaar de concrete situatie en zal deze subjectief beoordelen en uitleggen aan de klant. We proberen er altijd voor te zorgen dat de klant zich gehoord, geholpen en gerespecteerd voelt. Dit zowel in het brengen van positief, als negatief nieuws. Deze aanpak resulteert vaak in begrip van de klant.

Nogmaals meegeven: Nieuw Dak maakt een onderscheid tussen een klacht en een melding. Een melding is een eerste inlichting van het probleem, waarbij Nieuw Dak nog een actie moet ondernemen. Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een reeds ondernomen actie van Nieuw Dak.

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 Dak blijft de aanpak van klachten evalueren en waar nodig verbeteren.

Zo gebruiken we de kennis uit de gevolgde opleiding 'Klachtencommunicatie' om ervoor te zorgen dat ondanks een klacht, de goede relatie met onze klant gegarandeerd blijft. We doen dit door probleemoplossend te denken en door transparant en in klare taal te communiceren. In 2019 organiseerden we voor alle medewerkers van Nieuw Dak, die klantencontacten hebben, nog een extra vorming rond duidelijke taal, zowel gesproken als geschreven, met als doel zoveel mogelijk op maat van onze doelgroep te communiceren. Ook dit is een tool in onze klachtencommunicatie (helder, persoonlijk, op maat).

De klachtenprocedure staat duidelijk weergegeven op onze website:

<https://www.nieuwdak.be/over-nieuw-dak/ik-heb-een-klacht/>

Medewerkers die merken dat een klant een klacht heeft, weten de klachtenbehandelaar vlot te vinden en verwijzen deze ook door.

Bij het behandelen van klachten laten we de verzender meteen weten dat we de klacht gaan onderzoeken en zo snel mogelijk een concreet antwoord geven. Er is een wekelijks overleg over de klachten om de gegrondheid te bespreken. Alle info wordt geregistreerd in ons databeheersysteem en in een globaal overzicht per jaar.

Klachten zijn voor Nieuw Dak geen negatief signaal. We beschouwen het eerder als een signaal dat we toegankelijk en vlot bereikbaar zijn, en onze klanten de stap durven zetten om een probleemsituatie aan te kaarten. We gebruiken de klachten dan ook om onze werking te optimaliseren en onze klanten tevreden te houden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: cvba Nieuw Sint-Truiden

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Smeers Hanne (hanne.smeers@nst.be)

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 13 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 12 |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 6 |
|-----------------------------------|---|

| | |
|------------------------------------|----|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 12 |
|------------------------------------|----|

2. Klachtenbeeld 2019

Huurder:

- Eén klacht handelde over de aanrekening van een herstelling waarbij de huurder niet akkoord was dat hij 50% van de aanrekening moest betalen. Het OCMW trad op als bemiddelende actor. Een detail van de berekening en uitvoerige uitleg waarom de huurder gelast is met de betaling werd overgemaakt aan het OCMW. De huurder heeft de rekening betaald.
- Eén klacht handelde over de afrekening van de huurwaarborg. Er werden, volgens de bewindvoerder van de huurder, teveel werkuren aangerekend voor de uitgevoerde werken in de woning na het einde van de huurovereenkomst. De advocaat ontving een schrijven over de nodige aanstelling van een poetsploeg en de wijze van de aanrekening van de werkuren. De afrekening werd aanvaard.
- Eén klacht ontvingen we van de syndicus, die optreedt voor de eigenaars van een residentie, en handelde over de slechte toestand van de ondergrondse kelders. De technische dienst heeft daaropvolgend een firma aangesteld om de ondergrondse staanplaatsen te poetsen. De syndicus werd hiervan op de hoogte gesteld.
- Eén klacht ontvingen we van de moeder van één van onze huurders. Persoonlijke spullen die gestockeerd waren in de gemeenschappelijke fietsenberging werden opgehaald door onze technische dienst en konden tegen betaling terug opgehaald worden op kantoor. De huurder klaagt discriminatie aan, gezien er ook nog spullen van andere huurders in de fietsenberging stonden en deze spullen niet weggehaald werden. De huurder werd per brief op de hoogte gebracht van het correcte gebruik van de fietsenberging. Zo kreeg de onderbuur toestemming om zijn grasmaaier in de fietsenberging te plaatsen, wegens het gebrek aan een eigen tuinberging. De persoonlijke spullen mochten door de huurder, gezien de onduidelijkheden over het gebruik van de berging, eenmalig kosteloos terug opgehaald worden. De klacht is afgehandeld.
- Eén klacht ontvingen we van de bewindvoerder van een huurder en handelde over het erbarmelijk behang dat bij ingang van het huurcontract door de nieuwe huurder zelf verwijderd moest worden. In de plaatsbeschrijving stond echter vermeld dat de muren glad bepleisterd zijn. Een externe firma werd door de technische dienst aangesteld om het behang te verwijderen. De firma werd dezelfde dag nog gecontacteerd om de werken spoedig uit te voeren zodat de nieuwe huurder de woning snel kon betrekken.
- Eén klacht handelde over vochtproblemen in de woning door een aanhoudend lek in het dak. Eerst werd het plat dak gecontroleerd en werden een aantal kleine scheuren hersteld. Het probleem bleek nadien niet opgelost. Uiteindelijk werd er vastgesteld dat de silicone tussen de dakprofielen losgekomen was. Alle silicone werd vervangen en sindsdien hebben we geen klachten meer ontvangen.
- Eén klacht ontvingen we van een nieuwe huurder die, na ingang van de huur, vroeg om de vernietiging van haar huurcontract omdat ze de woning voor ingang van de huur niet had kunnen bezichtigen en omwille van de slechte indeling van het appartement. De huurder werd schriftelijk geïnformeerd dat er een huuropzeg van 3 maanden geldt en de achterstallige huur wordt ingehouden op de huurwaarborg. Het betreft een nieuwbouwappartement en dus konden de appartementen op voorhand niet bezichtigd worden. Elke kandidaat-huurder ontvangt daarom, bij aanbidding van het pand, een verhuurplan met de afmetingen en indeling van de woning. De huurder had destijds het appartement kunnen weigeren wegens het niet kunnen bezichtigen van de woning. Dit heeft ze niet gedaan. We hebben hierna geen reactie meer ontvangen van de huurder.
- Eén klacht handelde over een zichtbaar lek aan de centrale verwarming. Hierdoor ontving de huurder een hoge rekening van De Watergroep. Euromex trad op als bemiddelende actor. De huurder stelde ons verantwoordelijk voor het hoge verbruik. De

technische dienst bleef bij zijn standpunt dat het lek door de huurder zelf moet gezien en gemeld worden. Dit werd zo gecommuniceerd naar de huurder.

Kandidaat-huurder:

In 2019 werd er 5 keer verhaal ingediend bij de toezichthouder na een beslissing van cv Nieuw Sint-Truiden.

- Twee klachten handelden over de beslissing om een kandidaat-huurder te schrappen, na actualisering van het kandidatenregister, wegens het niet ontvangen van de briefwisseling. Tweemaal werd het verhaal gegrond verklaard.
- Twee klachten handelden over de beslissing om de kandidaat-huurder te schrappen na het tweemaal weigeren of niet reageren op een aanbod van een sociale woning. Toezicht beoordeelde deze 2 dossiers als ongegrond.
- Eén klacht handelde over het verlies van het recht op de huurpremie na schrapping van zijn kandidatendossier. Dit verhaal werd onontvankelijk verklaard.

3. Concrete realisaties en voorstellen

- Briefwisseling, folders, brochures en website vermelden de klachtenprocedure;
- Klachtenformulier is te raadplegen op onze website en in de ontvangstruimte van ons kantoor (folderrek);
- Klachten worden tijdig, binnen de 45 kalenderdagen, behandeld;
- Opmaak van brieven/brochures worden permanent geëvalueerd waarbij we streven naar het gebruik van duidelijke en begrijpbare taal;
- Periodiek overleg tussen de diensthoofden en directeur om (veel) voorkomende klachten/problemen te bespreken en te bekijken wat mogelijke oplossingen zijn. Interne procedures worden regelmatig geëvalueerd;
- Er moet nog verder gewerkt worden aan het implementeren van de klachtenprocedure bij de medewerkers, zodat klachten steeds terecht komen bij de klachtenbehandelaar voor verdere opvolging en registratie. Hiervoor willen we een interne leidraad uitwerken zodat onze medewerkers goed op de hoogte zijn van wat er precies onder een klacht wordt verstaan en welke stappen ze hierin moeten ondernemen.

Opgemaakt te Sint-Truiden, dd. 10/02/2020

Smeers Hanne

Teamverantwoordelijke huuradministratie en klachtenbehandelaar



Nieuw Sint-Truiden cvba – Gorsemweg 53 – 3800 Sint-Truiden – T 011 68 33 79 – F 011 67 43 10 – info@nst.be – www.nst.be
Sociale huisvestingsmaatschappij erkend door de V.H.M. onder nummer 709 – Burelen open: ma, wo, do, vr van 8:30 tot 11:30 uur – di van 14:30 tot 17:30 uur
RPR Hasselt – BTW BE 0400.964.742 – Fortis Bank – IBAN BE13 0011 1850 1239 – BIC GEBABEBB
Burgerlijke vennootschap met handelsvorm van een coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid en met een sociaal oogmerk

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 |
|---------------------------------------|--------|
| <i>Totaal aantal klachten</i> | 6 |
| <i>Aantal ontvankelijke klachten:</i> | 6 |

| | |
|--|---|
| <i>Aantal (deels) gegronde klachten:</i> | 3 |
|--|---|

| | |
|---|---|
| <i>Aantal (deels) opgeloste klachten:</i> | 4 |
|---|---|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

- *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.

- *Klacht ivm een technisch probleem in een woning (via ombudsdienst)*

Twee bewoners waren ontevreden over de kwaliteit van hun woning. Het betrof twee woningen in een wijk waar op dat moment onderzoek gebeurde door architecten om een stand van zaken te krijgen over de toestand van de woningen. Op die manier kan onze SHM zich een beeld vormen en overgaan tot de juiste beslissing qua renovatie en/of vervangingsbouw en/of verkoop.

In één van de woningen werden nog kleine herstellingen uitgevoerd. In de ander woning werd ons gevraagd om het conformiteitsattest voor te leggen uit het jaar 2017.

In deze wijk gebeuren -behoudens accidenten- renovatiewerken in de loop van 2020.

- *Klacht ivm afwerking nieuwbouwappartement (via ombudsdienst)*

Een bewoner uit appartementsgebouw (oplevering eind 2016) heeft klacht ingediend omwille van het feit dat het nieuwbouwappartement niet geleverd was of geen grondlaag aanwezig was.

Onze SHM besliste om alsnog over te gaan tot het aanbrengen van een

grondlaag gezien dit ook zo voorzien was in het bestek.

- *Verhaal kandidaat - huurder ivm stopzetting huurpremie (toezicht)*
*Een kandidaat - huurder die een aanbod van onze SHM geweigerd heeft, diende klacht in bij de toezichthouder omwille van het feit dat hij -door deze weigering- niet langer recht heeft op een huurpremie.
Onze SHM heeft geen weet van de stand van zaken van dit dossier.*

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Iedere klacht werd met de desbetreffende medewerker van de sociale huisvestingsmaatschappij besproken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

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 | 4 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 4 |

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

| | |
|-----------------------------------|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 2 |
|-----------------------------------|---|

| | |
|------------------------------------|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 2 |
|------------------------------------|---|

Klacht A:

Meneer huurt een garage van Ons Dak, is geen huurder van een woning. Hij heeft in de garage een dure oldtimer cabrio staan. Omwille van gladheid (door sneeuwval) is er iemand door de garagepoort gereden, waardoor deze zwaar beschadigd werd. Meneer heeft enkele dagen later de noodlijn gebeld, nadat hij vaststelde dat de garagepoort eruit lag. De persoon wat de noodlijn beantwoorde, was onvriendelijk. Wie de noodlijn beantwoorde, weet meneer niet.

Meneer geeft aan dat Ons Dak hier beter over had moeten communiceren. Een algemene mail naar de huurders van deze ondergrondse garage, zou voldoende zijn geweest. Zo had hij de persoon van de noodlijn ook niet lastig moeten vallen in het weekend.

Hij geeft aan dat hij een tussenoplossing wenst van Ons Dak, gezien de nieuwe garagepoort nog een drietal maanden niet geïnstalleerd kan worden (heeft hij van horen zeggen). Aangegeven dat er geen sprake is van een wachttijd van drie maanden. De poort werd reeds opgemeten, is momenteel in productie en zal in de loop van volgende week geplaatst worden. Na een goed gesprek met zowel technische dienst als meneer, is het probleem opgelost voor beide partijen. Wat de drie maanden wachttijd betreft, geeft meneer aan dat hij zich heeft laten meeslepen in de verhalen van omwonende.

➔ Ons Dak zal de tip wat het informeren betreft, zeker meenemen in de huidige werking.

Klacht B:

Huurster kwam de sleutel van haar overleden buur afgeven bij Ons Dak. Er zaten vier meisjes en niemand van hen stond op. Er werd van op afstand geroepen "leg de sleutel maar op de toeg".

Eén iemand is richting de toeg gelopen maar heeft zich toen teruggedraaid zonder haar te helpen. De collega's waren onderling aan het praten.

Huurster haar verhaal laten doen en aangegeven dat haar ongenoegen zeker gegrond is. Ze verteld geen specifieke verwachtingen te hebben n.a.v. deze klacht. Ze hoopt dat dit opgenomen zal worden met het personeel, en dat deze dit als opbouwende kritiek opvatten. Ze hoopt dat het personeel van Ons Dak in de toekomst hun cliënteel positiever zal begroeten. Naar de toeg lopen en de sleutel deftig aannemen, dat is alles wat ze hiervan hoopt te verwachten.

➔ Samen met de collega's van de huuradministratie de situatie besproken. Collega's konden zich in de visie/reactie van huurster vinden. Geven zelf ook aan dat ze de situatie anders hadden kunnen/moeten aanpakken. Ze nemen de feedback van huurster zeker mee in de toekomst.

Dit werd ook zo terug gecommuniceerd naar huurster.

Klacht C:

Meneer is ontevreden over zijn plaats op de wachtlijst. Hij is van plaats 2 naar 4 verschoven en wenst hier uitleg over te krijgen. De dienst huuradministratie heeft meneer de standaard uitleg gegeven, echter is hij hier niet tevreden mee. Voorstel om tijdens een huisbezoek nog eens de nodige uitleg te geven.

Tijdens het huisbezoek de uitleg die op de website van Ons Dak terug te vinden is, met meneer overlopen. De verschillende redenen proberen uitleggen en verduidelijken. Aangegeven dat de huuradministratie echt niet meer info kan geven. Ook zij zijn gebonden aan (privacy)regels. Wanneer we meer uitleg zouden geven, zouden we hiermee de fout in gaan.

Tijdens het gesprek werd al snel duidelijk dat meneer gewoon nood had aan een moment om te ventileren. Hij begrijpt het allemaal wel maar raakt gewoon gefrustreerd door het lange wachten. Hij toont ook begrip voor de rol van de huuradministratie en geeft tijdens het gesprek ook aan dat de klacht, niet echt als klacht beschouwd moet worden. Hij wou gewoon gehoord worden.

➔ Gesprek heeft een positieve wending gekregen.
Natuurlijk begrip vanuit het team, echter gevonden aan regels.

Klacht D:

Mevrouw heeft een klacht over het uitvoeren van een herstelling en de wijze van communiceren van de techniker. Ze is het niet eens met de uitkomst van de herstelling en wenst dat Ons Dak deze zal vergoeden. Ook heeft ze een klacht over de communicatiewijze van de techniker. Deze zou op een ongepaste manier gecommuniceerd hebben met haar. Ook vermeld ze een situatie uit de privésfeer met de betreffende techniker. Ze wenst deze techniker niet meer in haar woning te ontvangen.

Een gesprek gevraagd met mevrouw om de situatie de verduidelijken. Mevrouw moest een medische ingreep ondergaan en zou Ons Dak nog contacteren om een gesprek vast te leggen, na de ingreep plaatsgevonden had. Drie maanden later hebben we nog niets mogen vernemen van mevrouw. Mevrouw heeft dus een afsluitende mail/brief ontvangen met de boodschap dat we de klachtenprocedure gesloten hebben. Ook hier heeft ze geen reactie meer op gegeven.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Deelname:
5/11/2019 NETWERK KLACHTENMANAGEMENT
28/11/2019 KLACHTENBEHANDELING DOOR SOCIALE WOONORGANISATIES

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

- Nog meer (preventief) communiceren met de huurders van Ons Dak.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

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 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Klacht 1: klacht ten aanzien van medewerker van Ons Onderdak.

Een huurder, tevens kandidaat voor een mutatie naar een kleiner appartement, formuleerde een klacht wegens het onheus behandeld te zijn door een medewerker van de sociale dienst van Ons Onderdak. De klacht betrof vermeend onvriendelijke attitude van de medewerker tijdens een telefoongesprek.

Na onderzoek door de klachtenbehandelaar werd de klacht als deels gegrond gezien, dit omdat via beide kanten onvriendelijke woorden zijn gevallen.

Er werden verontschuldigingen uitgesproken namens Ons Onderdak.

Ondertussen is de betrokken huurder/kandidaat verhuisd naar het appartement en is de verstandhouding tussen beide partijen hersteld.

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 gevraagd om blijvend op te letten op 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.



Providentia cvba met sociaal oogmerk

Burgerlijke vennootschap die de vorm van een handelsvennootschap heeft aangenomen bij de rechtbank van koophandel te Brussel, nr 97.

Sociale huisvestingsmaatschappij door de VMSW erkend onder nr 222/8

Brusselsesteenweg 191 - 1730 Asse

Shm Providentia cvba: Klachtenrapportering 2019

Virginie Dequinnemaere

Leen Fisack

07/02/2020

| | |
|--------------------------------------|-----|
| Totaal binnengekomen klachten | 150 |
|--------------------------------------|-----|

| | |
|----------------|-----|
| Ontvankelijk | 149 |
| Onontvankelijk | 1 |

| | |
|----------------|-----|
| Gegronnd | 123 |
| Deels gegronnd | 13 |
| Niet gegronnd | 14 |

| | |
|------------------------------|-----|
| Dienst Patrimonium-Nieuwbouw | 15 |
| Dienst Patrimonium Onderhoud | 108 |
| Verhuurdienst | 27 |

| | |
|------------------|----|
| Opgelost | 44 |
| Deels opgelost | 9 |
| Nog in onderzoek | 97 |

Klachtenbeleid en kwaliteitsbewaker

In mei/juni 2019 werd beslist om, naast de aanwerving van een kwaliteitsbewaker (nieuwe functie) bij Providentia, ook meer tijd vrij te maken om het klachtenbeleid bij Providentia verder uit te werken (structureren en opvolgen). Wij willen klachten zien als gratis feedback en willen dat deze in eerste instantie aan ons worden gemeld.

Daartoe werd het nieuwe klachtenmailadres extern kenbaar gemaakt via facebook, onze website, woonoverleggen en uitgaande correspondentie. Via klachten@providentia.be werden wij toegankelijker voor het ontvangen van klachten en steeg het aantal ontvangen klachten t.o.v. vorige jaren tot 150.

Er werden intern afspraken gemaakt over de opvolging van de klachten.

De klachtendienst registreert alle binnengekomen klachten in een excellijst en vult deze aan met de meest recentste stand van zaken. Via deze lijst wordt er regulier overlegd met de dienstverantwoordelijken en over de verschillende diensten heen. Dit om de klachten te bespreken, voornamelijk diegenen waarvan de termijn van 45 dagen nadert.

Het goed opvolgen van klachten is intensief. De klachtendienst bekijkt de klachten vanuit een breder perspectief en merkt dat de indiener van de klacht de (extra) communicatie vanuit onze klachtendienst waardeert.

Wij willen hier blijven aan werken om op deze manier te bekijken wie en voornamelijk wat kan gedaan worden om klachten op een redelijke en efficiënte manier af te sluiten en eventueel te voorkomen. Zo wordt het een positief verhaal voor de indiener van de klacht en voor ons als huisvestingsmaatschappij.



Providentia cvba met sociaal oogmerk

Burgerlijke vennootschap die de vorm van een handelsvennootschap heeft aangenomen bij de rechtbank van koophandel te Brussel, nr 97.

Sociale huisvestingsmaatschappij door de VMSW erkend onder nr 222/8

Brusselsesteenweg 191 - 1730 Asse

Klachten en meldingen

Niet enkel “klachten” worden bijgehouden in deze lijst, maar ook alle “meldingen” die wij binnenkrijgen via de klachtendienst. Bij een melding vraagt de klachtendienst wel om eerst de betrokken dienst te contacteren, een melding kan nadien wel een klacht worden.

Communicatie

Ongeacht het gaat over een klacht over geleverd werk van een aannemer, de wachttijd om een herstelling in orde te krijgen, de aanpassing van de huurprijs wegens een daling van het inkomen of een wijziging in de gezinssamenstelling, ... we trachten de indiener van de klacht voldoende te informeren en de communicatie te onderhouden met de huurder, kandidaat-huurder, koper, kandidaat-koper, enz.

Technische klachten

82 % van onze klachten gaan over het technische aspect. Vaak zijn het technische meldingen die blijven aanslepen of waar de indiener van de klacht niet akkoord is met de oplossing of het ingenomen standpunt.

De technische klachten worden behandeld door de dienst Patrimonium onderhoud en/of nieuwbouw.

Bij nieuwbouwwerven wordt de termijn van de aansprakelijkheid van de aannemer nagekeken en indien van toepassing wordt deze in gebreke gesteld.

Ook bij de dienst onderhoud wordt de aannemer op zijn verantwoordelijkheid gewezen en worden de ontvangen klachten besproken en volgen er indien nodig opvolgvergaderingen.

Door de medewerkers van de verschillende diensten wordt er meer digitaal gewerkt via het softwareprogramma zodat technische meldingen beter kunnen opgevolgd worden.

Andere technische klachten gaan over:

- vochtproblemen: een firma die lekken detecteert kan in dat geval nagaan of er een kapotte buis in de muur/vloer is zodat nadien een gerichte opdracht kan besteld worden
- sanitair en verwarming (29%): Providentia heeft een onderhoudscontract afgesloten met de firma die instaat voor het onderhoud van de sanitaire en verwarmingsinstallaties. De huurders klagen vooral over de gebrekkige service, de lange wachttijden vooraleer een techniek langskomt of het defect opgelost wordt. Vaak moeten verschillende techniekers verschillende keren langskomen. Zij houden zich volgens onze huurders vaak niet aan de afgesproken data, waardoor huurders nodeloos verlof moeten nemen.

Leefbaarheidsproblemen en administratieve klachten

Ook registreren wij heel wat klachten over leefbaarheidsproblemen.

In de meeste gevallen gaat het over gedragsproblemen, lawaai- en geurhinder.

Onze verhuurdienst werkt samen met en/of verwijst door naar instanties zoals gemeentebesturen, ocmw's, CAW, BAZ, buurtwerkingen, ...

Vaak voeren onze medewerkers, samen met deze instanties, huisbezoeken uit om na te gaan of bepaalde personen begeleiding nodig hebben en op welke basis dit kan worden aangeboden of afspraken worden gemaakt.

Deze klachten worden in het softwareprogramma bijgehouden als sociale meldingen.

Leefbaarheidsproblemen aanpakken is niet eenvoudig en vraagt overleg met andere instanties.



Providentia cvba met sociaal oogmerk

Burgerlijke vennootschap die de vorm van een handelsvennootschap heeft aangenomen bij de rechtbank van koophandel te Brussel, nr 97.

Sociale huisvestingsmaatschappij door de VMSW erkend onder nr 222/8

Brusselsesteenweg 191 - 1730 Asse

Naast de klachten over leefbaarheidsproblemen, werden voor de verhuurdienst ook enkele administratieve klachten geregistreerd.

Vaststellingen en opvolging:

- via het klachtenmailadres is Providentia veel toegankelijker voor het indienen van klachten
- klachten worden overlegd over de verschillende diensten heen waardoor deze bekeken worden vanuit verschillende invalshoeken
- aannemers, waarover klachten zijn, worden strikter opgevolgd
- er is een grotere aanwezigheid op het terrein door de medewerkers (huisbezoeken, kwaliteitsbewaker), op deze manier zijn we ook toegankelijker
- het softwareprogramma wordt beter benut: digitale administratie is vlotter raadpleegbaar voor technische en sociale klachten
- er is extra communicatie vanuit de klachtendienst naar de indiener van de klacht waardoor de betrokken dienst zich meer kan richten op het behandelen van de klacht, we merken dat dit geapprecieerd wordt door de indiener
- onze telefooncentrale werd aangepast om onze telefonische service te verbeteren: we werken nu met 1 algemeen nummer en een eenvoudig keuzemenu waarna de beller meteen bij de juiste dienst terecht komt en niet nodeloos wordt doorgeschakeld

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

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: | 12 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 11 |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 7 |
|-----------------------------------|---|

| | |
|------------------------------------|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 7 |
|------------------------------------|---|

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

- In 2019 waren er 12 klachten waarvan 11 ontvankelijk.
- Van de 11 ontvankelijke klachten waren 7 gegrond.
- De 7 gegronde klachten zijn opgelost.
- Van de 7 gegronde klachten werden volgende ombudsnormen geschonden:
 - Te lange behandeltermijn:
 - Toepassing overlastprocedure.
 - Verwijderen van sluikstort in tuinen van leegstaande woningen.
 - Lift buiten gebruik in seniorenresidentie.
 - Geluidshinder van lift te Res. Schoondonk.
 - Niet correcte beslissing:
 - Vervuiling woning door afvoerproblemen.
 - Ontoereikende informatieverstrekking:
 - Informatie over uit te voeren herstellingen bij nieuwe verhuring.
 - Informatie over waterlek bij bovenbuur.
 - Informatie over reden van langdurige defecten liften.

- Rekening houdend met een gemiddelde van 17 klachten per jaar, gedurende de laatste 8 jaar, waren er in 2019 beduidend minder klachten (12). Tijdens het werkoverleg van januari 2020 met de bedienden van Volkshuisvesting werd een oproep gedaan om steeds alle klachten te bezorgen aan de klachtenbehandelaar, ook bij twijfel of het gaat over een klacht of een melding.
- Bij ¼ van de klachten is ontoereikende informatieverstrekking tijdens de duur van de uit te voeren herstellingen deels of geheel de oorzaak.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Ontslag van medewerker sociale dienst voor behandeling kandidaat-huurdersdossiers. Aanwerving nieuwe medewerker sociale dienst. Een opleiding 'Omgaan met Verbale agressie' is gepland voor 7 februari 2020, zodat vaardigheden worden aangeleerd om ook met agressieve kandidaat-huurders op een klantvriendelijke manier om te gaan.

90% van de werkbonden voor herstellingswerken bij huurders wordt tijdig uitgevoerd.

Om sluikestort en zwerfvuil sneller aan te pakken, werd, enkele maanden na verhuren van een nieuwbouwproject van 41 woningen, een samenwerkingsovereenkomst gesloten met vrijwillige bewoners. Als buurtwachter waken ze over een propere buurt. Zo werden enkele meldingen op sociale media over een vervuilde nieuwe buurt in de kiem gesmoord.

Enkele huurders van de appartementen in de wijk Merkezeel klaagden over het beurtroolsysteem voor poetsen van de gemeenschappelijke hal door de huurders. Vervolgens werd via de resultaten van een enquête, georganiseerd door Volkshuisvesting, aangetoond dat de klacht terecht was en gedragen door meer dan de helft van de bewoners. Ook blijkt het doelpubliek voor deze appartementen te zijn veranderd tegen het begin van de verhuring, in de jaren '80. Vanaf begin 2020 verzorgt Volkshuisvesting de poetsdienst en worden de kosten aangerekend aan de huurders. De huurders werden vooraf op de hoogte gebracht van deze wijziging, o.b.v. de resultaten van de enquête. Enkele ontevreden huurders namen contact op met de opgegeven contactpersoon van Volkshuisvesting en vernamen dat het doorrekenen van deze dienst aan de huurders is gebaseerd op het solidariteitsprincipe. Hierop volgden geen klachten.

Infovergadering te Schuttershof voor toelichting renovatieproject voor de keukens, gaanderijen en dak, waarbij de huurders hun bezorgdheden konden uiten en opmerkingen konden geven. De huurders apprecieerden dat ze hierbij betrokken werden. Individuele vragen over renovatie van de keuken werd via individuele huisbezoeken onderzocht. Technische beperkingen binnen het renovatieproject werden gekaderd.

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

Verder herhuisvesten van huurders die in een ongeschikte woning wonen, voorafgegaan door een controlebezoek van een gemengd team, vertegenwoordigd door de technische en sociale dienst.

Aanpak sluikestort in de tuinen en straten van leegstaande woningen in de wijk Willebroek-Stad.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: SHM Denderstreek
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Evelien Bogaert
 Evelien.bogaert@shmdenderstreek.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 0 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 0 |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 0 |
|-----------------------------------|---|

| | |
|------------------------------------|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 0 |
|------------------------------------|---|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: Sociale Huisvestingsmaatschappij Vlaamse Ardennen
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Van den Steene -
 ilse.vandensteene@shmvlaamseardennen.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|---------------|
| Totaal aantal klachten | 41 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 41 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 41 |
|-----------------------------------|----|

| | |
|------------------------------------|----|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 30 |
|------------------------------------|----|

2. Klachtenbeeld 2019

In 2019 hebben we geen klachten ontvangen over onze maatschappij.

De klachten die we ontvangen gaan enerzijds over technische aspecten van de woning en anderzijds over klachten van sociale aard. De 'sociale klachten' kunnen we opsplitsen in 3 grote onderdelen:

- Onderhoud woning
- Domiciliefraude
- Burenhinder/-twisten – leefbaarheid.

De klachten van technische aard worden opgenomen door een medewerker van de technische dienst. De nodige opdrachten worden gegeven aan de aannemers om de technische problemen aan te pakken. De opgenomen klachten gaan enkel over meldingen waarbij de huurder niet onmiddellijke tevreden was met de geboden oplossing.

De klachten van sociale aard worden behandeld door een medewerker van de dienst verhuuring. Als er verschillende partijen bij de klacht betrokken zijn, gaan we in overleg met de betrokken partijen. Indien mogelijk en opportuun schakelen we ook andere organisaties in, bv. OCMW, politie, CAW, ..., om zo vlug als mogelijk tot een oplossing te komen. Wanneer er meerdere organisaties betrokken zijn, organiseren we een 'zorgoverleg' om alle begeleidingen op eenzelfde spoor te brengen.

De klachten die nog niet zijn opgelost in 2019 worden meegenomen naar 2020.

We proberen ook preventief te werken om de leefbaarheid in woonwijken te bevorderen. Zo werken we in een bepaalde woonwijk met een buurtbemiddelaar die actief is om de sociale cohesie te herstellen en te behouden. We zetten in op sociale projecten, zoals bv. sociale moestuin, buurtsport om de buurtbewoners dichter bij mekaar te brengen. In de gemeente waar Samenwerkingsopbouw actief is, worden wijkbrugfiguren ingezet om mensen bij mekaar te brengen en de sociale cohesie te vergroten.

Verder geven we tips en/of aanbevelingen aan de huurder om de klacht in de toekomst te voorkomen, zowel op technisch vlak als op sociaal vlak. Zo hebben we het boekje 'Oh ja...de burenen!' waarin tips worden gegeven over hoe omgaan met de burenen en het Ziezo -boekje waarin uitleg wordt gegeven over het onderhoud van de woning en wie welke kosten dient te betalen. In onze huurderskrant worden er ook regelmatig onderhoudstips gegeven. Ook voorbeelden van 'goede buur'-relaties komen aan bod.

We zetten in op samenwerking met andere organisaties om onze huurders zo veel als mogelijk bij te staan en te ondersteunen.

In 2019 hebben we vooral gewerkt aan een positieve samenwerking met de wijkagenten van onze verschillende politiezones. Het protocol domiciliefraude blijven we onder de aandacht houden. Op die manier kunnen we domiciliefraude op een adequate manier aanpakken. We hebben infosessies gehouden voor wijkagenten uit ons werkingsgebied om hen meer vertrouwd te maken met de werking van onze SHM. We proberen preventief te werken om de leefbaarheid in woonwijken te bevorderen. In bepaalde woonwijken zijn wijkbrugfiguren aanwezig om sociale cohesie te vergroten en huurders bij te staan met eventuele hulpvragen. Er worden activiteiten georganiseerd om de buurtbewoners met elkaar in contact te laten treden. In een andere woonwijk is nog steeds een buurtbemiddelaar actief om de sociale cohesie te behouden en/of te verbeteren en om nog een intensievere, persoonlijke opvolging van de huurder te kunnen verzekeren.

Daarnaast doen we beroep op preventieve woonbegeleiding. Een dienst om mogelijke uithuiszettingen te voorkomen. Via een intensieve begeleiding en in samenspraak met de maatschappij wordt er gewerkt aan een oplossing van het probleem om de leefsituatie te verbeteren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: Sint-Niklase Maatschappij voor de huisvesting
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ellen Scheldeman - ellen.scheldeman@snmh.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 11 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 11 |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 7 |
|-----------------------------------|---|

| | |
|------------------------------------|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 9 |
|------------------------------------|---|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Samenvattend kunnen we stellen dat het we 3 klachten ontvingen over herstellingswerken, technisch van aard, 2 klachten over een toegewezen woning, 2 klachten waarbij extra uitleg noodzakelijk was, 3 klachten over afrekening waarborg, huurlasten of herstellingswerken en 3 klachten over klanten die zich onheus behandeld voelden.

De klachten waarbij een huurder zich onheus behandeld voelt betreuren wij. Een recht van onze huurders is correct en vriendelijk behandeld te worden en dit dienen wij als organisatie na te streven.

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 SNMH moet klachten trachten te aanschouwen als een leerschool om de organisatie telkens verder te optimaliseren. Beter-willen-worden. Leren uit een klacht, de aanpak verfijnen en in de toekomst trachten te voorkomen.

Onze huurders weten dat ze bij ons terecht kunnen met hun grieven en worden aanhoort. Hun klacht wordt ter harte genomen en besproken om te komen tot een oplossing.

Het klachtenbeleid intern in de organisatie is duidelijk. Een klacht kan door eender wie opgenomen worden, per brief ons bereiken of telefonisch. Ook via onze website zijn wij toegankelijk voor klachten.

Klachten worden genoteerd en een feedback naar de betrokkene wordt overgemaakt. Hiervoor is er 1 centraal verzamelpunt die de klachtafhandeling bewaakt.

Organiseren van workshops voor de medewerkers is een van de concrete acties die de SNMH heeft ondernomen. Verbaal klanten te woord staan kan soms escaleren. Om dit soort gesprek niet uit de hand te laten lopen en de valkuilen te erkennen en bewaken zetten wij hierop in.

Meer en meer moet de organisatie zich ervan bewust worden dat uitleg geven 'the key' is om klachten te vermijden. Brieven over afrekeningen gedetailleerd weergeven. Extra uitleg voorzien daar waar het nodig blijkt, .. Op dit soort acties moet blijvend ingezet worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: Sociaal Wonen arro Leuven (SWaL)
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kevin Agten - kagten@swleuven.be

1. Cijfergegevens

Dit jaar noteerden we 1 klacht van een huurder en 1 klacht van een kandidaat-huurder t.a.v. SWaL en 1 klacht van een privé-buur van één van onze huurders ten aanzien van de huurster EN SWaL. Daarnaast schetsen we ook even de problematiek die SWaL ondervindt met de service van één van haar aannemers aan de huurders.

| | Aantal |
|--|--------|
| Totaal aantal klachten | 3 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 3 |
| Aantal (deels) gegronde klachten (VOORLOPIG!): | 1 |
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 1 |

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

✓ Klacht over staat van woning

Een familie kreeg vanaf 1/7/2019, een woning toegewezen die volgens de plaatsbeschrijving van 21/06/2019, goed bewoonbaar was maar wel opfriswerk nodig had.

De vorige huurder had de woning volledig behangen en op een aantal plaatsen was dit behangpapier verouderd en versleten. De woning had in die zin wat nood aan opfriswerk, maar was in een verhuurbare staat en beantwoordde zeker aan de elementaire vereisten van veiligheid, gezondheid en bewoonbaarheid, vermeld in de Vlaamse Wooncode. De plaatsbeschrijving met bijhorende foto's zijn hiervan het beste bewijs.

Om de huurder ruimte en tijd te geven om de woning op te frissen vooraleer in de woning in te trekken gebeurde de sleuteloverdracht op 21/6/2019 op het ogenblik van plaatsbeschrijving.

Tijdens de plaatsbeschrijving en sleuteloverdracht werd in onderling akkoord met de familie enkele afspraken gemaakt en advies gegeven m.b.t. het nodige opfriswerk in de woning:

- de huurder was bereid in de 3 slaapkamers het behangpapier te verwijderen
- na verwijdering van het behangpapier in de slaapkamer vooraan zou SWaL ervoor zorgen dat het eventueel beschadigde pleisterwerk (vooral rond het raam) zou worden hersteld, maar waarbij duidelijk de boodschap werd gegeven dat SWaL niet de garantie kon geven dat dit zou gebeuren voor 1/7/2019 aangezien SWaL hiervoor werkt met externe firma's, maar wel zo snel mogelijk
- na verwijdering van het behangpapier in de andere 2 slaapkamers was de huurder bereid zelf in te staan voor het glad schuren van het pleisterwerk en het plaatsen van een primer waarbij SWaL het gehuurde werkmateriaal alsook de verf voor de primerlaag van de 3 slaapkamers zou vergoeden na voorlegging van facturen of betalingsbewijzen en dit na het uitvoeren van de werken
- de huurder gaf tijdens de plaatsbeschrijving aan dat hij ook het behangpapier in de leefruimte wenste

te verwijderen, maar werd geadviseerd eerst de slaapkamers in orde te brengen en de leefruimte op een later moment op te frissen daar het behangpapier nog in een aanvaardbare staat was

De huurder besliste, tegen het advies van SWaL in, om op eigen initiatief het behangpapier in de leefruimte ook onmiddellijk te verwijderen waardoor het oude pleisterwerk bloot kwam te liggen. Dit bleek in slechte staat te zijn. Dit vermoeden had SWaL reeds tijdens de plaatsbeschrijving en dit was dan ook de reden dat het advies werd gegeven dit behangpapier nog niet onmiddellijk te verwijderen.

Tijdens de opfriswerken is de huurder regelmatig op kantoor geweest en werden er verdere afspraken gemaakt over de pleisterwerken in de woning na het verwijderen van het behangpapier in zowel de slaapkamers als de leefruimte.

SWaL zorgde intussen voor de herstelling van de pleisterwerken in zowel de slaapkamers en de leefruimte en kwam tegemoet voor de kosten in de plamuur- en verfkosten die de huurder zelf deed.

De wooncoach ging ook met de huurder op zoek naar oplossingen voor opvang en een activiteit tijdens het uitvoeren van de opfriswerken door de huurder.

Op 1/7/2019 ontving SWaL een schrijven met een formele ingebrekestelling van de Huurdersbond waarin gesteld werd dat SWaL:

- niet voldeed aan de leveringsplicht waaraan een verhuurder dient te voldoen voorafgaand aan de intrede in het pand
- er geen discussie over kon bestaan dat het pand niet zou voldoen aan de elementaire vereisten van veiligheid, gezondheid en woonbaarheid, vermeld in de Vlaamse Wooncode

hiervoor baseerden ze zich op foto's genomen door de huurder na het verwijderen van het behangpapier en niet op basis van de plaatsbeschrijving.

Per schrijven en mail van 3/7/2019 aan de Huurdersbond werd de situatie toegelicht zoals hierboven beschreven.

Per aanmaningsbrief van 5/8/2019 aan de huurder werd gevraagd om de huur van juli te betalen aangezien deze nog niet werd betaald.

Op 22/8/2019 ontving SWaL opnieuw een schrijven van de Huurdersbond met de melding dat:

- zij veronderstellen dat de aanmaningsbrief toch een materiële vergissing moest zijn aangezien de huurder het pand maar vanaf augustus kon bewonen
- het afgesproken bedrag van de tegemoetkoming tegen eind augustus diende betaald te worden anders zou dit afgehouden worden van de huur van september

Per schrijven en mail van 27/8/2019 aan de Huurdersbond werd opnieuw de situatie toegelicht en gesteld dat de huurachterstal van de maand juli dient betaald te worden.

Tot op heden werd de huurachterstal van juli niet betaald, wel de huur vanaf augustus, en werden zowel in september als oktober opnieuw aanmaningsbrieven gestuurd met als gevolg dat bij niet betaling er volgens het debiteurenreglement overgegaan wordt tot een gerechtelijke procedure. De huurder werd hierover ook telefonisch gecontacteerd en meldt dat hij de huurachterstal niet betaalt aangezien de Huurdersbond hem adviseert dit niet te doen.

Na telefonische contact met de Huurdersbond hierover ontving SWaL op 25/10/2019 opnieuw een schrijven van de Huurdersbond waarin men blijft stellen dat de huur van juli (411,59 EUR) niet verschuldigd zou zijn.

Men stelt zo het volgende: 'Om kort proces te maken zullen we deze huurders adviseren om af te zien van hun schadeclaim (381,72 euro), voor zover u niet verder aandringt terzake.'

De raad van bestuur besliste om de maand huur te vorderen, indien nodig via gerechtelijke procedure zoals het debiteurenreglement voorschrijft. (RvB 12/11/2019)

De advocaat van SWaL heeft getracht om eerst nog via schriftelijke weg een vordering te bekomen maar dit is niet gelukt.

(Op 24 januari 2020, werd opdracht gegeven om een procedure op te starten bij het vrederegerecht.)

- ✓ **Boom van huurder hangt over tuin van privé-buur en neemt zonlicht weg (gestart in 2018).**

Eind 2018 startte dit verhaal met een klacht van een privé-buur over één van onze huurders. De boom die in de voortuin van onze huurder staat hangt over de eigendom van de privé-buur, 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 gericht aan SWaL aangezien de boom reeds aanwezig was voor onze huurder de woning betrok. De boom moest verwijderd worden, volgens deze privé-buur. Er werd een compromis bereikt dat de boom regelmatig gesnoeid moest worden (aangezien SWaL niet verplicht is om de boom te verwijderen, deze staat namelijk reglementair).

Het was een hele tijd stil hierrond tot SWaL en de huurster op 03/12/2019 beide een brief van de advocaat van de privébuur ontvangen waarin hij officieel in gebreke stelt volgende zaken op punt te stellen:

- Weghalen van alle overhangende takken van de boom
- Inkorten van dezelfde boom in ieder geval lager dan de dakrand teneinde verstopping te voorkomen
- In achtname van de eigendom van cliënte bij inrijden van oprit met de wagen

Tijdens een huisbezoek geeft de huurder aan dat ze de boom echt willen behouden. Aangezien de boom zelf niet in overtreding staat, maar de overhangende takken wel 'in overtreding' zijn, wordt afgesproken dat de boom beter onderhouden moet worden. Aangezien de huurder verantwoordelijk is voor het onderhoud van tuin en bomen, beslist SWaL om niet zelf te reageren op de brief van de advocaat.

SWaL geeft wel volgend advies aan de huurder en haar dochter:

- een reactie schrijven op de aangetekende brief van de advocaat
- enkel ingaan op de problemen die beschreven staan wat betreft de boom. Correct en zakelijk zijn
- opsommen welke stappen ze reeds ondernomen hebben
- deze brief laten nalezen door een jurist op CAW of OCMW
- SWaL op de hoogte houden
- op zoek gaan naar hulp voor de boom

(Tot op heden ontving SWaL hierrong geen verdere correspondentie...)

✓ **Schrapping kandidaat-huurder – verhaal bij de toezichthouder**

Er werd de toezichthouder door een geschrapte kandidaat-huurder om een beoordeling gevraagd van de beslissing van SWaL om hen te schrappen uit het register der kandidaat-huurders.

SWaL schrapte de kandidaat omdat er geen reactie werd ontvangen op de 2 brieven die SWaL stuurde naar aanleiding van de actualisatie in 2017 waarbij SWaL de wettelijke procedure volgde.

De kandidaat-huurder stelt dat zij geen brieven heeft ontvangen hoewel de brieven geadresseerd waren aan het correcte adres.

Bij betwisting omtrent de ontvangst van een brief ligt de bewijslast bij de verzender van de brief, in deze bij SWaL.

Aangezien de brieven niet per aangetekend schrijven zijn verstuurd, kan SWaL niet bewijzen dat de brieven verzonden zijn. De toezichthouder oordeelt dat SWaL de kandidaat-huurders nog eenmaal de gelegenheid moet geven om het dossier te actualiseren en dat wanneer de kandidaat-huurder hierop tijdig reageert, de schrapping ongedaan dient worden gemaakt.

De toezichthouder beoordeelt het verhaal in die zin als gegrond.

Conform artikel 30, derde lid van het sociaal huurbesluit moest SWaL binnen dertig dagen na ontvangst van deze beoordeling een nieuwe gemotiveerde beslissing nemen en aan de kandidaat bezorgen. SWaL diende tevens een afschrift te bezorgen aan de toezichthouder.

De raad van bestuur besliste de schrapping van de kandidaat-huurder Mimouna ongedaan te maken.

✓ **Moeilijke communicatie en gebrekkige service door aannemer (verwarming en sanitair)**

Voor problemen met de verwarming en het warm water mogen de huurders rechtstreeks contact opnemen met onze vaste aannemer (opgenomen in het raamcontract met deze aannemer).

Heel wat huurders uiten hun frustratie over de service van deze aannemer. Dit resulteert in een algemene ontevredenheid over SWaL en schaadt onze reputatie terwijl SWaL hier zelf niet in de fout gaat.

Zaken waarover onze huurders klagen zijn:

- telefonische bereikbaarheid laat te wensen over, soms wordt de telefoon gewoon niet aangenomen.
- onduidelijke afspraken, maar ook afspraken die niet nagekomen worden.
- bij navraag naar wanneer er wisselstukken binnenkomen, komt er geen antwoord.
- huurders moeten te lang wachten alvorens een eerste interventie wordt opgevolgd of afgewerkt. Er zijn regelmatig wachttijden van 3 weken en meer (niet evident tijdens de winter)
- klachten over reparaties die achteraf geen nut bleken te hebben of die de situatie nog verergerden.

Daarnaast moest SWaL 2x een verzekeringsdossier openen in 2019 voor schade aangebracht door de interventies van deze aannemer.

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. Belangrijk bij de klachten die we in 2019 ontvingen is dat we bij de dossiers nog meer inzetten op het strikt toepassen van de bepalingen die vermeld staan in het huurcontract en onze verschillende reglementen (reglement van inwendige orde, debiteurenreglement, intern huurreglement, enz.) en de procedures die vastgelegd liggen in onze werking. Dit om precedenten te vermijden MAAR vooral om duidelijk te zijn naar onze huurders; Wat zijn de huurdersverplichtingen en wat zijn de verplichtingen van SWaL.

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

SWaL zal in 2020 volop inzetten op het meten van de klanttevredenheid d.m.v. het consequent en periodiek afnemen van tevredenheidsenquêtes bij onze (kandidaat-)huurders en kandidaat-kopers en -leners. Ook plant SWaL verschillende opleidingen rond communicatie en klantvriendelijkheid voor de volledige personeelsequipe i.f.v. duidelijkheid naar en verbondenheid met onze klanten.

Om de aanhoudende problemen met onze aannemer (verwarming en sanitair) aan te pakken en gezien het raamcontract bijna eindigt, hebben we beslist om in een nieuwe aanbesteding de percelen te verkleinen en de lokale aanbieders te verkennen en te motiveren om voor de aanbesteding in te schrijven. We zijn ervan overtuigd dat we op die manier de kwaliteit van de dienstverlening gevoelig kunnen verhogen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: S.B.K. Arro Antwerpen CVBA

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marie-Josée Van Nueten -

Marie-josee.vannueten@arroantwerpen.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 0 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 0 |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 0 |
|-----------------------------------|---|

| | |
|------------------------------------|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 0 |
|------------------------------------|---|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Gezien er geen klachten waren volgt er ook geen bespreking.

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.

Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Dendermonde

Reeds meer dan 15 jaar treedt de Vlaamse Ombudsdienst op bij klachten ingediend tegen een bestuursinstelling door een particulier.



Lokale besturen en de Vlaamse Ombudsdienst lossen onvrede samen op

Vlaamse
Ombudsdienst

De sociale woonorganisaties behandelen klachten overeenkomstig de bepalingen van titel II, hoofdstuk 5, van het Bestuursdecreet van 7 december 2018, conform de bepalingen in et de Vlaamse Wooncode. Ze zijn eveneens onderworpen aan de bepalingen van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst grijpt deze stroomlijning aan om het samen met de klachtenbehandelaars te hebben over die klachten en hoe er goed kan mee omgegaan worden.

In dat kader ontving onze maatschappij in 2019 drie ontvankelijke klachten en heel wat onontvankelijke klachten die werden geformuleerd naar aanleiding van onvolmaaktheden van verkochte woningen en die vallen onder de verantwoordelijkheid van de aannemers.

Deze meldingen van onvolkomenheden aan de nieuwe woningen worden bij onze maatschappij ontvangen en opgevolgd maar niet als klacht geregistreerd : deze klachten gaan niet over de werking van onze maatschappij en zijn bijgevolg onontvankelijk, maar soms wel en soms niet gegrond.

De ontvankelijke klachten kunnen als volgt worden samengevat :

- 01-10-2019

De koper een sociale woning oordeelt dat de aannemer er te lang over doet om de herstellingen uit te voeren.

Op 7 oktober wordt hem meegedeeld dat de aannemer wordt aangemaand om verder te werken maar dat er anderzijds geen eisen kunnen worden gesteld zolang de koopakte niet werd ondertekend. (de kopers krijgen de sleutel van zodra ze de financiering van de aankoop kunnen bewijzen én ze een brandverzekering afsluiten. Dit is een gunst die geen aanleiding kan geven tot het afdwingen van rechten). De koopakte wordt immers maar verleden op 25 november 2019

- 08-10-2019

Een koper deelt mee dat de aannemer ongeoorloofd toegang neemt tot de woning en dat de herstellingen te lang op zich laten wachten.

De aannemer heeft alle sleutels overhandigd aan SBK, die ze bij het verlieden van de koopakte ook alle heeft afgegeven aan de koper. De koper is akkoord dat de garagepoort misschien wel was blijven open staan. De herstellingen werden inmiddels uitgevoerd, de aannemer kon aantonen dat hij afspraken had gemaakt maar dat er van de koper uit geen enkele reactie kwam om de afspraken te bevestigen, zodat deze werden geannuleerd.

- 25-11-2019

Een eigenaar van een koopwoning heeft meegedeeld dat een buur zijn woning niet effectief bewoont. Hij heeft deze woning wel aangekocht maar zou er niet effectief verblijven. SBK-Dendermonde heeft de gemeente ingeschakeld om deze eventuele domiciliefraude te onderzoeken. De melder van het probleem werd geïnformeerd omtrent de actie die zal worden ondernomen, maar wordt verder niet betrokken in de afwikkeling van het dossier.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: Vivendo

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Veerle De Groof, veerle.degroof@vivendo.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 16 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 16 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 12 |
|-----------------------------------|----|

| | |
|------------------------------------|----|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 16 |
|------------------------------------|----|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

- 12 technische klachten
 - vooral algemene technische problemen en vochtproblemen
 - allen nagekeken, herstellingen werden uitgevoerd of er werd opdracht gegeven
 - in 1 dossier werd compensatie gegeven ovv extra Keso-sleutels op kosten van Vivendo
 - in meerdere dossiers betreft het woningen die werden opgenomen op de renovatieplanning
 - in 1 dossier zal de bewoonster gecontacteerd worden voor een herhuisvesting ihkv renovatie (woning was al opgenomen in het renovatiedossiers voor de betrokken wijk)
 - 1 dossier betreft technische problemen in een koopwoning (die werden opgelost)
 - in 1 dossiers dient de bewoner zijn verzekeraar in te lichten en wordt hij gewezen op zijn verantwoordelijkheden als huurder in het onderhouden van zijn woning
 - in 1 dossier is de verzekeraar van Vivendo het niet eens met de verzekeraar van de huurder: dit dossier wordt besproken met Ethias om tot een vergelijk te komen
- 3 klachten voor de dienst Huurders
 - 1 gecombineerde klacht:
 - bij overlast door hangjongeren op openbaar domein: politie bellen, indien ze samenkomen in de ondergrondse garage = gedeelde verantwoordelijkheid van alle bewoners om deze garage telkens correct af te sluiten, via infobrieven werden de bewoners extra gensibiliseerd
 - er werd uitleg gegeven ivm de afrekening van de huurlasten
 - 2 klachten nav de gewijzigde huurprijsberekening met een serieuze stijging van de huurprijs als gevolg, aan beide huurders werd gedetailleerd de prijsstijging uitgelegd
- 1 klacht voor de dienst Kandidaat-huurders
 - ten onrecht geschrapt van de wachtlijst van kandidaat-huurders, dit werd rechtgezet, de betrokken kandidaat-huurder heeft nog recht op een tweede aanbod

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.

Verlenging met 3 jaar contract Samenlevingsopbouw om de bewonersparticipatie binnen de werking van Vivendo te vergroten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

| |
|--|
| <p>Naam van uw maatschappij: cvba-so Volkshaard</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kathleen Mous – Kathleen.mous@volkshaard.be</p> |
|--|

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|---------------------------------------|---------------|
| Totaal aantal klachten | 53 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 52 |

| | |
|--|----|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 36 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 33 |
|---|----|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

21 klachten zijn van Technische aard en hebben voornamelijk betrekking op: de te lange behandeltermijn voor herstellingen.

De **10 klachten van Sociale aard** zijn allemaal te herleiden tot samenlevingsproblemen, klachten over leefbaarheid (burenruzies, geluidsoverlast van spelende kinderen) maar ook onderhoud van de tuin en gemeenschappelijke delen.

De **5 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 langsgedaan en gepolst naar mogelijke verbeterpunten. Op het ontmoetingsmoment met de bewoners waarop o.a. alle diensten van de bouwmaatschappij vertegenwoordigd zijn en het gemeentebestuur worden knelpunten besproken en oplossingen geboden. De meldingen die aan bod komen, kunnen zowel van technische als sociale aard zijn.

Op Technische vlak zijn er eveneens inspanningen gedaan om het aantal meldingen/klachten te reduceren. Zo wordt er verder geïnvesteerd in de opmaak van een "**paspoort**" per woning zodat vrij vlog het merk en type kan vastgesteld van bv. een verwarmingsketel waardoor wisselstukken onmiddellijk kunnen besteld worden en de behandelingstermijn kan ingekort worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: cvba-so Kleine Landeigendom het Volk
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kathleen Mous –
 Kathleen.mous@klehetvolk.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|---------------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 3 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 0 |

| | |
|--|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 0 |
|--|---|

| | |
|---|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 0 |
|---|---|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u ontvangen hebt in 2019.

2 klachten hadden betrekking op het uitvoeren van herstellingswerken die echter nog binnen de 10-jarige aansprakelijkheidsperiode vallen van de aannemer.

1 klacht had betrekking op de volgens de kandidaat-koper lange wachttijd voor een koopwoning en het niet exact kunnen meedelen wanneer het project gerealiseerd zal worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

| |
|---|
| Naam van uw maatschappij: CVBA Volkswelzijn |
| Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Veerle Pauwels – veerle.pauwels@volkswelzijn.be |

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten: | 2 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 2 |

| | | |
|---|-------------------------|---|
| Aantal klachten volgens mate van gegrondheid | Gegronnd/deels gegronnd | 2 |
| | ongegronnd | 0 |
| | | |

| | | |
|---|-------------------------|---|
| Aantal klachten volgens mate van oplossing | Opgelost/deels opgelost | 2 |
| | Onopgelost: | 0 |
| | | |

| Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten | |
|---|--------|
| | Aantal |
| Niet-correcte beslissing: | |
| Te lange behandeltermijn: | 1 |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | |
| Onvoldoende bereikbaarheid: | |
| Onheuse bejegening: | |
| Andere: (bewijslast verzending) | 1 |

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

We hebben in 2019 weinig klachten ontvangen.

- 1 klacht over de afrekening. De termijn van 3 maanden werd overschreden. Dit werd onmiddellijk in orde gebracht en de afrekening werd bezorgd aan de erfgenamen.
- 1 klacht bij de afdeling Toezicht. De kandidaat-huurder had een bewindvoerder. Wij waren hier niet van op de hoogte. De kandidatuur werd geschrapt, maar aangezien we de bewindvoerder niet verwittigd hadden moesten we de schrapping ongedaan maken.

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 procedure werd niet aangepast in 2019.
- Eind november en begin december hebben we op diverse locaties informatievergaderingen gehouden voor de huurders over de nieuwe huurprijsberekening. We hebben extra toelichting gegeven in een brief en in de huurderskrant. Dit heeft ervoor gezorgd dat de huurders goed geïnformeerd waren en dat wij geen klachten gekregen hebben over de wijzigingen.
- Begin december 2019 hebben we een tevredenheidsbevraging gedaan bij alle zittende huurders. Onze dienstverlening werd bevestigd. Zo kunnen we bekijken wat huurders als positief en negatief ervaren. De huurders hebben nog tijd tot eind januari 2020 om de bevraging terug te bezorgen. In het voorjaar van 2020 zullen we de resultaten evalueren en actiepunten opmaken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: **Vooruitzien cvba**
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
 Natalie De Smet, natalie.desmet@vooruitzien.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|---|--------|
| Totaal aantal klachten na definitieve oplevering | 31 |
| Aantal ontvankelijke klachten: na definitieve oplevering | 27 |
| Totaal aantal klachten administratief | 1 |
| Aantal ontvankelijke klachten: administratief | 1 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 24 |
|-----------------------------------|----|

Alle ontvankelijke klachten zijn tevens gegrond

| | |
|------------------------------------|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 5 |
|------------------------------------|---|

Van 5 klachten hebben we weet dat ze opgelost zijn. Van de overige opmerkingen is geen herstelling gemeld door de aannemer.

De administratieve klacht werd opgelost: hier betrof het een softwarematig probleem dat hersteld werd en waarvan de inschrijver geen nadeel ondervond.

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

17 klachten betreffen vochtproblemen. De klachten variëren tussen daklekkages, sanitaire lekkages en waterinfiltraties via ramen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Geen wijzigingen

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

Geen wijzigingen: blijvende nacontrole op herstellingen blijft van toepassing.

Volgende update klachten: 10 januari 2020

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

| |
|--|
| <p>Naam van uw maatschappij: Waasse Landmaatschappij</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ellen De Wilde ellen.dewilde@waasselandmaatschappij.be</p> |
|--|

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 2 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 2 |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 2 |
|-----------------------------------|---|

| | |
|------------------------------------|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 1 |
| Aantal niet opgeloste klachten: | 1 |

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Behalve de gewoonlijke meldingen naar aanleiding van de werfopvolging, hebben wij 1 klacht binnen gekregen via de Vlaamse Ombudsdienst door één van onze kopers.

➤ **Watersijpeling dakrand**

In juni 2019 heeft de WLM de klacht ontvangen in verband met problemen met de naden van de dakrand. Er onstond watersijpeling op de buitengevel. De WLM heeft het probleem aangenomen en heeft de kopers aangeraden om de aannemer en architect hierover rechtstreeks in te lichten. De werf is namelijk definitief opgeleverd.

De kopers hebben de diensten van de Vlaamse Ombudsdienst ingeschakeld.

De WLM heeft een plaatsbezoek in 2019 georganiseerd en daaruit kwam geen constructieve oplossing. Volgens de aannemer ligt het probleem bij het niet-onderhouden van de uitzetvoegen van de dakrand. Volgens de architect zou het kunnen gaan om een foutieve uitvoering. Het probleem is dat de watersijpeling aan de dakrand pas na de definitieve oplevering is gesignaleerd. De kopers vermoeden ook dat het hier gaat om een foutieve uitvoering. De mening van de WLM is eveneens dat het gaat om een foute uitvoering waardoor de verantwoordelijkheid van de aannemer doorloopt, ook na de opleveringen. De aannemer is van mening dat zijn verantwoordelijkheid stopt bij de definitieve oplevering.

De aannemer heeft na intern overleg een éénmalig onderhoud uitgevoerd op de uitzetvoegen. De aftekening op de muren, ten gevolge van het niet onderhouden van de uitzetvoegen, zijn ten laste van de eigenaar, volgens de aannemer. De kopers meldden dat er geen onderhoud heeft plaats gevonden. In elk geval is het probleem niet opgelost en is er nog steeds last van watersijpeling op de gevel.

De kopers en de WLM zoeken naar een snelle en praktische oplossing.

➤ **Loskomend pleisterwerk**

Begin juli 2019 is er tevens een klacht binnengekomen in verband met het loskomen van het pleisterwerk in de living en keuken. Deze klacht is ook pas door de kopers doorgegeven na de definitieve oplevering van de werf. In dat geval dienen de kopers zelf de aannemer en de architect hiervan op de hoogte te brengen.

Volgens de architect gaat het hier niet om een constructief probleem maar om een hechtingsprobleem tussen plakwerk en snelbouwsteen. De aannemer had laten weten dat hij hiervoor niet meer aansprakelijk is.

Op aanraden van de WLM, heeft de koper de aannemer in gebreke gesteld via aangetekende zending.

De aannemer heeft hierop wél gereageerd. De architect, de aannemer (en diens onderaannemer) en de WLM zijn ter plaatse geweest om de situatie te bekijken. Er is toen beslist om het pleisterwerk in de living te herstellen. Dit is ook gebeurd en de koper heeft gemeld dat hij tevreden is met de afloop.

De WLM beschouwt de klacht als opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

De meldingen naar aanleiding van de werfopvolging, werden meteen doorgegeven aan de betreffende aannemer en architect. De kopers kregen steeds een antwoord in verband met de behandeling van hun klacht of melding. Er werd getracht om de eventuele herstellingen zo snel mogelijk te laten uitvoeren.

De WLM verwerkt de klachten en de meldingen op een gestructureerde en efficiënte manier. Hiervoor hanteert de WLM een overzichtslijst per werf, die geactualiseerd wordt.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: Wonen Regio Kortrijk

*Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Piers, directeur
directie@wonenregiokortrijk.be*

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|---------------------------------------|--------|
| <i>Totaal aantal klachten</i> | 3 |
| <i>Aantal ontvankelijke klachten:</i> | 3 |

| | |
|--|---|
| <i>Aantal (deels) gegronde klachten:</i> | 3 |
|--|---|

| | |
|---|---|
| <i>Aantal (deels) opgeloste klachten:</i> | 3 |
|---|---|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Klacht 1

Onderwerp:

Afrekeningen huurlasten appartement

Samenvatting:

Huurders schreven een brief ivm afrekening huurlasten 2018 en afrekening elektriciteitsverbruik algemene delen 2015-2016-2017. Bepaalde delen van de verlichting in de garage bleven branden.

Actie: :

Op 18/9/2019 werd er een vergadering gehouden met de huurders van het gebouw waarbij alles werd uitgeklaard.

Oplossing:

Een onderhoudsfirma ging de oorzaak na van de verlichting en loste dit op.

Er werden tussentellers geplaatst om het elektriciteitsverbruik van de garage apart te kunnen opvolgen.

Klacht 2

Onderwerp:

Keuken

Samenvatting:

Huurder had een klacht over hoe haar aanvraag voor bepaalde herstellingen in haar keuken werd behandeld door een medewerker van Wonen Regio Kortrijk. Deze greep de gevraagde herstellingen aan om de huurster een nieuwe keuken te beloven. Wanneer de keukenbouwer langs kwam, bleek dat de keuken bepaalde van haar huidige handigheden zou verliezen, waardoor de huurder zei dat ze liever opteerde voor een herstelling.

Actie:

De directeur ging langs om poolshoogte te nemen van de situatie en zowel de huurder als de medewerker te horen in deze zaak. Met de medewerker werden duidelijke afspraken gemaakt.

Oplossing:

Huurder heeft tot haar tevredenheid de gevraagde herstelling gekregen zonder vervanging van de volledige keuken.

Klacht 3

Onderwerp:

Verhoogd gehalte ijzer en lood in leidingwater

Samenvatting:

Huurder stelde groene aanslag vast en informeerde bij de Watergroep waarop zij langs kwamen voor staalname. In het verslag stond dat er vermoeden was van nog een gedeeltelijk galvanisé of loden leidingen zouden aanwezig zijn.

Actie:

De patrimoniumbeheerder nam contact op met de Watergroep met de vraag om een nieuwe keuring en staalname te doen. De huurder woont in een nieuwbouwproject en het is dus zeker uitgesloten is dat er nog een galvanisé of loden leiding aanwezig is.

Oplossing:

Documenten van de Watergroep toonden aan dat alles ok is.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Er wordt verder ingezet op klantvriendelijkheid/klare taal. Alle schriftelijke communicatie (standaardbrieven/algemene communicatie) werd gescreend. De individuele (schriftelijke) communicatie gebeurt met de nodige zorg en een klantvriendelijke houding. We verlangen dit ook van onze dienstenleveranciers de in contact komen met onze huurders en we wijzen hen hier ook op. In het bestek voor het aangaan van een nieuw/hernieuwd contract met een technische onderhoudsfirma werd dit in het bestek duidelijk gemaakt en wordt dit momenteel in die zin opgevolgd.

Naar aanleiding van de fusie in 2017, gaan we verder met het screenen en uniformiseren van de procedures (vanuit een efficiëntie- én klantgerichte filosofie).

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: Woningent
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Gery Smismans, gery.smismans@woningent.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 140 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 140 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 70 |
|-----------------------------------|----|

| | |
|------------------------------------|-----|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 137 |
|------------------------------------|-----|

De overige 3 klachten lopen nog.

2. Klachtenbeeld 2019

Detailanalyse

De klachten bereikten ons via volgende kanalen

| | |
|-------------------------------|------------|
| Huurder | 54 |
| Vlaamse Ombudsdienst | 25 |
| Lid Raad Van Bestuur, Kabinet | 22 |
| Gentse Ombudsdienst | 31 |
| Professioneel contact | 8 |
| Totaal | 140 |

25 klachten bereikten ons via de Vlaamse Ombudsdienst

| Ontvangen op | Antwoord op | Status | Gegrontheid | Meer informatie |
|--------------|-------------|----------|-------------|-------------------------|
| 7/01/2019 | 10/01/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting factuur |
| 16/01/2019 | 16/01/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 18/01/2019 | 18/01/2019 | Opgelost | Gegronnd | Betwisting factuur |
| 29/01/2019 | 29/01/2019 | Opgelost | Ongegrond | Overlast |
| 5/02/2019 | 19/02/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting afrekening |
| 18/02/2019 | 18/02/2019 | Opgelost | Ongegrond | Stand van zaken |
| 21/03/2019 | 29/03/2019 | Opgelost | Gegronnd | Technische problematiek |
| 22/03/2019 | 23/03/2019 | Opgelost | Gegronnd | Technische problematiek |
| 24/03/2019 | 24/03/2019 | Opgelost | Gegronnd | Technische problematiek |
| 26/03/2019 | 27/03/2019 | Opgelost | Gegronnd | Technische problematiek |
| 26/03/2019 | 27/03/2019 | Opgelost | Gegronnd | Technische problematiek |
| 27/03/2019 | 8/04/2019 | Opgelost | Gegronnd | Technische problematiek |
| 1/04/2019 | 11/04/2019 | Opgelost | gegrond | Overlast |
| 1/04/2019 | 23/04/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 3/04/2019 | 3/04/2019 | Opgelost | Gegronnd | Technische problematiek |
| 24/04/2019 | 25/04/2019 | Opgelost | Ongegrond | Stand van zaken |
| 13/06/2019 | 8/07/2019 | Opgelost | Ongegrond | Stand van zaken |
| 2/07/2019 | 3/07/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting factuur |
| 30/07/2019 | 2/08/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 30/08/2019 | 10/09/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 17/10/2019 | 29/10/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 18/11/2019 | 20/11/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 18/11/2019 | 18/11/2019 | Opgelost | gegrond | Technische problematiek |
| 25/11/2019 | 26/11/2019 | Opgelost | Ongegrond | Overlast |
| 16/12/2019 | 17/12/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |

54 klachten werden door de huurder zelf ingediend

| Ontvangen op | Antwoord op | Status | Gegrontheid | Meer informatie |
|--------------|-------------|----------|-------------|-------------------------|
| 24/01/2019 | 6/02/2019 | Opgelost | Gegronnd | Technische problematiek |
| 24/01/2019 | 6/02/2019 | Opgelost | Gegronnd | Technische problematiek |
| 1/02/2019 | 6/02/2019 | Opgelost | Gegronnd | Technische problematiek |
| 2/02/2019 | 6/02/2019 | Opgelost | Gegronnd | Technische problematiek |
| 4/02/2019 | 5/02/2019 | Opgelost | Gegronnd | Betwisting factuur |
| 25/02/2019 | 25/02/2019 | Opgelost | Gegronnd | Technische problematiek |

| | | | | |
|------------|------------|------------|-----------|-------------------------|
| 13/02/2019 | 14/02/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 21/02/2019 | 26/02/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting afrekening |
| 15/02/2019 | 15/02/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting afrekening |
| 11/02/2019 | 15/02/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting afrekening |
| 14/02/2019 | 21/02/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting afrekening |
| 3/02/2019 | 11/02/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting factuur |
| 5/02/2019 | 6/02/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting factuur |
| 5/02/2019 | 12/02/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting factuur |
| 7/02/2019 | 11/02/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting factuur |
| 9/03/2019 | 10/03/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 28/03/2019 | 4/03/2019 | Opgelost | Gegron | Technische problematiek |
| 28/02/2019 | 28/02/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 4/02/2019 | 7/02/2019 | Opgelost | Gegron | Technische problematiek |
| 20/02/2019 | 25/05/2019 | Opgelost | Gegron | Technische problematiek |
| 26/04/2019 | 26/04/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting afrekening |
| 10/05/2019 | 1/09/2019 | Opgelost | Gegron | Overlast |
| 24/04/2019 | 24/06/2019 | Opgelost | Gegron | Technische problematiek |
| 19/02/2019 | 22/02/2019 | Opgelost | Ongegrond | Overlast |
| 27/05/2019 | 27/05/2019 | Opgelost | Ongegrond | Overlast |
| 25/06/2019 | 3/07/2019 | Opgelost | Ongegrond | Overlast |
| 24/06/2019 | 3/07/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 18/07/2019 | 19/07/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 11/06/2019 | 14/06/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting afrekening |
| 8/07/2019 | 16/07/2019 | Opgelost | Ongegrond | Overlast |
| 6/08/2019 | 15/12/2019 | Opgelost | Gegron | Technische problematiek |
| 5/06/2019 | 5/06/2019 | Opgelost | Ongegrond | Overlast |
| 2/06/2019 | 1/09/2019 | Opgelost | Gegron | Overlast |
| 30/07/2019 | 2/08/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 22/07/2019 | 26/07/2019 | Opgelost | Ongegrond | Overlast |
| 27/11/2018 | 3/12/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting afrekening |
| 20/11/2018 | 16/01/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting afrekening |
| 8/03/2019 | 10/05/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting afrekening |
| 1/11/2018 | 16/11/2018 | Opgelost | Gegron | Betwisting afrekening |
| 1/08/2019 | 14/08/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting afrekening |
| 3/12/2018 | NVT | Onopgelost | Gegron | Betwisting afrekening |
| 29/05/2019 | 28/06/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting afrekening |
| 14/02/2019 | 5/03/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting afrekening |
| 21/06/2019 | 26/06/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting afrekening |
| 27/06/2019 | 2/07/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting afrekening |
| 1/04/2019 | 16/10/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting afrekening |
| 10/10/2019 | 11/11/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting afrekening |
| 7/03/2019 | 15/03/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting factuur |
| 21/04/2019 | 29/04/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting factuur |
| 30/04/2019 | 22/05/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting factuur |
| 8/07/2019 | 24/07/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting factuur |
| 20/02/2019 | 3/06/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting factuur |
| 25/04/2019 | 4/06/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting afrekening |
| 8/02/2019 | 25/03/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting factuur |

31 klachten bereikten ons via de Gentse Ombudsdienst

| Ontvangen op | Antwoord op | Status | Gegron | Meer informatie |
|--------------|-------------|----------|-----------|-------------------------|
| 12/10/2018 | 18/01/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting factuur |
| 10/01/2019 | 10/01/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 23/01/2019 | 23/01/2019 | Opgelost | Gegron | Technische problematiek |

| | | | | |
|------------|------------|------------|-----------|-------------------------|
| 31/01/2019 | 31/01/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 31/01/2019 | 31/01/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 26/02/2019 | 26/02/2019 | Opgelost | Ongegrond | Overlast |
| 8/03/2019 | 17/04/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting factuur |
| 8/03/2019 | 17/04/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting factuur |
| 3/04/2019 | 8/07/2019 | Opgelost | Gegron | Overlast |
| 22/05/2019 | 22/05/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting factuur |
| 22/05/2019 | 7/06/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 23/05/2019 | 25/05/2019 | Opgelost | Ongegrond | Overlast |
| 14/06/2019 | 2/08/2019 | Opgelost | Gegron | Technische problematiek |
| 19/06/2019 | 12/07/2019 | Opgelost | Ongegrond | Overlast |
| 20/06/2019 | 25/06/2019 | Opgelost | Gegron | Technische problematiek |
| 20/06/2019 | 20/06/2019 | Opgelost | Ongegrond | Overlast |
| 25/06/2019 | 9/07/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting factuur |
| 5/07/2019 | 8/07/2019 | Opgelost | Ongegrond | Overlast |
| 17/07/2019 | 17/07/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 17/07/2019 | 22/07/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 23/08/2019 | 4/09/2019 | Opgelost | Gegron | Overlast |
| 23/08/2019 | NVT | Onopgelost | Gegron | Technische problematiek |
| 29/08/2019 | 29/08/2019 | Opgelost | Ongegrond | Overlast |
| 30/08/2019 | 11/10/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting afrekening |
| 30/08/2019 | 11/10/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting afrekening |
| 10/10/2019 | 11/10/2019 | Opgelost | Ongegrond | Overlast |
| 11/10/2019 | 15/11/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 22/11/2019 | 23/12/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 28/11/2019 | 10/12/2019 | Opgelost | Gegron | Technische problematiek |
| 4/12/2019 | 6/12/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 31/12/2020 | 31/12/2020 | Opgelost | Gegron | Betwisting afrekening |

8 klachten bereikten ons via een professioneel kanaal (OCMW, maatschappelijk werker, advocaat, ...)

| Ontvangen op | Antwoord op | Status | Gegron | Meer informatie |
|--------------|-------------|----------|-----------|-------------------------|
| 20/11/2018 | 22/01/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting afrekening |
| 24/01/2019 | 6/02/2019 | Opgelost | Ongegrond | Technische problematiek |
| 25/01/2019 | 8/02/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting afrekening |
| 4/02/2019 | 4/02/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting factuur |
| 22/03/2019 | 27/03/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting afrekening |
| 29/04/2019 | 3/05/2019 | Opgelost | Ongegrond | Betwisting afrekening |
| 21/05/2019 | 21/06/2019 | Opgelost | Gegron | Technische problematiek |
| 21/08/2019 | 18/09/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting factuur |

22 klachten van huurders bereikten ons via een kabinetsmedewerker, lid van de Raad Van Bestuur of via de Voorzitter

| Ontvangen op | Antwoord op | Status | Gegron | Meer informatie |
|--------------|-------------|----------|-----------|-------------------------|
| 21/01/2019 | 22/01/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting afrekening |
| 28/01/2019 | 28/01/2019 | Opgelost | Gegron | Technische problematiek |
| 6/02/2019 | 7/02/2019 | Opgelost | Gegron | Technische problematiek |
| 7/02/2019 | 7/02/2019 | Opgelost | Ongegrond | Overlast |

| | | | | |
|------------|------------|------------|----------|-------------------------|
| 14/02/2019 | 20/02/2019 | Opgelost | Gegron | Technische problematiek |
| 22/03/2019 | 22/03/2019 | Opgelost | Gegron | Technische problematiek |
| 27/03/2019 | 15/04/2019 | Opgelost | Gegron | Technische problematiek |
| 1/04/2019 | 1/04/2019 | Onopgelost | Gegron | Overlast |
| 2/04/2019 | 15/04/2019 | Opgelost | Gegron | Overlast |
| 2/04/2019 | 15/04/2019 | Opgelost | Gegron | Technische problematiek |
| 24/04/2019 | 25/04/2019 | Opgelost | Gegron | Technische problematiek |
| 25/04/2019 | 29/04/2019 | Opgelost | Gegron | Technische problematiek |
| 28/04/2019 | 29/04/2019 | Opgelost | Gegron | Overlast |
| 30/04/2019 | 30/06/2019 | Opgelost | Gegron | Technische problematiek |
| 13/05/2019 | 15/05/2019 | Opgelost | Ongegron | Overlast |
| 17/05/2019 | 23/05/2019 | Opgelost | Gegron | Technische problematiek |
| 22/05/2019 | 7/06/2019 | Opgelost | Gegron | Betwisting afrekening |
| 28/05/2019 | 29/05/2019 | Opgelost | Ongegron | Technische problematiek |
| 10/06/2019 | 11/06/2019 | Opgelost | Ongegron | Stand van zaken |
| 12/06/2019 | 19/06/2019 | Opgelost | Ongegron | Stand van zaken |
| 24/07/2019 | 26/07/2019 | Opgelost | Ongegron | Technische problematiek |
| 23/12/2019 | 23/12/2019 | Opgelost | Ongegron | Overlast |

Ontvankelijkheid van de klacht: ook indien de voorwaarden voor ontvankelijkheid van de klacht niet worden gerespecteerd beschouwen we de klacht toch oals ontvankelijk. Zo nemen we ook klachten die een zeer beperkte omschrijving van de feiten waartegen zij gericht zijn bevatten mee als ontvankelijk. Onze doelgroep is niet steeds vaardig genoeg om de klacht precies te uiten, doch hier houden we dus geen rekening mee.

Wat we wel toepassen is de regel dat als er een juridische procedure loopt we de klacht als niet ontvankelijk beschouwen en niet mee opnemen in dit overzicht. Ook bij een kennelijke ongegrondheid nemen we de klacht niet mee op in dit overzicht. We merken toch wel veel van dit soort klachten op, omdat het voor de burger en zelfs voor professionele partners niet steeds duidelijk is wie voor een bepaalde materie verantwoordelijk is. Zo ontvingen we in 2019 veel klachten voor sluikstort die echter niet binnen de bevoegdheid van WoninGent vielen, daar het sluikstort op openbaar terrein lag.

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. We passen volgende regel toe: de klacht beschouwen we als afgehandeld als de indiener van de klacht een antwoord heeft gekregen dat de materie afsluit. We volgen dus de richtlijnen van de Ombudsdienst "klacht vervalt als klager tevreden is". Zijn er achteraf nog bijkomende administratieve handelingen, dan tellen we de termijn om deze tot een goed einde te brengen niet mee.

Is een **klacht gegron** of **ongegron**? Vaak is ook dit voor interpretatie vatbaar. In feite kan je elke klacht als gegron 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 ongegron, kan vermeden worden. We hanteren de criteria om de gegronheid van een klacht te beoordelen dus eerder ruim.

Onderwerp van de klachten

- Klachten betreffende de technische staat van de woning of het gemeenschappelijke deel: 59
- Klachten betreffende herstelfacturen 21
- Klachten betreffende afrekeningen 29
- Klachten betreffende overlast (van een buur of in de gemeenschappelijke ruimte) 26
- Klachten betreffende de manier waarop WoninGent zijn (kandidaat)huurders informeert 5

Vergelijking met voorgaande jaren

- 2014: 316 klachten , waarvan 183 gegron

- 2015: 189 klachten, waarvan 96 gegrond
- 2016: 145 klachten, waarvan 64 gegrond
- 2017: 184 klachten, waarvan 133 gegrond
- 2018: 166 klachten, waarvan 98 gegrond
- 2019: 140 klachten, waarvan 70 gegrond

Het absolute aantal klachten in 2019 daalt, ook het aantal gegronde klachten daalt.

Na de stijging in 2017 van het aantal gegronde klachten (door o.a. een verandering in de criteria die we hanteren voor categorisering van de klachten) zien we in 2019 een verdere daling.

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. Ook de criteria voor beoordeling van klachten zijn voldoende duidelijk en gekend aan de personen die zich met klachtenbehandeling en registratie bezig houden. We baseren ons sinds 2016 vooral op “Huurrecht - sociale huur 2011, Annemarie Hanselaer en B. Hubeau” en de congruentie in de cijfers en het scoren van klachten is gerealiseerd.

In 2019 had WoninGent zich voorgenomen de klachtenprocedure over te hevelen van de afdeling Bewonerswerking naar een cel binnen de afdeling Interne Werking, een cel die eerder ondersteunende diensten biedt en weinig operationele taken opneemt. Op die manier zou de hoedanigheid van de klachtenbehandelaar (niet betrokken bij de klacht, ook niet als afdelingshoofd, de onafhankelijkheid moet gegarandeerd zijn) verder in lijn gebracht worden met de vormvereisten voor een goed klachtenbehandelingsproces. Door omstandigheden is deze verandering echter nog niet volledig gerealiseerd. Het is realistisch om te zeggen dat deze verandering in de eerste helft van 2020 zal worden afgerond. We zien er echter op toe dat de overdracht dusdanig gebeurt dat de congruentie van de klachtenregistratie die sinds 2017 is opgezet gegarandeerd blijft.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Ondanks de moeilijke start van het jaar 2019 zien we toch een afname van het aantal klachten.

WoninGent startte het jaar in de nasleep van de verhoogde persaandacht rond de ongeschiktheden. Veel huurders zagen zich hierdoor gemotiveerd om in de pen te kruipen en vaak onrealistische eisen (of verwachtingen) ten overstaan van WoninGent te uiten.

We merkten een duidelijke toename van dergelijke “eisende” mails in onze centrale mailbox ikhebeenvraag@woningent.be

Veel van deze mails betroffen

- Een vraag tot verhuis. Een aantal huurders signaleerden ons, vaak voor de eerste keer, één of ander defect aan hun woning en eisten op basis hiervan een verhuis. Het gaf onze technische diensten heel wat meer werk, maar anderzijds merkten we ook dat veel van deze meldingen eerstelijnsmeldingen waren die huurders ons nooit voordien meldden. Om de toename in technische meldingen weg te werken zetten we in het tweede kwartaal van 2019 een actie op om versneld een aantal meldingen weg te werken. Een kleine 600-tal meldingen werden in twee weken aangepakt. Deze actie droeg zeker en vast bij tot de uiteindelijke daling van klachten die we mochten noteren in 2019.
- Een waarschuwing van de huurder dat hij niet zou betalen, zij het de huur, een herstellfactuur of verbruiken. Wij hebben hier telkens op een correcte manier op geantwoord, de huurders wijzende op hun plichten. Een aantal huurders trokken uiteindelijk toch naar de (Gentse) ombudsdienst, vooral rond betwistingen van een herstellfactuur. Huurders werden echter correct geïnformeerd dat ook zij verplichtingen hebben voor het onderhoud van de woning.
- Een eis dat WoninGent één of andere vorm van overlast zou oppakken. De vermeende slechte werking van WoninGent werd door huurders aangegrepen om allerlei vormen van overlast bij WoninGent aan te klagen. De aanwezigheid van daklozen, geluidsoverlast van de burens “waar WoninGent al jaren niets aan heeft gedaan”, ... maar vooral de aanwezigheid van sluikestort in de wijk bleek een bron van ergernis.

De campagne die WoninGent in 2018 had opgestart (meer communicatie rond de verwachtingen die huurders hebben in WoninGent, meer aanwezigheid in de wijken) wierp echter haar vruchten af en we konden het tij vrij snel keren. Het bleef bij de vele contactnames door huurder vaak bij een eerste melding waar WoninGent correct op reageerde of afdoende op antwoordde. We merken ook een duidelijke meerwaarde van onze lokale aanwezigheid in bepaalde wijken. Zo nam het aantal klachten van de wijk “Watersportbaan” significant af sinds de opening van “Het Eiland”, het wijklokaal waar onze wijkmonitor zijn vaste stek heeft. Ook in de wijk Rabot hebben we een dergelijk lokaal, en ook daar zien we dat we ontevredenheden van huurders vaak in eerste lijn capteren en tijdig reageren. In de wijk Rabot is er ook een sterke vrijwilligerswerking, ontstaan tijdens de verhuis van de laatste Rabottoren, 146 gezinnen. Dat draagt ongetwijfeld ook bij aan minder klachten. Tenslotte

wijzen we er ook op dat de technische diensten van WoninGent ('Gebouwenwerking') in 2018 een aantal grote veranderingen ondergingen, onder andere een gebiedsgerichte werking werd geïmplementeerd, naast een update van de software. In 2019 plukken we daar duidelijk de vruchten van, en we hopen in 2020 dat deze effecten verder bijdragen tot een verdere daling van de klachten.

In het laatste kwartaal resulteerde een verhoogde controle van de werken om tot een verhuurklaar pand te komen in een betere kwaliteit van de effectief opgeleverde verhuurklare panden. In 2020 zal onderzocht worden hoe de kwaliteit bij effectief opgeleverde verhuurbare panden op een meer procesmatige wijze kan gegarandeerd kan worden, waardoor de ad hoc benadering van verhoogde controle kan afgebouwd worden.

We zijn er in 2019 in geslaagd voldoende interne bewustwording te creëren rond een proactieve aanpak inzake communicatie, zeker indien het technische pannes betreft die meerdere huurders treffen (een liftpanne bijvoorbeeld) of indien het de bestrijding van onhygiënische toestanden aangaat. Zo merkten we in het laatste kwartaal van 2019 een duidelijke toename van het aantal infestaties door bedwantsen. Dit fenomeen gaf echter geen aanleiding tot een stijging van het aantal klachten omdat WoninGent een duidelijke policy hierrond uitwerkte, inclusief het opzetten van nodige communicatie met de bewoners bij een infestatie. We merken duidelijk dat de onvrede bij huurders afnam door een tijdige informatie, die we meer en meer digitaal doen (snel) gevolgd door een schriftelijke communicatie indien nodig.

De daling in het aantal klachten gaat ook samen met een daling van het aantal bezoekers aan onze centrale balie in de Kikvorsstraat:

- 2017: 12.063 bezoekers
- 2018: 10.935 bezoekers
- 2019: 8.984 bezoekers

De inzet op digitale, lokale en proactieve communicatie heeft een duidelijk positief resultaat.

Ten slotte willen we nogmaals benadrukken dat onze website een steeds grotere rol gaat innemen om onze huurders tijdig te informeren. Zo verwijzen we naar de informatiecampagne die we hebben opgezet voor onze huurders rond de verandering van het KSH en de impact op de huurprijzen. Het is duidelijk dat we door deze campagne, door het tijdig informeren van andere actoren zoals het OCMW, de Woonwijzer, de dienst Wonen, ... veel klachten hebben voorkomen. Negatieve reacties van huurders die WoninGent verwijten de huurprijs te hebben opgetrokken bleven uit. Huurders die toch een klacht wilden indienen vroegen in hun mail of telefoon vaak expliciet naar de contactgegevens van de Vlaamse Ombudsdienst.

Verdere verbeteringen

Ondanks alles staat er nog heel wat open voor verbetering.

Niet in het minst voor onze aanpak van de klachtenprocedure zelf. Na een eerste opfrissing van de procedure in 2016 en de uitbouw van een digitale poot om de bereikbaarheid te verhogen was het plan om de klachtenbehandeling in 2019 over te dragen naar onze afdeling Interne Werking. Door de gestegen werklast ten gevolge van de verhoogde persaandacht is dit echter uitgesteld naar 2020. Het project om de overdracht te realiseren is in volle gang maar kwam nog niet tot een conclusie. We plannen dit voor het eerste semester van 2020. Ook de samenwerking met de Gentse Ombudsdienst kwam in 2019 aan bod en initiatieven om de dossiers eenvormiger aan te pakken (werkwijze Gentse en Vlaamse Ombudsdienst, aanpak Woningent klachtenbehandelaar) lopen.

Verder neemt WoninGent zich voor de aanwezigheid in de wijken verder te verhogen. Naast bestaande lokalen in de wijken Nieuw Gent (voor de verhuis van het appartementsgebouw "Saturnus"), het Rabot, de Watersportbaan en de Sint-Bernadettewijk plannen we lokalen in de wijken Bloemekenswijk en een meer permanente aanwezigheid in het centrum, waar we voorlopig enkel op bepaalde aanwezig zijn in een lokaal gedeeld met de stadsdiensten. We merken ook dat de wijkmonitoren die deze lokalen bemannen veel meer huurdersverwachtingen of vragen opvangen in eerste lijn, met vaak een verdubbeling van het aantal zitdagbezoekers tot gevolg. Dit zorgt echter voor een toegenomen werklast bij onze wijkmonitoren die voldoende moeten worden ondersteund. Het vraagt een interne inspanning tot ontwikkeling van meer flexibiliteit bij onze medewerkers van Bewonerswerking. We moeten zien dat deze niet gaat ten koste van de kwaliteit van het opgeleverde werk. Vooralsnog evolueert ons aantal verhaalrecht-dossiers in de goede richting:

- 2017: 36 verhaalrecht-dossiers waarvan 14 gegrond
- 2018: 29 verhaalrecht-dossiers waarvan 5 gegrond
- 2019: 26 verhaalrecht-dossiers, waarvan 5 gegrond
 - 3: onterechte registratie als weigering van een aanbod
 - 2: onterechte schrapping wegens laattijdige reactie op actualiseringsbrieven

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: WoonAnker Waas
Eva Reynaert - eva@woonankerwaas.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 20 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 19 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 19 |
|-----------------------------------|----|

| | |
|------------------------------------|----|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 17 |
|------------------------------------|----|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019

1. Bovenbuur meldt overlast van onderbuur. Voornamelijk heel luide muziek en luide stemmen tot een stuk in de nacht. De bovenbuur heeft jonge schoolgaande kinderen en de echtgenoot werkt met de nachtschift. De onderbuur is zwak begaafd en heeft een zeer luide stem. Hij kan niet stil praten en roept altijd. De sociale dienst is reeds meerdere malen bij de onderbuur langs geweest. Nadien is het voor een tijdje rustig maar aan zijn stem valt niets te doen. Ook de moeder van de onderbuur wordt regelmatig ingeschakeld om haar zoon op zijn op zijn plichten te wijzen.
Sommige problemen kunnen niet opgelost worden, enkel onder controle gehouden worden door regelmatige huisbezoeken te doen.
2. Huurder gaat niet akkoord met de te betalen huurlasten. Hij wordt uitgenodigd op kantoor om alles te overlopen. Uiteindelijk blijft hij bij zijn standpunt en weigert een deel van de huurlasten te betalen.
Sommige huurders zijn niet voor rede vatbaar.
3. Huurster klaagt over scheuren en barsten in haar appartement, ze heeft schrik dat het duplex-appartement gaat inzakken. Technische dienst gaat samen met de architect ter plaatse en stelt vast dat er geen gevaar is. De scheuren worden afgetekend en opgevolgd. Huurster gaat niet akkoord met het rapport van de architect en trekt naar de rechtbank.
Zaak is lopende.
4. Huurder klaagt over vochtproblemen in de woning. De keukenboiler is stuk gegaan waardoor het water tot in de woonkamer loopt en de parket beschadigd is. De keukenboiler werd gerepareerd en de schade aan de parket werd door haar verzekering vergoed. Bij een bezoek met architect ter plaatse wordt vastgesteld dat de muurisolatie op de slaapkamer is losgekomen waardoor dit mogelijks condensatie heeft veroorzaakt op het plafond in de woonkamer. De isolatie is hersteld. Dakpannen werden terug goed gelegd.
Het is vaak zeer moeilijk om de oorzaak te vinden van vochtproblemen.
5. Huurder meldt enkele gebreken in de gemeenschappelijke delen alsook enkele gebreken in het appartement. Zij nodigt iemand van de technische dienst uit om haar appartement te bezichtigen. Medewerker van de TD is ter plaatse geweest en heeft de problemen opgelijst. Alle herstellingswerken werden uitgevoerd.
6. Huurster klaagt over het feit dat haar boiler niet naar behoren werkt. Het water wordt onvoldoende warm en de ketel valt soms uit. Ze heeft contact opgenomen met de techniker maar die komt niet langs. De shm neemt contact op met de techniker en deze bevestigt op mail dat hij de huurster al drie keer heeft gebeld om een datum af te spreken maar dat ze niet te bereiken is en dat ze ook niet terugbelt. Tevens meldt ze overlast in de blok. Wat de overlast in de blok betreft, hiervan is de shm op de hoogte. Er worden dan ook regelmatig huisbezoeken gedaan bij de huurder die de overlast veroorzaakt.
Vaak is de klager moeilijk of niet te bereiken waardoor er geen afspraken kunnen gemaakt worden. Worden ze gemaakt is de klager vaak net weg gemoeten zodat de techniker opnieuw moet langskomen.
7. Huurster schrijft een brief aan Toezicht waarin ze vermeldt dat de medewerkers van de shm haar niet met rust laten en haar dwingen om te muteren naar een kleinere woning/appartement. De huurster heeft in eerste instantie zelf gevraagd om te muteren maar is blijkbaar ondertussen van gedacht veranderd. Huurster weigert om haar documenten voor de actualisatie binnen te brengen en wordt geschrapt als kandidaat.
Met mevrouw valt vaak niet te spreken en is vaak niet voor rede vatbaar. Zij is zeer wispelturig en vliegt soms uit het niets uit tegen de medewerkers van de shm.
8. Een eigenaar meldt dat een huurster van de shm de woning niet effectief bewoont. Zij woont met haar twee kinderen in Nederland bij de vader van haar jongste kind. Haar moeder woont officieel bij haar in de woning van de shm. Deze laatste heeft haar vriend in huis genomen, hij is ook Nederlander en heeft in Nederland een eigendom.

Deze feiten worden doorgegeven aan de wijkagent die op zijn beurt een onderzoek opstart. Hij stelt vast dat de huurster en haar kinderen inderdaad de woning niet effectief bewonen en laat de vrouw met haar 2 kinderen ambtshalve schrappen. De shm start een rechtszaak en verliest deze zaak omdat het verslag van de politie niet in het dossier zit. De shm gaat in beroep. PV nummer wordt opgevraagd bij de politie.

De zaak is nog lopende.

Zowel de shm als de advocaat zijn verbaasd dat de huurder de woning mag blijven bewonen ondanks het feit dat de wijkagent de vrouw en de twee kinderen ambtshalve heeft laten schrappen.

9. Huurder krijgt een factuur voor het vernieuwen van de keukenkraan. Hij weigert om deze te betalen. Hij verwijst naar art.1719 en 1720 die stellen dat de herstellingen gedurende de duurtijd van de huur door de verhuurder moeten worden uitgevoerd.
De werken zijn uitgevoerd door de shm dewelke deze kosten doorrekent aan de huurder. De huurder was hiervan vooraf over ingelicht.
De huurder verandert niet van gedacht. Factuur blijft openstaan.
Lopende
10. Huurster klaagt over het feit dat er, na het vervangen van de cv ketel, muizen zitten in haar appartement. Ze klaagt tevens over het feit dat de burens niet vriendelijk zijn tegen haar.
Shm ziet het verband niet tussen het vernieuwen van de ketel en de muizen en meldt de huurster dat ze muizenvallen moet zetten.
De burens zijn inderdaad niet vriendelijk tegen haar omdat mevrouw al jaren zelf voor overlast zorgt. Mevrouw heeft zich bekeerd tot de Islam en gaat hier met tijden zeer ver in. Huurster wordt door haar nieuwe gemeenschap vaak onder druk gezet.
11. Huurster heeft klachten over de woning. Er staat water in de kelder, er komt tocht door de ramen, op zolder komt de isolatie los, het raam van de keuken gaat niet volledig open omdat de lichtbak in de weg hangt. De lichtbak heeft mevrouw overgenomen van de vorige huurder.
De kelder zal waterdicht gemaakt worden, de rubbers van de ramen worden nagekeken en de bedoeling is dat in de nabije toekomst de daken op gans de wijk worden vernieuwd.
12. Een niet huurder van de shm meldt dat zijn ex-vrouw, huurster van de shm, een eigendom heeft in het buitenland meer bepaald in Oekraïne.
Shm zal in het kort verschillende organisaties uitnodigen dewelke reeds voor andere shm's onderzoeken hebben gedaan naar buitenlandse eigendommen.
13. Huurster vraagt om terugbetaling van de door haar geplaatste inloopdouche (2017) omdat in de loop van 2020 de renovatiewerken starten in haar wijk waarbij o.a. de badkamer wordt vernieuwd.
De shm kan hier geen gevolg aangeven omdat de raad van bestuur destijds de goedkeuring heeft gegeven maar duidelijk vermeld heeft dat de kosten volledig ten hare late zijn. Huurster ging hiermee akkoord en heeft het akkoord ook ondertekend. Mevrouw heeft een tussenkomst gekregen van het VAPH en het saldo heeft ze zelf betaald.
14. Huurster klaagt over de onderburens die te veel lawaai maken. De zoon van de onderbuur zingt iedere dag door een microfoon en met versterker.
Voor de shm is dit een gekend probleem. De huurders bidden en zingen tot kot in de nacht. Steken het ook niet zo nauw met het buiten zetten van de afvalzakken, papier en karton.
SD is bij de huurders langs geweest en heeft nogmaals afspraken gemaakt. De micro én versterker mogen niet meer gebruikt worden. Afwachten of er nog klachten binnen komen.
15. Huurder meldt een reeks van gebreken aan de woning. Technische dienst gaat ter plaatste en doet controle van de woning. De gebreken, dewelke niet in het renovatieproject zitten, worden hersteld de andere worden volledig aangepakt tijdens de renovatie in 2020.
16. Eigenaar meldt dat er problemen zijn met het dak van de buurman (woning van de shm). Technische dienst gaat ter plaatse en meldt dat het dak volledig wordt vernieuwd.
17. Huurder meldt dat het stuk grond naast zijn woning niet onderhouden wordt. Technische dienst gaat ter plaatse en geeft de aannemer opdracht om het stuk grond op te kuisen en te onderhouden.

18. Huurder meldt reeks van technische klachten. Technische dienst gaat ter plaatse voor nazicht van de woning en meldt dat alle gebreken worden opgelost tijdens de renovatie in 2020.
19. Huurder heeft problemen met de verwarming. Heeft de firma gebeld maar ze kunnen niet direct komen. Wij melden hem dat ze op de planning staan en dat ze geduld moeten hebben.
20. Anonieme klacht. Melder meldt dat een huurster van de shm een schoonheidssalon heeft in haar woning.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: Woonhaven Antwerpen
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
 Liesbeth Heijens & Nancy Geerts - klachten@woonhaven.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|---------------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 804 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 522 |

| | |
|--|----------|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | (86) 113 |
|--|----------|

| | |
|---|----------|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | (40) 438 |
|---|----------|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Dit verslag is gebaseerd op de gegevens van de periode van **1 januari 2019 tot en met 31 december 2019**.

In 2019 ontving de dienst Klachten in totaal 804 klachten, vragen en meldingen via verschillende kanalen. Na analyse hebben we 522 van deze groep geregistreerd als ontvankelijke klachten, dat is 64%.. De overige 36% zijn geregistreerd als vragen en meldingen en verder opgevolgd door de betrokken diensten.

Als we de 522 ontvankelijke klachten verder bekijken, dan komen we tot deze verdeling:

- 391 (75%) technische klachten
- 80 (15%) administratieve klachten
- 51 (10%) klachten aangaande het samenleven in onze gebouwen

Vergeleken met de voorbije jaren geeft dat volgende tabel. Goed om weten: het grote verschil tussen 2017 en 2018 heeft te maken met nieuwe duidelijke afspraken en een uniforme werkprocedure binnen de klachtendienst, het wegwerken van onderrapportering, de toegenomen mondigheid van onze huurders en de aandacht die we in onze communicatie besteden aan onze klachtendienst.

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Vershil |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------------|
| Technisch | 116 | 140 | 257 | 391 | +134 |
| Administratief | 28 | 78 | 77 | 80 | +3 |
| Leefbaarheid | 32 | 50 | 56 | 51 | -5 |
| Ontvankelijk | 176 | 268 | 389 | 522 | +133 |
| Onontvankelijk | 34 | 18 | 260 | 282 | +22 |
| Totaal | 210 | 286 | 649 | 804 | +155 (+23%) |

In totaal beschouwen we 92% van alle ontvankelijke klachten als deels of volledig opgelost. Hoe zit het dan met de 44 klachten die we als niet opgelost of niet oplosbaar beschouwen? Daarbij zitten een groot aantal terugkerende klachten. Als we de meervoudige meldingen eruit filteren, spreken we nog over **23** niet opgeloste klachten. De helft daarvan zijn technische problemen die lang aansleepten en waar Woonhaven vaak afhankelijk was van externen om tot een oplossing te komen. De andere klachten zijn samenlevingsproblemen waarbij een oplossing niet altijd gemakkelijk te vinden is en in sommige gevallen een lang proces vergt van begeleiding van bewoners die voor overlast zorgen of het opbouwen van een dossier om een probleemhuurder, als begeleiding tot niets leidt, op te zeggen.

We hebben na onze beoordeling in totaal **199** (dat is 38%) als (deels) gegrond beschouwd.

Procentueel is dat in verhouding tot ons klachtenrapport van 2018, waarbij we 36% als gegrond verklaarden. Kijken we hier opnieuw naar de opsplitsing, dan krijgen we dit resultaat op het totaal van 199:

- 159 (80%) gegronde technische klachten
- 8 (4%) gegronde administratieve klachten
- 32 (16%) gegronde klachten aangaande het samenleven in onze gebouwen

De drie grootste groepen binnen de **technische klachten** zijn klachten over de woonkwaliteit (13), over

nieuw opgeleverde gebouwen (35) en over het onderhoud van de woning (92 klachten). In die laatste groep wordt de top drie gevormd door verwarmingsproblemen (16), problemen met de sanitaire installaties (17) en liftproblemen (20). Bij de liftproblemen gaat het over aanhoudende problemen met de liften. Andere categorieën binnen de klachten die te maken hebben met het onderhoud van de woning, zijn klachten over de afrekening van de plaatsbeschrijving, het werk dat externe aannemers hebben gepresteerd in een woning, de dienstverlening van onze planning of een dispuut op vlak van verzekeringen na schade.

De 8 gegronde **administratieve klachten** gaan over de huurprijzen, huurlasten of het betalen van huurachterstal of over ongediertebestrijding. De 32 gegronde **leefbaarheidsproblemen** die zijn aangebracht gaan over overlast, meestal veroorzaakt door burens, soms door hangjongeren, uitzonderlijk door zwerfvuil of duiven.

We kijken in onze analyse ook altijd naar wie de afzender is en hoeveel klachten via externe erkende ombudsdiensten (ic Vlaamse Ombudsdienst, Antwerpse Ombudsvrouw, Huurdersbond) worden aangeleverd. Als we kijken naar de vergelijking tussen 2018 en 2019 dan krijgen we volgend resultaat:

| | 2018 | 2018 (%) | 2019 | 2019 (%) |
|---------------------------|------|----------|------|----------|
| Vlaamse Ombudsdienst | 9 | 2 | 9 | 2 |
| Antwerpse Ombudsvrouw | 108 | 28 | 138 | 26 |
| Huurdersbond | 25 | 6 | 33 | 6 |
| Via klachten@woonhaven.be | 94 | 24 | 92 | 18 |
| Via de website | 91 | 23 | 156 | 30 |
| Via brief | 34 | 9 | 47 | 9 |
| Interne melding | 20 | 5 | 47 | 9 |
| Andere | 8 | 2 | | |
| totaal | 389 | 100 | 522 | 100 |

We zien dat in 2019 meer mensen de weg naar onze website hebben gevonden om een klacht in te dienen, wat we alleen maar kunnen aanmoedigen. Net zoals in 2018 blijft ook de Antwerpse Ombudsvrouw een belangrijk kanaal voor huurders om een klacht in te dienen bij Woonhaven.

Tot slot is ook de antwoordtermijn belangrijk. Klachten moeten binnen de 45 kalenderdagen beantwoord worden. De gemiddelde antwoordtermijn voor alle 522 ontvankelijke klachten in 2019 bedroeg 22 kalenderdagen. Wanneer we kijken naar de wettelijke termijn van 45 kalenderdagen, dan zien we dat in totaal 35 klachten (7%) laattijdig zijn beantwoord, gemiddeld kwam het antwoord 11 dagen later. De meeste van deze klachten (namelijk 23) vinden we terug in het eerste kwartaal van 2019 te verklaren door een grote hoeveelheid klachten en een nieuwe werking die nog niet alle medewerkers zich eigen hadden gemaakt. Als we dit resultaat van 35 laattijdige klachten afzetten tegenover het jaar ervoor, dan zien we dat 36 klachten in 2018 te laat zijn beantwoord, of negen procent.

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 voorjaar van 2019 stelden we vanuit de klachtendienst een toename vast van het aantal klachten over de afrekening van de plaatsbeschrijving. Meer huurders kregen hogere afrekeningen na

hun verhuis. Intern was de procedure aangepast wat leidde tot meer aanrekenen van kosten aan de huurders. Dat was een terechte aanpassing, alleen ontbrak het soms aan de nodige bewijslast. Daarom is de procedure herbekeken en wordt er meer aandacht besteed aan het aanleggen van goede bewijslast bij dergelijke dossiers. Een andere vaststelling die vanuit de klachtendienst werd gedaan, is dat technici van Woonhaven hun werkbonden niet altijd correct invulden, wat tot verwarring leidde. De afspraken met de technici werden dan ook opnieuw op punt gesteld. Daarnaast zijn er wel wat discussies geweest met huurders die een kost moesten betalen omdat ze niet thuis waren. In de zomer van 2019 hebben we dan ook sms-notificatie ingevoerd om huurders op voorhand te verwittigen dat we komen en als bevestiging voor hun afspraak.

Tot slot is de klachtendienst eind 2019 gestart met bemiddeling. In twee concrete dossiers (lang aanslepende technische problemen & discussie over een tuinafscheiding) zijn we ter plaatse gegaan om de situatie in te schatten en op basis daarvan oordeel te vellen. Het technisch probleem wordt in de loop van 2020 opgelost, aan de huurders heeft de klachtendienst mingenot laten toekennen. En in het kader van de tuinafscheiding is er een voorstel gedaan waarop de huurders nog niet hebben gereageerd. Voor 2020 gaan we onze werking verder aanpassen en meer structureel inzetten op bemiddeling.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

| |
|---|
| Naam van uw maatschappij: Woonpunt Mechelen Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Niki Verstraeten - niki.verstraeten@woonpuntmechelen.be |
|---|

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|----------------------------------|--------|
| Totaal aantal officiële klachten | 6 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 6 |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 1 |
|-----------------------------------|---|

| | |
|------------------------------------|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 6 |
|------------------------------------|---|

2. Klachtenbeeld 2019

In 2019 behandelde Woonpunt Mechelen 6 officiële klachten van huurders. Deze klachten werden behandeld volgens het geldende klachtendecreet.

Twee klachten handelden over het (onterecht) **aanrekenen van een factuur aan de huurder**. Woonpunt Mechelen heeft echter sinds enkele jaren 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 de afhandeling zijn dossier, kan hij of zij terecht bij de klachtencoördinator van Woonpunt Mechelen.

Om het globale klachtenbeeld toch nog **nauwkeuriger** te kunnen schetsen, geven we mee hoeveel **betwistingen** er in 2019 werden ingediend. Door de procedure betwistingen, hoeft een melding dus niet altijd tot een officiële klacht te leiden:

- Aantal betwistingen facturen werken uitgevoerd door **eigen personeel**:
 - 31 betwistingen, waarvan 15 gecrediteerd
- Aantal betwistingen facturen werken uitgevoerd door **externen**:
 - 11 betwistingen, waarvan 5 gecrediteerd

In 2019 hebben bijgevolg twee huurders de stap gezet naar een officiële klacht en contact opgenomen met de klachtencoördinator. In één geval leidde dit alsnog tot het crediteren van de factuur. In het andere geval werd de factuur terecht aangerekend en diende de huurder de factuur te betalen.

De overige 4 officiële klachten handelden over volgende onderwerpen:

- **Procedure onderbezetting:** de huurder begreep de eerdere communicatie hieromtrent niet goed, waardoor hij het ander beeld had van de situatie dan ze in werkelijkheid was. In het klachtetraject werd daarom de procedure onderbezetting nogmaals met de huurder overlopen, zodat alles duidelijk werd.
- **Huurprijs 2019:** een huurder was niet tevreden over de berekeningswijze van zijn nieuwe huurprijs. Ook hier hebben we de wettelijke berekeningswijze verder toegelicht, maar ook de huurprijsberekening nogmaals nagekeken. We kwamen hier tot de conclusie dat alles correct werd opgesteld.
- **Defecte ketel:** een huurder liet in een klacht weten het al maanden zonder verwarming en warm water te moeten stellen. Na een intern onderzoek bleek dat er inderdaad al verschillende weken geen verwarming of warm water was, maar dat gemaakte afspraken steeds door de huurder geannuleerd werden om diverse redenen. Hier werd in de klachtenprocedure gewezen op de medeverantwoordelijkheid van de huurder om geplande afspraken te laten plaatsvinden. Bovendien plande Woonpunt Mechelen zo snel mogelijk een nieuwe afspraak in. Uiteindelijk konden we vervolgens binnen een redelijke termijn een afspraak met de huurder inplannen zodat de ketel hersteld kon worden.
- **Huurschatter 2020:** Eind 2019 ontvingen we een eerste klacht over het nieuwe schattingsmodel van Wonen-Vlaanderen voor de huurprijsberekening. Om er zeker van te zijn dat de parameters in de schattingstool correct werden ingegeven, brachten we een bezoek ter plaatse bij de betrokken huurder. Dit om de staat van de woning te controleren en ook om de huurder alle belangrijke informatie omtrent de wijzigingen huurprijsberekening 2020 mondeling door te geven. We bezorgden de huurder eveneens een infofiche over de huurprijs van zijn woning. Na onderzoek, bleken alle parameters volgens Woonpunt Mechelen correct in de huurschatter ingegeven te zijn. Niet alleen de schattingstool, maar ook het inkomen van de huurder lag aan de basis van zijn hogere huurprijs in 2020. Deze huurder dienden we door te sturen naar de Vlaamse Ombudsdienst aangezien hij zich niet kon verzoenen met de gegevens die voortvloeien uit de huurschatter. Tot op heden hebben we geen verdere informatie omtrent dit dossier ontvangen.

Daarnaast ontving Woonpunt Mechelen nog een 5-tal 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 de vragen het Agentschap Wonen-Vlaanderen afdeling Toezicht, werden niet in dit overzicht van klachten opgenomen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Woonpunt Mechelen blijft verder inzetten op haar dienstverlening en interne structuur. 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.

Vanaf 2020 zullen we ook standaard een overzicht van de betwistingen facturen bij de diensten Contractors en Herstellingen samen met de klachten vanuit het Agentschap Wonen-Vlaanderen afdeling Toezicht mee opnemen in onze rapportering. Dit, zoals eerder aangehaald, om ons klachtenbeeld nog globaler te kunnen rapporteren en hier desgevallend lessen uit te trekken ter verbetering van onze dienstverlening.

Woonpunt Mechelen gaat graag verder aan de slag met de informatie die jaarlijks wordt meegedeeld tijdens de klachtenevenementen georganiseerd door de Vlaamse Ombudsdienst. Zo nemen we de 12 aanbevelingen voor een oplossingsgerichte klachtenbehandeling zeker ter harte. Tot slot zullen we in onze klachtenbehandeling steeds blijven werken naar bemiddeling en oplossingen, hetgeen ook door Vlaanderen wordt aangemoedigd.

Klachtenrapportage 2019

Naam van uw maatschappij: Woonpunt Zennevallei

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Marilyn Devogeleer

marilyn.devogeleer@wpz.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 169 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 106 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 32 |
|-----------------------------------|----|

| | |
|------------------------------------|-----|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 165 |
|------------------------------------|-----|

1/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 07/01/2019

Type klacht: Herstellingen

Huurder heeft klachten over een herstelling die niet naar wens is uitgevoerd. Na een melding van een lek aan de afvoer van de wasmachine, is WPZ langs geweest. Volgens huurder zijn de wasmachine en de droogkast verplaatst door medewerkers van WPZ en hebben ze niets opgeruimd. Huurder vraagt of WPZ deze toestellen kan terugplaatsen en de zaken terug kan herstellen. Huurder wenst ook excuses van WPZ omtrent de onbeschofte aanpak waarmee hij geconfronteerd werd. Als gevolg van deze klacht gaat WPZ de volgende dag langs bij betrokkene.

08/01/2019 = WPZ gaat langs bij betrokkene:

Betrokkene was zeer onbeleefd tegenover de medewerkers van WPZ. Er werd aan betrokkene meegedeeld dat de toevoer van het water voor de wasmachine heeft gelekt en de droogkast niet op de wasmachine mag teruggeplaatst worden. WPZ heeft correct en gepast gereageerd en was zeker niet onbeschoft zoals huurder beweert. Ten aanzien van WPZ is deze klacht dan ook ongegrond. Geen verdere klachten ontvangen.

2/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 15/01/2019

Type klacht: Leefbaarheid

Huurder heeft klachten over luidruchtige burens. Sinds oktober 2018 heeft betrokkene geen rustige nachten meer en kan niet meer slapen wegens de geluidsoverlast. Er wordt tot 5u 's morgens met stoelen geschoven, hoort steeds draaiende wasmachines, luidruchtig gepraat, geroep, luidruchtige seks, Huurder kan deze situatie niet meer aan en vraagt naar een oplossing.

WPZ probeert de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede oplossing te brengen. Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond.

Een medewerker van de klantendienst ging langs bij de burens op 18/03/2019. De klachten werden weerlegd door de burens. Het dossier is echter gekend op de klantendienst, er kwamen reeds eerder klachten binnen omtrent nachtlawaai. De huurders werden aangemaand het stiller te houden in de woning. WPZ Mocht nadien geen nieuwe klachten ontvangen.

3/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 22/01/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt een klacht na verbouwingswerken uitgevoerd in de woning van schoonouders/ouders. WPZ heeft verbouwingswerken gerealiseerd in duplexwoningen. De volledige cv-installatie werd vernieuwd. Mazoutketels werden vervangen door gasketels. Betrokkene vraagt opkuis van de woning na deze werken en meldt dat tijdens deze werken een kast zou beschadigd zijn en vraagt van WPZ een vergoeding.

WPZ gaat langs bij huurders op 23/01/2019 om de situatie te gaan bekijken en te bespreken. Als gevolg van ons bezoek stuurt WPZ volgend antwoord via mail op 30/01/2019:

Beste,

We betreuren dat u als enige negatieve ervaringen heeft met de verbouwingswerken. Daarbij willen we benadrukken dat we reeds meermaals ingegaan zijn op uw vragen.

Een eerste maal was hier bij ons aan de balie van WPZ zelf. Een tweede maal was vorige week woensdag 23/01/2019. Toen zijn wij langs geweest op de xxx.

Wij zijn toen de mogelijke problemen gaan vaststellen, zijnde vuil achtergelaten woning en barst in plint van de klerkast.

De zoon zei dat de woning reeds helemaal opgekuist werd en van de vuil achtergelaten woning dus niet veel meer te merken was.

Via de firma xxx kregen wij te horen dat op het verdiep gewerkt werd op kousen, dit ten einde bevuilding tegen te gaan/beperken.

Wat betreft de kast, vroeg de zoon om een vergoeding/tegemoetkoming van 200 euro. Dit omdat de plint onderaan gebarsten is door het, volgens hem, verplaatsen van de kast door onze onderaannemer.

We willen er u wel op wijzen dat onze onderaannemer uitdrukkelijk voorafgaand verwittigd had dat de werken zouden uitgevoerd worden en dat dus alles op zij moest gezet worden door de huurder.

Daar dit vermoedelijk in dit geval niet gebeurd was, heeft onze onderaannemer dit zelf gedaan.

De schade aan de plint (barst) zou volgens de zoon een grote instabiliteit van de kast veroorzaken. Wat wij ten zeerste betwijfelen. Om die reden zal WPZ ook niet tegemoetkomen in de kosten.

Tot slot werd er ons gezegd dat uw schoonouders niet op voorhand wisten wanneer de werken zouden worden uitgevoerd. Dit dienen we ten stelligste tegen te spreken. Wij zijn zelf langs gegaan op elk adres om de huurders op de hoogte te stellen van de werken. Wij zijn meerdere malen langs geweest tot wanneer we iedereen zelf persoonlijk gezien hadden.

Daarnaast heeft onze onderaannemer zelf ook nog eens iedereen gecontacteerd om een afspraak te maken.

4/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 23/01/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt klacht betreffende een incident van agressie dat zich heeft voorgedaan op zondag 20/01/2019.

WPZ ontvangt telefonisch volgende melding van huurder:

Er is zondag 20/01 een zwaar incident geweest met een bezoeker van zijn buurman. Zondag in de late avond is huurder wakker geworden van geroep en getier bij zijn buurman buiten aan de voordeur. Huurder is vriendelijk gaan vragen om wat stiller te zijn, waarop bezoeker (een onbekende man) naar hem is toegelopen. Huurder heeft net op tijd zijn voordeur kunnen sluiten. Onbekende man is op zijn voordeur beginnen kloppen waardoor het glas is gebroken. Huurder heeft de politie gebeld en deze waren heel snel ter plaatse en hebben zowel betrokkene als zijn buurman verhoord. De onbekende man (bezoeker) was toen al vertrokken. Huurder is heel bang en voelt zich niet meer veilig. Hij denkt dat het om drugs gaat. Ook lager in de straat is overlast van bendevoorming. Er wordt aan wagens gewerkt op straat, er wordt gevochten, Huurder zegt dat er nog andere bewoners zijn die zich niet meer veilig voelen. WPZ vraagt aan huurder om ons het PV van de politie te bezorgen.

Wij verwijzen ook naar klacht nr. 6 in deze klachtenrapportage. De klacht gaat over dezelfde woonwijk.

Op datum van 20/02/2019 ontvangt WPZ het PV van de politie en vraagt prijsofferte aan voor vervanging van het glas van de voordeur.

WPZ ontvangt prijsofferte van externe partner. Er wordt aan huurder gemeld dat WPZ niet kan tussenkomen in de kosten voor het vervangen van het glas, maar dit dient te regelen met zijn buurman. Als gevolg van een rondgang in de wijk dat WPZ georganiseerd heeft in de week van 08/04/2019, brengt WPZ een bezoek bij deze huurder op 09/04/2019 en deelt dit nog eens persoonlijk mee. Huurder doet hiervoor het nodige.

5/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum klacht: 23/01/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht van huurder over een bewoner in hetzelfde gebouw. Deze persoon zou de zekering van de algemene verlichting in de trappenhal buiten steeds afzetten waardoor er geen verlichting meer is. De zekering bevindt zich in het algemene tellerlokaal waar huurders toegang toe hebben. De huurder heeft betrokkene hierover al aangesproken. Het is altijd donker in de trappenhal en dit geeft een onveilig gevoel. Betrokkene bevestigt dit te doen omwille van het hoge elektriciteitsverbruik.

De huurders betalen maandelijks een huurlast voor gemeenschappelijk elektriciteitsverbruik in de huurprijs. Deze kost omvat de verlichting in de trappenhal. WPZ heeft reeds geïnvesteerd in Ledverlichting om het elektriciteitsverbruik te doen dalen.

Na meerdere malen te zijn langs geweest om de zekering terug op te zetten, heeft WPZ een omhulsel rond de zekering vast getapet zodat huurder deze niet meer kan afzetten. De zekering kan wel nog afspringen ingeval van een eventuele kortsluiting. WPZ neemt afwachtende houding. Tot op heden geen verdere klachten ontvangen.

6/ Onontvankelijk/ deels opgelost

Datum klacht: 26/01/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht betreffende leefbaarheidsproblemen in een sociale woonwijk. Het gaat om de verloedering en toenemende wantoestanden. Wij verwijzen ook naar klachten nr. 4 en 12 in deze rapportage.

Dit gaat om een anonieme klacht die verstuurd is naar het gemeentebestuur, die op hun beurt de klacht naar ons overmaken.

WPZ is op de hoogte van deze zaken. Er werden in het verleden reeds heel wat brieven verstuurd naar de huurders met de vraag om de activiteiten stop te zetten en de tuinen op te ruimen. Er kwamen opnieuw enkele klachten binnen. We hebben dit toen onmiddellijk opgenomen met de klagende huurders en de wijkagent. Deze bevestigde ons deze problemen maar meldde er onmiddellijk bij dat dit nooit officieel zal kunnen worden vastgesteld. Zo lang er geen bewijzen zijn dat er voor de werken betaald wordt, is er geen sprake van handel en dus ook niet van zwart werk. Op de vraag of de arbeidsinspectie hierin niets kan betekenen, was zijn antwoord negatief. Deze zou zich hier niet mee bezig houden. Wij hebben deze vragen ook voorgelegd aan onze advocate op 24/01. Het is duidelijk dat de huurders zich niet aan de gemaakte afspraken houden. Wij vrezen er echter voor dat zonder Pv's, meldingen of andere bewijzen van de politie, we opnieuw door de vrederechter in het ongelijk zullen worden gesteld indien we een procedure zouden inleiden. Het lijkt ons dan ook belangrijk dat de politie hierin zijn verantwoordelijkheid opneemt en het werken aan brommers en wagens officieel vaststelt. Een overleg met de politiediensten zou aangewezen kunnen zijn om de aanpak van dit probleem te bepalen. Zo vermijden we in een situatie te belanden waar iedereen elkaar met de vinger zal wijzen, maar het probleem exact hetzelfde blijft.

Volgende mail werd overgemaakt aan onze advocate op 24/01/2019:

Beste,

In xxx te xxx wordt al enkele jaren aan brommers en wagens gewerkt door enkele van onze huurders. Deze werken en het uittesten van de wagens en brommers zorgt voor heel wat overlast bij de burens. Wij stuurden reeds een schrijven naar de huurders met melding dat deze praktijken moeten stoppen. Wij vragen ons nu af of er geen verdere stappen kunnen ondernomen worden van ons uit? Wij hebben reeds contact gehad met wijkagent maar volgens deze valt het moeilijk vast te stellen dat er sprake is van zwart werk. Er zijn namelijk geen bewijzen dat dit tegen betaling gebeurt. Toch willen wij hier graag wat tegen ondernemen. Niet enkel om de overlast tegen te gaan, maar ook omdat er duidelijk sprake is van sociale fraude.

Kunnen wij een procedure inleiden om dit te stoppen? Kan er arbeidsinspectie gestuurd worden om het zwart werk en dus de handelsactiviteiten vast te stellen?

Alvast bedankt voor uw advies.

WPZ kreeg hierop onderstaande reactie

Beste,

In jullie hoedanigheid van verhuurder kan er uiteraard een procedure tot ontbinding van de huurovereenkomst worden neergelegd vermits wij vermoeden dat de uitoefening van deze activiteiten in strijd is met de huurovereenkomst. Het is hierbij belangrijk om enige bewijzen bij te brengen om onze vordering te staven (ingebrekestellingen, foto's, getuigenverklaringen, e.d.).

Daarnaast kan de fraude worden gemeld enerzijds via het "Meldpunt voor Eerlijke Concurrentie" (<https://www.meldpuntsocialefraude.belgie.be/nl/index.html>). Deze melding kan echter niet anoniem gebeuren maar u kan hen vragen dat uw identiteit niet wordt bekendgemaakt. Anderzijds kan u de melding ook doen via de lokale politie opdat zij de nodige vaststellingen zouden doen en het dossier mogelijks overmaken aan het Parket.

Klachtenrapportage 2019

Woonpunt Zennevallei

WPZ ging vervolgens over tot het melden van de fraude via het Meldpunt voor Eerlijke Concurrentie. Tot op heden werd hier geen reactie op ontvangen.

Daarnaast werd op 14 maart 2019 een overleg georganiseerd tussen Woonpunt Zennevallei en de wijkpolitie om tot een gemeenschappelijke aanpak van deze overlast te komen. De situatie werd nadien structureel geëvalueerd op verschillende overlegmomenten. Hieruit kwamen concrete afspraken omtrent verhoogde controle door de politie en extra huisbezoeken door WPZ. Deze huisbezoeken werden steeds schriftelijk meegedeeld door de advocate van WPZ. Daarnaast kwam er met hulp van het OCMW een oplossing voor de verwaarlozing van de tuinen en woningen in de wijk. Deze doorgedreven aanpak heeft tot een sterke vermindering van de overlast gezorgd alsook een stopzetting van de illegale handelsactiviteiten uit de woningen. In 1 dossier werd de zaak uiteindelijk aanhangig gemaakt voor het vredegerecht. Deze procedure is momenteel nog lopende.

7/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum klacht: 30/01/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt een klacht via mail betreffende een herstelling dat nog niet is uitgevoerd. Deze herstelling gaat over de regenwaterpomp aangesloten op het toilet dat niet automatisch overschakelt naar stadswater. Hierdoor kan de huurder het toilet niet doorspoelen. Dit probleem werd overgemaakt aan onze externe partner. Als gevolg van deze klacht neemt WPZ onmiddellijk contact op met externe partner. Deze belooft de dag zelf het probleem op te lossen. WPZ ontvangt bevestiging van de externe partner dat het probleem is opgelost.

Volgende mail wordt naar huurder verstuurd op 31/01/2019:

Beste,

Bij deze willen wij u eerst en vooral onze excuses aanbieden voor het ongemak dat u geleden hebt sinds uw melding van 26/09/2018 betreft het probleem met het toilet.

Wij kunnen u bij deze meedelen dat het probleem met het toilet gisteren 30/01/2019 door onze externe partner de firma x werd opgelost. Wij hopen dat deze herstelling naar wens is uitgevoerd.

Wij wensen u goede ontvangst van deze mail en zijn steeds bereikbaar voor verdere inlichtingen.

Omwille van de lange behandeltermijn van de herstelling is deze klacht gegrond. WPZ heeft na ontvangst van deze klacht onmiddellijk gepast gereageerd. Geen verdere klachten ontvangen.

8/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 04/02/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht van huurder betreffende de onderburen.

WPZ ontvangt volgende klacht via mail:

Dag,

Het ligt niet in mijn aard dit type mails te sturen, maar nu voel ik mij verplicht U op de hoogte te brengen (dit om in de toekomst problemen te vermijden), over een paar HINDERLIJKE FEITEN die zich voordoen bij mijn ONDERBUUR!! en die tevens in strijd zijn met het reglement van inwendige orde.

1 LAWAAIHINDER >> dat zich uit tot harde ruzies, roepen en schreeuwen zowel in de dag als s' nachts. In de dag heb ik daar zo geen probleem mee (ieder huisje heeft zijn kruisje) máár als dit zich nog steeds voordoet (dagelijks) tot na middernacht wordt dit voor mij een beetje te veel (ik moet om 05h00 opstaan om te gaan werken) en heb daarbij mijn nachtrust nodig!!! dit is reeds gaande vanaf de eerste dag dat deze mensen de bewoning hebben betrokken, ik heb het steeds nagelaten om de ordediensten op te roepen daar deze personen wel andere kopzorgen hebben. Gisteravond om 00h15 ben ik gaan aanbellen om wat stilte te vragen dit werd genegeerd en weggewuifd (zagen er dronken uit ...en ik ben verder niet op ingegaan).*

*2*SLUIKSTORTEN >> DIEZELFDE MENSEN EENS DUIDELIJK MAKEN DAT DE STOEP EN PARKEERPLAATS VOOR HUN DEUR GEEN STORTPLAATS IS!*

Er ligt reeds vanaf september een groot tapijt op de stoep, die vooraf in hun tuin lag, alsook een houten krat.

Ook bij de wekelijkse huisvuilophaling blijft hun vuilzak een hele week op de stoep staan (omdat ze te laat zijn om deze buiten te zetten), laten we dan nog zwijgen van de talrijke sigarettenpeuken op de stoep.

Mocht U aan het 1e punt iets kunnen doen zou dit voor mij al een hele opluchting zijn, nogmaals in de dag heb ik daar geen probleem mee met hun talrijke ruzies, maar AUB eens 22h00 heb ik mijn rust nodig om s 'anderdaags optimaal aan mijn job te kunnen beginnen (12hr shiften).

Mocht deze mail niet voor U bestemd zijn (mijn excuses hiervoor), maar zou U deze dan kunnen laten worden aan de desbetreffende dienst.

Alvast bedankt voor de moeite, en voor U kostbare tijd.

Met vriendelijke groeten

Een medewerker van de klantendienst ging langs bij de burens om de klachten te bespreken. Gezien het dossier niet onbekend was, werden ook enkele sociale partners die bij het dossier betrokken waren ingelicht.

Tijdens het huisbezoek waren de mensen van de gezinshulp aanwezig en werden de problemen besproken. De huurders ontkenden de problemen al konden enkele zaken omtrent sluikestorten worden vastgelegd. Ook de geluidshinder werd door de huurders toegegeven al zagen zij dit zelf niet onmiddellijk als een probleem. De problemen werden nadien ook nog besproken door de maatschappelijk werker van het OCMW. Het gezin verhuisde kort nadien naar een andere woning wegens gezinuitbreiding, hier deden zich dezelfde klachten voor. Zie klacht 60.

9/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 06/02/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurder betreffende geluidshinder veroorzaakt door de bovenburen. Het gaat om blaffende honden, bovenbuur loopt altijd met hakken aan en er staat heel luide muziek op, ook na 22u 's avonds. Op 01/02/2019 nam huurder ook reeds telefonisch contact op met WPZ met de vraag extra isolatie te plaatsen tegen het plafond, omdat het geluid van de bovenbuur storend is. WPZ heeft toen laten weten hieraan geen gunstig gevolg te kunnen geven.

WPZ mocht reeds in 2018 een gelijkaardige klacht ontvangen. Ook hier was de blaffende hond het grootste probleem. Er werd toen reeds een huisbezoek georganiseerd waarna er een tijdje geen nieuwe klachten werden ontvangen. Gezien de nieuwe klacht organiseerde de klantendienst een nieuw huisbezoek. De hond begon onmiddellijk te blaffen wanneer er aangebeld werd. Volgens de huurder is dit ook het voornaamste probleem. Om dit op te lossen ging de huurder de bel afzetten. Huurder gaf ook toe dat er voornamelijk nachtelijk bezoek kwam, we vermoeden hierbij een drugproblematiek. Er waren ook nog enkele andere signalen in de woning die hierop wezen. Tijdens het bezoek in de woning werd ook duidelijk dat de huurder hulp kreeg van het OCMW. WPZ signaleerde de drugproblematiek en de geluidsoverlast aan het OCMW ter verdere opvolging. Nadien werden geen nieuwe klachten ontvangen.

10/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 06/02/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht over leefbaarheid. De bewoners klagen over een bewoonster in het appartementengebouw.

De huurster zorgt voor veel overlast zoals lawaaihinder 's nachts, agressie, haar kindje ligt soms heel de nacht te wenen. Bewoners vinden deze situatie onaanvaardbaar en vragen dringend een oplossing. Eén van de bewoners heeft ook reeds contact opgenomen met de wijkagent.

WPZ probeert samen met de begeleidingsinstanties de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede uitkomst te brengen. De klacht wordt besproken met de aanmelder. Een huisbezoek volgt eerst bij de aanmeldster om duidelijkheid te krijgen over de exacte problematiek. Gezien de aard van de klachten en de tussenkomst van de politiediensten wordt contact opgenomen met de wijkagent. Hieruit blijkt dat de politie reeds is langs geweest en ook de sociale politie reeds werd ingeschakeld. Een huisbezoek door WPZ volgt op 25/03/2019 nadat mevrouw bij een eerder bezoek afwezig was. Tijdens het bezoek ontkent mevrouw de feiten en beweert dat alle overlast van het café aan de overkant komt. Wanneer we mevrouw wijzen op de tussenkomst van politie aan haar deur draait ze bij en geeft ze toe dat er mogelijks wel problemen zijn geweest in het verleden, deze zouden echter voorbij zijn. Mevrouw geeft aan geen extra hulp nodig te hebben. In de woning zijn er ook geen tekenen die wijzen op verwaarlozing van haar dochter. Na verdere opvolging blijkt ook dat de wijkagent geen verdere klachten mocht ontvangen en ook de sociale politie kon het dossier zonder gevolg klasseren en waren geen signalen die wezen op een problematische of verontrustende opvoedingssituatie.

11/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 07/02/2019

Type klacht: Vandalisme

Huurder bezoekt ons kantoor op 07/02/2019. Betrokkene heeft een klacht neergelegd bij de politie tegen onbekenden. Onbekenden hebben uitwerpselen in papier in haar brievenbus gestoken. Haar brievenbus was hierdoor helemaal besmeurd. Huurder heeft deze volledig moeten afwassen. De politie heeft aan betrokkene meegedeeld dat ze hier niets kunnen aan doen wegens gebrek aan bewijzen en getuigen. Politie heeft aan huurder voorgesteld een afwachtende houding aan te nemen. Huurder verwittigt WPZ indien dit voorval zich nog eens voordoet. Tot op heden geen verdere klachten ontvangen. Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond.

12/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum klacht: 11/02/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht over de onaangename leefbaarheid in een woonwijk en sociale fraude op een adres in dezelfde woonwijk.

WPZ probeert samen met de begeleidingsinstanties de gegronde klacht van een bewoner ten aanzien van andere huurders tot een goede uitkomst te brengen.

Wij verwijzen naar onze klachten nr. 4 en nr. 6 in deze klachtenrapportage

13/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 15/02/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt op 15/02/2019 telefonisch een klacht van huurster over haar buurvrouw. Er komt een enorme stank uit het appartement en vraagt nazicht door WPZ.

Er werd een wooninspectie georganiseerd bij mevrouw op 18/02/2019. Mevrouw was hierbij aanwezig. De woning was proper en er kon geen geurhinder worden vastgesteld. Mevrouw gaf aan hulp te krijgen van diverse sociale organisaties om zelfstandig te kunnen wonen. Dit lijkt haar ook te lukken. Op het moment dat de hulp wat minder is wegens vakantieperiodes lijdt ook de woonzorg hieronder. Mevrouw rookt ook in de woning, dit zorgt voor schade aan de muren en kan ook de geurhinder verklaren. Ze belooft hierop te letten. De klachten worden ook overgemaakt aan de begeleidende instanties die mevrouw ondersteunen. Mede door hun hulp werden er geen nieuwe klachten ontvangen.

14/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 16/02/2019

Type klacht: Vandalisme

Op 16/02/2019 meldt huurder ons telefonisch een klacht betreffende vandalisme door onbekenden. Er is schade aangebracht aan de wagen van huurder met vluchtmisdrijf. WPZ neemt op 18/02/2019 telefonisch contact op met huurder. WPZ raadt huurder aan om contact op te nemen met de politie die hiervoor een Proces-Verbaal kunnen opmaken tegen onbekenden. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

15/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 18/02/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt op 18/02/2019 een klacht over leefbaarheid van huurster die klachten heeft over haar buurvrouw. Beiden huurders zijn verwickeld in een ruzie. De buurvrouw heeft de voordeur bekogeld met aardappelen en appelsienen. Huurder wordt onmiddellijk doorgegeven met de Klantendienst.

WPZ probeert samen met begeleidingsinstanties de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede oplossing te brengen.

De klantendienst van WPZ neemt contact op met de wijkagent naar aanleiding van deze klachten. Deze bevestigt dat er regelmatig klachten zijn omtrent de buurvrouw die de woning heeft bekogeld. De buurvrouw is ook geen onbekende voor de klantendienst. Gezien de geschiedenis van het dossier plant WPZ een huisbezoek bij beide dames samen met de wijkagent. Het lukt enkel om bij buurvrouw binnen te geraken die klacht neerlegde. Zij bevestigt dat de ruzie al een tijdje aan de gang is en er geen beterschap is. De overlast zou ook veroorzaakt worden door de dochter van de buurvrouw.

WPZ probeerde meermaals contact op te maken met de buurvrouw maar kreeg haar nooit te pakken. Gezien de weigerachtige houding van mevrouw werd het BAZ-team ingeschakeld. Dit is het team voor begeleiding aanklampende zorg. Dit BAZ-team biedt aanklampende zorg aan huurders die hulp blijven weigeren. Ook hier weigerde mevrouw echter mee te werken. Gezien er ook financiële problemen kwamen in het dossier werd uiteindelijk een verzoekschrift tot uithuiszetting ingediend. Het huurcontract van mevrouw werd uiteindelijk verbroken.

16/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 18/02/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt een klacht via mail over een afspraak die niet is nageleefd door externe partner voor het uitvoeren van herstellingswerken. Ondanks het maken van een afspraak met externe partner, daagt deze niet op. WPZ neemt na ontvangst van deze klacht onmiddellijk contact op met externe partner. Deze bevestigt dat het om een vergetelheid gaat en legt onmiddellijk een nieuwe afspraak vast. Externe partner neemt hiervoor ook persoonlijk telefonisch contact op met huurder om deze afspraak verder te bespreken.

WPZ stuurt volgende mail naar huurder op 18/02/2019:

Geachte mevrouw,

Als gevolg van uw onderstaande mail heeft onze collega van de dienst patrimonium contact opgenomen met de firma x. Zij bevestigen dat dit om een vergetelheid gaat van hun en dat er een nieuwe afspraak gemaakt is op x.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ-team

Huurder stuurt ons op 18/02/2019 een bedankje. WPZ heeft onmiddellijk gepast gereageerd. Om deze reden is deze klacht ook deels gegrond. Geen verdere klachten ontvangen.

17/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum klacht: 18/02/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht over leefbaarheid. Wij verwijzen ook naar onze klachtenrapportage 2018 – klacht nr. 93 en klacht nr. 67 in deze klachtenrapportage.

Deze huurster heeft opnieuw klachten over haar buurman. De toestand is voor mevrouw onuitstaanbaar geworden. Huurster voelt zich niet meer thuis en vindt deze situatie niet meer leefbaar. Gaat alles nog eens op mail zetten ook naar andere instanties zoals politie. De buurtbemiddeling helpt niet volgens mevrouw. Na de bemiddeling begint hij gewoon weer zijn gangetje te gaan. Hij ontkent altijd alles maar eens de begeleidende diensten weg zijn begint hij gewoon weer opnieuw.

WPZ probeert samen met begeleidingsinstanties en politie deze gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder op te lossen. Er worden nieuwe gesprekken georganiseerd tussen de burens. De afspraken die reeds gemaakt werden, worden nogmaals bevestigd. De problemen blijven nadien volgens mevrouw echter aanhouden.

De buurman van mevrouw is in begeleiding bij het OCMW en begeleid wonen. De problemen werden opnieuw met beide instanties en met mijnheer opgenomen. Bijkomend werd een huisbezoek bij de buurman georganiseerd. Hieruit kwamen geen indicaties die de beweringen van de buurvrouw staven. Mevrouw beweert dat mijnheer haar volgt in de woning. Hij zou zich mee verplaatsen naar de aanpalende ruimtes in zijn woning wanneer mevrouw zich verplaatst in haar woning. Tijdens het bezoek bleek echter dat er buiten de living geen aanpalende ruimtes zijn. Mevrouw klaagt ook over blijvende geluidshinder van de buurman. Het appartement van mijnheer grenst nog aan 1 ander appartement. Daarnaast is er ook 1 appartement onder mijnheer en zijn er 2 appartementen schuin onder dat van mijnheer. Geen van deze huurders heeft klachten over geluidsoverlast van de buurman.

De zaak werd ook besproken met de wijkagenten op het driemaandelijks overleg. De situatie was ook bij hun gekend. Ook hier werden de vermoedens bevestigd dat de hinder niet dermate groot is zoals geschetst door mevrouw. Er was het vermoeden dat bij mij mevrouw mogelijk sprake was van een bijkomend onderliggende kwestie die de klachten ook deel zouden kunnen verklaren. Om die reden werd aangestuurd op specifieke zorgbegeleiding op dat vlak.

De afspraken die gemaakt zijn op de burenbemiddeling zouden ook nageleefd worden door de buurman. De politie volgt de zaak verder op en verzorgt ook een uitgebreid antwoord op de klachten van mevrouw.

Mevrouw is in begeleiding bij het CAW. De situatie werd ook aan de begeleiding van mevrouw voorgelegd voor verdere opvolging.

18/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 21/02/2019

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt een klacht van huurster via mail. Het betreft de toestand van de tuin van haar burens. In bijlage worden enkele foto's van de tuin meegestuurd. De tuin wordt niet onderhouden en er ligt veel vuil en afval in de tuin en op de koer. Hierdoor zou betrokkene last hebben van muizen.

Er wordt na ontvangst van deze klacht een werkbon opgemaakt voor controle. WPZ voert op 25/02/2019 controle uit en stelt veel rommel en afval vast in de tuin.

Op 26/02/2019 schrijft WPZ de burens aan waarin wij vriendelijk verzoeken de rommel en de afval tegen uiterlijk 14/03/2019 te verwijderen.

Op 14/03/2019 voert WPZ een controle uit en stelt vast dat de rommel in de tuin verwijderd is en dat de tuin in orde is.

WPZ heeft onmiddellijk gepast gereageerd. Deze klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder is ontvankelijk en werd door WPZ tot een goed resultaat gebracht. Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond.

19/ Ontvankelijk – deels gegrond/ deels opgelost

Datum klacht: 21/02/20189

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt een klacht van huurder via mail over de toestand van de keukenkasten in de woning. De keukenkasten dienen door ouderdomsslijtage te worden vervangen. Huurder verwijst naar zijn eerdere meldingen.

Wij verwijzen naar de klachtenrapportage 2018 – klacht nr. 40

WPZ heeft toen gemeld aan huurder:

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,

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 wat betreft het probleem van de verouderde keukens en badkamers.

20/ onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 24/02/2019

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt een klacht via mail betreffende 2 PMD-zakken die over het balkon vanop het eerste verdiep zijn geworpen. Het is zondagochtend en er zijn geen zondagse ophaaldiensten.

Op maandagochtend 26/02/2019 informeert WPZ bij huurder of deze zakken er nog staan. Huurder bevestigt dat deze zakken er ondertussen niet meer staan. Maar huurder heeft wel gezien dat deze vanaf het balkon naar beneden werden geworpen. Gaat om een éénmalig feit, WPZ verder geen klachten ontvangen.

21/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum klacht: 25/02/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt op 25/02/2019 telefonisch een klacht van huurders over bovenbuur die water naar beneden giet terwijl hun was te drogen hangt en gooit ook telkens vuiligheid in hun tuin.

WPZ heeft gepast gereageerd op deze ontvankelijke klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder. WPZ probeert om samen met begeleidingsinstanties deze klacht tot een goed resultaat te brengen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd.

Tijdens een huisbezoek wordt gevraagd aan mevrouw om geen water meer over het terras uit te gieten, zodat het niet meer in het zwembad van de onderburen terechtkomt. Mevrouw poetst haar appartement zeer regelmatig en onderhoudt dit uitstekend. Ze raapt regelmatig sigarettenpeuken en klein afval op in de gemeenschappelijke delen. De burenruzie blijft bestaan en op 19/08/2019 komt er een overleg tussen WPZ, de wijkagent en begeleidende instantie van de klager. Het voorstel voor een burenbemiddeling via de diensten van de provincie wordt voorgelegd aan de klager en de bovenbuurvrouw. Indien deze burenbemiddeling niet kan doorgaan, wordt er via het vredegerecht gegaan. De klager aanvaardt dit voorstel. De bovenbuurvrouw aanvaardt dit voorstel niet meer omdat de burenhinder (geluidsoverlast, afval in gemeenschappelijke delen zoals trappenhal en tellerlokaal, groen water in het zwembad, onvoldoende onderhouden dierenhokken in de tuin, grofvuil in de tuin, geurhinder) reeds zo lang bestaande is en er nog steeds geen oplossing is. Haar pogingen tot gesprek en communicatie, alsook onze pogingen leiden soms op korte termijn tot verbetering. Op langere termijn ontstaan steeds opnieuw dezelfde problemen. In het najaar blijkt dat begeleidingsinstantie geen procedure is opgestart bij het Vredegerecht omdat hun cliënten niet meer klagen over de bovenbuurvrouw. Op 10/12/2019 vernemen we van de bovenbuurvrouw dat zij stappen ondernomen heeft via het vredegerecht omtrent de burenruzie. Begin 2020 zal zij hier omtrent meer nieuws hebben.

22/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 27/02/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt op 27/02/2019 een klacht via mail van huurder betreffende zijn bovenburen. Deze slaan steeds de voordeur hard dicht i.p.v. op een normale manier te sluiten. Huurder ondervindt hiervan overlast. Dit gebeurt niet enkel overdag maar ook 's nachts. De voordeur van de bovenburen bevindt zich juist boven huurder zijn slaapkamer. Huurder vraagt aan WPZ een oplossing.

De klantendienst nam contact op met de bovenburen. Deze erkenden de problemen en verklaarden deze door de zwangerschap van mevrouw en de recente geboorte van hun dochter. Voor de geboorte kon er inderdaad al eens overlast zijn gezien de medische situatie van mevrouw. Met akkoord van de huurders werd dit ook gecommuniceerd aan de burenen met de uitdrukkelijke vraag de situatie onderling te bespreken teneinde een goede verstandhouding te bekomen. De huurders gingen hierop in dialoog, er werden geen nieuwe klachten ontvangen.

23/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 27/02/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ verstuurt op 05/02/2019 een afrekening van een woongelegenheid. Betrokkene stuurt ons op 27/02/2019 een aangetekend schrijven omdat ze niet akkoord gaat met de afrekening van de huurschade. Mevrouw vindt de prijs voor de uitgevoerde herstellingswerken veel te hoog. WPZ antwoordt betrokkene dat de prijs zeker niet te hoog en marktconform is en de afrekening niet zal aangepast worden. Het gaat om huurschade die betrokkene veroorzaakt heeft en heeft nagelaten om te herstellen voor het vertrek uit de woning. Woonpunt Zennevallei was genoodzaakt deze herstelling op kosten van uittredende huurder uit te voeren. Deze kosten worden verrekend in de afrekening van de woongelegenheid. WPZ ontvangt geen verdere klachten en mevrouw betaalt de huurschade.

24/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 12/03/2019

Type klacht: Sluikstorten

Op 12/03/2019 bezoek een buurtbewoner ons kantoor met de melding dat een huurder van WPZ niet bereid is om een zeer hoge boom in de tuin in te snoeien. Eveneens komt hij melden dat in een andere woning van WPZ er veel aan sluikstorten wordt gedaan aan de zijkant van het huis en dat er heel veel afval staat.

WPZ voert onderzoek uit:

Het probleem met het sluikstorten is opgelost, huurder heeft alles opgeruimd.

Bij nazicht boom stelt WPZ vast dat deze niet voor klacht vatbaar is.

25/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 14/03/2019

Type klacht: Sluikstorten

Op 14/03/2019 ontvangt WPZ telefonisch een klacht betreft sluikstorten. Huurder meldt dat een bewoner van het gebouw 2 zetels geplaatst heeft in de ondergrondse parking en deze niet verwijderd.

WPZ is langs geweest op 04/04/2019 voor controle en stelt dit vast. WPZ spreekt de huurder aan van wie deze zetels afkomstig zouden zijn, maar deze ontkent dat de zetels van hem zijn. WPZ heeft ook geen bewijzen en verwijderd de zetels. WPZ mocht verder geen klachten ontvangen.

26/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 22/03/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van een huurster die klaagt over haar burens.

Op datum van 21/03/2019 doet betrokkene melding op onze dienst patrimonium dat er geen elektriciteit meer is in de woning.

21/03/2019 = WPZ gaat hier onmiddellijk langs en stelt inderdaad vast dat er geen stroom toekomt, maar kan het probleem niet oplossen. WPZ raadt huurder aan om contact op te nemen met de netwerkbeheerder. Deze gaan langs en stellen vast dat er een vijs los zit in de zekeringskast en lost het probleem op. Als gevolg hiervan stuurt betrokkene ons op 22/03/2019 een klacht via mail.

Geachte Mevrouw, Mijnheer,

Mijn naam is x wonende x.

Jullie weten dat ik gisteren 21/03 een hele dag geen elektriciteit had in mijn appartement. Jullie elektriciens heeft geweest bij mij en heeft geconstateerd dat het niet aan de zekeringskast binnen lag maar aan de contouren van de meters in de aparte ruimte in onze blok, deze ruimte bevindt zich naast de voordeur waar x met haar vriend woont. Dus ik moest van jullie elektriciens naar x bellen want het probleem lag bij x, dus ik kreeg geen stroom meer van x. Die man van x is dus gekomen en heeft in mijn kast geconstateerd dat er een vijs blijkbaar niet goed vastgedraaid was en daardoor kreeg ik geen stroom meer. Ik vroeg aan die man waaraan ligt dat hij zij dat komt door de Trillingen. Hij zegt tegen mij dat is raar want hier passeren toch geen auto's. Dus je moet niet vragen wat die x daar allemaal meebrengt die brult en tiert, slaagt met de deuren dat mijn appartement trilt. Dus eigenlijk is het door zijn gedrag dat ik dat probleem voorgehad heb. Dit is mijn verhaal.

Hopende op uw welwillendheid, teken ik, Met de meeste hoogachting,

Het dossier van de burens is gekend bij de klantendienst. In het verleden was mevrouw steeds een goede huurster, de problemen begonnen inderdaad vanaf haar partner is komen bijwonen. De relatie loopt niet goed, dit is deels te wijten aan de psychologische problematiek van mevrouw. Hierdoor zijn er regelmatig hevige ruzies in de woning. WPZ neemt naar aanleiding van de aanhoudende klachten contact op met het gezin. Mevrouw geeft echter aan dat er geen problemen zijn in de woning en wenst ook geen hulp. In de woning kan WPZ ook geen signalen waarnemen die op een problematische situatie zouden wijzen. Gezien de klachten van de burens blijven duren wordt ook contact opgenomen met de politie. Deze bevestigt de echtelijke ruzies en laat weten dat ook de sociale politie reeds betrokken is in het dossier. Aangezien mevrouw alle hulp blijft weigeren en ook de sociale politie niet toelaat de woning te betreden, kan er weinig hulp geboden worden.

WPZ krijgt uiteindelijk opnieuw toegang tot de woning op 29/08/2019. Dit nadat de ouders van mevrouw te rade komen bij de klantendienst. Zij zien de situatie van hun dochter als uitzichtloos en weten niet meer wat ze moeten doen. Tijdens het huisbezoek erkend mevrouw voor de eerste keer de problemen en geeft ze ook aan hulp te zullen zoeken. Kort nadien gaat ze in opname. Mevrouw doorloopt een heel traject en is ondertussen terug thuis. De situatie in het gezin is sindsdien enorm verbeterd, er zijn geen nieuwe klachten van de burens.

Wij verwijzen ook naar klacht nr. 118

27/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum klacht: 24/03/2019

Type klacht: Herstelling

Huurster stuurt ons op zondag 24/03/2019 een klacht via mail betreffende terugkerende verstopping van het toilet. Wij verwijzen ook naar klacht nr.17 in klachtenrapportage 2018.

Maandag 25/03/2019 leest WPZ deze klacht en geeft hier onmiddellijk gevolg aan. Er wordt diezelfde dag om 12u een ontstopping uitgevoerd.

Historiek meldingen in 2019 ontvangen:

12/06/2019: huurder vraagt om de put te ontstoppen

13/06/2019: WPZ voert ontstopping uit.

29/07/2019: huurder vraagt om de put te ontstoppen.

30/07/2019 gaat WPZ langs en ontstopt de put.

09/08/2019: huurder meldt dat het toilet opnieuw verstopt is.

09/08/2019: WPZ geeft dit onmiddellijk door aan externe partner die diezelfde dag rond de middag een ontstopping uitvoert.

27/09/2019: huurder meldt dat bij het douchen het water niet meer afloopt en als bovenbuur douche neemt komt het water bij haar uit de douche en uit wasbakje van het toilet.

WPZ geeft dit onmiddellijk door aan externe partner die diezelfde dag een ontstopping uitvoert.

WPZ geeft ook volgende opdrachten uit aan externe partner en deze voert volgende werken uit:

04/10/2019: ledigen en reinigen septische put

18/10/2019: Ledigen en reinigen opvangkamers – ontstoppen afvoerbuizen en camera-inspectie

22/10/2019: Ledigen en reinigen septische put/ camera inspectie

25/10/2019: Camera inspectie/ ontstoppen van afvoerbuizen

10/01/2020: Ledigen van afvoerbuizen

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.

Op 08/05/2019 vond de definitieve oplevering plaats van de infrastructuur van de wijk Borrendelle. Toen werden de rioleringsproblemen nogmaals aangekaart en werd er na overleg met alle betrokken partijen gekomen tot een oplossing.

Die bestond uit het onderbreken van de desbetreffende DWA-leiding en het plaatsen van een pomp/vergruizer met reservoir. Deze pomp zou dan alles overpompen naar een andere, wel werkende, rioleringsbuis.

De aannemer van de omgevingswerken zou hiervoor offertes opvragen en de werken vervolgens ook uitvoeren.

Na lange tijd wachten op de aannemer van de Vlaamse Overheid, heeft Woonpunt Zennevallei in samenspraak met VMSW beslist om de werken zelf te laten uitvoeren.

In de week van **20/01/2020** vond de installatie van de pompen/vergruizer plaats in opdracht van WPZ. Tot op heden is er nog geen melding binnengekomen en lijkt dit probleem definitief opgelost te zijn.

28/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum klacht: 25/03/2019

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt op 25/03/2019 telefonisch een klacht over hond van buur die constant blaft. Huurder heeft hierdoor geen nachtrust meer. Betrokkene is al meerdere malen gaan vragen aan buur om dit geblaf te doen stoppen maar zonder gunstig gevolg.

Op 22/05/2019 ontvangt WPZ een klacht omtrent langdurige geluidsoverlast van een muziekinstallatie. Op 05/09/2019 ontvangt WPZ opnieuw een telefonische klacht van de huurder en haar moeder omtrent geluidshinder en pesterijen naar haar toe.

Op 30/09/2019 wordt een aangekondigd huisbezoek afgelegd door de Klantendienst bij de bovenbuur. De bovenbuur is niet aanwezig. Op 17/10/2019 kan het huisbezoek wel plaatsvinden en worden de klachten besproken omtrent geluidshinder van hond en muziek.

29/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 26/03/2019

Type klacht: Zwerfvuil

WPZ ontvangt op 27/03/2019 telefonisch een klacht over zwerfvuil. De klacht komt van een bewoner (eigenaar) van een woning. Achter de woning bevindt zich een wegje van ongeveer 3 meter breed dat heel moeilijk toegankelijk is wegens zwerfvuil. Dit stukje wandelpad maakt deel uit van een wandelpad die over verschillende private eigendommen loopt. Een klein stuk daarvan loopt ook over de eigendom van WPZ. Bewoners hadden zich reeds geïnformeerd bij de gemeente, maar omdat dit eigendom is van WPZ en geen openbaar domein, is WPZ hiervoor verantwoordelijk. De losweg waarover sprake is behoort niet tot het openbaar domein.

In samenwerking met de dienst openbare werken, mobiliteit en milieu van de Stad wordt dit opgevolgd: De buurtbewoners worden aangeschreven met de vraag om alles te ruimen wat hun toebehoort en dat de doorgang steeds gevrijwaard blijft in functie van toegankelijkheid.

Bewoners mogen kleine zaken stockeren achter hun woning gezien het hun grond is, maar mogen daarmee geen afbreuk doen aan de bruikbaarheid van het wandelpad. Bij de realisatie van de naastliggende nieuwbouw door WPZ, heeft de Vlaamse Overheid openbare infrastructuur (wegenis, publiek groen, wandelpaden, ondergrondse afvalcontainers,...) aangelegd alsook de doorsteek naar het betreffende wandelpad. Het studie bureau aangesteld door de Vlaamse Overheid om dit tot een goed einde te brengen, heeft deze infrastructuur echter nog niet weten over te dragen aan het openbaar domein. Om die reden heeft WPZ dit nu ook naar zich toe getrokken om te onderhandelen met de lokale overheid om een honderdtal percelen die de laatste decennia niet zijn overgenomen in het openbaar domein alsnog over te dragen in het openbaar domein.

30/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 27/03/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt op 27/03/2018 een klacht via mail betreft de leefbaarheid in de omgeving van een appartementencomplex. Huurder doet melding van volgende punten:

- Er staat steeds een wagen geparkeerd voor de doorgang voorzien voor de hulpdiensten.
- Reclamefolders blijven rondslingeren op de grond in de inkomhal.
- De inkomhal, trappenzaal, de kelder en de lift ruiken regelmatig naar sigaretten.

Huurder vraagt voor deze punten een oplossing vanuit WPZ.

WPZ heeft de huurders in het verleden reeds meerdere malen aangeschreven betreft bovenvermelde punten. Hier wordt gevolg aan gegeven voor bepaalde tijd tot er opnieuw geen aandacht aan wordt besteed. Onze conciërge van het gebouw volgt dit ook nauwgezet op en verwijderd steeds rondslingerend papier. Ook het parkeren wordt door onze conciërge opgevolgd. Er wordt onder andere mondeling gecommuniceerd met bewoners die zich daar parkeren, of er wordt een brief onder de ruitenwissers gestoken met de melding dat men op deze plaats niet mag parkeren. WPZ blijft dit zeker opvolgen.

De gegevens betreffende de wagens die er regelmatig geparkeerd staan worden doorgegeven aan de politiediensten voor verdere opvolging.

31/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 27/03/2019

Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt op 27/03/2019 een klacht via mail betreft het onderhoud van de gemeenschappelijke delen in een appartementsgebouw en de huurlasten die hiervoor worden aangerekend. Deze klacht wordt overgemaakt als gevolg van een schrijven dat werd verstuurd naar huurder betreft huurachterstal. Huurder betaalt het bedrag voor de kosten van het onderhoud gemeenschappelijke delen niet. Hij houdt dit af van zijn huur, waardoor hij een achterstal vertoont. Huurder beweert dat dit werd gecommuniceerd door WPZ. Tot zijn grote verbazing ontvangt hij een schrijven betreft huurachterstal. Huurder neemt als gevolg van dit schrijven telefonisch contact op met WPZ om meer duidelijkheid te verkrijgen. WPZ bespreekt dit intern.

De kosten die worden aangerekend in de huurlasten gaan over de kosten van het jaar voordien. Toen werd er wel nog gepoetst door WPZ. Dit werd aan huurder telefonisch meegedeeld. Als gevolg van deze klacht schrijft WPZ al de bewoners aan om dit duidelijk te maken en misverstanden te voorkomen. In de huurlasten van 2020 worden deze kosten inderdaad niet meer aangerekend. Het onderhoud van de gemeenschappelijke delen zal wel terug uitgevoerd worden door WPZ omdat er huurders zijn die het onderhoud niet uitvoeren. De huurders worden hierover zeker verwittigd met een schrijven.

32/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 28/03/2019

Type klacht: Garage

Op 28/03/2019 ontvangt WPZ een klacht over een wagen die steeds geparkeerd staat op het terrein aan de achterkant van het gebouw. Deze persoon is geen huurder van een parkeerplaats of bewoner van het gebouw. Er werden reeds briefjes onder de ruitenwisser gestoken met de melding dat er niet mag geparkeerd worden, dit zonder gunstig gevolg.

Als gevolg van deze klacht beslist WPZ om een afsluiting met poort te plaatsen. Al de huurders die het wensen krijgen hiervan een sleutel, zodat zij toegang hebben tot het terrein achter het gebouw. WPZ communiceert hierover met de huurders via een schrijven. Huurders maken gebruik van dit terrein om samen te komen. WPZ plaatst bankjes en huurders voorzien groen om het gezellig te maken. Dit heeft een gunstig effect, er volgen geen verdere klachten.

33/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 29/03/2019

Type klacht: Herstellingen

Huurder stuurt op 29/03/2019 een klacht via mail betreffende herstelling van de ventilatie dat nog niet is uitgevoerd. Tijdens het onderhoud van de ventilatie is door externe partner vastgesteld dat er maar 1 versnelling van de 2 werkt en een herstelling nodig is. Externe partner deelt mee aan huurder dat er vanuit WPZ eerst een werkbond moet overgemaakt worden alvorens zij deze herstelling kunnen uitvoeren. Huurder vraagt hier zo vlug mogelijk gevolg aan te geven en vindt het niet kunnen maandelijks een huurlast te betalen voor iets dat niet werkt zoals het moet.

WPZ is hiervan nog niet op de hoogte gesteld door externe partner en mocht de technische attesten nog niet ontvangen, waardoor WPZ hier nog geen gevolg aan heeft kunnen geven. Na ontvangst van deze klacht informeert WPZ onmiddellijk bij de externe partner en deze bezorgt ons op 02/04/2019 al de technische fiches. Op 10/04/2019 maakt WPZ werkbond over voor herstelling van de ventilatie aan de externe partner. WPZ neemt op 10/04/2019 telefonisch contact op met huurder om dit mee te delen.

Op datum van 12/04/2019 gaat externe partner langs en voert de nodige herstellingen aan de ventilatiemotor uit. De motor wordt gedemonteerd en meegenomen om te vervangen door een nieuwe, alsook de debietregelaar wordt vervangen en voorsnelheid wordt hersteld.

34/ Ontvankelijk – deels gegrond/ deels opgelost

Datum klacht: 03/04/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt op 03/04/2019 een klacht via mail van een huurster van een appartementsgebouw. Mevrouw verwijst naar haar mail van 01/03/2019 waarin zij vraagt om de modderlaag die is achtergebleven in de kelders op te kuisen. Huurster schrijft dat hier tot op heden nog geen gevolg aan is gegeven, ondanks WPZ beloofd had een kuisploeg te sturen.

De overlast van de modder werd veroorzaakt door een lek aan de sifon van het bad van een huurder. Het lek werd hersteld door onze externe partner waardoor ook de waterinsijpeling in de kelders is gestopt. WPZ stuurt medewerker langs om de modder op te kuisen. Op datum van 03/04/2019 worden de kelders opgeborsteld.

Wij verwijzen naar klacht nr. 47 in deze rapportage.

35/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 03/04/2019

Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt op 03/04/2019 een klacht van een huurder via mail betreffende inbreuk op de privacy volgens huurder.

Op datum van 03/04/2019 gaat de dienst patrimonium van WPZ langs bij huurder betreft een herstelling. Op het moment van deze interventie stelt WPZ een erbarmelijke staat van de woning vast en er worden foto's gemaakt. Huurder maakt hier op dat moment geen bezwaar over en laat medewerkers van WPZ foto's maken. Na het bezoek van onze medewerkers maakt huurder ons deze klacht over via mail. WPZ vindt deze klacht ongegrond. Er werd door de huurder geen bezwaar gemaakt op het moment dat de foto's werden gemaakt in zijn bijzijn.

Deze foto's waren nodig om de staat van de woning vast te stellen in functie van woonzorg en dit samen met de directeur te bespreken. De vaststelling lag immers helemaal niet in de lijn van de verwachtingen. Reden te meer om te onderzoeken of WPZ in het kader van haar basisbegeleidingstaken bijkomende begeleiding moest voorzien voor de huurder. Een vervolgonderzoek toonde aan dat dit niet nodig was.

Eigenlijk komt het erop neer dat WPZ een klacht had tegenover een huurder omdat de normen inzake woonzorg kennelijk niet nageleefd werden. Wij begrijpen dat deze boodschap op dat moment niet prettig is om te vernemen en dat de huurder hierop reageert. Wij verwijzen ook naar klacht nr. 1 in onze klachtenrapportage van 2017.

36/ Onontvankelijk/ deels opgelost

Datum klacht: 03/04/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt op 03/04/2019 telefonisch een klacht van een huurster. Zij heeft klachten over haar burens. Die zouden een gat gemaakt hebben in de muur van de badkamer. De badkamer bevindt zich naast haar slaapkamer. Huurster slaapt hierdoor niet meer in haar slaapkamer maar in de living. Ook zouden haar burens haar tuinomheining en bel hebben stukgemaakt en is er veel last van lawaaihinder. Huurster kwam wel wat verward over tijdens het gesprek.

De verantwoordelijke van de dienst patrimonium is hierlangs geweest op en gaat hier samen met een medewerker van de klantendienst terug langs.

Omwille van de drukte in 2019 en wegens ziekte van enkele collega's, kon de klantendienst niet tijdig bij deze huurder op bezoek gaan. De klacht werd opnieuw opgenomen op 27 januari 2020. Een medewerker van de klantendienst ging langs bij mevrouw, het lukte haar duidelijk nog om zelfstandig te wonen maar ze komt zeer verward over. Ze geeft ook aan niet vrijuit te kunnen praten omdat de burens haar af luisteren. Er werd afgesproken dat mevrouw zou langskomen in de kantoren van WPZ waar ze vrijuit kan praten. De Klantendienst volgt dit verder op en zal ook gespecialiseerde diensten inschakelen.

37/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 04/04/2019

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt op 04/04/2019 telefonisch een klacht van huurder over de hond van de burens. Deze hond zit hele dagen te huilen. WPZ neemt telefonisch contact op met betrokkene voor verder informatie. Betrokkene bevestigt dat het gehuil is gestopt en er zijn geen problemen meer. WPZ mocht ook geen verdere klachten meer ontvangen.

38/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 09/04/2019

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt op 09/04/2019 een klacht via mail over sluikstorten.

Op datum van 25/03/2019 doet WPZ vaststelling dat er vuile motorolie is geloosd in de liftput. De lift wordt hierdoor buitendienst gezet door de liftmaatschappij. WPZ heeft de liftput onmiddellijk leeggepompt en de vuile olie weggebracht naar het containerpark. De lift werd hersteld door de liftmaatschappij. WPZ schrijft huurders aan over deze feiten en vraagt aan de bewoners of iemand weet wie hiervoor verantwoordelijk is en zo ja, WPZ hierover in te lichten. Zodat deze persoon verantwoordelijk kan gesteld worden voor deze ernstige feiten en de opgelopen kosten hieraan verbonden. Er komt één reactie op ons schrijven van de huurder die ons deze mail overmaakt. Hij heeft een vermoeden wie dit kan zijn maar heeft geen bewijs. WPZ kan zonder bewijs en alleen op basis van vermoedens niemand aanwijzen.

39/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 09/04/2019

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt op 09/04/2019 een klacht van huurder van een appartementencomplex via mail betreft rommel/inboedel aan de ingang van zijn garage, in de kelderruimte en in de inkomhal. Uit vrees voor beschadiging van zijn wagen rijdt huurder zijn garage niet binnen. Huurder vraagt aan WPZ om de kelder, de garage en de inkomhal te ontruimen.

Deze rommel/inboedel is afkomstig van een huurder die vertrokken is wegens een uithuiszetting, een deel van de inboedel is blijven staan. WPZ geeft opdracht aan externe partner om alles op te ruimen. Geen verdere klachten ontvangen.

40/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 09/04/2019

Type klacht: Sluikstorten

Huurder neemt telefonisch contact op met WPZ op 09/04/2019 en heeft klachten betreffende publiciteit en rommel dat blijft liggen in de hoofdingang van het gebouw.

WPZ heeft controle uitgevoerd. Het gaat om enkele reclamebladen die blijven liggen in de gang. WPZ verwijderd deze. Geen verdere klachten ontvangen.

41/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 12/04/2019

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt op 12/04/2019 telefonisch een klacht betreffende overlast honden van de burens. WPZ neemt telefonisch contact op voor verdere informatie. Betrokkene bevestigt dat er geen klachten meer zijn. Huurder brengt ons op de hoogte indien er zich terug overlast voordoet. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

42/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 12/04/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt op 12/04/2019 telefonisch een klacht van een huurder betreffende de tuin van een andere buurtbewoner. Deze zouden de tuin niet onderhouden en het gras niet maaien. Er zou ook veel rommel in de tuin staan, wat een zeer slordige indruk zou geven. Bij controle stelt WPZ vast dat de tuin waarover de klacht gaat in orde is.

Wij verwijzen ook naar klacht nr. 115 in deze rapportage. WPZ ontvangt een anonieme klacht over dezelfde tuin, maar stelt bij controle ook dan vast dat er geen problemen zijn met het onderhoud van deze tuin.

43/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 12/04/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt op 12/04/2019 een klacht via mail betreft een dame die gevisieerd wordt door haar buurman en deze zou dreigen haar kat te vergiftigen. Mevrouw deed deze melding bij haar bewindvoerder die de klacht op haar beurt aan ons overmaakt. Bewindvoerder vraagt of wij hierover ook reeds klachten mochten ontvangen.

Uit de mail is niet duidelijk over wie dit gaat en WPZ neemt naar aanleiding van deze klacht contact op met de bewindvoerder met de vraag te verduidelijken over welke huurder het gaat. De naam die wordt gegeven is namelijk niet terug te vinden in de buurt. WPZ mag hierop geen antwoord ontvangen van de bewindvoerder. Er worden ook geen nieuwe klachten ontvangen. WPZ aanziet de klacht hierdoor als afgehandeld.

44/ Ontvankelijk - deels geground/ opgelost

Datum klacht: 15/04/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt een klacht van een huurder betreffende de herstellingen die gebeurd zijn in het appartement. Dit gaat om dringende herstellingen ten gevolge van een lek aan de waterleiding onder de vloer. De vloer van de keuken werd hiervoor opengebroken. Door dit lek is er water in de muren van de keuken, de berging en het toilet gesijpeld. Huurder meldt dat zijn keuken hierdoor onbruikbaar was en dat hij de muren opnieuw dient te schilderen. Huurder maakt ons in bijlage foto's van de toestand over en vraagt als schadevergoeding 1 maand huur. Ook doet huurder melding dat tijdens deze herstellingswerken één van onze onderaannemers gebruik heeft gemaakt van zijn stofzuigerborsteltje. De huurder beweert dat dit borsteltje vuil en versleten werd achtergelaten. WPZ besteld een nieuw borsteltje en overhandigd deze aan huurder.

16/04/2019 => WPZ antwoord huurder met volgende mail:

Beste,

Via deze weg willen wij u laten weten dat het lek in de buis reeds hersteld is.

We gaan nog een kleine week wachten met het repareren van de vloer en de gaten in de muur. Dit om de chape toch enigszins te laten uitdrogen.

De aannemer heeft uw telefoonnummer en zal met u contact opnemen om verder af te spreken wanneer de herstellingswerken zullen worden uitgevoerd.

Aangezien u dan ongeveer 2 weken last heeft ondervonden, krijgt u van ons een tegemoetkoming van een halve maand huur.

18/04/2019 => WPZ verstuurd huurder volgend schrijven. Dit schrijven wordt ook per mail verstuurd naar huurder:

Geachte

Hartelijk bedankt. Dankzij uw medewerking heeft het WPZ-team een verdoken probleem kunnen oplossen. Ondertussen is het lek hersteld.

In uw e-mail van 13 april 2019 vraagt u huurvermindering omwille van het ongemak bij die herstelling. De wet is echter duidelijk. Ingeval van dringende herstellingen moet de huurder die toestaan en heeft de huurder geen recht op huurvermindering. Daarenboven moet het aanwezige vocht nog verder opdrogen. Dat kan alleen als de vloer en muur nog minstens een week open blijven liggen. Op die manier kan het aanwezige vocht verdampen.

Nadien zal Woonpunt Zennevallei de vloertegels terug laten plaatsen en ook het gat in de muur dicht laten maken. Woonpunt Zennevallei zal echter geen schilderwerken of andere bijkomende werken laten uitvoeren. Daarvoor zal u zelf moeten instaan.

Indien u hiermee instemt en vlot blijft meewerken aan de definitieve herstelling wil Woonpunt Zennevallei, tot slot van alle rekeningen, zonder enige nadelige erkenning, onder voorbehoud van alle rechten, bij wijze van goedgunstigheid toestaan dat u eenmalig begin mei slechts de helft van de huurprijs betaalt.

Tenzij tegenbericht, gaat Woonpunt Zennevallei uit van uw instemming en medewerking, en hoeft u op 1 mei 2019 dus slechts xxx te betalen. De betaling van dat bedrag zullen we dan beschouwen als een expliciete bevestiging van uw instemming.

Hoogachtend,

23/04/2019 => Huurder laat ons via mail weten dat hij niet akkoord gaat met ons voorstel. Huurder vraagt 1 maand huur. Huurder stelt voor dat we 1 maand huur terugbetalen en dan zelf zal instaan voor de herstelling van de schilderwerken. Huurder zegt ook dat hij sinds 11/04/2019 zijn keuken niet kan gebruiken. Huurder vraagt of we een ander voorstel kunnen aanbieden.

23/04/2019 => WPZ neemt telefonisch contact op met huurder. WPZ is tot de beslissing gekomen om de helft van de huur terug te betalen en zelf in te staan voor de schilderwerken. Huurder gaat hiermee akkoord.

Voor de maand mei 2019 wordt aan huurder de helft van de huurgelden teruggestort.

Historiek:

19/02/2019: Huurder doet melding van vochtproblemen in de keuken en berging

04/03/2019: WPZ gaat langs en stelt vast dat de darm van de wasmachine te diep in sifon zat. Vermoedelijk hierdoor terugslag van het water. Een andere reden kan een verstopping zijn, huurder houdt WPZ op de hoogte.

25/03/2019: Huurder doet terug melding van vochtproblemen in de keuken en berging.

26/03/2019: WPZ gaat langs bij huurder en stelt vocht vast achter wasmachine: 60% en in keuken: 65% vocht.

02/04/2019: WPZ gaat terug langs en meet de vocht. Achter wasmachine: 66% en in de keuken: 61%

10/04/2019: Huurder doet melding van aanhoudende vochtproblemen in keuken en berging.

10/04/2019: WPZ gaat langs bij huurder en geeft diezelfde dag werkbbon door aan externe partner voor volgende werken: wc wegnemen en controle op lek + koker nakijken + controle in koker boven schouw van onderbuur. Externe partner voer de nodige werken uit.

16/04/2019: WPZ geeft opdracht aan externe partner voor volgende werken:

Gaten dichten en tegels terugplaatsen/ gat in gyproc naast wc dichten/ gat in leidingkoker dichten. Externe partner voert deze werken uit.

45/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 17/04/2019

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurder van een appartementsgebouw, die anoniem wil blijven. Huurder klaagt dat bewoners etensresten op het dak gooien. Betrokkene is bang dat dit met het warme weer ongedierte zal aantrekken.

De klantendienst heeft een vermoeden welke huurders de etensresten op het dak gooien en plant een huisbezoek. Tijdens het huisbezoek wordt vastgesteld dat naast etensresten ook uitwerpselen van dieren en wc-papier op het dak zijn geworpen. Hoewel de huurders ontkennen hier iets mee te maken te hebben, is het vrij duidelijk dat zij de enige daders kunnen zijn, gezien er geen andere burens zijn met huisdieren. Er wordt de huurders gevraagd dit niet meer te doen. Ook de begeleiding die in het gezin actief is wordt hierover ingelicht. Nadien worden geen nieuwe klachten ontvangen.

46/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 18/04/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt klacht van huurder betreffende de ventilatie die niet zou aangesloten zijn. Dit werd vastgesteld door externe partner tijdens het onderhoud van de ventilatie. WPZ was hier op het moment van de klacht nog niet van op de hoogte. Pas als de externe partner ons de technische fiches overmaakt van het onderhoud, kan WPZ hier het nodige gevolg aan geven. WPZ heeft diezelfde dag onmiddellijk contact opgenomen met de externe partner en een werkbbon overgemaakt voor herstelling van de ventilatie.

Externe partner neemt diezelfde dag contact op met huurder en er wordt een afspraak gemaakt op 24/04/2019.

Externe partner gaat langs op 24/04/2019 en er wordt een schakelaar geplaatst en de volledige installatie wordt getest. De externe partner bevestigt dat de ventilatie helemaal in orde is.

Omdat WPZ nog niet over de juiste informatie beschikte en om die reden nog geen gevolg kon geven, is deze klacht ten aanzien van WPZ deels gegrond.

47/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 24/04/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt een klacht van huurster betreffende ondergelopen kelders, volgens huurster door een verstopping en gebrek aan onderhoud van de septische putten. Deze worden volgens huurster niet geledigd door WPZ.

Bij gebrek aan septische putten, klopt het ook dat WPZ daar geen septische ledigt.

Huurster verwijst naar de eerdere melding over verstoppingen en ondergelopen kelders en de vraag naar opkuis na verstopping. Wij verwijzen naar klacht nr. 34 in deze klachtenrapportage. Diezelfde dag gaat WPZ langs en stelt vast dat het niet om een verstopping gaat, maar om een sifon dat lekt onder het bad van een bewoner, wat de reden is van de wateroverlast in de kelders. WPZ neemt onmiddellijk contact op met externe partner om de sifon te vervangen. Er wordt onderling een afspraak gemaakt om de dag erna, 25/04/2019, deze herstelling uit te voeren. Dit wordt ter plaatse mondeling meegedeeld aan de huurster die ons deze klacht overmaakt. Ook wordt er meegedeeld aan mevrouw dat er geen septische putten aanwezig zijn.

WPZ stuurt op 25/04/2019 ook volgend antwoord naar mevrouw, als antwoord op haar mail:

Geachte mevrouw x,

Als gevolg van uw mail is onze dienst patrimonium gisteren langs geweest om het probleem te onderzoeken. Er werd vastgesteld dat het niet om een algemene verstopping gaat van de riolering, maar wel om een sifon onder het bad dat water doorlaat bij één van de huurders in het gebouw. Onze externe partner 'x' gaat deze herstelling vandaag uitvoeren. Daarmee zou de wateroverlast ook opgelost zijn.

Woonpunt Zennevallei zal de modder/slijk die aanwezig is in de kelders morgen of ten laatste komende maandag opkuisen.

Op 23/04/2019 kwam onze dienst patrimonium ook ter plaatse en kon niet onmiddellijk waarnemen vanwaar het probleem kwam. De bezoekkamers en zichtbare buizen werden nagekeken en deze waren volledig vrij. Op 24/04/2019 na ontvangst van uw mail, werd de plaat weggenomen waarachter de rioleringsbuizen schuilen. Er werd vastgesteld dat het water afkomstig was uit één van deze buizen en zo werd het probleem met de sifon achterhaald.

Dit is een gebeurtenis die zeker niet frequent voorkomt. De bewoner waar het lek onder het bad werd vastgesteld gebruikt het bad zeer zelden.

Klachtenrapportage 2019

Woonpunt Zennevallei

Wij willen u bij deze bedanken. Dankzij uw medewerking heeft het WPZ-team een verdoken probleem kunnen oplossen.

Met vriendelijke groeten,

Dienst patrimonium

WPZ vindt deze klacht ongegrond omdat het in feite een technische melding betreft, waar onmiddellijk gevolg aan werd gegeven. De eerdere meldingen van verstoppingen werden ook steeds onmiddellijk opgelost die overigens technisch totaal geen verband houden met bovenstaande technische melding en klacht en ook niet te wijten zijn aan het niet ledigen van niet-aanwezig septische putten.

48/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 24/04/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt klacht van huurster betreffende het onderhoud van de algemene delen in het gebouw dat volgens mevrouw te wensen overlaat. Volgens mevrouw doen ook andere bewoners hun beklag tegen haar over het onderhoud.

Betrokkene heeft enkele maanden op eigen voorstel als vrijwilligster de algemene delen van het gebouw gekuist. Omdat mevrouw dit niet meer kon uitvoeren, heeft WPZ eigen personeel ingeschakeld voor het onderhoud van de algemene delen van het gebouw. De bewoners werden hierover door WPZ ook geïnformeerd via volgend schrijven op 06/03/2019:

Betreft: Onderhoud algemene delen

Geachte,

In een vorige brief lieten wij u weten dat x, één van de huursters in uw appartementsgebouw, het onderhoud verzorgde van de gemeenschappelijke delen van het gebouw.

Na overleg met mevrouw werd er beslist om deze samenwerking te beëindigen. Dit heeft als gevolg dat Woonpunt Zennevallei het onderhoud terug op zich neemt. De bijhorende huurlast zal dus aangerekend worden vanaf de maand februari. Dit zal u zien op de huurprijsberekeningsfiche van 2020.

We willen x bij deze bedanken voor haar maandenlange inzet. Woonpunt waardeert de inzet van haar huurders ten zeerste, vooral als deze iedereen ten goede komen.

Met hoogachting,

Mevrouw zegt dat het verschil groot is met de periode wanneer zij zelf kuiste. De liften en de gangen liggen er vuil bij. Mevrouw vraagt ook dat WPZ meer controles uitvoert van het onderhoud van de algemene delen.

WPZ gaat langs op 25/04/2019 en voert een controle uit van elke verdieping in het gebouw. Tijdens deze controle wordt vastgesteld dat de algemene delen heel proper zijn. In de toekomst zal WPZ meer controles uitvoeren.

49/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 25/04/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht via andere kanalen betreffende herstellingen die dienen te gebeuren bij een huurder. Deze mail begint met: 'Jullie zijn telefonisch niet bereikbaar, vandaar deze mail'.

WPZ vindt dit zeer onterecht gezien onze ruime bereikbaarheid en al onze inspanningen. 24/7 is WPZ telefonisch bereikbaar. Buiten de kantooruren via een telesecretariaat en overdag staan meerdere collega's telefonisch paraat. Wanneer elk van hen reeds in gesprek is met een huurder of een kandidaat-huurder, is er de mogelijkheid om een boodschap achter te laten op een antwoordapparaat. Indien naam, adres en telefoonnummer wordt achtergelaten kunnen de WPZ-medewerkers dan opnieuw contact opnemen met de klant.

WPZ antwoordt met volgende mail:

Beste,

Wij zijn wel telefonisch bereikbaar maar de personen van de Front Office zullen in gesprek geweest zijn.

Wij zullen het probleem doorgeven aan de dienst patrimonium.

De mensen van onze dienst patrimonium zullen mevrouw opbellen voor ze langs gaan.

Met vriendelijke groeten,

WPZ

25/04/2019 14u20 = WPZ ontvangt bovenvermelde klacht via mail.

25/04/2019 14u21 = er wordt een werkbon opgemaakt voor nazicht van boiler.

26/04/2019 = WPZ gaat langs en stelt vast de boiler dient te worden vervangen.

26/04/2019 = WPZ geeft werkbon door aan externe partner.

30/04/2019 = Na onderlinge afspraak met huurder, plaatst externe partner een nieuwe boiler.

50/ Onontvankelijk/ deels opgelost

Datum klacht: 26/04/2019

Type klacht: Vandalisme

Huurder komt langs aan balie van WPZ en heeft een klacht. Betrokkene heeft klacht neergelegd bij de politie tegen onbekenden en overhandigd ons een kopie van proces-verbaal. Onbekenden hebben stukken van haar bromfiets gestolen en benzine afgepompt. Deze feiten hebben zich afgespeeld terwijl betrokkene haar bromfiets gestald stond in de ondergrondse parking. Politie is langs geweest en heeft een PV opgesteld van de feiten, maar kan niets ondernemen omdat er geen bewijzen en sporen van de daders zijn. Betrokkene vraagt om een sleutel van een berging om daar haar bromfiets in de toekomst te stallen en vraagt of er geen mogelijkheid bestaat om camera's te plaatsen. Op dat moment werden ook 2 van de 3 brandblussers leeggespoet in de ondergrondse parking.

- Dit wordt mee opgenomen met het volgende politieoverleg
- WPZ bekijkt of er in de toekomst camera 's kunnen geplaatst worden. Staat momenteel nog op onze planning.

Wij verwijzen ook naar klacht nr. 91

51/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 29/04/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een privé bewoonster in een wijk. Mevrouw vraagt dringend om de struiken en een boom naast haar woning in te snoeien. In de winter heeft zij enorme overlast van de afgevallen bladeren en kunnen hierdoor niet genieten van hun terras. Mevrouw is ook niet te spreken over de vuiligheid en de kosten dat dit met zich meebrengt, zoals ontstoppen van dakgoten en afvoeren.

Op 30/04/2019 voert WPZ een controle uit en stelt vast dat de struiken en boom eigendom zijn van de Stad. WPZ neemt onmiddellijk contact op met mevrouw om dit mee te delen en raadt haar aan om contact op te nemen met de Stad.

52/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 30/04/2019

Type klacht:

WPZ ontvangt een klacht via mail van huurders. Huurders hebben hun autoband lek gereden en dit zou veroorzaakt zijn door afval dat door onze externe partner zou achtergelaten zijn na dakwerken. Huurders hebben over een nagel gereden.

29/04/2019: Huurders nemen telefonisch contact op met WPZ en komen terecht bij ons telesecretariaat en laten volgend bericht achter: 'Werkers hebben zaken achtergelaten, gelieve terug te bellen'.

Op 30/04/2019 komt betrokkene langs op ons kantoor met deze klacht. WPZ noteert deze klacht en maakt een werkbom aan voor nazicht. Huurder stuurt diezelfde dag na haar bezoek zoals afgesproken een klacht via mail met foto's van de schade in bijlage. Zij vraagt wie de kosten gaat betalen voor deze lekke band.

WPZ neemt contact op met de externe partner en maakt mail met foto's over. Externe partner regelt alles regelt via zijn verzekering. De kosten die de huurders opgelopen hebben worden vergoed.

53/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 03/05/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail betreft een ondergrondse parkeerplaats. Vanaf huurder daar woont ondervindt hij alleen maar problemen om zijn parkeerplaats te gebruiken. De buur parkeert zich altijd op zijn parkeerplaats of parkeert zich voor de parkeerplaats waardoor betrokkene niet uit zijn parkeerplaats kan rijden. Betrokkene vindt dit niet kunnen en verwijst ons dat hij betaalt voor deze parkeerplaats en wenst hiervan dan ook normaal gebruik van te kunnen maken. Hij heeft zijn buur hierover al vriendelijk aangesproken en gevraagd dit niet meer te doen, maar zonder gunstig gevolg. Na nog verschillende pogingen heeft zijn buur verbaal agressief gereageerd en doodsb bedreigingen geuit. Betrokkene gaat met deze bedreigingen verder en gaat klacht neerleggen bij de politie. Betrokkene vraagt dat er van onze kant een oplossing kan komen voor dit probleem. Hij dreigt ermee niet meer te betalen voor zijn parkeerplaats. In bijlage verstuurt betrokkene ons een foto van de wagen van zijn buur. Hij vraagt welke stappen WPZ hiervoor gaat ondernemen?

Naar aanleiding van de klacht neemt de Klantendienst contact op met de betreffende burens. Ze zijn niet te bereiken dus maakt de klantendienst onderstaande brief over.

Betreft: Onrechtmatig gebruik parkeerplaats

Geachte,

U huurt reeds enige tijd een woongelegenheden van Woonpunt Zennevallei. Samen met deze woning huurt u ook 1 parkeerplaats. De overige parkeerplaatsen zijn voorzien voor de andere huurders en worden ook door de andere huurders betaald.

Wij hebben echter opgemerkt dat u onrechtmatig gebruik maakt van de parkeerplaats van uw buurman.

Wij vragen u met aandrang om onmiddellijk te stoppen met het gebruik van de parkeerplaatsen van de andere bewoners. Bij gebreke aan een gepast gevolg zullen wij ons genoodzaakt zien verdere juridische stappen te ondernemen wegens het onrechtmatig gebruik van andermans eigendom.

Wanneer WPZ enkele weken later contact opneemt met de klager geeft deze aan dat de problemen opgelost zijn en de buurman enkel nog gebruik maakt van zijn toegewezen parkeerplaats.

54/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 07/05/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt een klacht via mail van huurder over de beleefdheid van een medewerker van WPZ. Huurder werd telefonisch gecontacteerd door WPZ betreft een herstelling die nog dient te gebeuren aan zijn raam van de badkamer. Huurder beweert heel onvriendelijk te zijn behandeld. Toen huurder vroeg naar de identiteit van de medewerker weigerde hij deze volgens huurder te geven omdat dit niet relevant was. Ook heeft huurder het moeilijk dat WPZ geen uur kan meedelen waarop de interventie zal doorgaan.

Huurder werd door WPZ gecontacteerd op 07/05/2019 om een afspraak vast te leggen op vrijdagvoormiddag in samenspraak met externe partner. Huurder vroeg een uur maar hier kon WPZ geen juist antwoord op geven, enkel dat de herstelling in de voormiddag zal plaatsvinden. Huurder vond dat wij een juist tijdstip moesten meedelen. Dit is niet altijd mogelijk gezien de onvoorziene duurtijd van voorgaande interventies.

Later diezelfde dag neemt huurder telefonisch contact op met WPZ om toch een juist tijdstip te krijgen. Huurder wordt doorgeschakeld naar de bevoegde dienst en weer werd er naar de identiteit gevraagd. Onze medewerker heeft dan ook zijn naam doorgegeven, maar kon terug geen juist tijdstip meedelen.

Huurder stuurt later diezelfde dag een klacht via mail. WPZ kan in samenspraak met externe partner dan toch een tijdstip meedelen. WPZ heeft huurder meermaals proberen te contacteren zonder resultaat. Er werd een bericht achtergelaten met de vraag ons terug te bellen zonder gunstig gevolg. Wanneer WPZ belt met een ander gsm-nummer wordt er opgenomen.

WPZ bevestigt alles nog eens via mail op 08/05/2019. Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond. WPZ heeft met de goede intenties en oplossingsgerichtheid gehandeld.

55/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 08/05/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende burenhinder. Huurster heeft klachten over buur die altijd geparkeerd staat op een plaats dat geen parkeerplaats is. Hierdoor ondervindt mevrouw problemen om met haar fiets te passeren. Mevrouw heeft haar buur hierover al aangesproken maar krijgt als antwoord dat hij zelf beslist wat hij wel en niet mag doen. Mevrouw vraagt aan WPZ een oplossing voor dit probleem. Zo niet voelt zij zich genoodzaakt andere stappen te ondernemen.

Omwille van een drukke periode en enkele afwezigen op de Klantendienst kunnen we pas in oktober op huisbezoek gaan bij betrokkene. Tijdens het bezoek zijn de vader en zus van de huurder aanwezig, de huurders zelf zijn afwezig. Deze geven aan dat er problemen zijn in het gezin en zij ook vaak op afstand worden gehouden. Ze geven aan blij te zijn nu te worden betrokken n.a.v. het bezoek van WPZ.

Op moment van het bezoek zijn de huurders in begeleiding in een residentiële instelling samen met hun zoontje. Ze zullen even afwezig zijn uit de woning. WPZ neemt contact op met de begeleiding om de problemen aan te kaarten. Ook de ouders en zus zullen de situatie blijven opvolgen. Nadien ontvangt WPZ geen klachten meer.

56/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 09/05/2019

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt telefonisch een klacht betreffende sluikstorten. Wij verwijzen ook naar klacht nr. 86 in deze rapportage. Een bewoonster van een appartementencomplex laat weten dat er steeds gesluikstort wordt op het gras. Dit afval wordt achtergelaten door rondhangende jongeren. Betrokkene neemt ook contact op met de politie.

WPZ neemt contact op met de verantwoordelijke van de politiezone x. Hij zal voor extra patrouillering zorgen in de wijk. Aan de bewoners wordt gevraagd onmiddellijk contact op te nemen met de politie van zodra de hangjongeren opnieuw in de wijk rondhangen. De politie kan de jongeren uiteindelijk zeker 1 keer aantreffen. Er wordt hen aangemaand niet meer in de wijk rond te hangen, de identiteiten van de jongeren werden opgevraagd en geregistreerd. De problematiek rond het sluikstorten wordt ook besproken met andere instanties. Zo wordt er onder andere een afvalbak geplaatst door de gemeente.

WPZ voert meerdere controles uit. Tijdens een controle op 04/02/2020 wordt vastgesteld dat er geen rommel en/of afval aanwezig. WPZ blijft dit opvolgen.

57/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 09/05/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende geuroverlast veroorzaakt door een generator op de werf. Er zijn werken aan de gang in de buurt en er staat een generator waar huurster en andere bewoners last van hebben. Mevrouw vraagt of WPZ hier iets aan kan doen. Zie ook klacht nr. 62. WPZ geeft dit onmiddellijk door aan de aannemer. De generator wordt weggehaald door de aannemer en wordt vervangen door elektriciteit op hoogspanning.

58/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 10/05/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van huurster betreffende burenhinder. De burens zijn verbaal agressief, beledigend en beschuldigen mevrouw onterecht van diefstal, waarvoor zelfs de politie al tussenbeide is gekomen. De burens maken ook heel veel lawaai, laten luide muziek spelen, roepen en tieren. Huurder heeft al verschillende malen telefonisch contact opgenomen met de politie. Mevrouw is herstellende van een operatie en woont tijdelijk in bij haar vriend om rustig te revalideren. Zij denkt eraan om eind september/begin oktober terug naar haar appartement te gaan. Zij zegt dat de problemen nog steeds aanwezig zijn.

WPZ probeert de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede oplossing te brengen. WPZ plant een huisbezoek in bij de huurders. Omwille van enkele afwezigheden kan het huisbezoek pas in september georganiseerd worden. De huurders annuleren de afspraken voor het huisbezoek via de balie. Er werd niet automatisch een nieuwe afspraak gemaakt. De problemen werden doorgegeven aan de wijkagent voor verdere opvolging en WPZ mocht geen nieuwe klachten ontvangen. In tussentijd gaven de huurders de opzeg van het huurcontract waardoor de overlast in elk geval zal stoppen.

59/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 11/05/2019

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende overlast van vuilniszakken en sigarettenpeuken. Deze mail is geadresseerd aan de dienst milieu van de stad, met WPZ in cc. Huurder klaagt over vuilniszakken die te laat worden buitengezet en dan één week blijven staan. Ook is er een bewoner die sigarettenpeuken van op zijn balkon naar beneden gooit. Betrokkene had hiervoor reeds een klacht overgemaakt aan de milieudienst. De milieudienst zou hiervoor de wijkagent langs sturen, maar dit is zonder gunstig gevolg gebleven. De klacht wordt overgemaakt aan de milieudienst en deze schrijven de bewoners hierover aan. Er worden geen verdere klachten ontvangen.

60/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 12/05/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt klacht betreffende lawaaihinder bij de buren. Betrokkene schrijft dat haar buren naast haar een doopfeest hebben georganiseerd en dat dit uit de hand is gelopen. De buren en hun bezoekers hebben zitten roepen en tieren. Ook werd er met van alles gegooid en dat heeft zo geduurd tot in de vroege ochtend. Betrokkene vindt dit niet respectvol ten aanzien van al de andere bewoners en stuurt ons deze klacht. Het is ook niet de eerste maal dat de buren zorgen voor geluidsoverlast.

WPZ probeert samen met begeleidingsinstanties en de politie de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede oplossing te brengen.

De klantendienst mocht reeds eerder klachten ontvangen over deze huurders in hun vorige woning. Zie klacht nr. 9.

De klacht werd besproken op het structureel overleg met wijkagenten op 29/05/2019. De klachten waren hun niet onbekend. Er werd afgesproken langs te gaan in de woning samen met de wijkagent. Dit bezoek vond plaats op 13/06/2019. Tijdens het bezoek waren beide partners aanwezig. Net zoals in de vorige woning waren zij zich niet bewust van de overlast die ze veroorzaakten.

Het gezin is ook in begeleiding bij diverse instanties. Ook zij werden ingelicht over de problemen. Nadien werden geen nieuwe klachten meer waargenomen.

61/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 13/05/2019

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt een klacht via begeleidingsinstantie in naam van een huurder. Huurder klaagt over vuilniszakken die worden opengescheurd door vossen. Hij stelt voor dat de bewoners pas 's morgens hun afvalzakken buiten zetten i.p.v. de avond ervoor. WPZ stuurt volgend antwoord op 17/05/2019:

Beste,

Wij hebben uw mail betreft opengescheurde vuilniszakken goed ontvangen en begrijpen dat dit zeer onaangenaam is. Bij deze willen wij mededelen dat de algemene richtlijnen omtrent huisvuilophaling van de gemeente xxx zegt dat de vuilniszakken de dag voor ophaling vanaf 18u mogen buitengezet worden, of de dag zelf voor 06u 's morgens. Wij kunnen onze huurders niet verplichten hun vuilniszak pas 's morgens voor 06u buiten te zetten. Ook is iedere huurder verantwoordelijk voor zijn afval en dient de opengescheurde zakken en/of het afval op te kuisen.

Ter voorkoming van opengescheurde huisvuilzakken mogen deze wel aangeboden worden in een open afvallemmer/bak, zonder gekneld te zitten of zonder deksel op de afvallemmer/bak.

Met vriendelijke groeten,

Begeleiding bedankt ons voor ons antwoord en geeft de boodschap door.

WPZ mocht geen verdere klachten meer ontvangen.

62/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 13/05/2019

Type klacht: Leefbaarheid

Huurder bezoekt ons kantoor en klaagt over geluids- en geuroverlast van de generator die voor haar raam staat, als gevolg van een nieuwbouwproject dat gestart is.

WPZ kon huurder bevestigen dat de generator er maar een paar dagen zal staan. Deze wordt weggehaald en wordt vervangen door verbruik van elektriciteit op hoogspanning. Wij verwijzen naar klacht nr. 57 in deze rapportage. Geen verdere klachten ontvangen.

63/ Ontvankelijk - ongegrond/ niet opgelost

Datum klacht: 15/05/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt klacht van een huurster via mail betreffende haar buurvrouw en haar zoon. Deze huurders zorgen voor heel veel lawaai-overlast en maken het leven voor andere bewoners zeer onaangenaam. De politie werd ook reeds verschillende malen gecontacteerd door verschillende bewoners. Deze komen dan ter plaatse maar de toegang wordt hen steeds geweigerd.

Volgende klachten komen binnen:

Huurders zetten luide muziek op en beginnen luidkeels mee te zingen. Staan te bonken op de muren. Maken heel veel ruzie met heel luid geroep en getier. Ze steken briefjes in de brievenbussen van andere bewoners met valse beschuldigingen en verwijten. Bewoners hebben deze huurders al verschillende malen aangesproken over hun onaanvaardbaar gedrag maar ze lachen dit weg. De zoon zou in het openbaar masturberen, dit werd vastgesteld door 2 bewoners. De politie werd hiervan verwittigd maar betrokkene ontkent deze feiten en zegt dat er geen bewijzen zijn dat hij dit gedaan heeft.

Wij verwijzen ook naar de klachten 88-126 en 133 in deze rapportage.

WPZ probeert samen met begeleidingsinstanties en de politie om de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede oplossing te krijgen. Samen met begeleidingsinstanties en externe partners volgt WPZ deze huurders op.

Het dossier is zeer goed gekend bij de klantendienst. De betrokken huurder zorgde reeds eerder voor overlast, in 2018 werden verschillende pogingen tot burenbemiddeling opgestart. Mevrouw weigerde hier toen aan mee te werken.

Daarnaast heeft mevrouw ook een verleden in een andere woning waarbij gelijkaardige klachten waren. Het gaat om een alleenstaande vrouw met 1 meerderjarige zoon. De zoon heeft een mentale beperking en ook bij de vrouw is er een vermoeden van beperking/psychische problematiek.

Gezien de aard van de problemen en de beperking/problematiek van mevrouw werd er reeds in 2018 voor gekozen een aanklappende begeleiding op te starten in het gezin. Dit is gelukt met als resultaat dat een volledig zorgnetwerk kon worden geïnstalleerd binnen het gezin. Deze zijn meerdere malen per week aanwezig in de woning.

Via de begeleiding worden steeds alle problemen die zich stellen in de woning besproken. Ook de klacht betreffende de masturbatie werd besproken. De begeleiding erkent dat dit probleem zich zou kunnen voordoen gezien de mentale beperking van de jongen maar acht de kans eerder klein dat het ook daadwerkelijk is gebeurd. In elk geval wordt dit mee opgenomen in het lopende traject en ook met hem

besproken. Nadien werden geen klachten meer ontvangen betreffende dergelijk gedrag. De andere problemen blijven wel aanhouden, zie klacht 88, 126 en 133.

Wegens aanhoudende problemen organiseerde WPZ op 30/10/2019 een zorgoverleg met alle begeleidende instanties. Hierop werden alle problemen nogmaals overlopen. De begeleiding gaf op het overleg ook aan geen oplossing te hebben voor deze problemen. Mevrouw ziet haar eigen aandeel in de problemen niet in en wilt dat woonpunt haar een andere woning aanbiedt. Het zouden de andere burens zijn die haar pesten. De begeleiding erkend wel dat mevrouw een zeer groot aandeel heeft in alle overlast.

Ook de politie werd in deze zaak gecontacteerd. Ook zij geven aan reeds verschillende malen te zijn langs geweest bij mevrouw. Dit zowel op haar vraag als op vraag van de burens. Mevrouw zou ook verschillende klachten over andere burens neerleggen die ongegrond zijn. De politie kan ook niet doordringen tot mevrouw en geven ook aan dat mevrouw haar aandeel in de problemen niet inziet.

Naar aanleiding van het overleg en het gebrek aan een oplossing of concrete vooruitzichten naar verbetering wordt geopteerd om een verzoekschrift voor verbreking in te dienen. De zitting van het Vredegerecht gaat door op 11/02/2020.

64/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 21/05/2019

Type klacht: Vandalisme

WPZ ontvangt een klacht via mail van huurder betreft de inkomdeur van huurder dat beklad is met blauwe stift. Huurder heeft een vermoeden wie hiervoor verantwoordelijk is, maar kan dit niet bewijzen.

De klantendienst gaat naar aanleiding van deze klacht op bezoek bij de huurder. Zij delen het vermoeden van de buurman over wie de dader is van de feiten. Het gaat om een gekend dossier en over dezelfde huurders als deze in klacht 45. Zij hebben ook reeds eerder de deur beklad met blauwe stift. Volgens de klagers is dit omdat zij de vermoedelijke daders regelmatig aanspreken over de overlast die hun hondje bezorgd. Deze zou heel vaak alleen in de woning zitten en blaffen.

De klantendienst organiseert ook opnieuw een huisbezoek bij de huurders die verantwoordelijk zouden zijn voor de schade. Zij ontkennen opnieuw iets met de zaak te maken te hebben maar geven aan dat ze het beu zijn dat er geklaagd wordt over hun hond. Ze geven wel toe de hond vaak alleen te laten. Het probleem wordt ook aangekaart met de begeleiding gezien de hond de oorzaak is van meerdere problemen. Na overleg tussen begeleiding en huurders werd besloten de hond weg te doen. WPZ mocht nadien geen klachten meer ontvangen.

65/ Ontvankelijk - ongegrond/ deels opgelost

Datum klacht: 22/05/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van huurster over haar buurman. Mevrouw klaagt dat haar buurman van woensdagavond tot zondagavond heel luide muziek opzet en heeft hierdoor geen nachtrust gehad. Ook heeft hij hevige ruzie gemaakt met zijn vriendin en vertrekt dan midden in de nacht met gierende banden. Huurder vraagt ons om een oplossing.

Voor een overzicht van de acties verwijzen we naar klacht 28 in deze rapportage.

66/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 22/05/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht van huurder via mail over de buurvrouw. Mevrouw heeft een autowrak zonder nummerplaat en met platte banden geparkeerd staan op haar parkeerplaats. Er is reeds een olievlek aanwezig onder het wrak. Buren hebben mevrouw al een paar keer gevraagd dit wrak te verwijderen, zonder gunstig gevolg. Omdat ze haar parkeerplaats niet kan gebruiken, wegens het wrak, parkeert ze zich op andere parkeerplaatsen die toebehoren aan andere huurders. Dit tot grote ergernis en frustratie van de buren. Huurders vragen hiervoor een oplossing.

Huurster is uit huis gezet op 26/08/2019 en zij nam al haar bezittingen mee, alsook de auto.

67/ Ontvankelijk - ongegrond/ deels opgelost

Datum klacht: 26/05/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van huurster over haar buurman. Mevrouw zegt te worden gestalkt door haar buurman via de trappen van het gebouw. 's Nachts slaapt mevrouw met oordoppen omdat hij zorgt voor geluidsoverlast in de trappenhal. Volgens huurster is het de bedoeling van haar buurman om haar wakker te houden. Ze meldt dat deze situatie al maanden aan de gang is en ziekelijk en onmenselijk is.

Wij verwijzen ook naar onze klacht nr. 17 in deze rapportage.

68/ Ontvankelijk - gegrond/ deels opgelost

Datum klacht: 26/05/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via aangetekend schrijven een klacht van huurder betreft herstellingen die dienen te gebeuren door de dakwerker. De dakgoten dienen te worden vervangen en huurder vindt het niet normaal dat er nog niemand is langs geweest.

25/02/2019: Huurder doet melding dat de dakgoten voor- en achteraan lekken en dat er gaten zijn in de afvoerbuizen.

26/02/2019: WPZ gaat langs en stelt vast dat de dakgoten dienen te worden vervangen.

27/02/2019: WPZ geeft opdracht aan externe partner om de dakgoten voor- en achteraan te vervangen.

28/05/2019: WPZ ontvangt aangetekend schrijven van huurder.

28/05/2019: WPZ neemt onmiddellijk contact op met externe partner met de vraag hier dringend gevolg aan te geven en contact op te nemen met de huurder.

03/06/2019: De verantwoordelijke van de dienst patrimonium neemt contact op met externe partner.

Dakwerker gaat langs in de week van 03/06/2019 voor opmeting van de dakgoten.

De planning gebeurt later in samenspraak met de huurder.

69/ Ontvankelijk - ongegrond/ Opgelost

Datum klacht: 27/05/2019

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van huurster betreft rommel dat aanwezig is in het tellerlokaal. Huurder meldt dat haar buurvrouw hiervoor verantwoordelijk is. Het tellerlokaal staat vol en is niet meer toegankelijk voor het opnemen van de meterstanden. Mevrouw heeft haar buurvrouw hierover al aangesproken en vriendelijk gevraagd de rommel en afval te verwijderen, maar dit zonder gunstig gevolg. Huurder neemt hiervoor met ons contact op en vraagt een oplossing. WPZ probeert deze gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder op te lossen.

07/06/2019 = WPZ gaat langs en stelt veel rommel vast in het tellerlokaal en neemt hiervan ook foto's.

11/06/2019 = WPZ schrijft betrokkene aan. In ons schrijven vragen wij aan de huurder de rommel en afval te verwijderen voor 21/06/2019.

24/06/2019 = WPZ voert controle uit en stelt vast dat al de rommel en afval verwijderd is uit tellerlokaal.

70/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 28/05/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van huurster. Mevrouw klaagt over de toestand in de ondergrondse parking. Hier spelen constant kinderen en deze blokkeren de garagepoort waardoor de garagepoort niet meer sluit. Mevrouw doet ook melding dat er veel rommel in de ondergrondse parking wordt achtergelaten.

28/05/2019: WPZ voert controle uit en stelt vast de garagepoort goed functioneert.

Wat betreft de rommel in de ondergrondse parking, verwijzen wij ook naar klacht nr. 149 in deze rapportage.

71/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 28/05/2019

Type klacht leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht van huurster over de burens. Mevrouw bezoekt onze kantoren en klaagt over haar burens die constant brood in haar tuin gooien. Dit zorgt voor overlast van duiven, muizen en ratten. Mevrouw is hier ontevreden over en vraagt of wij de burens hierover willen aanspreken. WPZ maakt hiervan een melding voor verdere opvolging. WPZ informeert aan mevrouw of zij haar burens hierover al heeft aangesproken? Mevrouw meldt dat ze dit nog niet heeft gedaan en dit ook niet van plan is. WPZ probeert huurster ervan te overtuigen om toch eens met de burens te praten, maar mevrouw weigert dit.

WPZ probeert de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder op te lossen. De klantendienst trachtte naar aanleiding van deze klachten telefonisch contact op te nemen met beide huurders maar kon geen van beide bereiken. De klantendienst ging daarop langs bij de huurders maar kon niemand thuis aantreffen. Er werd van de gelegenheid gebruik gemaakt om de tuinen van de huurders te bekijken. In geen van beide tuinen konden de medewerkers brood zien liggen of ongedierte zien lopen. Er werden nadien geen nieuwe klachten ontvangen, waardoor de klantendienst geen verder gevolg gaf aan de klachten.

72/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 31/05/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt een klacht via mail van huurders betreft een hoog elektriciteitsverbruik. Huurders schrijven dat er geen gevolg wordt gegeven aan eerdere mails en telefonische oproepen. Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond. WPZ heeft steeds correct gereageerd op de meldingen van deze huurders. Door nalatigheid en gebrek aan medewerking van de huurders kon WPZ niet al de meldingen op een correcte manier behandelen.

Historiek technische meldingen:

Huurder betreedt de woning op 26/09/2018: woning is volledig in orde.

02/10/2018: WPZ maakt werkbbon over naar externe partner:

Vastgesteld tijdens het onderhoud van de verwarming door externe partner:

- Draad in de kamer van verwarming moet vervangen worden.
- Thermostaat in de living moet vervangen worden.
- Inkom: de radiator werkt niet.

12/10 – 18/10 en 22/10/2018 voert externe partner volgende werken uit: thermostaat wordt vervangen, thermische kabels van 2 radiatoren worden vervangen, de radiator van de badkamer wordt vervangen. Ook worden de nodige aanpassingen van elektriciteit uitgevoerd.

05/10/2018: Huurder doet melding dat het toilet soms niet goed doorspoelt.

10/10/2019 gaat WPZ na het maken van een afspraak langs bij huurder en lost het probleem op.

20/11/2018: Huurder doet melding dat er veel tocht komt door het vensterraam van de slaapkamer.

21/11/2019: WPZ gaat langs en voert de nodige herstellingen uit.

15/01/2019: Huurder stuurt klacht via mail over luidruchtige burens. Deze klacht wordt opgevolgd door onze Klantendienst. Zie klacht nr. 2 in deze klachtenrapportage.

21/01/2019: Huurder doet melding via mail dat de ruit in de slaapkamer steeds bedampt is ondanks dagelijks te verluchten en een probleem met de boiler van de keuken.

21/01/2019: WPZ antwoordt huurder dat wij hiervoor zo vlug mogelijk langs komen en er wordt een werkbbon aangemaakt.

22/01/2019 gaat WPZ langs maar er is niemand aanwezig. WPZ laat een briefje achter in de brievenbus met de vraag ons te contacteren om een afspraak te maken. Huurder neemt contact op en er wordt onderling een afspraak gemaakt op 25/01/2019.

25/01/2019 gaat WPZ langs maar er is niemand aanwezig ondanks het maken van een afspraak. WPZ laat terug een briefje achter. Ondanks al deze pogingen geen reactie meer van huurder.

28/01/2019: Huurder doet melding dat de verwarming niet meer werkt na het uitvallen van de elektriciteit.

29/01/2019 neemt WPZ telefonisch contact op met huurder maar geen reactie ondanks het inspreken van een boodschap.

20/02/2019: WPZ neemt terug telefonisch contact op met huurder. WPZ komt op de voicemail terecht en laat een boodschap na. Geen reactie van huurder.

20/03/2019: Huurder doet melding via mail dat de dampkap niet meer werkt.

WPZ langs geweest maar huurder niet aanwezig = briefje in de brievenbus gestoken = geen reactie van huurder.

31/05/2019 = WPZ ontvangt klacht van huurder via mail en WPZ maakt onmiddellijk een werkbbon aan voor nazicht.

04/06/2019 = WPZ gaat langs bij huurder en bespreekt het probleem. Huurder heeft geen andere problemen met uitzondering van het hoge elektriciteitsprobleem. WPZ vraagt aan huurder om een

duplicaat van de slotfactuur over te maken. Huurder gaat ons deze overmaken. Er wordt op dat moment ook een foto gemaakt van de elektriciteitsmeter om de meterstanden met deze van intrede te vergelijken.

Er zijn geen openstaande punten meer en WPZ ontvangt geen verdere klachten.

73/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 03/06/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van huurster betreffende haar buurvrouw. Deze heeft haar uitgemaakt in het bijzijn van haar vrienden en familie die op dat moment op bezoek zijn. Mevrouw denkt dat haar buurvrouw niet meer in staat is om alleen te wonen.

WPZ probeert de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder op te lossen. Naar aanleiding van deze klachten ging Woonpunt langs bij deze klagende huurder. De verwijten zouden er gekomen zijn nadat mevrouw een BQQ deed op het gangpad naar haar deur. In principe is dit in haar voortuin. Volgens de buurvrouw mocht mevrouw hier geen BQQ doen omdat dit gemeenschappelijk domein is. De buurvrouw zou al langer moeilijk doen over het gebruik van dit stuk grond door de klagende huurders.

Onmiddellijk na het bezoek vond ook een huisbezoek plaats bij de buurvrouw. Er waren geen zaken die er op wezen dat mevrouw niet meer alleen kon wonen. De problemen met de buurvrouw werden ook besproken. Mevrouw heeft het inderdaad moeilijk met het gebruik van de voortuin door haar buurvrouw, zij is van oordeel dat dit gemeenschappelijk is. Gezien mevrouw verder geen tuin heeft, kan zij echter niet anders dan de voortuin te gebruiken. Zij doet dit ook niet dikwijls en zorgt ook voor het onderhoud van de voortuin. Zij is ook de enige die het stuk voortuin moet gebruiken om in haar woning te geraken. Er is dan ook geen sprake van gemeenschappelijk gebruik.

Mevrouw was hiervan uiteindelijk te overtuigen. Nadien mochten we geen klachten meer ontvangen van één van de burens betreffende deze zaken.

74/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 04/06/2019

Type klacht: Vochtproblemen

Huurster komt langs aan onze balie en stelt zich verbaal heel agressief op. Ze heeft klachten over vochtproblemen in het appartement en beschuldigd ons dat wij hier niets aan willen doen en dreigt ermee de gezondheidsinspectie te contacteren. De medewerkers van WPZ nemen dit zeer rustig en op een serene wijze aan. Huurster verlaat ons kantoor en enkele ogenblikken later staat haar vriend aan onze balie. Deze stelt zich ook verbaal heel agressief op, hij begint te roepen en te tieren en beschuldigd de medewerkers van WPZ zijn vriendin te hebben uitgelachen wat zeker niet het geval was. De collega's proberen dit tot een goede oplossing te brengen.

Wegens een defect aan de ventilator is er schimmelvorming in de badkamer en berging. WPZ geeft dit door aan externe partner. Na meerdere pogingen vanuit WPZ en externe partner door gebrek aan medewerking van de huurder, kon uiteindelijk de ventilatiemotor vervangen worden.

75/ Onontvankelijk/ opgelost?

Datum klacht: 06/06/2019

Type klacht: garage

WPZ ontvangt een klacht via mail over de paaltjes die steeds worden weggenomen aan de parkeervrije zone. Huurders parkeren zich op de binnenplaats. Het gaat over een woonsite waar parkeren slechts toegestaan is op de aangeduide plaatsen. De achterste zone is volledig parkeervrij en door middel van wegneembare paaltjes afgescheiden. Deze paaltjes worden steeds weggenomen door bewoners. Deze kunnen met een simpele tang los gegeven worden.

Wij verwijzen ook naar klacht nr. 80 in deze rapportage.

Huurder meldt dat hij zich daar ook parkeert en dan een briefje onder zijn ruitenwisher terugvindt met de melding dat hij daar niet mag parkeren. WPZ deelt huurder mee dat het verboden te parkeren is in de parkeervrije zone achter het gebouw en dat dit geldt voor al de bewoners, dus ook voor hem. WPZ stuurt huurder ook door naar de diensten van de gemeente die verantwoordelijk zijn voor deze paaltjes. De diensten van de gemeente nemen dit op en op datum van 19/11/2019 worden er nieuwe paaltjes geplaatst. Dit zijn paaltjes die niet meer door de bewoners kunnen weggenomen worden. In geval van nood kunnen de hulpdiensten zonder probleem over deze paaltjes rijden.

76/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 06/06/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail betreft het gemeenschappelijk onderhoud in een appartementsgebouw. Huurder klaagt dat het poetsen te wensen overlaat. Bij controle wordt vastgesteld dat de gemeenschappelijke delen goed geïnspecteerd worden.

WPZ verwijst ook naar klacht nr. 48 in deze rapportage.

77/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 12/06/2019

Type klacht: Burenhinder

WPZ ontvangt een klacht via mail van de voorzitter van een residentie. Betrokkene schrijft dat verschillende bewoners van een appartementsgebouw van WPZ zich gaan parkeren op privéterrein van een andere residentie. Als betrokkene huurders hierover aanspreekt reageren zij volgens haar nogal agressief. De voorzitter van de residentie vraagt aan WPZ om onze huurders hierover aan te schrijven.

WPZ heeft deze zaak uiteindelijk doorgegeven aan de wijkagent van de buurt. Dit gezien het gaat om feiten tussen huurders van Woonpunt en een externe partij. Hierin dient de wijkagent op te treden. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

78/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 12/06/2019

Type klacht: Vandalisme

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster. Mevrouw dient klacht in tegen haar buurvrouw die haar brievenbus zou beschadigd hebben. WPZ raadt mevrouw aan om contact op te nemen met de politie die hiervan een proces-verbaal kan opmaken. WPZ probeert de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede oplossing te brengen.

WPZ neemt contact op met de conciërge van het gebouw met de vraag of hij hiervan af weet. Hij bevestigt ons dat er een conflict is tussen deze huursters. De conciërge voert een controle uit van de brievenbus en stelt een licht deuk en krassen vast. De conciërge spreekt huurster hierover aan maar mevrouw zegt dat zij niets te maken heeft met deze beschadiging. Op haar beurt meldt mevrouw dat de huurster die haar hiervan beschuldigd uitwerpselen op haar brievenbus heeft gesmeerd. WPZ raadt huurders aan bij een volgend conflict contact op te nemen met de politie. WPZ mocht hierna geen klachten meer ontvangen. Ook de conciërge van het gebouw meldt dat er zich geen conflicten meer hebben voorgedaan.

79/ Ontvankelijk -ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 12/06/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van huurster betreffende geluidsoverlast. Dit geluid is begonnen na werken in het appartement onder haar. Dit gaat om een piepend geluid dat om de 10 seconden te horen is en huurster vindt dit zeer storend. Mevrouw kan hierdoor geen slaap vatten. Op 12/06/2019: gaat WPZ langs en stelt een probleem vast met de ventilator. Het gaat om het kogellager van de ventilator dat dit piepend geluid veroorzaakt.

12/06/2019: WPZ geeft werkbbon door aan externe partner om het kogellager van de ventilator te vervangen. Op 26/06/2019 gaat externe partner langs en stelt vast dat de ventilatiemotor dient te worden vervangen en op 01/07/2019 wordt de ventilatiemotor vervangen.

WPZ heeft onmiddellijk na het ontvangen van deze klacht het nodige gevolg gegeven. Omdat WPZ nog niet op de hoogte was van dit probleem en deze na ontvangst onmiddellijk heeft opgelost is de klacht ten opzichte van WPZ ongegrond.

80/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 12/06/2019

Type klacht: Garage

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurder betreffende de paaltjes die weer zijn weggenomen. Huurder heeft hiervoor al eerder een klacht verstuurd. Zie klacht nr. 75 in deze rapportage. WPZ verwijst huurder door naar de diensten van de gemeente die hiervoor verantwoordelijk zijn. In ons antwoord versturen wij de directe link van deze dienst.

81/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 12/06/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt een klacht via mail van huurder betreffende de garagepoort die terug defect is. De garagepoort blijft halfopen staan en hierdoor is het gebouw door iedereen toegankelijk. Huurder vraagt spoedig herstel van de garagepoort.

Als gevolg van deze klacht heeft WPZ diezelfde dag de opdracht gegeven aan externe partner en deze heeft de garagepoort hersteld op 14/06/2019. Bij aankomst waren de kabels van de kabeltrommel af. De kabels werden teruggeplaatst en de poort werd gesmeerd.

Geen verdere klachten ontvangen.

82/ Ontvankelijk - Ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 13/06/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van huurder over de netheid in en rond het gebouw. Er liggen veel sigarettenpeuken op de grond waar de zitbankjes staan. De vuilniszakken worden te vroeg buitengezet. De brievenbussen van leegstaande woningen dienen regelmatig leeggemaakt te worden. De post die eruit puilt vliegt bij hevige wind weg.

WPZ voert controle uit en maakt de brievenbussen van de leegstaande panden leeg. De brievenbussen worden bij gelegenheid, als medewerkers in de buurt zijn leeggemaakt. Er worden geen vuilniszakken vastgesteld en wat betreft het probleem met de sigarettenpeuken stelt WPZ vast dat dit om een éénmalige feit gaat. WPZ mocht geen klachten meer ontvangen.

83/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 17/06/2019

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van huurder over de honden van zijn bovenbuur. Deze zijn dag en nacht aan het blaffen.

WPZ gaat op 2/09/2019 langs bij de huurder. De huurder was reeds op de hoogte van de klachten en ging hierbij ook in overleg met de onderbuur. De honden zouden altijd blaffen als er niemand in de woning is. Dit zou enkel zijn al zij door het raam iets of iemand zien passeren op straat. De huurder heeft daarom een blinderende folie op zijn raam gekleefd. Hierdoor is het probleem opgelost. De onderbuur geeft ook aan geen klachten meer te hebben sinds de ingreep.

84/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 17/06/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail betreffende het onderhoud van een openbaar wegje van privé-eigenaar van een woning in een wijk van WPZ. Achter haar tuin bevindt zich een wandelwegje. Dit wegje is overwoekerd door onkruid en overhangende takken. Betrokkene vraagt of het mogelijk is om dit wegje vrij te maken en het onkruid te verwijderen. WPZ maakt op 17/06/2019 een werkbon aan voor nazicht.

19/06/2019 = WPZ voert controle uit van het achterliggende wandelpad en stelt vast dat de overhangende takken van hagen en struiken afkomstig van de tuinen de toegang van dit padje belemmerd. Het onkruid wordt door WPZ verwijderd.

26/06/2019 = WPZ schrijft de huurders aan betreft de overhangende takken. WPZ duidt huurders op hun verantwoordelijkheid om hagen en struiken periodiek te snoeien en de overhangende takken te verwijderen. WPZ voert binnen 2 weken na het versturen van dit schrijven een controle uit en stelt vast dat hieraan gevolg is gegeven. WPZ voert op regelmatige basis een controles uit.

85/ Ontvankelijk - gegrond/ opgelost

Datum klacht: 19/06/2019

Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via mail een klacht betreft plaats op de wachtlijst van een kandidaat huurder. Het betreft een kandidaat huurder die haar keuzes in het verleden had gewijzigd n.a.v. een gesprek met een medewerker van WPZ. Huurder wil van deze wijziging afstappen en de dochter van betrokkene stuurt ons hiervoor een mail. De dochter zegt dat deze wijziging is gebeurd omwille van een foutieve communicatie vanuit WPZ. Betrokkene was ingeschreven voor een bejaardenpaviljoen met 0 slaapkamers. Bij informatie werd er meegedeeld dat er geen kamer aanwezig is. Als gevolg hiervan heeft kandidaat huurder zich geschrapd voor deze keuze. Bij verder contact werd meegedeeld dat er wel een slaapruiimte aanwezig is, maar dat er geen deur aanwezig is. Hierdoor heeft kandidaat huurder zich terug laten inschrijven voor deze keuze. Omwille van deze onduidelijke informatie wenst kandidaat huurder terug te worden ingeschreven vanaf eerste inschrijvingsdatum. Aangezien er op dat moment een actualisatieperiode plaatsvond, kon dit makkelijk rechtgezet worden. (Bij actualisatie kunnen alle keuzes herzien worden en geldt de datum van inschrijving. Als men nadien keuzes wijzigt, geldt de datum waarop deze keuze gewijzigd werd). Op 27/06/2019 neemt medewerkster van de Klantendienst van WPZ persoonlijk telefonisch contact op met de dochter van kandidaat huurder. Er wordt meegedeeld dat haar moeder terug is ingeschreven voor deze keuze met behoudt van de eerste inschrijvingsdatum.

WPZ bevestigt dit nogmaals via mail op 27/06/2019:

Beste xxx,

N.a.v. ons aangenaam telefonisch onderhoud van deze middag, bevestig ik bij deze nog eens dat uw moeder haar actualisatie in orde is en al haar keuzes dus terug op datum van inschrijving staan.

Uw moeder geniet de x prioriteit voor het werkgebied van x, aangezien zij al meer dan x jaar in x woont. D.w.z. dat zij kandidaten die in hun jeugd (vóór x jaar) meer dan x jaar in x gewoond hebben, dient te laten voorgaan.

De actualisatie zelf is ook nog niet volledig afgerond, dus plaatsen kunnen nog steeds wijzigen.

Wanneer wij dus een woning voor haar ter beschikking zullen hebben, kunnen wij echter niet voorspellen.

Met vriendelijke groeten,

86/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum: 19/06/2019

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt een klacht via mail betreft sluikstorten. Wij verwijzen naar klacht nr. 56 in deze rapportage.

Bewoonster van een appartementsgebouw stuurt ons volgende mail:

Ik heb een klacht over: Vandalisme of sluikstorten

Omschrijving klacht: Goeiedag, stel mij' even voor, met x, hét gaat betreft over sluikstorten, hier op onze erf, hét is hier zo mooi en zo gezellig en rustig, we hebben hier de laatste tijd veel last van jongeren die hier rondlopen, sluikstorten, drugs, alcohol, lawaai maken, zijn burens die de politie al gebeld hebben, heb hier rond al veel zitten oprapen van sluikstorten, flessen, blikjes, papier, sigaretten neuken, allee van alles, Wordt hier drugs gedeeld, ben alleen, hoop dat jullie mijn' anoniem naam houden van mijn' klacht, woon hier zo graag, en vind dat jullie de situatie moet weten hier van de buurt, heb aantal foto's genomen van de garage hier onder, zo triestig,!!!je moet Ééns komen kijken, echt triestig, hoe mensen zo weinig respectloos zijn „„hoop echt dat ik jullie van dienst kan zijn, vriendelijke groeten x, en dat hét Onder ons mag blijven, voor mijn veiligheid.

Deze klacht werd samen behandeld met klacht 56 in de rapportage. De politie zorgde voor extra patrouilles, de gemeente voor een extra afvalbak. Aan de huurder werd ook gevraagd onmiddellijk de politie te verwittigen indien ze de hangjongeren ziet in het gebouw.

87/ Ontvankelijk - deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 20/06/2019

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt een klacht van een eigenares van een woning aan de balie. Betrokkene heeft klacht over de puinhoop in haar tuin die uitgeeft op een werf. Puinhoop omvat volgens mevrouw stenen van de afbraak van een muur en afval van een afdak dat is afgebroken. Dit afdak zou volgens betrokkene vol asbest zitten. Zij eist dat alles in haar tuin wordt opgeruimd door wie hiervoor verantwoordelijk is. Betrokkene heeft hier foto's van genomen, maar heeft deze op het moment van klachtneerlegging niet bij. Als WPZ vraagt naar deze foto's, antwoord betrokkene dat ze deze liever voor zichzelf houdt. Deze klacht wordt doorgegeven aan de verantwoordelijke van de dienst patrimonium. WPZ heeft hier ook een project, maar op dat ogenblik zijn er enkel afbraakwerken gebeurd door privé-eigenaar en niet door WPZ.

WPZ stuurt betrokkene volgend antwoord op 20/06/2019:

Beste,

Via deze weg willen wij u laten weten dat u voor het puin in uw tuin, alsook voor alle schade of lasten ten gevolge van de afbraakwerken, u zich beter kan wenden tot x. Zij zijn namelijk de opdrachtgever van de afbraakwerken.

Woonpunt is niet verantwoordelijk voor deze afbraakwerken. Onze werken op de site aangrenzend aan uw tuin, zijn namelijk nog niet gestart.

In ons antwoord verstuurd WPZ ook de contactgegevens van deze firma.

26/06/2019 = Betrokkene stuurt ons een antwoord op onze mail:

Beste.

De werken zijn wel al gestart.

Deze zijn de afbraakwerken.

Ik heb wel gemeld dat er asbest ligt in mijn tuin en dit is wel degelijk van jullie gebouw en ook puin.

Klachtenrapportage 2019

Woonpunt Zennevallei

Dus kan x daar niets te maken mee hebben, zij kunnen toch geen gebouw laten afbreken dat niet van hun is.

Graag zo snel mogelijk gevolg aan geven.

Groetjes

26/06/2019= WPZ vraagt in mail of het mogelijk is de foto's te bezorgen van de puinhoop.

03/07/2019 = Betrokkene stuurt ons 5 foto's door:

- 2 Foto's van de beschadiging van het net van haar vijver.
- 2 Foto's van de bekleding van het dak dat werd afgebroken en dat volgens huurder asbest bezit.
- 1 Foto van een stukje bekleding van het dak bekleding dat in haar tuin ligt.

Betrokkene wenst dat het puin en vooral de asbestresten uit de tuin en vijver verwijderd worden.

04/07/2019: WPZ maakt de mails en foto's over aan de opdrachtgever van dit project. WPZ vraagt in deze mail of zij de aannemer kunnen aanmanen het resterende puin in de tuin van betrokkene te verwijderen. WPZ kan dit niet zelf omdat ze zelf geen opdrachtgever is voor de afbraak.

04/07/2019: De opdrachtgever stuurt een mail naar de aannemer, waarin zij aanmanen het puin in de tuin achteraan de gebouwen die werden afgebroken te verwijderen en geeft hieraan ook gevolg.

Geen verdere klachten ontvangen.

88/ Ontvankelijk - ongegrond/ niet opgelost

Datum klacht: 21/06/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van huurder die klaagt over geluidsoverlast van de burens. Dit is de 2^{de} klacht die betrokkene neerlegt. Wij verwijzen naar klachten nr. 63-126 en 133 in deze rapportage. Betrokkene vraagt wanneer dit gaat stoppen.

89/ Onontvankelijk/ deels opgelost

Datum klacht: 24/06/2019

Type klacht: Waarborg

WPZ ontvangt via mail een klacht over een geblokkeerde waarborg van een voormalige huurder. Betrokkene stuurt ons een klacht omdat er nog een waarborg geblokkeerd staat bij de bank op zijn naam. Deze werd geopend bij ondertekening van het huurcontract. Betrokkene is vertrokken met een openstaande schuld. Deze schuld omvat achterstallige huurgelden en herstellingskosten. De waarborg dient te worden vrijgegeven ten gunste van WPZ, dit wordt ook betekend in een vonnis. De vrijgave van de waarborg werd door WPZ reeds opgevraagd aan de bank op 14/01/2019 tot op heden zonder gunstig gevolg. Als gevolg hiervan doet WPZ terug navraag bij de bank hoever het met dit dossier gesteld is.

25/06/2019: WPZ stuurt antwoord terug aan betrokkene:

Geachte,

Wij hebben uw klacht goed ontvangen en hebben deze onderzocht. Het dossier is uit het archief gehaald en daaruit is vastgesteld dat de huurwaarborg dient te worden vrijgegeven ten gunste van Woonpunt Zennevallei, om reden dat u vertrokken bent met een huurachterstal van € x. Deze waarborg dient om een deel van deze huurachterstal te vergoeden. Dit wordt ook betekend in een vonnis.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ-team

Klachtenrapportage 2019

Woonpunt Zennevallei

90/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 25/06/2019

Type klacht: Herstelling

WPZ ontvangt via aangetekend schrijven een klacht betreffende hoog waterverbruik. Dit omvat een volledig dossier met foto's, emailverkeer, kopieën van facturen watermaatschappij en dergelijke. De klacht betreft een hoge waterfactuur voor de afrekening van het jaar 2018 die huurder mocht ontvangen. Huurder meldt in dit schrijven dat hij dit onmogelijk kan betalen en stelt WPZ hiervoor verantwoordelijk. Volgens huurder is WPZ tekort gekomen als verhuurder.

21/05/2019 stuurt betrokkene ons volgende mail:

Geachte,

Bij deze bevestig ik ons telefonisch onderhoud van gisteren i.v.m. herstellingswerken die zijn uitgevoerd aan de verwarmingsinstallatie van het appartement.

De watermaatschappij x heeft voor het verbruik van het jaar 2018 een overgebruik van water gefactureerd van 310m³ voor een bedrag van x €. Dit zijn abnormale toestanden, er is een herziening aangevraagd aan het Solidariteitsfonds van x.

Op 17 mei 2019 zijn er opnieuw herstellingswerken uitgevoerd. Bij de opname van de meterstanden van 7.01.19 en 17.05.19 is een waterverbruik vastgesteld van 35m³. Het jaar verbruik van 2016 = 36m³, het jaarverbruik voor het jaar 2017 = 35m³. Conclusie: Voor het lopende jaar 2019 is er tot op 17.05.19 (5 maanden) een verbruik genoteerd gelijk aan het jaarlijks verbruik voor 2016 of 2017.

De watermaatschappij vraagt tegen eind mei kopie te bezorgen van een document dat werd opgemaakt voor de herstelling.

Om verdere problemen te vermijden, is het a.u.b. mogelijk mij zo vlug mogelijk dit document te bezorgen. Ik kan het ook komen afhalen.

In afwachting, met dank bij voorbaat.

Vriendelijke groeten.

09 19/06/2019 stuurt WPZ volgende mail met in bijlage een kopie van de factuur van de herstelling:

Geachte,

In bijlage maken wij u de factuur over betreft herstelling aan de cv-ketel op het adres x. Deze werken omvatten het vervangen van de veiligheidsklep en het plaatsen van Redufix.

Wij wensen u hiervan goede ontvangst.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ-team

25/06/2019: WPZ ontvangt klacht

04/07/2019: WPZ antwoord met volgend schrijven:

Betreft: Hoog waterverbruik

Geachte mijnheer x

Wij hebben uw aangetekend schrijven van 23/06/2019, ontvangen op 25/06/2019, geregistreerd als een klacht. Uw dossier is besproken op 27/06/2019 met de verantwoordelijken van de dienst patrimonium.

Wij nodigden voor dit gesprek ook de verantwoordelijke van de firma x uit om dit samen te bekijken en meer helderheid te krijgen omtrent de situatie.

Eerst en vooral willen wij u meedelen dat wij dit ten zeerste betreuren en willen u met dit schrijven graag wat duidelijkheid scheppen aangaande uw klacht.

Op datum van 19/09/2018 voert de firma x het onderhoud uit voor het dienstjaar 2018. Op dat moment wordt ook de veiligheidsklep van de cv-ketel vervangen. De datum van 22/06/2018 vermeld op het werkblad van de firma x is de printdatum van het document en niet de uitvoeringsdatum. De uitvoeringsdatum is de datum van het onderhoud, m.n. 19/09/2018.

U schrijft dat het om een verdoken lek gaat. Wij kunnen u bij deze verzekeren dat het om een zichtbaar lek gaat. Dit wordt bevestigd door de firma xxx en is ook vast te stellen op foto 'xxx'. Tijdens het onderhoud van 2018 heeft u ook gemeld aan de firma x dat u water hoort lopen. Ondanks uw vaststelling werd er bij WPZ hiervan geen enkele melding van uwentwege gedaan. In de loop van het jaar 2018 mochten wij zelfs geen enkele melding ontvangen van een eventueel lek. Het is de huurder die meldingsplicht heeft en contact dient op te nemen, zodat wij hieraan ook gevolg kunnen geven. We bevestigen hierbij dat de firma Onkelinx bij dat onderhoud de veiligheidsklep vervangen heeft.

Op datum van 15/04/2019 voert de firma xxx het onderhoud uit voor het dienstjaar 2019. U meldt in uw schrijven dat u een gesprek hebt gehoord tussen 2 techniekers van de firma xxx en uit deze conversatie hebt u opgevat dat er een stuk dient te worden vervangen, dat tijdens het onderhoud van 2018 niet voorradig was. De firma x bevestigt dat dit gaat om de drukvoeler van het verwarmingscircuit en deze werd tijdens dit onderhoud onmiddellijk vervangen. Dit heeft niets te maken met het waterverbruik, maar zorgt voor een optimale werking van de verwarming. Zoals hierboven reeds aangehaald was de ventilatieklep al vervangen op 19/09/2018 bij het vorige onderhoud.

Wij betreuren trouwens uw negatieve houding tegenover Woonpunt Zennevallei en de stelling dat de communicatie met WPZ te wensen overlaat. Als Woonpunt Zennevallei niet op de hoogte wordt gesteld van een lek, maar als dit dient te worden vastgesteld bij het onderhoud, dan kunnen wij hier ook geen gunstig gevolg aan geven. Het is dankzij het jaarlijks onderhoud van de cv-ketel dat deze lekken werden vastgesteld en onmiddellijk hersteld.

Om problemen van hoog waterverbruik preventief te voorkomen communiceert Woonpunt Zennevallei tips via het krantje. WPZ schrijft een artikel 'hoe hoog waterverbruik voorkomen' in 'De gazet van WPZ' editie 3 – juli – augustus – september 2018 - Dit krantje wordt driemaandelijks gepubliceerd. Iedere huurder ontvangt dit krantje. Daarnaast staat op uw factuur ook uitdrukkelijk de raad om de tellerstand van de watermeter regelmatig te controleren. Ook xxx geeft deze raad mee en dit via drie wegen.

- 1. op elke factuur geeft x de raad om het verbruik regelmatig te controleren.*
 - 2. op haar website geeft x veel aandacht om hoog waterverbruik te voorkomen en waar u op moet letten. Volgende linken geven we u daarvoor al mee.*
 - 3. bij hoog waterverbruik meldt x dit ook nog eens uitdrukkelijk op de factuur*
- Wij verwijzen naar onderstaande linken van x:*

Vele andere huurders volgen hun waterverbruik nauwgezet op. Het zou ten aanzien van hun moeilijk te rechtvaardigen zijn dat hun huurgeld hiervoor gebruikt zou worden. Om die reden zal Woonpunt Zennevallei geen financiële tussenkomst in het waterverbruik voorzien. Als sociale huisvestingsmaatschappij werkt Woonpunt Zennevallei louter met de huurgelden die we ontvangen van de sociale huurders. 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. 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 het WPZ-team blijft bereikbaar voor verdere inlichtingen.

WPZ mocht op dit schrijven geen reactie ontvangen.

91/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 24/06/2019

Type klacht: Vandalisme

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurster. Het betreft vandalisme in de ondergrondse parking van het appartementsgebouw, waar mevrouw haar brommer stalt. Het is reeds de 2^{de} maal dat onbekenden haar brommer beschadigd hebben. WPZ verwijst naar klacht nr. 50 in deze rapportage. Huurster vraagt om een berging te huren om bromfiets in te stallen. WPZ laat huurder weten dat het zeer betreurenswaardig is wat er zich heeft voorgedaan aan haar brommer, maar laat nogmaals weten dat er geen berging ter beschikking is.

07/07/2019 = WPZ ontvangt via andere kanalen de vraag om welke reden mevrouw geen berging krijgt voor haar bromfiets te stallen.

08/07/2019 = WPZ antwoordt dat we reeds meedeelden aan mevrouw dat er niet genoeg bergingen beschikbaar zijn in het complex om elke huurder de mogelijkheid te bieden een berging te huren.

92/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 27/06/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van huurster betreft geluidsoverlast buur. Deze zet luide muziek op tot stukken in de nacht.

26/08/2019: WPZ neemt telefonisch contact op met huurster en deze bevestigt dat er geen geluidshinder meer is. Er was tijdelijk bezoek bij de buur uit het buitenland. Toen veel lawaai op het terras. Nu geen problemen meer.

93/ Onontvankelijk/ deels opgelost

Datum klacht: 27/06/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht van huurder betreffende buur die opnieuw de zekering van de algemene verlichting afzet. WPZ verwijst naar klacht nr. 5 - 104 en 105 in deze rapportage. WPZ had de zekering vast getapet en nam afwachtende houding. WPZ mocht sinds 1^{ste} klacht van 23/01/2019 t.e.m. deze klacht geen klachten ontvangen. WPZ gaat terug de zekering af tapen en neemt terug afwachtende houding.

94/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 28/06/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt per aangetekend schrijven een klacht met foto's in bijlage van enkele bewoners. Deze klacht gaat voornamelijk over:

Het groenonderhoud:

Huurders klagen dat het groenonderhoud de laatste jaren te wensen overlaat. Hagen worden te hoog, onkruid wordt niet verwijderd, beplantingen verwilderen en verloederen door aanwezigheid van zwerfvuil. De huurders betalen maandelijks een huurlast en verwachten dan ook een goed onderhoud. Er zijn bewoners die zelf de handen uit de mouwen steken om het groen te onderhouden. Er worden hagen gesnoeid, bloemen geplant en onkruid verwijderd. Bewoners vragen een tussenkomst in de kosten voor het aanplanten van bloemen en het gebruik van onkruidverdelgers en sturen kastickets van de aankopen mee op. Ook worden er foto's gemaakt van voor en na het onderhoud uitgevoerd door huurders.

- ⇒ *WPZ geeft opdracht aan externe partner voor een grondig groenonderhoud. Externe partner voert volgende werken uit: scheren van hagen, scheren beplanting langsheen voetpaden, restafval opkuisen, afval wegvoeren. WPZ bekijkt om dit in de toekomst uit te geven aan externe partner.*

Poetsdienst van de gemeenschappelijke delen

Bewoners klagen over het onderhoud van de gemeenschappelijk delen waarvoor de huurders zelf instaan. Bewoners spreken onderling een beurtrol af. Dit verloopt niet hoe het moet. Er zijn een aantal bewoners die het niet zo nauw nemen met dit onderhoud. Het zijn altijd dezelfde huurders die wel kuisen en anderen nooit. Tot op vandaag zijn dit enkel negatieve ervaringen. Sommige bewoners vragen dat WPZ opnieuw een poetsdienst aanstelt en de kosten door te rekenen naar de huurders in de huurlasten

- ⇒ *Er wordt door WPZ in samenspraak met de huurders beslist om geen poetsdienst meer in te schakelen om zo de huurlasten te verlagen. Hierover werd gecommuniceerd met huurders en bewoners stemden hiermee in. Nu WPZ deze klacht heeft ontvangen, bekijkt WPZ om terug een externe poetsdienst in te schakelen.*

Rioleringsproblemen

Bewoners klagen over de riolering. Deze zou geuroverlast bezorgen en zou niet goed aangesloten zijn wat verstoppingen zou veroorzaken. Bewoners verwijzen naar klacht betreft achtergebleven modder na ondergelopen kelders. Wij verwijzen naar klacht nr. 34 in deze rapportage. De opgedroogde modder zou enkel weggeveegd zijn met borstels i.p.v. op te kuisen met water.

- ⇒ *WPZ maakt werkbou aan voor opkuisen van achtergebleven modder in de gangen van de kelders. Op datum van 05/08/2019 worden de gangen van de kelders grondig gekuist met water.*

Communicatie

Huurders melden dat 80% van krantjes die WPZ driemaandelijks publiceert in de vuilnisbak belandt.

- ⇒ *Ons krantje wordt aanzien als een belangrijke vorm van communicatie naar onze huurders toe en WPZ gaat ervan uit dat huurders deze ook lezen. Dit is ook in het belang van de huurders, omdat er veel informatie en nuttige tips worden meegegeven.*

Veiligheid

De Bewoners vinden dat er onvoldoende aandacht wordt gegeven aan de buitenverlichting, vooral aan de trappen. Zij hebben klachten betreffende de afwezigheid van verlichting en de gevaren hieraan verbonden bij het buitenzetten van huisvuilzakken 's avonds en 's ochtends om naar de garageboxen te gaan.

⇒ *WPZ neemt beslissing om buitenverlichting bij te plaatsen. WPZ voert eerst een bewonersbevraging uit. Een kleine meerderheid stemt voor en WPZ geeft de opdracht aan externe partner om bijkomende buitenverlichting te plaatsen. Ook voor de andere blokken wordt een bewonersbevraging uitgevoerd. Hieruit stelt WPZ vast dat een kleine meerderheid van de huurders voor meer buitenverlichting stemt.*

Zwerfkatten

Bewoners verzorgen huiskatten die in de wijk gedumpt worden. Bewoners schrijven dat noch WPZ, noch de gemeente hun verantwoordelijkheid hebben genomen om het probleem van over populatie en ziektes bij zwerfkatten aan te pakken. Bewoners hebben op eigen initiatief zieke katten laten inslapen en alle overige katten laten steriliseren. De acht katten die op dit moment overblijven worden door de bewoners verder verzorgd.

Vrijwilligerswerk

Bewoners vragen in hun klacht ook het vrijwilligerswerk in de kijker te zetten. Dit kan alleen maar een voordelig effect hebben voor zowel WPZ als voor de bewoners.

WPZ registreert deze klacht en laat bewoners via een schrijven weten op 04/07/2019 dat deze klacht onze volledige aandacht geniet en verder onderzocht zal worden.

Op datum van 13/09/2019 stuurt WPZ volgend schrijven naar de bewoners:

Geachte,

Woonpunt Zennevallei (WPZ) mocht op 28/06/2019 via een aangetekend schrijven een aantal klachten ontvangen. Deze klachten gaan voornamelijk over het groenonderhoud, rioleringsproblemen, vochtproblemen en de buitenverlichting. Deze klachten hebben onze volledige aandacht genoten en graag informeren wij u over de acties die WPZ reeds heeft ondernomen en dewelke nog zullen volgen.

Wat betreft het groenonderhoud:

Bewoners klagen over het groenonderhoud. Veel bewoners steken zelf de handen uit de mouwen, wat wij ten zeerste appreciëren. Graag willen wij deze bewoners dan ook bedanken voor hun inspanningen en inzet om het leven in de omgeving aangenamer te maken.

Als gevolg van de klacht over het groenonderhoud werd onmiddellijk opdracht gegeven aan onze externe partner die een grondig groenonderhoud heeft uitgevoerd in de periode eind juli, begin augustus 2019. Onze externe partner heeft volgende werken uitgevoerd: scheren van hagen, scheren beplanting langsheen voetpaden, restafval opkuisen, afval wegvoeren.

WPZ is bezig om in de toekomst veel van het groenonderhoud uit te geven aan externe partners. Hiervoor is men momenteel bezig met het opmaken van een volledig overzicht van het groenonderhoud van heel ons patrimonium. We bekijken wat door onze interne dienst zal gebeuren en wat we best uitgeven. Dit om een periodiek groenonderhoud te kunnen garanderen en om in de toekomst zulke klachten te vermijden.

Poetsen gemeenschappelijke delen:

Bewoners ervaren negatieve ervaringen wat betreft het beurtelings poetsen van de gemeenschappelijke delen. Eind dit jaar, begin volgend jaar gaan we dit herbekijken en nemen wij hierover een beslissing. Er zal bekeken worden of we het poetsen laten uitvoeren door een externe poetsdienst of dit door onze

interne poetsdienst zal gebeuren. Sowieso zullen de huurders niet meer zelf moeten instaan voor het poetsen van de gemeenschappelijke delen. Wij zullen niet nalaten om u hierover verder te berichten. Bij deze vragen wij aan al de bewoners hier rekening mee te houden en tot die tijd hun verantwoordelijkheid te nemen om de gemeenschappelijke delen netjes te houden.

Buitenverlichting:

De bewoners vinden dat er onvoldoende aandacht wordt gegeven aan de buitenverlichting, vooral aan de trappen. Er zijn klachten betreffende de afwezigheid van verlichting en de gevaren bij het buitenzetten van huisvuilzakken 's avonds en 's ochtends om naar de garageboxen te gaan. Woonpunt Zennevallei is bereid hier gevolg aan te geven. In de maand juli hebben wij een bewonersbevraging van het appartementsblok xxx tot xx georganiseerd met de vraag wie voor of tegen de installatie van buitenverlichting is. Deze vraag werd aan de bewoners gesteld omdat het elektriciteitsverbruik op de gemeenschappelijke delen zal worden aangesloten. Deze bevraging is positief verlopen en de meerderheid van de huurders was voorstander. We hebben bekeken hoe we dit het best aanpakken en op 10/09/2019 is er opdracht gegeven aan onze externe partner 'de firma xxx' om dit uit te voeren voor de blok van xxx tot xxx. Ook voor de andere appartementsblokken zullen we bekijken of het nodig is om buitenverlichting bij te plaatsen. Voorafgaand zal WPZ een bewonersbevraging organiseren.

Rioleringsproblemen:

WPZ kan bij deze bevestigen dat er zich geen verstoppingen van de algemene riolering voordoen en er momenteel geen meldingen openstaan bij WPZ. Indien er huurders zijn die problemen hebben met de riolering, gelieve met ons contact op te nemen op het nummer: 02/363 10 50 of via mail: info@wpz.be.

De klachten van 21/02 en 28/02/2019 betroffen wateroverlast in de kelder. De wateroverlast was te wijten aan een groot lek onder het bad bij één van de bewoners. Dit lek was niet zichtbaar voor de huurder, waardoor deze ons niet kon informeren. Dit probleem werd aangepakt en de sifon onder het bad werd vervangen door onze externe partner. De modderlaag die hierdoor is achtergebleven werd door Woonpunt Zennevallei opgeborsteld. De bewoners vonden het opborstelen niet voldoende en dit werd mee opgenomen in hun klacht van 28/06/2019. Als gevolg van deze klacht heeft WPZ op datum van 05/08/2019 de gangen van de kelders grondig opgekuist met water.

In de klacht wordt vermeld dat de septische putten regelmatig verstopt zitten. Bij deze wil WPZ meedelen dat er geen septische putten aanwezig zijn, de afvoerbuizen zijn rechtstreeks aangesloten op de openbare riolering. De huurder heeft ook de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de individuele afvoerbuizen niet verstopt geraken. Verstoppingen veroorzaakt door een voorwerp, olie of vet dienen door de huurder te worden ontstopt. Gooi geen olie, maandverband, tampons, sigaretten, hygiënische doekjes of etensresten in de wc. Dit kan verstoppingen veroorzaken.

Vochtproblemen:

WPZ heeft geen openstaande meldingen over vochtproblemen in het gebouw. De laatste meldingen over vocht dateren van 2018 en werden ook opgelost. Er werden werkbonnen doorgegeven voor herstellingen en schilderwerken na schade ten gevolge van vocht door waterinsijpeling.

Indien er huurders zijn die last hebben van vocht gelieve ons dit zo snel mogelijk te laten weten. Dit kan telefonisch op het nummer: 02/363 10 50 of via mail: info@wpz.be.

Communicatie:

Er wordt gevraagd om meer aandacht te besteden aan de communicatie naar de huurders omtrent abnormaal hoog waterverbruik in ons krantje. WPZ heeft hier reeds over gecommuniceerd in de Gazet van WPZ. Wij verwijzen hiervoor naar een artikel 'hoe hoog waterverbruik voorkomen' in 'De gazet van WPZ' editie 3 – juli – augustus – september 2018. Ook de watermaatschappij communiceert hier duidelijk over. Wij zullen niet nalaten om dit meermaals mee op te nemen in ons krantje. We willen er bij deze nogmaals op wijzen dat de huurder verantwoordelijk is voor zijn/haar waterverbruik en de watermeter regelmatig dient te controleren om abnormaal hoog waterverbruik te voorkomen. Merkt u een hoog waterverbruik controleer dan op eventuele lekken en contacteer onmiddellijk Woonpunt Zennevallei. Het is aan te raden om de waterteller af te sluiten tot de herstelling wordt uitgevoerd. Gelieve er wel rekening mee te houden dat sommige herstellingen wel ten laste zijn van de huurder

zoals bv. lekkende jachtbakken, kranen. Graag verwijzen wij naar het Ziezo boekje dat u reeds eerder heeft ontvangen.

Ons krantje wordt aanzien als een belangrijke vorm van communicatie naar onze huurders toe en WPZ gaat ervan uit dat huurders deze ook lezen. Dit is ook in het belang van de huurders, omdat er veel informatie en nuttige tips worden meegegeven.

Wij vinden de tevredenheid van onze huurders zeer belangrijk. N.a.v. toekomstige buurtbabbels en huisbezoeken heeft iedereen de kans om problemen of andere meldingen door te geven. U hoeft daarop niet te wachten, u kan reeds eerder contact opnemen met WPZ.

Wij wensen u hiervan goede ontvangst en het WPZ-team hoopt u aan de lijn te krijgen tijdens de bewonersbevraging (met uitzondering van de huurders van x tot x). Indien u hierover nog vragen heeft, neem gerust contact met ons op. Dit kan telefonisch op het nummer: 02/363 10 50 of via mail: info@wpz.be.

Met hoogachting,

95/ Ontvankelijk - gegrond/ niet opgelost

Datum klacht: 28/06/2019

Type klacht: Leefbaarheid

Een medewerker van WPZ gaat langs in een appartementsgebouw als gevolg van klachten over leefbaarheid, voornamelijk geluidsoverlast en agressief gedrag. Betrokkenen over wie de klachten gaan zijn huurders van een appartementsgebouw die voor veel overlast zorgen. Deze huurder heeft zich zeer agressief opgesteld tegenover onze medewerker. Huurders nemen ongegrond telefonisch contact op met de politie om klacht neer te leggen tegen onze medewerker wat zeer onterecht is. Deze huurders worden opgevolgd binnen WPZ naar aanleiding van eerdere klachten. Deze huurders weigeren ook elke vorm van communicatie met WPZ en weigeren steeds de toegang tot de woning.

Wij verwijzen ook naar klacht nr. 63 en 88 in deze rapportage.

De klacht wordt doorgegeven aan de begeleiding die in het gezin aanwezig is. Daarnaast wordt dit ook meegenomen in het verzoekschrift tegen deze

96/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 28/06/2019

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van huurder. Deze wil anoniem blijven. Betrokkene doet melding van geuroverlast door vuilniszakken die blijven staan in de voortuin en in een hoekje achter het gebouw. Er staat ook een kapotte houten kast. Betrokkene zegt te weten wie voor deze bovenvermelde punten verantwoordelijk is en deelt ons de gegevens mee. WPZ voert onderzoek uit en spreekt betrokkene hierover aan en deze verwijderd meteen vuilniszakken en kast.

WPZ heeft de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder meteen opgelost. Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond.

97/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 01/07/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt per aangetekend schrijven een klacht over een algemene verstopping die heeft plaatsgevonden in het gebouw. Huurder wil via dit schrijven melden dat er al verschillende malen problemen zijn geweest met de rioleringsbuizen die verstopt geraken met etensresten. Hierdoor lopen zijn toiletten over. Huurder eist dat het probleem door WPZ aangepakt wordt. Hij wil via deze weg ook niet verantwoordelijk gesteld worden voor de eventuele schade die hieruit kan voortkomen.

29/06/2019 = Bewoners doen melding op zaterdag 29/06 via ons callcenter van een verstopping van de algemene riolering, de toiletten lopen over. Er wordt via onze noodoproep onmiddellijk opdracht gegeven aan externe partner om ontstopping uit te voeren. Tijdens deze ontstopping worden etensresten vastgesteld wat de oorzaak is van de verstopping.

04/07/2019 = WPZ gaat ter plaatse langs voor controle en gaat bij de bewoners langs. De wc-afvoeren komen wel degelijk in de septische put terecht. De afvoeren van de afwasbakken van de keukens komen in de daarvoor bestaande bezoekkamer terecht. Bij de laatste ontstopping uitgevoerd door WPZ werd vastgesteld dat er etensresten in de wc terecht kwamen.

08/07/2019 = WPZ heeft een algemeen schrijven verstuurd gericht naar al de bewoners, waarin wij vriendelijk verzoeken geen etensresten meer in de wc of andere afvoerleidingen te gooien.

WPZ heeft meteen gepast gereageerd.

98/ Ontvankelijk – deels gegronde/ deels opgelost

Datum klacht: 03/07/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van bewoners van een wijk betreffende het groenonderhoud. Huurders vragen wanneer het groen zal gesnoeid worden. Bewoners zouden deze vraag reeds gesteld hebben aan WPZ. Maar WPZ vindt hiervan geen melding terug.

WPZ is reeds bezig aan het bekijken om in de toekomst het groenonderhoud uit te geven aan externe partners om een periodiek onderhoud te garanderen en klachten te vermijden.

Wij verwijzen ook naar klacht nr. 155 in deze rapportage.

99/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 04/07/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende geluidsoverlast spelende kinderen na 22u 's avonds. Huurder woont in een wijk aan een speeltuin. De kinderen spelen tot laat in de avond buiten en huurder ondervindt hiervan last. Is tijdens de zomervakantie wanneer kinderen veel buiten spelen. De speeltuin staat op openbaar domein en WPZ heeft huurder aangeraden om de wijkagent te contacteren.

WPZ ontvangt hierover geen verdere klachten meer.

100/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 08/07/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht betreft enorme geuroverlast. Betrokkene klaagt over burens die de hondenuitwerpselen in de tuin niet opkuisen. Hierdoor ervaart betrokkene enorme geurhinder. Zondag 07/07/2019 had betrokkene een familiefeestje in de tuin, de stank van de uitwerpselen was enorm waarop betrokkene vriendelijk is gaan vragen om deze op te kuisen, zonder gunstig gevolg. Betrokkene belt de politie diezelfde dag en deze gaan langs bij de burens. Ondanks verzoek van de politie om de uitwerpselen op te kuisen geven burens hier geen gunstig gevolg aan. Maandag 08/07/2019 belt betrokkene ons op en vraagt van onzentwege een oplossing.

08/07/2019 = Onze Klantendienst voert een huisbezoek aan betreft deze klacht. Het is de zoon die de deur opent. Vader ligt te slapen en moeder is aan het werk. De zoon laat de medewerkers van WPZ toch binnen. Er wordt op dat moment telefonisch contact opgenomen met de moeder met de vraag de uitwerpselen op te kuisen.

16/07/2019: De Klantendienst neemt contact met huurders. Ze delen mee dat ze sinds het huisbezoek de hondenuitwerpselen dagelijks opruimen. Ter controle en in verband met een ruimere woon- en zorgproblematiek voert de Klantendienst nog huisbezoeken uit in augustus, september, oktober, november en december 2019.

101/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 08/07/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende pesterijen van buurvrouw. Betrokkene heeft ook klacht neergelegd bij de politie. Betrokkene schrijft dat er al verschillende problemen zijn ontstaan met de buurvrouw. Het gaat om privéproblemen tussen burens, waarover de huurder ons wil informeren.

22/08/2019: WPZ neemt telefonisch contact op met huurder om meer informatie. Huurder is net terug van vakantie. Huurder wist ons te vertellen dat de buurvrouw ervan overtuigd is dat hij over een dubbele sleutel beschikt en bij haar inbreekt. De buurvrouw is ook al 1x 's nachts komen aanbellen met deze beschuldigingen. Ook naar andere bewoners toe maakt zij dezelfde onterechte beschuldigingen. Zie verdere klacht nr. 122 over deze huurster.

WPZ probeert samen met begeleidende instanties de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede oplossing te brengen. Verder gevolg zie klacht 122

102/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 08/07/2019

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt telefonisch een klacht over afvalzakken die in de kelder blijven staan achter de deur van het tellerlokaal. Betrokkene heeft hier een briefje opgeplakt met de melding 'van wie is dit' maar zonder gunstig gevolg en stuurt klacht naar WPZ.

09/07/2019 = WPZ gaat langs en verwijderd de afvalzakken en brengt deze naar het containerpark. WPZ neemt ook telefonisch contact op met de huurder om te bevestigen dat de afvalzakken zijn verwijderd. Huurder meldt aan WPZ te weten wie hiervoor verantwoordelijk is en geeft ons de gegevens door. WPZ neemt contact op met deze huurder maar deze meldt ook niet te weten van wie de afvalzakken zijn. Door gebrek aan bewijs kan WPZ niets ondernemen.

Geen verdere klachten ontvangen.

103/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 15/07/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt klacht van huurster over buurman. Deze zou zijn vuilniszakken niet correct aanbieden aan de ophaaldiensten en laat de vuilniszakken buiten staan. Door het warme weer veroorzaakt dit enorme geurhinder en is er overlast van maden. Deze maden komen al tot bij huurster in het appartement binnen. Mevrouw heeft de buurman hierover al aangesproken maar dit zonder gunstig gevolg. Mevrouw heeft ook de politie hieromtrent al gecontacteerd.

WPZ probeert samen met begeleidende instanties de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede oplossing te brengen.

Klantendienst ging op huisbezoek bij de buurman op 14/08/2019 samen met de begeleiding vanuit het OCMW. Op moment van bezoek waren de vuilzakken reeds verwijderd, verder waren er in de woning geen sporen van slechte woonzorg.

De huurder gaf zelf ook aan dat hij de vuilzakken te lang had laten staan en niet tijdig naar beneden bracht voor ophaling. Door het warme weer was het ook geen optie om ze langer binnen te houden. In de toekomst zullen de huurders de vuilzakken sneller naar beneden brengen. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

104/ Ontvankelijk –deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 16/07/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via de website een klacht van huurder betreft de verlichting in de trappenhal. Wij verwijzen ook naar klachten nr. 5 - 93 en 105 in deze klachtenrapportage. Een bewoner van het gebouw zet steeds de zekering af van de verlichting. Bewoners zijn het beu om constant in het donker te moeten vertrekken 's morgens en in het donker 's avonds thuis te komen en vragen een oplossing. Diezelfde dag ontvangt WPZ nog een klacht over dit feit. Zie klacht hieronder.

105/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 16/07/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via de website een klacht van huurder betreffende de verlichting in de trappenhal. Dit gaat over hetzelfde probleem als de klacht hierboven. Bovenbuur zet steeds de zekering van de verlichting af. Bewoners hebben betrokkene hierover al aangesproken maar zonder gunstig gevolg.

17/07/2019: WPZ gaat aanbellen bij bovenbuur maar deze ontkent alles maar kwam wel wat verdacht over. Sinds dit bezoek geen verdere klachten meer ontvangen.

106/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 19/07/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt klachten over het ongepaste gedrag van de techniekers externe partner tijdens rioleringswerken. Huurder stuurt ons volgende mail:

Beste,

Graag zou ik U aan de hand van dit schrijven bevestigen dat ze gisteren het probleem hebben komen oplossen met onze "verstopte" riolering. Volgens de ontstoppingsdienst die hier begin deze maand langskwam zat er een andere buis dwars door de riolering waardoor het afvalwater maar een beperkte doorgang had.

Hij markeerde de plaats aan in onze achtertuin waar het diende opengebroken te worden om nader te kunnen bekijken wat voor buis dit was en waarom deze op deze plek zat. Na de werken door jullie medewerkers meldde de verantwoordelijke mij dat het probleem opgelost werd. Ze hadden een grote put gegraven waar heel veel kiezelsteentjes zo aan het daglicht zijn gekomen. Hij meldde dat er een buis verzakt was en dat daardoor het afvalwater niet vlot kon aflopen. Hij vroeg ons om de wc meermaals eens door te spoelen en alles leek verder normaal.

Alleen zijn er schimmelplekken terug te vinden aan de wc, langs waar er vorige keer dus water doorliep toen heel onze badkamer en een deel van de slaapkamer onder water stond; dit had ik toen telefonisch meegedeeld. U kan hiervan een foto in bijlage terugvinden.

Ik zou ook nog vermelden dat de verantwoordelijke zeer ongepast gedrag vertoonde ten opzichte van ons. Het leek alsof hij al zijn frustraties steeds mondeling moet vermelden. Zijn houding en taalgebruik is allesbehalve gepast. Ik citeer: "Vraag dienen kromme' eens of zij geen platte schop heeft." waar hij mijn partner mee bedoelde. Even later vroeg hij het aan mij, nog voor ik een volledig antwoord kon geven dat wij dit niet in huis hebben zei hij " Dat hebde gelle weer niet zeker, tuurlijk! Ja dan zullen we morgen moeten terugkomen." Enz.

Ik neem aan dat U zonder enige twijfel wel weet of kan achterhalen over wie het gaat in deze kwestie. Bovendien stond het buiten-kot onder water, dit heeft hij ook komen melden. Ze hadden alles

verschoven van plaats. Het wasmachine was nat langs de zijkant. Ze hadden bovendien ook zonder toestemming spullen van mij gebruikt om water in de put te gieten, omdat ze slecht 1 emmer bij hadden. Ik had het dan ook zeer op prijs gesteld mochten ze dit gevraagd hebben alvorens hun ingebruikname. Nadien had ik dus nog poetswerk!

Met vriendelijke groeten

WPZ-antwoord op 07/08/2019 volgende mail:

Beste,

Eerst en vooral onze oprechte excuses voor het laattijdige antwoord op deze klacht. Omwille van de verlofperiode en de afwezigheid van vele collega's, konden we niet eerder ingaan op de inhoud van uw klacht. Wij hebben uw klacht echter goed ontvangen en deze genoot onze volle aandacht.

Als gevolg van uw melding op 05/07/2019 is onze dienst patrimonium diezelfde dag langs geweest en er werd een verstopping vastgesteld door onze medewerker. Woonpunt Zennevallei heeft onmiddellijk de opdracht doorgegeven aan de externe partner x. Deze ontstoppingsfirma is die diezelfde dag komen ontstoppen en heeft ook een camera onderzoek uitgevoerd.

Op 16/07/2019 mochten wij van onze externe partner deze beelden ontvangen. Tot op die datum was Woonpunt Zennevallei niet op de hoogte van de feitelijke oorzaak van het probleem. Uit de beelden van het onderzoek bleek dat er een stuk buis vast stak in de riolering.

Van zodra wij deze beelden mochten ontvangen, zijn we op zoek gegaan naar een aannemer om u verder te helpen. Zoals u waarschijnlijk weet was het bouwverlof toen al begonnen. Het was dus geen evidentie om een aannemer te vinden om die opdracht aan te geven. Niettemin hebben we op 17/07/2019 de opdracht kunnen geven aan onze externe partner x om de riolering vrij te graven zodanig dat de nodige werken konden gebeuren. In de avond van 17/07/2019 is de firma x nog langs geweest om al een stuk open te graven.

Op 18/07/2019 rond de middag heeft de firma x het probleem opgelost en werd de put weer dicht gemaakt.

Wij willen toch benadrukken dat ondanks de verlofperiode Woonpunt Zennevallei gepast en oplossingsgericht heeft gereageerd. Wegens het bouwverlof heeft Woonpunt Zennevallei de opdracht doorgegeven aan een externe partner die op dat moment ook beschikbaar was en uw probleem kon oplossen. Om dat mogelijk te maken heeft u de medewerkers de sleutel van uw berging gegeven zodat ze water van de daar aanwezige kraan konden gebruiken en ook met uw emmer in de put konden gieten. Dit was ook nodig om op dat moment het probleem onmiddellijk en snel op te kunnen lossen. Woonpunt Zennevallei wou u zo goed en snel mogelijk verder helpen en daarvoor was de gevraagde toegang tot de berging en het gebruik van dat materiaal echt nodig.

Het is dan ook ontzettend jammer dat deze klantgerichtheid en goede intenties volledig verloren zijn gegaan door het ongepaste gedrag dat u in uw klacht omschrijft. Gelieve hiervoor onze oprechte excuses te willen aanvaarden.

Voorts maakte u melding van schimmelvlekken in de wc. Deze plekjes kan u het best verwijderen door ze af te wassen met bleekwater.

Tot slot houden we eraan u te informeren over het feit dat uw klacht mee opgenomen wordt in de jaarlijkse rapportering naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Hoogachtend,

WPZ informeert ook bij externe partner over dit voorval

107/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 28/07/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht betreft de tuin van de bureu. Deze wordt niet onderhouden en bij warm weer ruiken ze de hondenuitwerpselen die niet worden verwijderd. Ook hebben ze klachten over het geblaf van de honden, die de hele nacht door blaffen. Huurders hebben ook al ratten vastgesteld in de kelders. Huisvuilzakken blijven staan en zitten vol met maden en veroorzaakt geuroverlast.

Naar aanleiding van deze klacht organiseert de klantendienst een huisbezoek op 6/08/2019. Mevrouw was thuis maar liet de medewerker niet binnen. Ze erkende de problemen en was ook op zoek naar een oplossing. Gezien ze geen rijbewijs heeft of vrienden/familie met een camionette of aanhangwagen, was het nog niet gelukt de zetel weg te krijgen. Ze zou wel op zoek gaan naar hulp van een klusjesdienst. Mevrouw is ook in begeleiding bij het OCMW. De klantendienst gaf deze opmerkingen ook door aan de begeleiding van het OCMW.

Op 19/09/2019 ging de klantendienst opnieuw op huisbezoek. Mevrouw was niet thuis, de zetel was wel verwijderd en ook het gras was gemaaid. Nadien ging de klantendienst nog tweemaal langs, telkens stonden ze voor een gesloten deur. De tuin bleef wel onderhouden, er waren ook geen nieuwe klachten. Er wordt een nieuw huisbezoek ingepland in 2020.

108/ Ontvankelijk - gegrond/ opgelost

Datum klacht: 08/08/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurder betreft een herstelling.

Huurder stuurt het volgende:

Beste,

Reeds geruime tijd constateer ik dat de afvoerpijp gescheurd is langs de voorkant van ons beneden appartement.

Bovendien zijn de tegels voor de afvoerpijp verzakt waardoor een herstelling nodig is.

Volgens het (ver)huurdersboekje is dit de verantwoordelijkheid van de verhuurder.

Ik heb hiervoor meerdere telefoons verricht dit jaar, de eerste keer zelfs in december 2018, helaas zonder gevolg.

Als huurder kwijt ik mij van de meldingsplicht, het is aan de verhuurder een kleine moeite om ter plaatse te komen en een vaststelling te doen.

Mijn schoonvader zal morgen voor de laatste keer contact opnemen.

Als ik constateer dat dit opnieuw zonder gevolg blijft zal ik niet nalaten een aangetekend schrijven naar jullie te richten met een ingebrekestelling.

Met vriendelijke groet,

Historiek:

21/12/2018: Huurder doet melding van verzakking dallen en scheur in de afvoerpijp

07/01/2019: WPZ gaat langs maar doet hiervan geen vaststelling

11/07/2019: Huurder doet melding dat de regenpijp vooraan gescheurd is en er hierdoor een verzakking is van de dalen. Huurder verwijst ook naar vorige melding van 21/12/2018.

05/08/2019: WPZ gaat langs en stelt scheur in lasnaad van regenpijp vast.

06/08/2019: WPZ geeft opdracht aan externe partner.

08/08/2019: Huurder stuurt klacht via mail.

09/08/2019: WPZ neemt onmiddellijk contact op met externe partner en stuurt volgend antwoord via mail naar huurder:

Beste,

Als gevolg van uw onderstaande mail, hebben wij onmiddellijk contact opgenomen met onze externe partner 'xxx' die van ons de opdracht heeft gekregen om deze herstellingswerken uit te voeren. Deze bevestigt in de loop van volgende week deze werken uit te voeren.

N.a.v. uw melding op 11/07/2019 is onze dienst patrimonium langs geweest op 05/08/2019 en heeft een scheur in de lasnaad van de regenpijp vastgesteld. Dit werd dan ook doorgegeven aan onze externe partner. Zoals u waarschijnlijk weet was het bouwverlof toen al begonnen. Het was dus geen evidentie om een aannemer te vinden om die opdracht aan te geven. Niettemin hebben we op 06/08/2019 de opdracht kunnen geven aan onze externe partner "xxx" om de afvoerpijp te herstellen.

Uw mail wordt aanzien als een klacht en wordt mee opgenomen in de jaarlijkse rapportering naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ-team

20/08/2019: WPZ voert controle uit en stelt vast dat de herstelling door externe partner is uitgevoerd. WPZ stelt ook een grondverzakking vast en geeft onmiddellijk opdracht aan externe partner om dit te herstellen.

23/08/2019: Externe partner voert deze werken uit.

109/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 12/08/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende agressieve buurman. De politie is reeds gecontacteerd en heeft de zeer agressieve man gearresteerd.

Huurder schrijft dat sinds enkele maanden, vanaf zoon is ingetrokken bij zijn moeder (buurvrouw), het niet meer aangenaam en rustig wonen is. Vroeger was dit wel het geval. Sinds de zoon is ingetrokken bij zijn moeder zijn er steeds problemen. Betrokkene bedreigt de bewoners, gebruikt een woordenboek aan scheldwoorden, roept en tiert. Bedreigt de mensen met mes en ijzeren baar. Gooit met voorwerpen naar bewoners.

WPZ probeert samen met begeleidende instanties de gegronde klacht van een huurder tegenover een andere huurder op te lossen.

De klantendienst neemt naar aanleiding van deze klachten contact op met de politie. De persoon in kwestie is zeer goed gekend binnen WPZ. Hij huurde reeds zelf een woning bij WPZ en woonde in bij zijn moeder in een vorige woning die werd gehuurd van WPZ. In beide woningen werd mijnheer uit huis gezet.

De politie erkende de problemen en kon ook bevestigen dat betrokkene opnieuw zijn intrek had genomen bij zijn moeder in een woning die van WPZ werd gehuurd. WPZ gaf hiervoor geen goedkeuring. Gezien de problemen in het verleden en de schuld die betrokkene heeft bij WPZ besliste de raad van Bestuur geen toestemming te geven voor de bijwoning. Dit werd ook bekend gemaakt aan de moeder van betrokkene. Nog voor de bekendmaking bij de moeder was aangekomen werd betrokkene opnieuw gearresteerd en in hechtenis gehouden.

110/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 16/08/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail klachten over de bovenburen. De hond van de bovenburen wordt op het balkon vastgemaakt en zit een hele nacht te janken en te blaffen waardoor betrokkene en haar zoontje geen nachtrust meer hebben. Mevrouw heeft de bovenburen hierover al aangesproken maar trekken zich hiervan niets aan. In de klacht wordt ook melding gedaan dat ze in de nacht van 15/08 op 16/08/2019 hebben zitten roepen van 02u tot 04u30. Volgens mevrouw woont de man, die verantwoordelijk is voor deze overlast er niet officieel en bevestigt dat telkens WPZ een controle uitvoert hij met de hond gaat wandelen. De lawaaihinder zou ook te horen zijn tot in het appartementsblok ernaast. Het balkon stinkt naar hondenuitwerpselen.

WPZ antwoord huurder via volgend antwoord:

Beste

Uw mail is goed ontvangen en wij maken deze over aan de bevoegde diensten voor verdere opvolging.

Wij begrijpen dat zulke situaties zeer onaangenaam zijn, daarom is het ook aangeraden om de politie hiervan op de hoogte te stellen. Zij zijn bevoegd om hiervan Proces-Verbaal op te stellen en de bewoners hierover aan te manen.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ-team

WPZ neemt contact op met huurster om te informeren. Mevrouw heeft haar buur hier terug zelf over aangesproken. Deze heeft onmiddellijk actie ondernomen en mevrouw bevestigt dat er geen problemen meer zijn. Voorlopig dus geen klachten meer.

111/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 19/08/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurder betreft herstelling cv-ketel. WPZ ontvangt volgende klacht:

Geachte,

Ik heb donderdag 15/08 contact opgenomen om te melden dat er een probleem was met mijn verwarmingsketel. Ik krijg de foutmelding E009 en heb dit ook zo doorgegeven. De wachtdienst van Woonpunt ging dit melden aan de technische dienst die mij zouden contacteren. Ik heb die dag geen oproep gehad.

Op vrijdag 16/08 kreeg ik in de voormiddag een oproep van een medewerkster van het Woonpunt. De firma die instaat voor het onderhoud zou diezelfde dag nog contact met mij opnemen voor een afspraak. Ik heb die dag weer geen oproep gehad.

Ik heb zaterdag voormiddag terug contact opgenomen met het Woonpunt. De medewerker ging dit opnieuw melden aan de technische dienst. Weer werd ik door niemand gebeld.

Ik begrijp dat de feestdag en het 'lang weekend' de zaken wat ingewikkelder maakte. Ik begrijp echter niet dat er helemaal geen actie werd ondernomen door de firma die instaat voor het onderhoud. Ik vind het onaanvaardbaar dat ik nu al 4 dagen zonder warm water zit temeer omdat wij allen maandelijks een bijdrage betalen voor dit soort incidenten/onderhoud.

Ik had graag gehad dat ze vrijdag waren langs geweest aangezien ik die dag thuis was en niet werkte.

Ik hoop dat u zo snel mogelijk contact opneemt met mij om dit probleem aan de verwarmingsketel op te lossen.

Dank u bij voorbaat

M.v.g.,

Op datum van 19/08/2019 stuurt WPZ volgende mail:

Geachte,

Bij nazicht hebben wij vastgesteld dat dit vrijdag 16/08 door onze medewerker werd doorgegeven aan de firma Onkelinx. Dit zowel via mail als telefonisch. Wij zullen contact opnemen met de firma Onkelinx om ons verder te informeren en houden u verder op de hoogte.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ team

19/08/2019: WPZ neemt datzelfde moment contact op met de externe partner en deze bevestigt dat er reeds een afspraak is gemaakt met huurder. De afspraak zou doorgaan op 19/08/2019 in de avond omdat huurder overdag niet thuis kan zijn.

WPZ stuurt onmiddellijk mail terug naar huurder:

Geachte,

Als gevolg van uw mail hebben wij contact opgenomen met de firma x. Deze bevestigt dat er reeds een afspraak gemaakt is voor vanavond.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ team

Omwille van het lange weekend als gevolg van de feestdag van 15/08/2019, voert WPZ op 16/08/2019 een permanentie uit om dringende zaken die binnenkomen via mail en het callcenter door te geven aan externe partners. Deze melding die WPZ mocht ontvangen via het callcenter werd door WPZ onmiddellijk doorgegeven aan externe partner, dit zowel telefonisch als via mail. Er werd ook naar huurder gebeld om dit mee te delen. Er werd geen afspraak vastgelegd, medewerker van WPZ heeft gemeld dat de firma contact gaat opnemen om verder af te spreken. Deze klacht is ten opzichte van WPZ ongegrond omdat WPZ gepast gereageerd heeft.

112/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 19/08/2019

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt tijdens huisbezoek bij huurder een klacht. Huurder klaagt over oude meubels die in de ondergrondse parking gedropt zijn en is hiervan getuige geweest. Hij geeft ons de naam en adres door van bewoner die hiervoor verantwoordelijk is.

20/08/2019: WPZ neemt telefonisch contact op met betrokkene en deze belooft dat de meubelen binnen de 2 werkdagen zullen opgeruimd worden.

21/08/2019: Huurder neemt contact op met WPZ en vraagt uitstel tot vrijdag om deze meubels te verwijderen. WPZ geeft huurder toelating tot ten laatste vrijdag 23/08/2019.

23/08/2019: WPZ voert controle uit en stelt vast dat de meubels verwijderd zijn.

WPZ lost de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder meteen op. Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

113/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 20/08/2019

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van huurder. Huurder klaagt over vuilniszakken en afval dat al een aantal weken aan de ingang van de garage staat.

20/08/2019: WPZ maakt werkbond voor nazicht en stelt dit vast. Ook wordt er vastgesteld dat de omgeving er behoorlijk vuil bij ligt. Bewoners nemen het niet nauw met orde en netheid.

Als gevolg hiervan en al de voorgaande klachten over huisvuil en sluikstorten, heeft WPZ prijsoffertes opgevraagd om al dit afval op te ruimen en een grondige reinigingsbeurt van de omgeving van het appartementencomplex uit te voeren. Al de bewoners worden hierover aangeschreven.

114/ Onontvankelijk/ deels opgelost

Datum klacht: 20/08/2019

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van huurder. Huurder klaagt over zes grijze afvalzakken die blijven staan aan het raam ter hoogte van haar slaapkamer die niet worden meegenomen door de ophaaldiensten van het huisvuil. Wij verwijzen ook naar klacht nr. 124 en klacht nr. 129.

20/08/2019: WPZ maakt werkbon aan voor nazicht en stelt dit vast.

20/08/2019: WPZ schrijft al de bewoners hierover aan.

Geachte,

Woonpunt Zennevallei stelt herhaaldelijk vast dat er overlast is van afvalzakken die blijven staan. Deze worden niet buitengezet volgens de richtlijnen van de gemeente en worden om die reden niet mee genomen door de ophaaldiensten.

Wij vestigen uw aandacht op het feit dat het verplicht is uw huishoudelijk afval te sorteren volgens de algemene richtlijnen van de gemeente en deze dienen door elke huurder te worden gerespecteerd. Er dienen huisvuilzakken van de gemeente te worden gebruikt en deze dienen op een correcte wijze gesloten te worden. U kan uw afval ook zelf wegbrengen naar het containerpark.

Het niet correct aanbieden van uw afval staat gelijk aan sluikestorten en veroorzaakt hinder voor de omgeving. Dit zijn overtredingen en deze kunnen bestraft worden met een GAS-boete die kan oplopen tot € 250,00.

Woonpunt Zennevallei zal dit uiteraard blijven opvolgen en er streng op toezien dat iedereen zijn verantwoordelijkheid neemt.

Wij weten dat veel bewoners de nodige inspanningen doen en zorg besteden om de omgeving netjes te houden en het samenleven aangenamer te maken en willen hen hiervoor ook bedanken. Niettemin zijn er nog veel bewoners die niet dezelfde inspanningen doen.

Met dit schrijven vragen wij iedereen hieraan extra aandacht te besteden en dit om het leven in uw omgeving aangenamer te maken en kosten te vermijden. Laat ons samen zorgen voor een zuiver milieu.

115/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 21/08/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via schrijven een anonieme klacht. De klacht betreft een huurder van WPZ die zijn tuin niet zou onderhouden en veel rommel achterlaat in tuin en op het terras. Dit veroorzaakt overlast van ongedierte. Anonieme schrijver klaagt ook over een ladder dat tegen de afsluiting in de tuin staat. De ladder tegen de afsluiting in de tuin zou inbrekers aanmoedigen en geeft een onveilig gevoel. Anonieme schrijver vraagt of WPZ hier geen controle en/of wooninspectie kan uitvoeren.

21/08/2019: WPZ maakt een werkbon aan voor nazicht.

26/08/2019: WPZ voert een controle uit en stelt vast dat deze klacht ongegrond is. De tuin bij deze huurders is in orde. Er is geen rommel aanwezig en er staat een klein laddertje in de tuin maar is zeker geen reden tot paniek. Omdat dit om een anonieme klacht gaat kan WPZ anonieme schrijver hierover niet aanspreken.

116/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 26/08/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht betreft waterinsijpeling in de kelder van een huurder. Huurder klaagt dat zijn spullen die in de kelder staan hierdoor beschadigd zijn.

16/08/2019: WPZ neemt onmiddellijk na ontvangst van deze klacht telefonisch contact op met huurder. Het probleem is niet zo erg als huurder beschrijft in zijn klacht. Het beetje water dat in zijn kelder sijpelt wordt door hem weggetrokken, maar huurder vraagt een oplossing.

WPZ deelt huurder mee dat het water afkomstig is van een huurder die de crepine van zijn douche heeft losgemaakt waardoor het douchewater niet volledig naar de buizen afgevoerd wordt, maar deels zijn weg vindt in de muren en de kelders.

Historiek:

13/08/2019: WPZ krijgt melding van een huurder van waterinsijpeling in berging.

19/08/2019: WPZ gaat langs en stelt vast dat het water afkomstig is van de afvoer van huurder door de crepine van de douche die los zit. Deze werd door de huurder zelf losgemaakt.

20/08/2019: WPZ schrijft huurder hierover aan en verzoekt vriendelijk in dit schrijven om de crepine te laten nakijken en te herstellen door een erkend loodgieter om verdere schade te voorkomen.

Bij controle stelt WPZ vast dat huurder hier gunstig gevolg aan heeft gegeven.

117/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 26/08/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van huurster betreft haar bovenbuur. Er is een ruit gesneuveld bij haar bovenbuur. De problemen zijn terug gestart en deze huurster alsook enkele andere huurders voelen zich niet meer veilig.

WPZ neemt telefonisch contact op met betrokkene. Mevrouw belooft opnieuw dat de overlast zal stoppen en dat dit om een eenmalig feit ging. Dit klopt ook met de klachten die we kregen. Ze deelt mee dat zij ook wenst te verhuizen. Betrokkene belooft om een prijsofferte aan te vragen voor het vervangen van de ruit.

Hierna werden geen nieuwe klachten meer ontvangen. In klacht 10 in deze rapportage werd een gelijkaardige klacht ingediend over deze huurder. De sociale politie startte toen ook een onderzoek. Dit onderzoek was net afgerond voor de klacht binnen kwam. De sociale politie zag geen verontrustende zaken waardoor het noodzakelijk zou blijken het onderzoek verder te zetten.

Er werden nadien geen nieuwe klachten ontvangen. De klantendienst gaat begin 2020 opnieuw langs om de herstelling van de ruit na te gaan.

118/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 27/08/2019

Type klacht: Leefbaarheid

Bewoners van een appartementencomplex van WPZ hebben klachten over hun buurvrouw en haar partner. Sinds de partner van betrokkene er is ingetrokken, is er niets anders dan overlast. Voor de partner bij de buurvrouw en haar zoontje is ingetrokken, was het er zeer rustig wonen. De bewoners ondervinden volgende overlast:

- Ruzie' s met luid geroep en getier. Deze ruzie' s beginnen al om 05u 's morgens waardoor de bewoners gewekt worden. Dit minstens 3x per week of soms zelfs elke dag.
- Wordt er geen ruzie gemaakt dan worden de bewoners gestoord door luide muziek uren aan één stuk, zelfs na 22u 's avonds waardoor slapeloze nachten.
- Er is een vermoeden dat er drugs gedeald wordt. Dit werd door sommige bewoners vastgesteld.

De bewoners zijn het beu en vragen een oplossing. De politie is ook reeds verschillende keren langs geweest maar telkens zonder gunstig gevolg.

WPZ plant een huisbezoek samen met de politie op donderdag 29/08/2019: zie klacht 26.

119/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 29/08/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende een reactie op een schrijven dat WPZ richt aan huurder. Huurder gaat niet akkoord en stuurt via mail een klacht.

Op datum van 19/08/2019 doet huurder melding van waterdoorsijpeling door raam.

20/08/2019 gaat WPZ langs en stelt vast dat het glas van het raam in de living gebarsten is. Op het moment van de vaststelling is huurder niet aanwezig.

22/08/2019 schrijft WPZ huurder aan. Deze herstelling is ten laste van de huurder en in dit schrijven verzoekt WPZ aan huurder vriendelijk om het glas van het raam te vervangen.

29/08/2019 stuurt de dochter van huurder ons een mail met als onderwerp klacht en doet haar beklag.

Haar vader zou in 2012 melding gemaakt hebben aan onze balie van glasbreuk. Betrokkene beweert dat de medewerker aan de balie deze melding niet wou noteren, omdat zo zegt zij 'haar vader geen Nederlands spreekt'. WPZ kan dit ten stelligste ontkennen, omdat er van elke melding een werkbon wordt aangemaakt, zelfs al is de herstelling ten laste van de huurder, voor een betere opvolging van al de meldingen. Dochter schrijft verder dat haar vader in 2012 slachtoffer is geweest van vandalisme waardoor beschadiging aan ruit is ontstaan en heeft hiervoor klacht neergelegd bij de politie. De politie heeft hiervan een PV opgemaakt. Dit PV stuurt de dochter ons in bijlage met de klacht mee. WPZ mocht deze nooit ontvangen. Bij nazicht in het technisch dossier is er ook geen enkele melding van glasbreuk teruggevonden.

29/08/2019 reageert WPZ op mail dat wij de klacht goed ontvangen hebben en niet zullen nalaten dit te onderzoeken en betrokkene verder te informeren.

29/08/20198 maakt WPZ ook een werkbon aan voor verder onderzoek.

03/09/2019: WPZ gaat langs bij huurder om dit te bespreken. De herstelling, met name glasbreuk, is ten laste van de huurder. Er wordt in onderling overleg en akkoord een prijsofferte opgevraagd bij een externe partner.

16/09/2019: Bij navraag externe partner bevestigt deze dat de prijsofferte is opgemaakt en in de brievenbus van huurder werd gestoken.

16/09/2019: WPZ laat dit weten via mail aan huurder.

17/09/2019: Huurder neemt met ons contact op en laat weten dat ze zich ook gaat informeren bij andere schrijnwerkers. Geen verdere klachten ontvangen.

120/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 30/08/2019

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht met foto's in bijlage, betreffende sluikstorting in de ondergrondse garage van een appartementencomplex. Huurder meldt dat er planken van een bed in de garage zijn achtergelaten. Ook in de berging van de garage staan achtergelaten spullen. Huurder doet deze melding omdat hij bang is dat de planken op zijn wagen kunnen vallen.

Op zaterdag 31/08/2019 stuurt huurder ons volgende mail:

De bedplanken in de garage zijn vandaag, zaterdag weg. Maar in de berging is er niets veranderd.

02/09/2019 om 08u36: WPZ antwoord huurder dat we zijn mail met foto's goed ontvangen hebben en een controle zullen uitvoeren en maakt hiervoor een werkbbon op.

Bij controle zijn de achtergelaten spullen in de berging verwijderd

121/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 30/08/2019

Type klacht: Vandalisme

WPZ ontvangt klacht van huurder betreffende vandalisme aan zijn wagen door onbekenden. De spiegel van zijn wagen werd ingeslagen. Huurder zegt dat de garagedeur al enige tijd niet meer sluit en iedereen zomaar binnen en buiten kan.

De politie werd verwittigd en zijn langs geweest. Er werd klacht neergelegd tegen onbekenden en er werd een Proces Verbaal opgemaakt.

WPZ mocht geen melding ontvangen betreffende problemen met de garagedeur, ook bij nazicht blijft de deur in orde te zijn. De huurders bezitten een sleutel van deze deur en het is de bedoeling dat deze deur altijd gesloten blijft.

122/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 02/09/2019

Type klacht: Leefbaarheid

Huurder doet melding van een klacht aan onze balie betreffende zeer agressieve buurvrouw. Deze heeft met een bijl de voorruit van 3 wagens stukgeslagen. Huurder heeft deze gebeurtenis kunnen filmen met de gsm. De politie werd onmiddellijk gecontacteerd en kwamen ter plaatse en hebben mevrouw gearresteerd. Mevrouw werd opgenomen in de psychiatrie. De politie heeft een Proces Verbaal opgemaakt van deze feiten. WPZ maakt hiervan een melding en vraagt aan huurder om ons dit filmpje en het Proces-Verbaal zo vlug mogelijk over te maken.

04/09/2019: WPZ mocht dit filmpje nog niet ontvangen en neemt telefonisch contact op met huurder met de vraag ons deze zo vlug mogelijk over te maken. Huurder maakt ons deze binnen het uur over.

Op het filmpje is duidelijk te zien dat huurder de ruiten van 3 wagens heeft stukgeslagen en ook verbaal zeer agressief is. Ze roept en tiert naar andere bewoners.

WPZ probeert samen met begeleidingsinstanties de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder op te lossen.

Zie ook klacht nr. 101 in deze rapportage

Naar aanleiding van deze klacht wordt contact opgenomen met de politiediensten. Deze bevestigde het verhaal van de huurder. De politiediensten konden ons ook vertellen dat mevrouw werd opgenomen in de PAAZ van X.

De klantendienst nam hierop contact op met de sociale dienst van dit ziekenhuis. Er werd bevestigd dat mevrouw werd opgenomen en voor langere tijd afwezig zal zijn uit de woning.

De klantendienst nam nadien ook contact op met de huurders die slachtoffer waren van de aanval van mevrouw. Zij zijn nog steeds onder de indruk van wat er zich heeft voorgedaan en hebben schrik om nog naast mevrouw te wonen.

Er wordt met deze huurders afgesproken dat zij op de hoogte zullen worden gehouden van een eventuele terugkeer van mevrouw naar haar woning. Zo kan dit samen voorbereid worden.

Tot op heden is mevrouw nog steeds in opname. Er werd reeds een eerste gesprek georganiseerd tussen enkele medewerkers van de klantendienst, mevrouw zelf, haar zoon en de begeleiding van het ziekenhuis. Hierbij werden afspraken gemaakt rond de terugkeer van mevrouw naar de woning.

123/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 02/09/2019

Type klacht: Domiciliefraude

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende domiciliefraude. Het gaat over een persoon die al meer dan 2 maanden bij zijn moeder inwoont, een huurster van WPZ, maar ingeschreven staat op een ander adres.

Naar aanleiding van deze klacht vraagt de klantendienst een domicilieonderzoek aan bij de gemeente. De wijkagent gaat hier ter plaatse en kan geen onregelmatigheden vaststellen. Kort na de klacht nam de persoon in kwestie ook zijn intrek bij een andere huurder van ons en kwam hierbij alles correct aangeven.

124/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 03/09/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht over vuilniszakken die blijven staan en een gestolen winkelkarretje van een supermarktketen dat op het balkon staat van een buur.

Afvalzakken:

Er staan afvalzakken op straat en op het binnenplein van het appartementencomplex die niet worden opgehaald door de gemeente. Om reden dat het geen afvalzakken zijn van de gemeente. Wij verwijzen naar klacht nr. 114 en 129.

Gestolen winkelkarretje:

WPZ voert controle uit. Er staat inderdaad een winkelkarretje op het balkon maar of dit om een gestolen karretje gaat is niet gekend. Dit stoort niemand en zorgt ook niet voor hinder. WPZ zal dit bij volgende passages in het oog houden.

Deze klacht werd overgemaakt door bewoners die zelf voor heel wat overlast zorgen en het niet nauw nemen met de woonzorg. Deze huurders worden binnen WPZ opgevolgd samen met begeleidingsinstanties en de politie.

Naar aanleiding van deze en andere klachten worden de huurders op 25/09/2019 ook uitgenodigd voor een gesprek op de burelen van WPZ. Mevrouw doet hierbij opnieuw haar volledige verhaal. De medewerkers van WPZ geven mevrouw uitgebreid de tijd om haar verhaal te doen. Wanneer op het einde van het gesprek mevrouw ook wordt aangesproken op de overlast die zij en haar zoon veroorzaken, lijkt zij dit niet te vatten. Mevrouw kan haar eigen aandeel in de overlast opnieuw niet

inzien. De bevindingen worden teruggekoppeld naar de begeleiding van de huurders, waarna een zorgoverleg wordt georganiseerd. Zie klacht 63.

125/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 03/09/2019

Type klacht: Vuilnis

WPZ ontvangt via mail volgende klacht:

Geachte,

In t' weekend heb ik in de inkomhall van de kelderverdieping tussen de tegels hoopjes zand op verschillende plaatsen moeten vaststellen. Gezien ik vermoedde dat dit het werk van mieren zou zijn heb ik een poeder gestrooid om mieren te verdelen.

Vandaag ga ik opnieuw in de kelder en moet ik vaststellen dat het niet om mieren gaat maar om witte wormen die vanonder de tegels komen.

Er zijn in de kelders geen vuilzakken aanwezig, dus er dient nagekeken vanwaar het probleem komt.

Zou het a.u.b. mogelijk zijn iemand van de technische dienst te sturen?

Met dank bij voorbaat.

Vriendelijke groeten.

04/09/2019: WPZ gaat langs en stelt vast dat het om maden gaat afkomstig van vuilniszakken die opgestapeld liggen in de berging van een huurder. De huurder is op dat moment aanwezig in de kelder en de deur van haar berging staat open. Er komt een enorme onaangename geur naar buiten en er worden veel vuilniszakken vastgesteld in de berging. Ook worden er maden en vliegen vastgesteld. Huurder wordt hier onmiddellijk over aangesproken door de medewerkers van WPZ. Er wordt aan huurder gevraagd om de vuilniszakken te verwijderen en de berging op te kuisen. WPZ verwijderd de maden op dat moment en kuisd de gangen.

WPZ ontvangt op 04/09/2019 volgende mail van huurder die ons de klacht overmaakte:

Geachte,

Hartelijk dank voor de vlugge interventie i.v.m. het wormenprobleem.

Welgenegen gegroet.

Op 05/09/2019 schrijft WPZ huurder aan met de vraag de afvalzakken te verwijderen in de berging en deze op te kuisen. WPZ verwittigt huurder dat er binnen de week na ontvangst van dit schrijven een controle zal uitgevoerd worden. WPZ voert controle uit en stelt vast dat de berging is opgeruimd en opgekuist. Er is geen overlast meer van maden.

126/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 05/09/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreft haar buurvrouw die een spreij op de grond voor de inkomdeur van haar appartement heeft gelegd. De spreij wordt nat door de regen en begint een onaangename geur te verspreiden. Huurster heeft haar buurvrouw reeds tweemaal vriendelijk gevraagd om deze te verwijderen zonder gunstig gevolg. Haar buurvrouw beweert dat ze van WPZ de toelating heeft gekregen., wat zeker niet het geval is. Huurster vraagt of wij haar buurvrouw kunnen aanmanen om deze te verwijderen.

05/09/2019: WPZ maakt een werkbon aan voor nazicht.

16/09/2019: Betrokkene is in begeleiding en WPZ geeft dit door aan de begeleiding met de vraag dit probleem te bekijken.

Bij controle kan WPZ vaststellen dat de spreij verwijderd is.

Deze klacht betreft huurster waarmee de klachten nr. 63, 88 en 133 betrekking hebben.

127/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 11/09/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van huurder. Er is dringend nood aan onderhoud van de gemeenschappelijke delen.

Het onderhoud van de gemeenschappelijke delen wordt uitgevoerd door interne poetsdienst van WPZ. Wegens ziekte van een personeelslid kon dit niet volgens de planning worden uitgevoerd. WPZ geeft opdracht door aan externe kuisfirma.

128/ Ontvankelijk - ongegrond/ deels opgelost

Datum klacht: 12/09/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht van huurder betreft nachtlawaai en bedreigingen van onderbuur. De politie werd verwittigd en is ter plaatse geweest.

Woonpunt gaat naar aanleiding van deze klachten op 23/09/2019 op huisbezoek bij beide huurders. De problemen tussen beide huurders zouden reeds enige tijd aan de gang zijn. De bovenburen hebben regelmatig echtelijke ruzies wat voor heel wat overlast zorgt voor de burens. Dit leidt ook tot spanningen tussen de burens.

Op het moment van het huisbezoek zijn enkel de onderburen thuis. De bovenburen zijn sinds kort opgenomen in een residentieel verblijf en komen enkel in het weekend naar huis. Tijdens het verblijf zijn ze in behandeling voor diverse problemen in het gezin als ook de agressieproblematiek van de man.

Woonpunt gaat nogmaals langs op 3/10/2019 maar treft enkel de vader aan in de woning. Hij weet te zeggen dat de huurders nog steeds in opname zijn.

Nadien worden geen nieuwe klachten gemeld bij WPZ tot begin 2020. De bovenburen zijn nu wel tot rust gekomen en staan ook open voor bemiddeling. De onderburen staan hier nog niet onmiddellijk voor open. WPZ plant nog een huisbezoek om ook hun te overhalen akkoord te gaan met bemiddeling.

129/ Onontvankelijk/ deels opgelost

Datum klacht: 12/09/2019

Type klacht: Vuilnis

WPZ ontvangt via mail een klacht met in bijlage foto's betreffende afvalzakken die blijven staan en de geurhinder dat dit met zich meebrengt. Huurder zegt te weten van wie deze afvalzakken zijn maar deelt dit niet mee in de klacht.

WPZ vraagt aan huurder via mail (zie onderstaand) ons mee te delen wie hiervoor verantwoordelijk is zodat WPZ de juiste persoon hiervoor kan aanmanen.

Geachte,

Wij hebben uw klacht goed ontvangen en dit wordt verder onderzocht. Om ons onderzoek vlot te laten verlopen, vragen wij u vriendelijk of het mogelijk is ons mee te delen wie hiervoor verantwoordelijk is. Wij verwijzen naar ons schrijven waarin wij al de bewoners aanschrijven betreft deze afvalzakken als gevolg van een voorgaande klacht, maar dit zonder gunstig gevolg. Indien wij weten wie hiervoor verantwoordelijk is, kunnen wij de juiste bewoner hiervoor aanmanen de afvalzakken te verwijderen. Dit wordt in alle discretie behandeld.

Met vriendelijke groeten,

Huurder laat ons via mail weten wie hiervoor verantwoordelijk is en WPZ plant een huisbezoek.

Wij verwijzen naar klacht nr. 114 en 124 in deze rapportage. De begeleiding van het gezin in kwestie wordt op de hoogte gebracht.

130/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 17/09/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt klachten van huurder betreffende verschillende punten over leefbaarheid:

- Huurder klaagt over het onderhoud van de tuin van enkele burens. Dit onderhoud laat te wensen over en zorgt voor hinder bij andere huurders.
- Huurder klaagt over de parkeerplaatsen die steeds worden ingenomen door ouders die hun kinderen gaan afhalen van school. Hierdoor hebben de bewoners geen parkeerplaats meer. Huurder vraagt ons of deze parkeerplaatsen kunnen voorbehouden worden enkel voor de bewoners.
- Dagelijks blijven de ouders die hun kinderen komen ophalen lange tijd rondhangen in de buurt en laten hun kinderen ongemoeid spelen. Deze kinderen fietsen tussen de auto's door, bloemen worden uitgerukt, gooien met stenen naar auto's tot zelfs kasseistenen toe, takken worden afgerukt en daar wordt dan mee gegooid. Deze huurder haar auto is ook reeds beschadigd door deze activiteiten. De zijspiegel van haar auto werd afgerukt.

WPZ probeert samen met begeleidingsinstanties deze klacht op te lossen. Dit probleem wordt door onze Klantendienst aangekaart op overleg met de politie op 19/09/2019.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

131/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 18/09/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt klachten over het onderhoud van de gemeenschappelijke delen. Het gaat om een appartementencomplex van 96 appartementen. Door afwezigheid van een collega van de poetsdienst wordt het onderhoud uitgevoerd door een andere collega van de interne poetsdienst die inspringt. Er zijn 2 bewoners die niet tevreden zijn over het onderhoud en hiervoor met WPZ contact opnemen.

Als gevolg van een langdurige afwezigheid van een collega van de poetsdienst wordt de opdracht gegeven aan een extern poetsbureau. Deze gaan minstens 1x/week langs om te kuisen. Dit programma start vanaf 09/10/2019. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

132/ Onontvankelijk/ deels opgelost

Datum klacht: 19/09/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar burens. Het gaat om een vrouw en haar dochter. De dochter rookt elke dag cannabis. Mevrouw stelde dit vast tijdens haar vakantieperiode. Mevrouw was 1 maand thuis en de dochter heeft elke dag cannabis gerookt. Moeder en dochter maken ook vaak ruzie en de hond zit steeds binnen te huilen als ze van huis zijn. Huurster heeft lang geduld gehad maar vindt dat de situatie zo niet meer verder kan. De politie is reeds langs geweest bij haar burens, maar deze ontkennen alles. De dochter rookt ook door het venster en alles komt dan bij huurster naar binnen, waardoor zij niet meer in haar woonkamer kan blijven zitten. Vraagt een oplossing.

WPZ neemt contact op met de wijkagent. Volgens de wijkagent kan er niet veel gebeuren, enkel wanneer wettelijke hoeveelheden in bezit worden overschreven. De wijkagent ging reeds langs en kon geen overschrijding vaststellen.

Op 10/10/2019 gaat onze Klantendienst op huisbezoek om de burenhinder te bespreken. De dochter wenst zelf te stoppen met het cannabisgebruik. We nemen contact met team aanklappende zorg (BAZ-team): ze willen wel opstarten, maar akkoord moeder is onvoldoende. Er is akkoord van dochter nodig. Op 28/11/2019 gaat de Klantendienst opnieuw op huisbezoek, samen met het team aanklappende zorg. De dochter rookt niet meer in het bureau (welke grenst aan de woning van de klager). Ze rookt nu nog enkel in de living. Het team aanklappende zorg draagt het dossier over naar het C.A.W. aangezien er geen psychiatrische problematiek vastgesteld wordt of moeder en dochter geen zorglijders zijn. De klaagster blijft geurhinder ondervinden. Er volgt een afspraak op kantoor met huurster: Mevrouw schrijft zich in voor een mutatie/verhuis.

133/ Ontvankelijk - ongegrond/ niet opgelost

Datum klacht: 19/09/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurster betreffende haar bovenburen. WPZ ontvangt ook andere klachten voor over deze bewoners. Wij verwijzen naar klachten nr. 63 – 88 en 126.

Als gevolg van deze voorgaande klachten, plannen medewerkers van WPZ een huisbezoek bij de bovenburen op 18/09/2019. Deze bewoners waren niet voor reden vatbaar en zijn onmiddellijk beginnen roepen en tieren tegen de medewerkers van WPZ.

Klacht van huurster gaat als volgt:

Toen de medewerkers van WPZ net weg waren, zijn de burenen terug beginnen roepen en schelden tegen andere bewoners. Er werd luidde muziek opgezet en waren luid aan het meezingen.

De ochtend daarop om 04u 's morgens zijn ze beginnen te kloppen. Om 06u15 werd er terug luide muziek opgezet en luid beginnen zingen. De buurvrouw is op haar terras gaan staan en begon in het wild te roepen en te schelden, is terug naar binnen gegaan en is met voorwerpen beginnen gooien.

De bewoners zijn het beu en willen terug rust.

Gezien de aanhoudende problemen diende WPZ een verzoekschrift in voor uithuiszetting. Zie ook klachten 63, 88 en 126.

134/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 23/09/2019

Type klacht: Huurachterstallen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een ex-huurder van een parkeerplaats. Huurder maakt klacht over na ontvangst van ons schrijven betreft huurachterstal.

Huurder geeft opzeg van de parkeerplaats. De opzegperiode loopt tot eind augustus 2019.

Het verhaal van de huurder:

Half augustus zijn deze huurders binnengestapt op ons kantoor om de sleutel van de garagepoort te overhandigen. Dit dient te gebeuren op afspraak en dit werd aan huurder meegedeeld. Huurder neemt contact op met onze collega om een afspraak te maken. Volgens huurder meldt deze medewerker dat ze hiervoor in de loop van de week mogen binnenspringen tijdens de openingsuren. Huurder vraagt zich af waarom er dan geen afspraak nodig is terwijl dit de vorige keer wel nodig was. Op 09/09/2019 komt huurder de sleutel binnenbrengen.

Onze versie van de feiten:

Op 23/07/2019 ontving WPZ een opzegbrief voor de parkeerplaats van meneer. 06/08/2019 stuurde WPZ een aangetekend schrijven om de opzeg te bevestigen. In deze brief stond ook vermeld dat betrokkene de sleutel mocht komen overhandigen op vrijdag 30/08/2019 om 10u30. Er werd gevraagd dat indien deze afspraak voor meneer niet zou passen, dat hij dit zo vlug mogelijk telefonisch kon laten weten. Betrokkene kwam onaangekondigd half augustus langs aan de balie om de sleutel af te geven. De medewerker aan de balie deelde meneer mee dat dit niet de gebruikelijke manier van werken is en de medewerker die verantwoordelijk is voor de garages op dat ogenblik meneer niet kon ontvangen.

De medewerker zelf die verantwoordelijk is voor de garages heeft niets van meneer gehoord en weet niets af dat meneer achteraf nog zou gebeld hebben. Deze medewerker ging er dan ook vanuit dat de afspraak nog doorging op 30/08/2019. Op 30/08/2019 belde meneer naar het onthaal om mee te delen dat hij die dag niet kon langskomen omdat hij zijn gras aan het maaien was. Er werd hem meegedeeld dat hij zo snel mogelijk in het begin van de volgende week de sleutel nog mocht overmaken. Meneer bracht hem pas 10 dagen later binnen op 09/09/2019. Aangezien de parkeerplaats hierdoor niet opnieuw kon verhuurd worden vanaf begin september 2019 werd voor de maand september 2019 de huur nog ten laste gelegd.

Er bleken achteraf problemen te zijn in het softwaresysteem om de afrekening van de parkeerplaats te maken waardoor meneer zijn brief over de afrekening van de waarborg pas kon opgemaakt worden op 20/12/2019. Gezien de langere wachttijd op de afrekening van de waarborg en gezien dat WPZ oplossingsgericht probeerde te handelen, besloot WPZ meneer het voordeel van de twijfel te geven en daarom de huurprijs uiteindelijk toch maar ten laste te leggen tot en met eind augustus 2019.

135/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 24/09/2019
Type klacht: Domiciliefraude

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurder die belt in naam van 2 bewoners van een appartementencomplex die anoniem willen blijven en niet zelf durven te bellen. Het gaat over 2 personen die niet officieel zouden verblijven/inwonen bij een huurster. Deze mannen zouden zeer gevaarlijke personen zijn die in bezit zijn van drugs en wapens en zorgen voor veel geluidsoverlast. WPZ raadt aan onmiddellijk de politie te verwittigen wat huurder ook doet.

Naar aanleiding van deze klacht en een melding via de conciërge gaat WPZ op 01/10/2019 op huisbezoek in de woning, mevrouw is aanwezig. In samenspraak met de aanwezige begeleiding wordt een nieuwe afspraak gemaakt op 17/10/2019. Op het moment van bezoek is er inderdaad een tweede persoon aanwezig in de woning. Een derde persoon is er niet en zou er volgens de huurders ook nooit geweest zijn.

De tweede persoon zou ook niet verblijven in de woning. Volgens de begeleiding heeft mevrouw een zeer onstabiele relatie met deze man en verblijft hij af en toe in de woning. Enkele dagen na ons bezoek laat de begeleiding weten dat de relatie voorbij is.

136/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 24/09/2019
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt volgende klacht via mail:
Onderwerp: Bel, straatnamen en klachten
Beste,

Gelieve de volledige mail te lezen a.u.b.!!! Graag meld ik jullie dat de onderste bellen van onze appartementsblok niet meer werken. Is het mogelijk deze te komen repareren a.u.b.?

Geregeld merken we ook dat belangrijke instanties zoals ambulances, de mug of brandweer de juiste locatie niet onmiddellijk vinden. Ik ben hiervoor een paar jaar geleden naar het stadhuis geweest en ze zeiden dat ze er mee bezig waren. Tot op heden is er nog steeds geen stratenplan alsook een duidelijk wegwijzer voor onze straat en onze building die slecht gelegen is daardoor niet zichtbaar is. Kan hier ook iets aan gedaan worden a.u.b.? Graag wil ik jullie ook melden dat wij nl. betalen voor een poetsvrouw die de gemeenschappelijke trap zou moeten kuisen. Ik zag vorige week een vrouw die enkel kwam kijken met een zak en borstel en verder ging naar een andere building. Die dus niets gedaan heeft... Vinden jullie dit normaal? Er is ook amper ruimte voorzien voor fietsen. Is dit ook normaal? Als laatste wil ik er nog eens op wijzen dat ik onlangs een brief van jullie kreeg (door een klacht van mijn buurvrouw) omdat de elektriciteitscabine/meterstandcabine vol met spullen stond voor het containerpark (wat eerlijk gezegd klopt want ik moest dit nog wegbrengen!). Waar is er anders plaats om ons vuiligheid te zetten!? Vooraan speelt men zoontje buiten en achteraan staan de vuilzakken/karton & papier, ... Kan er eventueel een ruimte komen/voorzien worden waar wij, mensen in een appartement, ons vuiligheid (net zoals de vuilzakken - vooral in de zomer) kunnen inzetten? Bv. Containers plaatsen aan de glasbol of mensen die om de zoveel tijd vuil komen ophalen zoals de vuilzakken/groen of zoals bv. Voor de bladeren? Zo hoeven we niet voor elk klein ding naar het containerpark te gaan! Wat uiteindelijk niet goedkoop is! Ik ben nl. niet de persoon die mijn vuiligheid aan de glasbol gaat droppen

zoals zovelen maar ik heb wel graag dat men appartement er mooi en netjes uitziet. Ik wil jullie graag nog even kwijt dat ik ook heel wat zou kunnen klagen van deze buurvrouw alsook van andere buurtbewoners. Alleen ben ik een persoon die mijn eigen leven wilt leiden en me niet bezig hou met andere mensen slecht te maken en hun het leven zuur te maken. Ik ben een voltijds werkende persoon met een zoontje die hiervoor dan ook niet altijd de tijd heeft om alles direct te doen zoals anderen die lui zijn en andere mensen liever afkijken! Ik vind het heel jammer dat ik zo'n mail hoeft te sturen na 5 jaar, graag wonende, te zijn in dit appartement en dit omdat ik het wel goed voorheb met jullie zoals bv. de woning in orde te houden, kuisen, geen schulden maken, enz..., Ik wil hiermee dan ook niemand aanvallen maar gewoon hopen dat we de streek/wijk beter en gezelliger kunnen maken. Alvast bedankt voor jullie begrip, jullie feedback en hier in de toekomst werk van te maken/rekening mee te houden a.u.b.!MVG

Voor de defecte bellen mocht WPZ reeds een melding ontvangen op 23/09/2019 van een andere bewoner = er werd hiervoor onmiddellijk een werkbond opgemaakt. WPZ gaat langs op 24/09/2019 en stelt vast dat de zekering gesprongen was. De oorzaak hiervan is dat de dakwerker hier werken heeft uitgevoerd en zware elektrische machines heeft gebruikt. WPZ is deze zekering terug gaan opzetten en het probleem met de bellen was opgelost.

Op 11/06/2019 schrijft WPZ huurder aan wegens rommel in het tellerlokaal als gevolg van klachten. Wij verwijzen naar onze klacht nr. 69 in deze rapportage.

Poetsdienst: Wegens ziekte van een collega van de poetsdienst springt een collega in voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen. Dit neemt zij mee op in haar bestaande planning. Bij rondgang werd vastgesteld dat de trappen proper waren.

Als gevolg van de afwezigheid van een collega van de poetsdienst wordt de opdracht gegeven aan een extern poetsbureau. Deze gaan minstens 1x/week langs om te kuisen. Dit programma start vanaf 09/10/2019.

WPZ beschouwt deze klacht als ongegrond.

137/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 29/09/2019

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt een klacht via mail van een privébewoner die woont aan een appartementencomplex van WPZ, betreffende een loslopende hond.

Onderwerp: kleine hond die heel dikwijls losloopt

Beste,

In de x loopt heel dikwijls een kleine hond alleen rond te wandelen. Dat is voor mijn hond en mezelf heel storend omdat ik een bange hond heb die vroeger mishandeld is en al enkele keren aangevallen werd door een andere hond. Dus de grootte van de hond maakt voor mijn hond niet uit en het zorgt voor stress aangezien de hond die losloopt blaffend op je afkomt. Wanneer de eigenaar hem eindelijk komt halen moeten ze er eerst nog achter lopen voor ze hem kunnen vangen... het probleem blijft aanslepen de eigenaars weten dat hij (ontsnapt of ze laten het zelf loslopen) maar ze doen er ook niks aan om te voorkomen dat hun hond losloopt. Ik weet van welk appartement de hond komt. Het is x. Ik denk dat niet alleen wij er last van hebben, want op dat moment stond er een mijnheer op zijn balkon en die zei: 'is het weeral van dat ja'. Ik heb al meerdere keren tegen die eigenaar gezegd dat ik naar Woonpunt ging klacht indienen, maar dat boeit hem blijkbaar niet. In bijlage vinden jullie foto's en een filmpje. Ik zou dus graag hebben dat het probleem verholpen wordt. Ik hoor van jullie graag wat jullie hieraan gaan doen.

Met vriendelijke groeten,

Naar aanleiding van deze klachten gaat een medewerker van de klantendienst langs op 30/10/2019. De huurder is niet thuis. Een nieuw huisbezoek gaat door op 04/12/2019. Mevrouw is nu wel thuis en erkend dat ze haar hond regelmatig alleen laat rondlopen in de wijk. Hij zou zijn boodschap niet doen als hij aan de leiband hangt. Hieruit konden we onmiddellijk afleiden dat mevrouw ook de uitwerpselen van haar hond niet opruimt. We hebben haar hier vriendelijk op gewezen en gemeld dat het verboden is honden alleen uit te laten en dat deze in principe steeds aan de leiband moeten wanneer ze worden uitgelaten. Gezien de hond dan zijn boodschap niet doet werd afgesproken dat mevrouw de hond kon loslaten in de wijk op het moment dat zij hier zelf bij is. De hond loslaten en zelf in het appartement blijven kan niet. Mevrouw kon zich vinden in deze oplossing. Sindsdien mocht WPZ geen nieuwe klachten meer ontvangen.

138/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 02/10/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreft de brievenbus die water doorlaat, waardoor de post nat wordt.

Onderwerp: T regent nog steeds binnen mijn brievenbus

Beste mensen van WPZ Ik woon hier nu heel gelukkig sinds 4 jaar, waarvoor dank want ik ben hier heel gelukkig. Alleen wanneer het regent en ik moet mijn brievenbus leegmaken...zijn er problemen. Ik kan het niet mooier illustreren dan foto's van de staat van een recente brief die ik van jullie kreeg op te sturen. Ik heb nog geluk dat de inhoud leesbaar is...ik had ooit een rekening die niet meer leesbaar was en waar ik een duplicaat heb moeten voor aanvragen. Hopelijk begrijpen jullie nu bij het zien van de foto's beter het probleem wat verschillende mensen hier meemaken omdat hun brievenbus water neemt. Ik kwam onlangs tot bij jullie...zelfs al is dit in mijn toestand niet éénvoudig...om jullie nog eens te melden dat dit zo echt niet verder kan. Jullie raadde me toen aan van een deksel op de brievenbus te plaatsen...een plastieken plaat of een plank. Het enige dat ik kon vinden was een placemat...dat is plastic en laat toch geen water door en t is iets groter dan de bus zelf...wel je ziet aan de foto's dat dit zeker de oplossing niet is als het zo erg regent zoals nu. Graag had ik van jullie een definitieve oplossing gekregen a.u.b. Of geeft u mij schriftelijk de toelating een tweede bus ernaast te plaatsen en dat ik de oude niet meer gebruik...minder fraai maar voor mij is dat ook ok. Ik wacht met ongeduld op jullie antwoord Dank

Op 04/10/2019 antwoord WPZ via volgende mail naar huurster:

Geachte mevrouw x,

Wij hebben uw onderstaande mail en foto's betreft problemen met de brievenbus goed ontvangen en hebben dit besproken.

Het doet ons veel plezier te lezen dat u graag bij ons woont, wij appreciëren dit ten zeerste.

Wij betreuren de problemen die u ondervindt met de brievenbus. Woonpunt Zennevallei (WPZ) hecht heel veel waarde aan de tevredenheid van haar huurders, en wij geven u bij deze de toelating om een andere brievenbus te plaatsen. WPZ kan hierin wel niet financieel tegemoetkomen. Het staat u vrij een nieuwe aan te kopen en te plaatsen. Mogen wij wel vragen om een brievenbus te plaatsen die aansluit op de kleur van de brievenbus die er nu staat, waarvoor dank.

Wij wensen u hiervan goede ontvangst en ons WPZ-team is steeds bereikbaar voor verdere inlichtingen.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ-team

139/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 02/10/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster van een appartementsgebouw. Mevrouw klaagt dat er gerookt wordt in de gang.

WPZ maakt een affiche aan met vermelding dat het verboden is te roken in de gangen en hangt deze op in de algemene inkom.

14/10/2019: WPZ gaat langs en informeert bij betrokkene of er nog gerookt wordt in de gangen. Huurster meldt dat het haar tot op heden niet meer is opgevallen maar houdt ons op de hoogte indien dit zich terug voordoet.

140/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 08/10/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar nieuwe burens. Mevrouw heeft volgende klachten:

Sinds deze huurders hier wonen veroorzaken ze niet anders dan problemen. Ze hebben geen respect voor de burens. Ze wonen met 4 in een appartement met 2 slaapkamers. *WPZ stelt vast in het huurdersdossier dat mevrouw alleen met haar zoon staat ingeschreven.*

De nieuwe burens laten de voordeur dag en nacht openstaan. Beginnen te stofzuigen na 21u30, waardoor haar zoon die vanaf 20u in zijn bed ligt wakker wordt. Betrokkene had op de muur getokt om duidelijk te maken dat ze lawaai maken, waarop haar buurvrouw samen met haar vriend heel hard op haar voordeur is komen aankloppen. Op dat moment komt een andere buurvrouw naar buiten die ook haar beklag doet over het lawaai van de stofzuiger. De buurvrouw en haar vriend zijn beginnen roepen en tieren tegen deze huurders en zeggen dat ze het recht hebben om te kuisen om 21u30. Betrokkene heeft hierop naar haar gsm gegrepen en heeft de politie gebeld. De politie heeft betrokkene doorgestuurd naar WPZ. Betrokkene stuurt ons om die reden deze klacht. Zij vraagt onze hulp en is bang dat dit uit de hand gaat lopen.

De klantendienst gaat naar aanleiding van deze klachten langs bij mevrouw op 11/12/2019. Ze geeft aan dat de problemen met de nieuwe burens ondertussen van de baan zijn. Er zouden ondertussen wel problemen zijn ontstaan met de onderburens. Deze zijn sinds kort verwijten naar mevrouw haar hoofd beginnen slingeren en racistische opmerkingen beginnen maken. Mevrouw zegt niet te weten van waar deze verwijten komen.

Navraag bij de burens leert ons dat er voordien wel al strubbelingen waren tussen de burens en dat deze sinds kort geëscaleerd zijn.

Woonpunt neemt na het huisbezoek contact op met de wijkagent. Hij is op de hoogte van de situatie en volgt deze ook op. Hij zal hierin ook een bemiddelende rol opnemen om tot een oplossing te komen.

In tussentijd wordt aan beide huurders gevraagd elkaar gerust te laten en het verleden te laten rusten. Tot op heden mocht WPZ geen verdere klachten ontvangen.

141/ Ontvankelijk - ongegrond/ deels opgelost

Datum klacht: 08/10/2019

Type klacht: Leefbaarheid en huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende leefbaarheid. Betrokkene klaagt over beschadiging van haar brievenbus toegebracht door andere bewoners en overlast van blaffende honden van haar burens. Betrokkene stuurt ons volgende klachten.

Haar brievenbus is beschadigd tijdens een ruzie onder bewoners. De politie is hiervoor langs geweest en heeft hiervan een Proces Verbaal opgemaakt. Huurder maakt ons deze in bijlage over in haar mail. Deze feiten dateren van 08/09/2019. Mevrouw schrijft dat ze de tijd nog niet heeft gehad om ons deze klacht en PV over te maken. Betrokkene klaagt ook over overlast van blaffende honden van haar burens. Van zodra haar buur weg is beginnen deze te blaffen.

Op 17/10/2019 gaat de Klantendienst op bezoek bij de buurvrouw met de 2 honden. De klachten worden besproken. De huurder met de honden zal ook een gesprek voeren met de klager.

Naar aanleiding van een latere nieuwe gelijkaardige klacht (zie klacht nr. 156 in deze rapportage), neemt WPZ telefonisch contact op met de klager en deze bevestigt dat ze een gesprek gevoerd heeft met de hondeneigenaar en momenteel is er geen overlast meer.

142/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 08/10/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van huurster betreffende het groenonderhoud dat te wensen overlaat. Hierdoor zijn sommige nummerplaten niet meer leesbaar. Ook het onkruid werd niet verwijderd in de voortuinen.

De groendienst is gestart op 07/10/2019 met het groenonderhoud en het onderhoud was nog niet volledig uitgevoerd tijdens ontvangst van deze klacht. De snoeiwerken van sommige delen moest nog gebeuren op het moment dat de klacht wordt overgemaakt. WPZ laat dit ook weten aan klager.

143/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 08/10/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt aan het loket een klacht van huurster betreffende overlast van maden op haar terras. Dit zou volgens huurder afkomstig zijn van bij de burens. Diezelfde dag stuurt huurder ons foto's door als bewijs. Dit is een terras bestaande uit houten bankerai. Uit de spleten van dit terras komen enorm veel maden en komen tot op haar groot schuifraam en komen binnen in haar woning via openingen. Op de foto's is te zien dat er een vuilniszak staat op het terras bij de burens. Zijn de maden hiervan afkomstig?

Op 08/10/2019 neemt WPZ telefonisch contact op met huurder maar reageert niet op onze oproep. WPZ neemt telefonisch contact op met de buurvrouw van deze huurder en deze bevestigt dat er een vuilniszak op het terras staat en verwijderd deze op vraag van WPZ onmiddellijk.

Op 10/10/2019 ontvangt WPZ een mail van betrokkene met de vraag of wij nog iets gaan doen tegen deze maden.

WPZ antwoord volgende op 14/10/2019:

Beste,

Wij hebben dit deze morgen besproken. Onze collega bevestigt dat hij geprobeerd heeft u telefonisch te bereiken, zonder gevolg. Hij heeft contact opgenomen met uw buur en de vuilniszak die op uw terras stond is verwijderd. Hebt u heden nog overlast van maden?

Met vriendelijke groeten,

Dienst patrimonium

Huurster antwoord op 14/10/2019:

Beste, ik heb er nog een paar gezien, dit is alleen als het regent. Maar ik denk dat het probleem onder het terras zit en niet van de vuilzak. M.v.g.

Op 16/10/2019 stuurt huurder ons terug een paar foto's van enkele maden op haar terras.

17/10/2019: WPZ gaat langs bij huurster maar was niet thuis. We zijn dan bij haar buurvrouw langs geweest, die wel thuis was. Deze buurvrouw heeft heel soms last van een paar maden. Via haar terras hebben we dan op het terras van betrokkene gekeken, maar daar zagen we ook geen maden.

WPZ stuurt volgend antwoord naar huurder via mail:

Wij waren vandaag in de buurt en zijn rond 9u komen aanbellen, om eens te kijken naar de maden. Jammer genoeg was u niet thuis.

Wij proberen om zo snel mogelijk nog eens langs te komen om de maden zelf vast te stellen.

U hoeft hiervoor niet speciaal thuis te blijven, wij komen weleens langs wanneer we nog eens in de buurt zijn.

Huurder reageert met volgende mail:

De maden zijn alleen te zien als het regent, maar heb er nog een paar zichtbaar. Heb deze in mijn emmer gedaan.

Wat kan ik hieraan doen? Ben hiervoor info gaan vragen en hebben mij gemeld een ontsmettingsfirma. Dit ga ik dan ook niet doen want die maden komen niet van bij mij. En ik ga niet opdraaien voor de kosten. M.v.g.

WPZ voert verschillende controles uit en kan vaststellen dat het probleem met de maden volledig is verdwenen. De meest mogelijke oorzaak hiervan is dat er etensresten onder het terras zijn terechtgekomen.

WPZ ontvangt geen verdere klachten meer.

144/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 11/10/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van huurder over het onderhoud van de gemeenschappelijke delen van een appartementencomplex. Huurder klaagt dat de poetsdienst de vloeren veel te nat laat na het kuisen. Huurder vindt dit gevaarlijk omwille van valgevaar.

WPZ neemt de opmerking van huurder mee op het volgend overleg met de externe kuisfirma. Deze beloven hiermee rekening te houden. Geen verdere klachten ontvangen.

145/ Onontvankelijk/ deels opgelost

Datum klacht: 16/10/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt een klacht van huurders betreffende de aanvraag tot vernieuwing van de keuken. Huurders eisen een nieuwe keuken omdat hun keuken versleten is. WPZ heeft hierover reeds meerdere malen gecommuniceerd met deze huurders. Dit is mee opgenomen in een renovatieplanning.

Wij verwijzen ook naar klacht nr. 19 in deze rapportage.

146/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 17/10/2019

Type klacht: Vandalisme

WPZ ontvangt telefonisch klacht betreffende vandalisme. De uitgangsdeur van een appartementencomplex werd beschadigd met een luchtdrukpistool door onbekenden. Politie werd gecontacteerd en er werd een Proces Verbaal opgemaakt.

De dienst patrimonium gaat deze schade nakijken en stelt vast dat het om kleine gaatjes gaat. De schade is miniem om de deur te vervangen.

147/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 22/10/2019

Type klacht: Domiciliefraude

WPZ ontvangt een klacht aan de balie betreffende een huurder die regelmatig mensen in huis neemt. Op moment van de klacht woont er een gezin bij van 4 personen die elk met een eigen wagen rijden. Deze personen nemen veel parkeerplaats in beslag tot grote ergernis van vele bewoners. Een bewoner steekt dan briefjes onder de ruitenwissers van elke wagen dat het enkel toegelaten is te parkeren als huurder. Deze briefjes worden ook onder de ruitenwissers van huurders gestoken. Ook hebben deze personen honden en laten deze hun behoeften doen, zonder op te ruimen. Dit alles leidt tot grote ergernis bij vele bewoners.

Naar aanleiding van de klachten neemt de klantendienst contact op met de wijkagent op 5/11/2019. Deze kreeg via de gemeente ook reeds melding van de bijwoning en ging op 19/10/2019 langs in de woning. Zij konden de bijwoning van 2 personen vaststellen en maande hun aan te vertrekken. De bijwoners gaven hier ook gevolg aan en stelden zich in regel.

Woonpunt voert op haar beurt ook een huisbezoek uit op 22/01/2020. Hierbij kon het vertrek van de twee personen in kwestie worden vastgesteld. Er werd wel een nieuwe bijwoning vastgesteld, namelijk de broer van de huurder. Hij verklaarde sinds kort in de woning te verblijven wegens echtelijke ruzies. Eind februari zou hij opnieuw vertrekken. De effectieve huurder was niet aanwezig in de woning, met hem werd nadien telefonisch contact opgenomen. Er werd een afspraak gemaakt om de bijwoning wettelijk in orde te brengen.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

148/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 22/10/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt aan de balie een klacht van een huurster betreffende een defect slot en deurpomp van de algemene inkomdeur van een appartementencomplex. Mevrouw ervaart hierdoor een onveilig gevoel omdat iedereen zomaar toegang heeft tot het gebouw. Mevrouw vraagt dringend een oplossing.

WPZ maakt hiervan onmiddellijk een melding en onze verantwoordelijke van de dienst patrimonium gaat langs om de situatie te bekijken. Dit is een herstelling dat WPZ niet zelf kan uitvoeren en geeft onmiddellijk de opdracht aan externe partner om dit te herstellen.

Op datum van 24/10/2019 stuurt huurder ons een mailtje in naam van al de bewoners om ons hartelijk te bedanken voor de snelle interventie.

WPZ begrijpt de reactie van de huurster maar vindt deze klacht ten aanzien van WPZ omdat WPZ nog niet op de hoogte was.

149/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 23/10/2019

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende sluikestorting in een ondergrondse parking. Betrokkene huurt daar een parkeerplaats en door de rommel/afval is de ondergrondse parking niet goed toegankelijk. Betrokkene vraagt dringend een oplossing.

WPZ voert op 24/10/2019 een controle uit en stelt inderdaad veel rommel en afval vast dat wordt gedumpt in de ondergrondse parking. WPZ neemt onmiddellijk het initiatief om al dit sluikestort te laten verwijderen door een externe partner.

Op 24/10/2019 schrijft WPZ al de bewoners van het appartementencomplex en de huurders van een parkeerplaats aan met de melding dat er op 29/10 of 30/10/2019 een opkuis van de ondergrondse parking zal gebeuren door een externe partner en hiervoor een container zal geplaatst worden. De externe partner voert deze werken uit.

Op 08/11/2019 schrijft WPZ al de huurders terug aan. In dit schrijven delen wij al de huurders mee dat WPZ de kosten voor de opruimingswerkzaamheden op zich neemt., maar vraagt de huurders wel om aandacht te blijven besteden aan de netheid in en rond het gebouw.

WPZ zal in de toekomst meerdere controles uitvoeren om het sluikestorten vlugger aan te pakken.

150/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 23/10/2019

Type klacht: Administratie werking

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurster betreft het onderhoud van de cv-ketel. Huurder ontvangt heel laat in de avond na 20u een telefoon van een firma met de melding dat ze de volgende dag langskomen om het onderhoud van de cv-ketel uit te voeren. Huurster kent deze firma niet en wil zeker zijn voor wie zij haar deur opent.

WPZ antwoord op 24/10/2019 via mail:

Geachte,

Wij hebben uw klacht goed ontvangen en begrijpen uw ongerustheid. Bij deze willen wij u bevestigen dat het jaarlijks onderhoud van de cv-ketel wordt uitgevoerd door onze externe partner 'xxx'. Deze firma heeft al de onderhouden van de firma xxx overgenomen.

De communicatie hierover moet inderdaad nog gebeuren en Woonpunt Zennevallei zal zeker niet nalaten die nog te doen.

Zo zal dit zeker nog gecommuniceerd worden via een schrijven en via ons krantje 'De Gazet van WPZ'.

Met vriendelijke groeten,

WPZ neemt dit op in de volgende editie van 'De Gazet van WPZ' die onze huurders driemaandelijks ontvangen.

151/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 24/10/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van huurster betreft de werken die aan de gang zijn. WPZ is bezig de burelen aan het verbouwen. Onze burelen bevinden zich in hetzelfde appartementencomplex van betrokkene. Huurster heeft last van het lawaai. Ook doet huurster melding dat de tegels in de gang en het pleister van de muur in de slaapkamer en in de badkamer loskomen.

WPZ gaat langs bij huurster op 25/10/2019. Huurster is niet aanwezig en WPZ laat een briefje achter in de brievenbus met de melding dat wij langs geweest zijn en waarin wij vragen ons terug te bellen om een nieuwe afspraak te maken. Huurster geeft hieraan geen gunstig gevolg. WPZ schrijft huurster aan op 20/11/2019 met de vraag zo vlug mogelijk contact op te nemen om een nieuwe afspraak te maken.

Er wordt een afspraak gemaakt met huurder op 02/12/2019. WPZ gaat langs en stelt deze punten vast. WPZ geeft de opdracht aan externe partner om het pleisterwerk in de slaapkamer bij te werken en te herschilderen.

Medewerker van WPZ gaat langs om het voegsel tussen de vloertegels in de gang los te krabben en opnieuw te voegen. Op vraag van huurster wordt er hiervoor een afspraak gemaakt in januari 2020. Op 29/01/2020 voert WPZ deze werken uit.

152/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 24/10/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van eigenaars van een woning. Betrokkenen hebben een woning van WPZ gekocht. Zij vinden het onaanvaardbaar dat werknemers van WPZ zonder hun toestemming in hun tuin zijn geweest en elektriciteit hebben verbruikt om werken uit te voeren.

WPZ onderzoekt deze klacht onmiddellijk en stelt vast dat deze werken werden uitgevoerd door onderaannemer en niet door WPZ en neemt onmiddellijk contact op met onderaannemer. Het gaat om een kleine herstelling, het verbruik van elektriciteit is miniem. Dit betekent niet dat WPZ deze klacht ongegrond vindt. WPZ heeft de onderaannemer aangesproken over dit voorval en erop gewezen dat dit niet meer mag gebeuren. WPZ neemt onmiddellijk contact op met de bewoners.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

Beste,

Op woensdag 24/10/2019 verschaften enkele werknemers van Woonpunt Zennevallei zich toegang tot onze tuin om zonder onze toestemming elektriciteit af te tappen om werken uit te voeren aan de omheining van onze burens.

Burens waren hier getuige van. Wij hebben geen notie hiervan van u mogen ontvangen, noch vooraf noch achter de feiten.

Woonpunt Zennevallei is geen eigenaar meer van ons erf of onze woning.

Het is dan ook verbazingwekkend dat wij moeten vaststellen dat u nog steeds toegang heeft tot (minstens) onze tuin.

Ik verwacht dan ook onmiddellijke actie uwentwege om alle sleutels met toegang tot onze tuin, tuinhuis en woning aan ons te overhandigen.

Daarnaast verwacht ik ook een compensatie voor de gemaakte kosten die uw werknemers hebben gemaakt door ongeoorloofd elektriciteit bij ons te gebruiken.

Gelieve mij ASAP op de hoogte te brengen dat u de nodige stappen onderneemt.

⇒ WPZ neemt op vrijdag 25/10/2019 onmiddellijk telefonisch contact op met betrokkene. Dit wordt in alle rust uitgesproken en WPZ stuurt ook volgende mail:

Beste,

Na ons telefonisch contact van daarnet, hierbij de gevraagde e-mail:

Eerst en vooral willen wij u nogmaals bevestigen dat wij geen sleutels meer in ons bezit hebben van uw woning of tuin.

Wij betreuren het ten zeerste dat onze onderaannemer alsnog in jullie tuin is geweest zonder jullie weliswaar te verwittigen. Wij hebben hem over dit voorval reeds aangesproken en hem hierop gewezen. Alsook op het feit dat hij zonder jullie toestemming elektriciteit van jullie woning heeft gebruikt.

Wij kunnen u verzekeren dat dit in de toekomst niet meer gaat gebeuren.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

153/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost

Datum klacht: 30/10/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende onderhoud cv-ketel en herstellingen die nog dienen te gebeuren. WPZ mocht deze klacht ontvangen als gevolg van een schrijven dat huurder van WPZ heeft ontvangen met het vriendelijk verzoek telefonisch contact op te nemen met externe partner, zodat het onderhoud van de cv-ketel alsnog kan gebeuren. WPZ heeft van externe partner vernomen dat ze nog geen toegang tot de woning hebben gekregen om het jaarlijks onderhoud van de cv-ketel te kunnen uitvoeren en dit ondanks het maken van afspraken.

Huurder stuurt ons volgende mail op 30/10/2019:

Beste heren xxx en xxx,

Naar aanleiding van uw schrijven op 9/9/2019 en 23/10/2019 (ontvangen op 28/10/2019) Jaarlijks onderhoud verwarming door de firma x (Ref x)

Het volgende schrijf ik u waarheidsgetrouw in eer en geweten. Ook blijf ik de goede verstandhouding met u als mijn huisbaas zeer kostbaar achten. Hieronder blijkt dat net als u, ook ik mij inzet om een zeer goed onderhouden woning te garanderen waaronder het jaarlijks onderhoud van de centrale verwarming.

Ik heb dan ook vóór en na uw schrijven onmiddellijk actie ondernomen.

Contact met firma xxx omwille van meerdere werkopdrachten opgesteld door Woonpunt Zennevallei.

Na het bouwverlof van juli 2019 heb ik de firma tientallen keren telefonisch gecontacteerd maar telkens zonder respons van hen. Op aanraden van de collega's Woonpunt Zennevallei probeer ik al maanden rechtstreeks telefonisch contact op te nemen met firma xxx i.v.m. problemen die reeds zeer lang aanslepen.

De behulpzame collega's van Woonpunt Zennevallei maken steeds werkbonden. Printen deze meermaals uit maar zonder gevolggeving van de firma. Na dit vele malen te melden hebben uw collega's mij een gsm nummer gegeven van de firma x. Ook daar heb ik vele keren naar gebeld maar zonder resultaat (niemand nam de telefoon op).

Ook had ik de doorgegeven uit te voeren werkzaamheden van Woonpunt Zennevallei ingesproken op hun antwoordapparaat met het verzoek mij te contacteren op mijn mobiel nummer om zo een afspraak te maken.

Defect aan waterkraan (terras). *Hier zijn al tweemaal werkmannen van Woonpunt Zennevallei naar komen kijken en tweemaal een collega van x (vóór het bouwverlof van juli 2019) De werkmann van x heeft gemeld dat er bij de plaatsing van de kraan (bouw van de woning) een onderdeel in ontbreekt en dat deze kraan vernieuwd moet worden aangezien de onderdelen niet apart verkrijgbaar zijn. Tot op heden geen respons van de firma x. Aangezien dit meerdere keren doorgegeven is door Woonpunt maar zonder respons, is een nieuwe derde collega van Woonpunt langs geweest die tot dezelfde conclusie kwam.*

Defect aan ventilatiesysteem. *Na dit vóór het bouwverlof vele keren/maanden te hadden gemeld, had hun techniekeer tijdens het jaarlijks onderhoud ontdekt dat er bij de installatie van het ventilatiesysteem een fout gebeurd is (details hieromtrent kan ik mij niet meer herinneren, excuses). Zoals gebruikelijk heb ik hierna niets meer gehoord van de firma. Zij moesten eerst contact leggen met Woonpunt Zennevallei om toestemming te krijgen voor deze reparatie.*

Jaarlijks Onderhoud aan verwarming. Na verschillende maanden niets te hebben vernomen van de firma x, kreeg ik een tijdje geleden een briefje in de brievenbus dat ze langs geweest waren voor een jaarlijks onderhoud. Hopend dat er nu schot in heel de zaak zou komen bel ik hen op om een nieuwe afspraak te maken (zoals vermeld op hun briefje). Meerdere malen zonder resultaat. Ook heb ik een boodschap ingesproken op hun antwoordapparaat met het verzoek voor een nieuwe afspraak. Natuurlijk had ik ook mijn naam, telefoonnummer en adres doorgegeven. Geen oproep of voicemailbericht van hen ontvangen.

Bovenstaande feiten bewijzen dat ik niet aansprakelijk ben voor het laattijdige onderhoud en betwisten beschuldigingen van dien aard. Ook ben ik al mijn verplichtingen als huurder nagekomen en zal mij hiervoor blijven beijveren.

Aangezien ik steeds ben blijven proberen, is dit deze dinsdag om 8:10 wel gelukt. Plots kon het onderhoud aan de verwarming zelfs binnen twee dagen gebeuren! Dit zal plaatsvinden donderdag 31/10/2019 tussen 13:30 en 16:30. Als dit voltooid is laat ik u dit onmiddellijk weten.

PS: Als een collega van Woonpunt mij telefonisch contacteert met een probleem dat moet opgelost worden, onderneem ik ook onmiddellijk actie.

*Met u samenwerkend
Hartelijke groet,*

WPZ neemt telefonisch contact op met de externe partners om te informeren en contacteert de huurder betreft deze mail. WPZ en huurder hebben alles uitgeklaard. Het onderhoud wordt uitgevoerd op 31/10/2019 en de kraan van het terras wordt vervangen.

Wat betreft de ventilatie: WPZ neemt contact op met externe partner. Dit gaat om een vergetelheid bij hun. Externe partner is langs geweest op 04/07/2019 en werkbon werd fout geklasseerd. Externe partner neemt onmiddellijk contact op met huurder en gaat langs op 29/11/2019 en op 09/12/2019. Sturing motor werd volledig gereset, de verluchttingsmonden werden geregeld en drukknop was stuk en werd vervangen.

WPZ mocht geen verdere klachten van huurder ontvangen.

154/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 31/10/2019
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurster betreft afval dat buurvrouw laat liggen aan de trap en op haar terras. Bij de mail worden foto's in bijlage verstuurd. Op deze foto's is inderdaad rommel vast te stellen op het terras en een beetje afval buiten aan de trap.

WPZ plant samen met begeleidingsorganisatie een bezoek bij de buurvrouw op dinsdag 26/11/2019.

Op 28/11/2019 doet buurvrouw melding van afvalzakken die in het tellerlokaal worden geplaatst door dezelfde buurvrouw. Deze afvalzakken zorgen voor enorme geuroverlast. WPZ schrijft huurster aan en verzoekt haar om al de afvalzakken in het tellerlokaal te verwijderen. Op 19/12/2019 voert WPZ een controle uit en stelt vast de afvalzakken verwijderd zijn.

Op 20/12/2019 ontvangt WPZ terug een melding dat er afval staat op het terras van deze buurvrouw. Als WPZ langsgaat is de afval verdwenen.

Naar aanleiding van deze klachten ging een medewerker van de klantendienst langs in de woning op 29/11/2019. Op moment van bezoek was de woning redelijk proper, op de keuken na. De vuilzakken en het vuil waren ook verwijderd uit de woning en het terras. Mevrouw gaf wel aan dat dit een probleem is, en ze er niet altijd aan toekomt alles tijdig op te ruimen.

De vuilzakken in het teller lokaal zouden niet van haar zijn, maar mevrouw ging deze toch verwijderen om haar goede wil te tonen.

Via de begeleiding van mevrouw ging ook een vraag naar poetshulp worden gesteld.

Na de klacht van 20/12/2019 ging een medewerker langs in het gebouw zonder bij mevrouw binnen te gaan. Het vuil op het terras was op dat moment verwijderd.

155/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 04/11/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt op 05/11/2019 aangetekend schrijven van bewoner van een appartementencomplex. Huurders zijn niet tevreden over de bestaande beplanting en zwerfvuil dat tussen de beplanting wordt gegooid door voorbijgangers. Bewoners vinden dat de huidige beplanting en de indeling zwerfvuil aantrekt en vragen in hun schrijven andere beplanting.

Op 07/11/2019 voert WPZ een controle uit en stelt niets van zwerfvuil vast. WPZ bespreekt deze klacht intern. Er kan zeker geen gevolg gegeven worden aan de vraag om de beplanting te vervangen. WPZ schrijft huurders aan met volgend schrijven:

Betreft: Zwerfvuil en groenonderhoud

Geachte,

Woonpunt Zennevallei (WPZ) mocht op 04/11/2019 via een aangetekend schrijven jullie klacht over het groenonderhoud en zwerfvuil ontvangen. Deze klacht genoot onze volledige aandacht. Wij informeren u graag over de acties die WPZ zal ondernemen.

Als gevolg van dit schrijven is WPZ een controle gaan uitvoeren op donderdag 07/11/2019. Er werd door onze medewerkers geen zwerfvuil tussen de beplanting vastgesteld. Misschien werd dit reeds verwijderd door één van de bewoners?

In de eerste plaats willen wij de bewoners bedanken die de nodige inspanningen doen om het zwerfvuil te verwijderen en de omgeving netjes te houden. Om die reden wil WPZ heel graag het nodige materiaal leveren zoals een afvalknipper, handschoenen en afvalzakken. Indien er bewoners geïnteresseerd zijn kan u ons hierover berichten.

WPZ is bezig om in de toekomst het groenonderhoud uit te geven aan externe partners. Dit om een periodiek groenonderhoud te kunnen garanderen en om in de toekomst zulke klachten te vermijden. Hiervoor is momenteel een aanbesteding lopende. Wij kunnen wel al bevestigen dat vanaf volgend jaar het groenonderhoud 2x/jaar zal uitgevoerd worden door een externe partner.

WPZ kan niet ingaan op het voorstel om de beplanting aan te passen, dit zal het probleem met het zwerfvuil niet oplossen. Wij hopen op uw begrip hiervoor. Voor het plaatsen van een vuilnisbak kan u zich het best richten tot de Stad x.

*Wij wensen u hiervan goede ontvangst en voor verdere vragen kan u ons steeds contacteren.
Met hoogachting,*

WPZ mocht geen reacties op dit schrijven ontvangen.

Klachtenrapportage 2019

Woonpunt Zennevallei

156/ Ontvankelijk - ongegrond/ deels opgelost

Datum klacht: 07/11/20109

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt een klacht via mail betreffende de geluidsoverlast van een blaffende hond. Huurster heeft hiervoor reeds een klacht overgemaakt. Wij verwijzen naar onze klacht nr. 141.

WPZ stuurt een mail naar de wijkagent: voor opvraging van klachten betreffende geluidshinder honden. WPZ ontvangt geen informatie.

Aangezien dit een bijkomende klacht is op de eerdere klacht nr. 141, worden de ondernomen acties weergegeven onder klacht 141.

157/ Ontvankelijk - ongegrond/ deels opgelost

Datum klacht: 13/11/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende leefbaarheid. Zij heeft klachten over een aantal bewoners die cannabis roken waardoor geurhinder op het terras en bewoners die veel te snel en te roekeloos de parking op rijden. Ze meldt dat de woonkwaliteit hierdoor sterk gedaald is.

Er werd telefonisch contact opgenomen met mevrouw op 29/01/2020. Ze geeft aan dat de overlast reeds geminderd is maar nog steeds aanwezig.

De geuroverlast komt voornamelijk van haar burens, deze heeft jonge zonen die vaak cannabis roken. Wanneer de ruiten van mevrouw open staan, ruikt heel haar huis naar de cannabis. De klantendienst zal langsgaan bij de burens op 17/02/2020.

De overlast van het parkeren gaat voornamelijk over 1 buurman. De politie zou ook reeds zijn langs geweest bij deze huurder. De klantendienst neemt contact op met de politie voor meer duidelijkheid.

158/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 14/11/2019

Type klacht: Huurlasten

WPZ ontvangt via mail een klacht over het onderhoud van de gemeenschappelijke delen. Huurder schrijft dat er veel spinnenwebben zijn en er veel stof aanwezig is in de trappenhal. Huurder dreigt om de huurlast die wordt aangerekend voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen in de maandelijkse huurprijs niet meer te betalen.

Door afwezigheid van een collega wordt het onderhoud in tussentijd uitgevoerd door een externe firma die WPZ heeft ingeschakeld tijdens de periode van afwezigheid. WPZ neemt dit mee tijdens overleg met externe firma om meer aandacht te besteden aan het verwijderen van spinnenwebben en stof te verwijderen.

In tussentijd is de collega die afwezig was terug gestart. Er wordt beslist om de poetsdienst binnen WPZ te versterken en er worden 2 nieuwe collega's aangeworven. Wij verwijzen ook naar klacht nr. 127 in deze rapportage.

159/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 18/11/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ heeft via mail klacht ontvangen betreffende 2 medewerkers van WPZ. Deze zouden zich volgens de huurders al van in het begin niet respectvol hebben gedragen. Het bezoek was n.a.v. defecten in het appartement. WPZ bespreekt en onderzoekt deze klacht.

⇒ WPZ mocht volgende mail ontvangen:

Beste,

Zoals telefonisch al besproken hier dus nog een schriftelijk verslag en klachtneerlegging tegen de 2 techniekers van Woonpunt Zennevallei die vanmiddag 18/11/2019 rond 13h50 bij ons langs kwamen om vaststelling te doen van alle defecten en mankementen die ik op 13/11 op mail gezet had. Veel van die problemen zijn waarschijnlijk rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg van het automatische ventilatiesysteem die al sinds de eerste dag dat we in de woning wonen kapot is, en de dichting van het vensterframe in de living die volledig weg is. Hier werd bij het melden van de defecte boiler op 1/09/2019 al melding van gedaan en de jongeman die toen langs kwam ging ook dit defect doorgeven. Pas 2 maand later, op 5/11/2019, kregen we telefoon van een externe maatschappij om een afspraak te maken hiervoor. Ze hebben het probleem bekeken en komen hiervoor nog terug met de nodige stukken om dit te vermaken. In de tussentijd zitten we nog altijd met vochtplekken in de badkamer, 2 verwarmingen die niet werken, vocht op alle ramen, naaktslakken in huis.

De 2 techniekers die vanmiddag langs kwamen, een iets oudere man en een jonge man, waren al van in het begin onrespectvol ten opzichte van ons. Aangezien ik in gesprek was met mijn baas via telefoon, had mijn vrouw de deur opengedaan. Nadat ze zich half onduidelijk voorgesteld en meegedeeld hadden waarom ze hier waren, liet mijn vrouw ze binnen. Eenmaal binnen begint mijn vrouw de problemen al uit te leggen in afwachting tot ik mijn gesprek met mijn baas afrond. Bijna direct werd ze onderbroken door de oudere man die de schuld van het probleem van vocht op het raam bij ons legt omdat de verluchttingsroosters boven het raam niet open staan. Mijn vrouw probeert de man uit te leggen dat de roosters wel met regelmaat open staan maar de afgelopen dagen wat minder aangezien zij en de kinderen alle 3 ziek zijn en ze door de tocht die dus niet constant openlaat staan. Ze krijgt er echter de kans niet toe omdat de man haar onderbreekt om de fout steeds terug bij ons te leggen. Noodgedwongen heb ik dus het gesprek met mijn baas onderbroken om mijn vrouw bij te staan. Ik leg de man uit dat ook boven zich hetzelfde probleem voordoet in de slaapkamers en dat daar het raam ook met regelmaat geruime tijd open staat om te verluchten maar het water er toch blijft opstaan. De man blijft voet bij stuk houden dat dit probleem komt omdat de verluchttingsroosters niet open staan. Ik had dit besproken met mijn vader dit weekend aangezien hij zijn hele leven in de bouw gewerkt heeft en hij zei mij dat dit eventueel kan komen omdat er tussen het aluminium frame van het raam geen thermische band zit. Ik merkte dat volgens beide techniekers er absoluut geen mogelijkheid bestaat dat het vocht op het raam door iets anders dan een tekort aan verluchting kan komen dus probeer ik dit even op een respectvolle manier mee te delen. Weeral werd ik onderbroken door de man die me zegt dat dit absoluut niet kan en aangezien mijn vader architect is, (eigenlijk ingenieur maar ik had mij vergist) ik dus zeker zou moeten weten dat dit absoluut niet conform de bouwvoorschriften is en dit dus absoluut niet kan. Ik spreek hem ook aan over de verwarming in de slaapkamer die niet werkt. Dat dit ook speelt om dit vocht tegen te gaan. Ik geef hem mee dat we de verwarming al ontlucht hebben maar dit dus niet geholpen heeft. Hij kijkt me aan alsof ik dom ben, vraagt me een tang waarop hij zonder een woord te zeggen de kraan eraf haalt en een klein ventieltje opendraait. Me aankijkend alsof ik dit had moeten weten zegt hij me dat ik binnen de 2 minuten verwarming zal hebben. Ik ben geen loodgieter dus behalve verluchten van de verwarming of ontkalken van de kraanfilters ga ik zeker in een huurhuis niet aan een kraan beginnen prutsen. Als ik hem dan praat over de naaktslakken die bij ons binnen komen omdat de dichting van het raam in de living volledig weg is, krijg ik ook daar een reactie op dat dit 'normaal' zou zijn aangezien het frame op blauwsteen geplaatst is en er normaal een dichting in silicone

Klachtenrapportage 2019

Woonpunt Zennevallei

zit en niet in beton zoals ik vermeldde (ik weet wel dat er normaal een dichting zit maar niet in welk materiaal, maar ook dit zou ik moeten weten waarschijnlijk aangezien mijn vader ingenieur is). Hierop heb ik hem dus gevraagd of hij dan bij hem thuis ook naaktslakken binnen heeft en dit ook normaal vindt.

Gedurende de hele tijd al kwam meerdere malen ter sprake dat we te lang gewacht hadden met het melden van het probleem. Toen we zeiden dat er van het probleem met de ventilatie al enige tijd geleden melding was gemaakt, en we voor de andere problemen volgens ons contract 6 maanden de tijd hadden om melding te doen, en dus ook niet bij het minste kleine probleem direct melding hebben gemaakt, maar een maand of 2 gewacht hadden (zoals ons aangeraden bij het tekenen van het contract) zodat we goed de tijd hadden om alles grondig te bekijken, werd ook hier vol ongeloof op gereageerd dat ze wel gingen zien in de rapporten van de meldingen. We beginnen allebei ondertussen ons geduld wat te verliezen van de manier waarop ze ons beiden aanspreken. Mijn vrouw probeert nogmaals uit te leggen dat bepaalde dingen toch niet normaal zijn maar krijgt weeral de kans er niet toe. De oudere man blijft mijn vrouw constant onderbreken waarop mijn vrouw dus (terecht) haar geduld verliest en erop staat dat de man haar nu eindelijk laat uitpraten. Hij geeft haar het woord op voorwaarde dat ze het op een kalme manier kan doen. Mijn vrouw kalmeert zich en begint dus nogmaals opnieuw. Weeral onderbreekt de man haar nog voor ze haar zin heeft kunnen afmaken en hij begint ondertussen de toestand van ons huis als tegenargument te gebruiken. Er ligt nogal wat materiaal los in huis aangezien we met 2 kinderen (2 jaar en 9 maand) wonen en aangezien we nog niet deftig hebben kunnen investeren in meubels. Het feit dat er veel materiaal zo los in huis ligt wil daarom niet per se zeggen dat het appartement niet onderhouden wordt (wat dus wel het geval is). Aangezien mijn vrouw ziek is en afgelopen nacht nauwelijks geslapen heeft, heeft ze dus nog niet de tijd en kracht kunnen vinden om wat op te ruimen. Los daarvan hebben deze techniekers hierop helemaal niets te zeggen behalve als ze schade kunnen vaststellen door het slecht onderhouden van het appartement, wat dus absoluut het geval niet is. Mijn vrouw verliest hierop weer haar kalmte en vraagt aan de oudere man een excuus voor de onrespectvolle omgang in het bijzijn van mijn kinderen. Aangezien de man dit weigert en nog wat olie op het vuur gooit door te blijven praten dat wij het appartement niet onderhouden terwijl duidelijk in ons contract staat dat we een goede huisvader moeten zijn, verzoekt mijn vrouw met verhefte stem de mannen om het appartement te verlaten. Hierop spreekt de man mijn vrouw weeral tegen en maakt helemaal geen aanstalten om te vertrekken. Nadat mijn vrouw dit meerdere malen gevraagd heeft zonder resultaat, heeft ze de man licht geduwd in de richting van de deur.

De manier waarop ze gedurende het hele bezoek ons aanspreken, is een manier alsof wij van niets weten, we dom en onwetend zijn en dit dan nog op een zeer onrespectvolle manier in het bijzijn van mijn kinderen. Wij zijn zeer goed op de hoogte van wat in ons contract staat en van wat onze rechten en plichten zijn. Jullie zijn eender welk moment welkom om te zien of we wel degelijk een goede huisvader zijn voor het appartement of niet. Het melden van de defecten zou daar al een blijk van moeten geven maar dit werd door jullie techniekers meerdere malen in vraag gesteld. We vinden het dan ook onaanvaardbaar om op zo een onrespectvolle manier behandeld te worden.

Na het vertrek heb ik nogmaals het raam in onze slaapkamer opengezet. Dit is de kamer waar ik de vochtproblemen op de ramen voor het eerst heb vastgesteld. Nu reeds 3 uur later staat nog altijd dezelfde hoeveelheid water op het raam en het frame. Ik heb ondertussen het raam toe gedaan en de verluchtingsroosters opengezet. Morgen staat er waarschijnlijk nog water op het raam (zoals al meerdere malen vastgesteld). Het is toch ook niet normaal dat deze verluchtingsroosters 24/7 moeten open staan en al zeker niet als je met ziekten thuis zit? De verwarming is ook niet gratis maar blijkbaar is dit allemaal maar normaal volgens beide techniekers.

Graag hadden we dus nog gehad dat er toch nog iemand langs komt voor de silicone dichting aan het raam in de living, maar gezien de feiten van vandaag is het wel verstaanbaar dat de techniekers van vandaag hier niet meer moeten langs komen.

Dank bij voorbaat om dit alsnog in te plannen dus en om deze klacht te bekijken,

⇒ Dit is de versie van onze medewerkers van WPZ die zijn langs geweest:

Mail binnengekomen op vrijdag 15 november 2019 om 12:03 betreft het adres xxx

Naar aanleiding hiervan zijn wij langs geweest op 18/11/19 rond 13u50.

Mevrouw kwam opendoen terwijl meneer aan de telefoon was. Wij hebben ons voorgesteld en gezegd dat we van Woonpunt Zennevallei zijn en dat we eens kwamen kijken naar de problemen/schade in het appartement.

Mevrouw liet ons vriendelijk binnen en onmiddellijk begon ze over het vocht dat op de ramen staat. (Vooral onderaan op het chassis van elk raam en ook op de ruit). Naast het schuifraam in de living stond een droogrek die vol hing met kledij dat aan het drogen was. Alsook hebben we gecontroleerd of de verluchttingsroosters boven de ramen open stonden. Dit was niet het geval en deze hebben wij dan onmiddellijk opengezet.

Meneer had intussen zijn telefoongesprek beëindigd. Mijnheer reageert hier onmiddellijk op door te beweren dat dit geen condens is en dat het niet is omdat op dat ogenblik de ventilatieroosters boven de ramen dicht zijn, dat dit altijd zo is. Hij zegt dat ze wel veel verluchten, maar dat het vocht op de ramen blijft staan.

Vervolgens zijn we naar boven gegaan. In de kamers zaten ze met hetzelfde probleem. Overal vocht op de ruiten en chassis. In hun kamer stonden de ventilatieroosters boven de ramen ook dicht. Mevrouw zei dat ze anders bevroren in kamer van de kou. Meneer zei dat zijn vader architect is en dat het volgens hem lag aan een thermische onderbreking die zou ontbreken in het chassis. Hierop hebben wij geantwoord dat het gebouw ongeveer 10 jaar geleden is opgeleverd geweest en dat het voldoet aan alle toenmalige normen. Ook hebben wij gezegd dat moesten wij een gebouw afleveren dat niet voldoet aan de normen, wij onmiddellijk zouden teruggefloten worden.

Daarna begon hij over de verwarming in de slaapkamer die al een tijdje niet meer zou werken. Wij hebben een tang gevraagd aan de huurder en het pinnetje achter de thermostatische kraan even in- en uitgeduwd. Na even wachten werd de radiator inderdaad warm. De radiator diende te worden ontvlucht.

Wat betreft de ventilatie: Volgens huurders hebben zij dit al 2 maanden geleden gemeld, maar pas vorige week is de firma hiervoor langsgekomen. Op het moment van ons bezoek, werkte het ventilatiesysteem niet. De firma zou nog terugkomen om deze te herstellen.

Eenmaal terug beneden begon meneer over de naaktslakken die onder het chassis van het schuifraam in de living naar binnen komen. Daar ontbrak inderdaad een klein metertje aan silicone. (Tussen chassis en vloer). Wij hebben toen gezegd dat we iemand zouden sturen om dit in orde te komen brengen.

Nadien melden wij dat WPZ het nodige gaat doen, maar dat zij dan ook eens mochten kijken naar het onderhoud van hun appartement. Mevrouw begon toen hysterisch te roepen tegen ons. Meneer moest mevrouw aan haar arm tegenhouden of ze ... Volgens haar zouden wij ons moeten excuseren omdat wij daarmee helemaal geen zaken hebben en wij dat niet mogen zeggen. Wij hebben haar toen gewezen op het feit dat een huurder de woning dient te onderhouden als een goede huisvader. Mevrouw bleef maar roepen en beweren dat het niet waar is en dat wij dat recht niet hebben en dat ze haar rechten en plichten heel goed kent. Wij hebben dan gezegd dat ze dan beter haar huurcontract nog eens naleest. Door deze woorden werd mevrouw nog hysterischer en heeft ze ons de weg naar buiten gewezen. ("Uit mijn huis"). We verlaten de woning waarop mijn collega door mevrouw in de rug wordt geduwd richting de voordeur. Toen hebben we haar gezegd dat ze dit niet moet doen en beter niet gedaan had.

Tot slot, werd na ons de glazen voordeur met een serieuze klap dichtgegooid.

WPZ antwoord via volgende mail op 22/11/2019:

Beste,

Wij hebben uw klacht goed ontvangen en deze genoot onze volle aandacht. Uw klacht werd intern besproken en graag willen wij het volgende verduidelijken.

Woensdag 13 november ontving WPZ een bericht met foto's die we niet open kregen. Met die beperkte informatie was het moeilijk om het nodige gevolg te geven aan jullie melding. Vandaar dat we de dag zelf telefonisch contact met u hebben opgenomen om de foto's opnieuw te sturen.

Dit gebeurde dan twee dagen later. Vrijdag 15 november om 12u15 hebben we dan de foto's ontvangen. Maandagmiddag 18 november rond 13u50 zijn onze medewerkers met goede intenties en oplossingsgerichtheid langs gekomen.

WPZ vindt het zeer spijtig dat deze ontmoeting niet goed is verlopen en dat onze goede intenties en klantgerichtheid hierdoor verloren zijn gegaan. Bij WPZ heerst een werkklimaat waarin onze medewerkers met plezier hun werk uitvoeren en zeer behulpzaam zijn. Daarbij hoort een respectvolle omgang van de medewerkers in uw richting en andersom.

Na ons bezoek nam WPZ onmiddellijk contact op met de firma xxx en deze bevestigt dat de ventilator in bestelling is. Deze kan elk moment geleverd worden. De firma xxx zal met u verder afspreken wanneer deze kan geplaatst worden, WPZ volgt dit zeker op. Onze dienst patrimonium is ondertussen ook langs geweest op 19/11/2019 om silicone te spuiten onder het raam van de living. Wij hopen dat deze werken naar wens zijn uitgevoerd en hiermee het probleem is opgelost.

Verder willen wij u meedelen dat het verluchten van de woning zeer belangrijk is. Hou daarom de ventilatie en de roosters voor de verluchting altijd open, tenzij bij storm of grote koude. WPZ verwijst graag naar het Ziezo boekje Vlaams-Brabant, hierbij de link:

https://www.vlaamsbrabant.be/binaries/ZieZo-brochure-boekje-voor-huurders-2018_tcm5-80640.pdf

Tot slot houden we eraan u te informeren over het feit dat uw klacht mee opgenomen wordt in de jaarlijkse rapportering naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ-team

De ventilator werd ondertussen door externe partner vervangen.

160/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 28/11/2019

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende sluikstorten. Deze mail wordt overgemaakt door huurster die afval vindt bij op in de trappenhal en dat dit afval niet van haar is. Huurder vraagt dat dit stopt zo niet neemt ze contact op met de politie.

WPZ maakt hiervoor een werkbbon aan voor nazicht op 28/11/2019.

Op 29/11/2019 antwoord WPZ met volgende mail:

Beste,

Wij hebben uw klacht goed ontvangen en er is een werkbon aangemaakt voor verder nazicht.

Kan u ons eventueel doorgeven wie hiervoor verantwoordelijk is? Zo kunnen wij de juiste personen hiervoor aanschrijven. Dit wordt in alle discretie behandeld.

U kan steeds contact opnemen met de wijkagent voor klachtneerlegging, indien u weet wie verantwoordelijk is voor de afval.

Met vriendelijke groeten,

Onze dienst patrimonium voert een onderzoek uit maar stelt geen sluikstorting in de trappenhal vast. WPZ mocht ook geen reactie ontvangen van huurster op onze mail. Geen verdere klachten ontvangen.

WPZ verwijst naar klacht nr. 139 in deze rapportage. Deze klacht is afkomstig van dezelfde huurster.

161/ Ontvankelijk - ongegrond/ deels opgelost

Datum klacht: 04/12/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurster betreffende haar overburen.

Beste,

Ik had vandaag telefonisch contact gehad en bij deze zet ik alles op mail zoals gevraagd.

Ik heb afgelopen 2 weken 3 keer naar de politie gebeld voor mijn overburen die wonen op x. Daar wordt heel veel ruzie gemaakt, geroep en geschreeuw, tegen de kinderen maar vooral ook onder het koppel. Ook heel veel gebonk en gestommel dat ik dacht dat er iemand van de trappen was gevallen. Nav daarvan heb ik eerste keer naar de politie gebeld. 2de keer had mevrouw aan hem buitengesloten. Hij stond op de gang te roepen en te tieren. Na enkele min heeft hij deur wat ingebeukt en zat hij toch binnen. Ik heb dit voorval gefilmd, je ziet niks maar hoort het wel. Zondag heb ik een derde keer gebeld want toen was erom 7u morgens zo'n harde muziek opgezet door deze bureu. Ik ging checken op de gang en ben hem toen tegengekomen waarin hij mij verweet dat ik bonkte bij hem maar dat was dan de onderbuurvrouw (opdat hij stiller zou zijn). Hij dreigde toen dat als ik dit toch zou zijn hij mij het leven zuur zou maken. In de gang en de garage hangt regelmatig sterke geur van wiet en hij vlamt altijd de garage uit of in, wat niet verantwoord is. Er is geen pv maar politie zal dit wel ergens vermeld hebben.

Deze klacht gaat deels over hetzelfde onderwerp als klacht 157. De klantendienst nam naar aanleiding hiervan contact op met de wijkagent. Deze was ook op de hoogte van deze klachten en was bezig met de verdere opvolging. WPZ gaat op 11/02/2020 langs bij deze huurders om de problemen te bespreken.

162/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 04/12/2019

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt een klacht van een huurder over dakwerker die werken uitvoert in opdracht van WPZ. De dakwerker zou volgens deze bewoner zijn afval laten rondslingeren. Deze klacht werd ook doorgegeven aan de politie. De dakwerker werd hiervoor uitgenodigd bij de politie voor verder onderzoek. Deze zaak werd geseponeerd en werd niet verder vervolgd.

163/ Onontvankelijk/ deels opgelost

Datum klacht: 05/12/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende de toestand in een appartementencomplex. De dochter van een huurster maakt ons volgende mail over:

Mevrouw, ons telefoongesprek van deze morgen.

Het is nu al enkele weken dat ik echt teleurgesteld ben en zeker beschaamd telkens ik in het gebouw stap om bij mijn mama te gaan die op een appartement woont op de vierde verdieping (zij is reeds huurster sinds jaren).

Een echte "stank" komt u tegen zodra je op de 2e verdieping komt en blijft hangen tot op de 4e verdieping. Gezien er werken zijn aan de lift en ik, zoals iedereen, te voet naar boven moet gaan, was ik verplicht om regelmatig te pauzeren: niet om naar adem te snakken, maar wel om braakneigingen tegen te houden! Ik, wij, hopen dat er dringend iemand ter plaatse kan gaan om dit te verifiëren.

PS sigarettenpeuken, bekers met resten van koffie, drankflesjes ...liggen zowel in de hall als op de trappen. Bedankt

De Klantendienst heeft een vermoeden wie verantwoordelijk is voor de overlast en het rondslingerend afval. Ze voeren een huisbezoek uit op 28/01/2020. De zorg in de woning laat inderdaad te wensen over. De huurder wordt aangemaand zijn appartement op te ruimen en geen afval meer te laten rondslingeren in de woning en in het gebouw. Een tweede huisbezoek ter controle werd ingepland.

De collega's van onze dienst patrimonium voeren ook regelmatig controles uit in het gebouw.

164/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 07/12/2019

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail volgende klachten van een huurder betreft herstellingen.

Er heeft zich gisteren opnieuw een zwaar incident voorgedaan in mijn appartement. Het water kwam langs lusters, stekkerdozen, muren en plafond ... binnengelopen. In de maand mei heeft dit zich reeds voorgedaan, te wijten aan een probleem bij de boven huurder. De dienst Patrimonium is tussenbeide gekomen. Wat de natte muren en plafonds betreft zat er volgens de Patrimonium verantwoordelijke niets anders op dan te wachten totdat deze vanzelf gingen drogen, met gevolg schimmel in gans het appartement.

De contacten met de dienst Patrimonium verlopen héél moeilijk. Er is geen dialoog mogelijk! De bovenburen van Albanese afkomst zijn mensen met een zeer laag inkomen en andere culturen dan de onze. In plaats van die mensen te overroepen en verwijten te maken zou het misschien raadzamer zijn op een rustige manier deze mensen dichter te begeleiden i.v.m. leefgewoontes in België! Zij weten waarschijnlijk niet dat een toilet dagelijks dient doorgespoeld, niet enkel uit hygiënische redenen maar eveneens om verstoppingen te vermijden.

Er is geen wachtpost aanwezig bij WPZ, gisteravond om 23 uur hebben we het oproepnummer 112 moeten contacteren. Een wachtpost (weekend) van politie is ter plaatse gekomen en heeft contact genomen met de huurder in kwestie. De politiepatrouille vond het onverantwoord in de huidige omstandigheden met een kindje van 5 maanden het appartement te bewonen, en hebben ons aangeraden dringend een afspraak te maken met Woonpunt Zennevallei. Het is héél gevaarlijk wanneer water in de elektriciteitsleidingen doorloopt + schimmelproblemen voor infecties van baby's. Deze patrouille gaat een rapport opmaken voor de vaststelling van de feiten.

Wij roepen de hulp in van de sociale dienst WPZ om ons te willen bijstaan een oplossing te vinden voor deze hachelijke toestanden. Wie moet er de verzekering aanspreken? Wij vragen een verantwoordelijke ons een huisbezoek te brengen en zelf de toestand te willen evalueren.

In de maand juni heb ik bij WPZ een aanvraag om mutatie voor een grotere woning ingediend. Mijn vriendin komt inwonen + een baby op komst voor de maand juli. De persoon die ons ontvangen heeft, heeft bevestigd dat er geen enkel probleem was en de zaak spoedig zou behandeld worden. Is er een mogelijkheid dit dossier te bekijken en op die manier misschien een oplossing te vinden voor de problemen die zich vandaag voordoen?

In afwachting, dank voor uw begrip.

Met vriendelijke groeten.

⇒ WPZ onderzoekt deze klacht en stuurt antwoord via mail op 13/12/2019:

Geachte,

Wij hebben uw klacht goed ontvangen en deze genoot onze volledige aandacht. Uw klacht werd intern besproken en graag willen wij u het volgende verduidelijken.

Zaterdag 07/12/2019 hebt u onderstaande mail verstuurd. Zoals u weet is Woonpunt Zennevallei (WPZ) ook buiten de kantooruren en in het weekend telefonisch bereikbaar op 02/363.10.50 voor dringende zaken. Indien nodig kan dan zelfs in het weekend een interventie georganiseerd worden. We moeten echter vaststellen dat dit niet gebeurd is en er dus ook geen sprake was van een dringende interventie. Gezien enkel dringende telefonisch verwerkt worden in het weekend, werd de e-mail meteen maandagochtend 09/12 verwerkt. Als gevolg van deze mail zijn onze collega's van de dienst patrimonium langs geweest op 10/12/2019. Dit bezoek is heel aangenaam en sereen verlopen. Woonpunt Zennevallei (WPZ) heeft sporen van waterinsijpeling vastgesteld dat afkomstig was van de bovenbuur. De bovenburen waren spijtig niet aanwezig op dat moment.

Op 11/12 is onze collega van de Klantendienst langs geweest bij de bovenburen om de situatie te bekijken en te bespreken. Graag verwijzen wij naar het telefonisch gesprek met onze collega Tijl Depester op 11/12 betreffende onze bevindingen. Wij kunnen u bij deze nogmaals bevestigen dat er geen lekken werden vastgesteld. Het lek aan het toilet en de waterinsijpeling dateert volgens de huurders van 2 weken geleden, daarna zijn er geen lekken meer voorgekomen, waardoor de waterinsijpeling dan ook gestopt is.

Verder willen wij ook nog meedelen dat de ventilator was uitgeschakeld. WPZ heeft deze onmiddellijk terug aangeschakeld. Wij willen toch benadrukken dat verluchten in de woning zeer belangrijk is. Hou daarom de ventilatie steeds aan en schakel deze niet uit.

Bij Woonpunt Zennevallei heerst een werkklimaat waarin onze medewerkers met plezier hun werk uitvoeren en zeer behulpzaam zijn. Daarbij hoort een respectvolle omgang van de medewerkers in uw richting en andersom. WPZ gaat steeds langs bij onze huurders met zeer goede intenties en oplossingsgericht.

WPZ is dagelijks telefonisch bereikbaar van 09u tot 16u. Ook daarbuiten is WPZ telefonisch bereikbaar maar enkel voor dringende meldingen, en dus ook in het weekend. Er wordt van ieder binnenkomend bericht een melding gemaakt en dringende zaken worden onmiddellijk doorgegeven.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ-team

De huurders kwamen nadien ook nog in aanmerking voor mutatie naar een andere woning. Naar aanleiding hiervan werd steeds telefonisch contact opgenomen met mevrouw. De volledige situatie kon

zo steeds vlot besproken worden. Dit heeft er mee voor gezorgd dat de verhuis vlot verlopen is en ook de verstandhouding tussen WPOZ en mevrouw hersteld raakte.

Wij mochten naar aanleiding hiervan onderstaande mail ontvangen van mevrouw
Geachte Heer X

X heeft deze week een nieuwe locatie gaan bezoeken x, waarvoor hij een document ondertekend heeft voor weigering van het appartement.

Dank zij uw toelichtingen en contacten met zijn broer heeft hij beslist het appartement toch te nemen. Het lijkt de beste oplossing voor de toestanden waarin hij zich momenteel bevindt.

Bij het bezoek van dat appartement zijn er enige mankementen vastgesteld die voor verbetering vatbaar zijn:

- woonkamer: de radiator van de verwarming is uit de muur losgekomen*
- prise elektriciteit uit de muur gevallen*
- toilet: W.C binnenin heel vuil - inbreuk hygiëne, mogelijkheid plaatsen van nieuw toilet?*
- badkamer: probleem met ventilatie - houten plank met plakband aan de muur geplakt. Reglementair?*
- hall naar slaapkamers: kast vestiaire - hechting van metalen stok aan de binnenwand van het meubel = geplakt met papier. Stevigheid van de kast?*
- Kast waarvan rugwand onderaan helemaal losgekomen.*

Rekening houdend met de veiligheid in de gemeenschappelijke delen, stelt zich de vraag of er in het gebouw een lokaal aanwezig is voor het plaatsen van een fiets en + kinderwagen?

Wij bedanken Woonpunt voor de vlugge interventie i.v.m. de problemen die zich momenteel voordoen. Kan u ons laten weten hoe het vervolg van de documenten moet verlopen (regeling waarborg..., plaatsbeschrijving?)

Met dank bij voorbaat,

Vriendelijke groeten

165/ Onontvankelijk/ deels opgelost

Datum klacht: 12/12/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurder betreffende onderburen die cannabis roken. Dit bezorgt enorme geuroverlast. De reuk komt via de gangen bij de bewoners binnen.

Naar aanleiding van deze klacht gaat de klantendienst langs bij de huurder op 17/12/2019. Tijdens het bezoek is de cannabisgeur duidelijk waar te nemen. Op de salontafel ligt cannabis en verschillende andere attributen voor het gebruik ervan. De huurder ontkent dat dit van hem is maar geeft toe dat hij verschillende vrienden heeft die bij hem komen gebruiken. Op het einde van het gesprek konden we met de huurder afspreken dat zijn vrienden buiten roken als ze bij hem komen. Betrokkene is ook in begeleiding bij het OCMW. De klachten werden aan hen doorgegeven, zij zullen dit opnemen in het kader van de totale begeleiding van de man.

166/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum klacht: 12/12/2019

Type klacht: Vochtproblemen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende vochtproblemen. Deze vochtproblemen zouden volgens huurder gestart zijn na het plaatsen van een nieuwe cv-installatie. Huurder stuurt ons volgende mail:

Beste

Een tijdje geleden heb ik naar jullie gebeld i.v.m. een klacht over vochtproblemen waarmee we kampen sinds de installatie van de nieuwe verwarming, door x uitgevoerd (wijk x). Uiteindelijk is iemand van jullie dienst komen kijken, het antwoord dat we kregen was "jullie moeten goed verluchten en ramen openzetten", ondanks het feit dat we dit al wisten hebben we deze raad toch opgevolgd. Maar zoals verwacht lag de oplossing niet daar.

Wij wonen al meer dan 20 jaar in dit huis en hebben nooit enige last gehad van vocht. Nu is dit opeens wel het geval. Het probleem lijkt ook niet opgelost te raken met het verluchten van ons huis. Het gaat van kwaad naar erger en dit kan helemaal niet meer! In bijlage zal ik zeker een viertal foto's invoegen zodat jullie kunnen zien hoe erg het eraan toe is, de foto's zijn getrokken, in de twee slaapkamers op het eerste verdiep. Graag zou ik ten laatste eind volgende week iemand hebben die ernaar komt kijken en met concrete oplossingen komt, niet met het antwoord dat we ons huis moeten verluchten. Hopelijk krijgen we dit keer wat meer hulp dan afgelopen keer. Indien dit niet het geval is, zal ik zeker andere maatregelen nemen en verdere stappen moeten ondernemen. Het gaat hier om onze woning waarin wij de meeste uren van onze dag doorbrengen. Deze begint er meer en meer uit te zien als een krot door de vochtproblemen. Graag zouden wij ons huis weer bewoonbaar zien, net als voor de installatie van de verwarming.

Historiek

Op 12/11/2019 doet huurder melding bij WPZ van vocht in de woning. De vloer zou aan het beschimmelen zijn na installatie nieuwe cv-ketel.

12/11/2019 maakt WPZ hiervan onmiddellijk een melding voor nazicht.

13/11/2019 gaat medewerker van WPZ langs en stelt vast dat de huurder meer dient te verluchten in de woning. Dit wordt aan huurder meegedeeld alsook enkele tips om beter te verluchten.

167/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 18/12/2019

Type klacht: Sluikstorten

Als gevolg van een klacht betreffende rommel en afval onder de trap in de trappenhal, stuurt WPZ een schrijven naar al de huurders, waarin wij vriendelijk verzoeken de rommel en afval onder de trap te verwijderen. Een huurder stuurt ons op 18/12/2019 een mail waarin hij meldt niets met de rommel en de afval te maken heeft en vindt het dan ook teleurstellend dat hij deze brief ontvangt. Huurder zegt dat hij de melder is van de klacht en dus hiermee niets te maken heeft. Huurder had dit gemeld tijdens een interventie op 10/12/2019 aan een medewerker van WPZ.

Op 19/12/2019 stuurt WPZ volgende mail terug naar huurder:

Geachte,

Wij hebben uw klacht goed ontvangen en deze geniet onze volledige aandacht.

Graag willen wij benadrukken dat dit schrijven naar iedere huurder van het appartementsgebouw werd verstuurd. Zoals wij reeds vermelden in ons schrijven, weten wij dat veel bewoners de nodige inspanningen doen en zorg besteden aan het samenwonen en de omgeving en wij willen hun daarvoor ook bedanken. Niettemin zijn er nog te veel anderen die niet dezelfde inspanningen doen. WPZ wil u bedanken, dankzij uw medewerking heeft het WPZ-team het probleem van afval en rommel kunnen vaststellen en zo kunnen wij dit probleem ook aanpakken.

WPZ is dagelijks telefonisch bereikbaar van 09u tot 16u. Ook daarbuiten is WPZ telefonisch bereikbaar maar enkel voor dringende meldingen, en dus ook in het weekend. Er wordt van ieder binnenkomend bericht een melding gemaakt en dringende zaken worden onmiddellijk doorgegeven. U kan ook een melding maken via mail: info@wpz.be.

Wij wensen u hiervan goede ontvangst en ons WPZ-team is steeds bereikbaar voor verdere vragen.

Met vriendelijke groeten,

WPZ ontvangt geen verdere klachten. Huurder doet op terug een melding van rommel

168/ Onontvankelijk/ deels opgelost

Datum klacht: 19/12/2019

Type klacht: Vochtproblemen

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende vochtproblemen. Huurder stuurt ons volgende mail:

Beste,

Ik schrijf U deze mail naar aanleiding van jullie recent bezoek door technische dienst met betrekking tot onze vochtproblemen.

Graag wou ik er U op wijzen dat wij te horen kregen dat het probleem nogmaals onze eigen fout is. Dat we onvoldoende verluchten. We kregen mee dat we op zen minst 1 à 2 uren alle vensters dienen open te zetten en gezien de problemen in de hal ook de voordeur. Ik denk dat er niemand zo zot is om dit daadwerkelijk te doen in de winter. De woningen zijn slecht geïsoleerd. Dit bevestigde de persoon ook die langs kwam.

Zoals ik ook al meedeelde is er ook een probleem in de keukenkasten onder de lavabo als ook buiten onder het afdak waar de buitenverlichting zich bevind. Zijn deze zaken dan ook onze fout? Wij hebben de indruk steeds de schuld in onze schoenen geschoven te krijgen en zijn dit dan ook meer dan beu!

Ik sta vol met uitslag doordat ik allergisch ben aan schimmels. Mag ik ook benadrukken dat wij zeker niet de valse plafond zullen schilderen. Dit dient door jullie te gebeuren na de plaatsing hiervan indien niet zal dit dan ook zo blijven!

Op mijn voorgaande mails heb ik nog geen antwoord mogen ontvangen. Ik stuur U later nog een mail met foto's van desbetreffende feiten. Wij zullen dan ook geneigd zijn verdere maatregelen te ondernemen

Hoogachtend

20/12/2019 WPZ reageert met volgende mail:

Beste,

Wij hebben uw onderstaande mail goed ontvangen en hebben deze geregistreerd als een klacht. Deze geniet onze volledige aandacht en uw klacht wordt overgemaakt aan de bevoegde diensten voor verdere opvolging.

De verantwoordelijke van onze dienst patrimonium is vandaag afwezig, om die reden zal er maandag verder bekeken worden wat betreft de vochtproblematiek.

Wij hebben nazicht gedaan in uw technisch dossier en kunnen u wel al het volgende meedelen:

Na ons bezoek op 07/11/2019 werden er werkbonden overgemaakt aan onze externe partners om volgende werken uit te voeren:

- *Werkbon voor onze externe partner dakwerker 'xxx' voor nazicht plat dak wegens waterinsijpeling in de keuken = wij hebben bevestiging ontvangen van de dakwerker dat deze werken aanstaande maandag worden uitgevoerd.*
- *Werkbon voor onze externe partner schrijnwerker 'xxx' voor het plaatsen van een verlaagd plafond in de hall en plaatsen van ventilatie = deze werken werden uitgevoerd.*

Wat betreft de schilderwerken van het verlaagd plafond zal de verantwoordelijke u ook op de hoogte brengen.

Met vriendelijke groeten,

Op 08/01/2020 stuurt huurder ons volgende mail terug:

Beste,

Tot op heden hebben wij nog steeds geen dakwerker mogen verwelkomen voor nazicht te doen aan het dak. Hoe lang gaat dit nog duren?

In tussentijd mag ik wellicht zeggen dat de plaatsing van het valse plafond wellicht een verloren kost is geweest. Schimmel en vocht zijn deze ook aan het aantasten. Langer en meer verluchten helpen niet en zijn geen oplossing voor de oorzaak. Er heerst zich weer een muffe geur (deze was even verdoezeld door de plaatsing van het valse plafond).

Ook buiten zoals voorheen al gemeld is het duidelijk dat er iets niet normaal is aan het afdakje, ook daar vochtophopingen (dit is dan buiten).

Intussen breidt de regio zich uit richting de slaapkamer. Het heeft geen zin om te komen kijken en weer de schuld in onze schoenen te schuiven. Ik verwacht concreet een datum, uur van wat, wanneer en waar er iets aan zal gedaan worden. Komen kijken en blijven kijken heeft geen enkele zin! Ik wens dat er een afspraak met mij wordt gemaakt zodat u niet onverwacht aan de deur staat op een moment dat wij niet thuis zijn.

Vriendelijke groeten

08/01/2020 stuurt WPZ volgende mail als antwoord:

Beste,

Wij hebben ons geïnformeerd bij onze externe partner en kunnen u bij deze bevestigen dat de dakwerker is langs geweest op 24/12/2019. Al de platte daken werden grondig gereinigd en er werd extra nazicht gedaan van eventuele beschadigingen en/of lekken. De dakwerker bevestigt ons dat er geen schade en/of lekken werden vastgesteld.

Het is wel van belang dat onze dienst patrimonium nogmaals langskomt om de situatie te bekijken. De verantwoordelijken van de dienst patrimonium van Woonpunt Zenenvallei (WPZ) zullen u op voorhand contacteren.

De schilderwerken van het vals plafond zal door WPZ gebeuren. Wij geven hiervoor de opdracht aan onze externe partner, schildersbedrijf xxx, na nazicht door WPZ.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ-team

WPZ gaat langs op 09/01/2020 en stelt een grote verbetering vast. WPZ geeft opdracht aan schilders om het vals plafond te schilderen.

169/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum klacht: 23/12/2019

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van huurder over de burens die zwerfkatten voederen. Deze katten lopen de gebouwen binnen en doen hun behoeften in de gemeenschappelijke gangen, waardoor veel geurhinder.

Op datum van 27/12/2019 voert WPZ een controle uit maar stelt geen katteneten en kattenuitwerpselen vast. Er is niet onmiddellijk overlast van katten vast te stellen.

Concrete realisaties en voorstellen

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

WPZ stelt elk jaar een stijging vast van het aantal klachten. Zo ziet WPZ vooral een stijging van klachten betreffende leefbaarheid. Deze klachten worden door onze Klantendienst in samenwerking met begeleidingsinstanties en externe partners nauwlettend opgevolgd. De klachten omtrent leefbaarheid betreffen klachten van huurders ten aanzien van andere huurders. Deze klachten gaan over het algemeen over: nachtlawaai, sluikstorten, drugsgebruik, huisdieren. Deze klachten zijn ten aanzien van WPZ ongegrond, maar toch vindt WPZ het zeer belangrijk hier steeds het juiste gevolg aan te geven en oplossingsgericht te handelen en te bemiddelen. Deze klachten worden ook meestal opgelost of deels opgelost (dossier in behandeling).

WPZ stelt ook een stijging vast van het aantal klachten betreffende het groenonderhoud. Deze klachten worden ook steeds oplossingsgericht behandeld. WPZ heeft daarmee rekening gehouden toen in de loop van 2019 het groenonderhoud na een marktbevraging opnieuw gegund werd.

Klachten over het onderhoud van de gemeenschappelijke delen zijn dit jaar ook meer voorgekomen. Dit voornamelijk door de afwezigheid van een collega. Uiteindelijk groeide die tijdelijke afwezigheid uit tot een langdurige afwezigheid om medische redenen. Om die reden werd de hulp ingeschakeld van een externe poetsfirma.

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

De bestaande goede samenwerking met begeleidingsinstanties en externe partners behouden. Er worden huisbezoeken uitgevoerd en er worden regelmatig overlegmomenten gepland met onze partners zoals politie, OCMW, en andere begeleidingsinstanties. Elke klacht wordt individueel besproken en opgevolgd tot het gewenste resultaat is behaald.

In 2019 diende het groenonderhoud opnieuw aanbesteed te worden. Daarvan is gebruik gemaakt om via die gunning aan een externe partner een periodiek en vakkundig onderhoud te kunnen garanderen en om klachten te vermijden.

De poetsdienst is uitgebreid met 2 nieuwe collega's en het onderhoud voor enkele gebouwen wordt uitgegeven aan een externe partner. Er worden ook overlegmomenten gepland met deze partners.

De klachten worden steeds onmiddellijk naar de juiste dienst binnen de organisatie overgemaakt, zodat hier ook snel gevolg aan wordt gegeven.

5,2% van de klachten die WPZ mocht ontvangen zijn terug te brengen tot 2 huurders:

- ⇒ 2,3% van de klachten mochten we ontvangen van éénzelfde huurder. Wij verwijzen naar klachten: 34, 47, 90, 125, 164. Klachten nr. 90 en 164 gaan dan over een gemeente waar huurder zelfs niet woont. Veelal gaat dit om ongegronde klachten.
- ⇒ 2,9% van de klachten gaan over éénzelfde huurder. Wij verwijzen naar klachten: 63, 88, 95, 124, 126, 133.

WPZ zit regelmatig samen met collega's van de verschillende interne diensten voor de opvolging van de klachten.

WPZ reageert steeds oplossingsgericht bij het ontvangen van een klacht.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019 – Woonveer Klein-Brabant

| |
|---|
| Naam van uw maatschappij: Woonveer Klein-Brabant Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Patrick Quintelier Patrick.quintelier@woonveer.be |
|---|

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 4 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 4 |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 2 |
|-----------------------------------|---|

| | |
|------------------------------------|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 4 |
|------------------------------------|---|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Het jaar 2019 was het eerste werkjaar van Woonveer Klein-Brabant (voorheen SHM Eigen Woning) na de fusie met SHM Gezellige Woningen en SHM Kleine Landeigendom.
Het was een hectisch jaar.

De interne klachtenbehandelaar was Jessica Van den bossche. Zij registreerde “en verwerkte de 4 klachten.

Per 1/01/2020 wordt de klachtenbehandeling uitgevoerd door een nieuwe medewerker Patrick Quintelier.

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 2019 werden de klachten behandeld zoals voorzien in de (oude) regelgeving van het klachtendecreet en het ombudsdecreet.

Vanaf 2020:

- Is er een nieuwe klachtenbehandelaar
- Werken we conform de nieuwe regelgeving van het “Bestuursdecreet – Hoofdstuk 5)

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: **WOONWEL | sociale huisvesting**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Nathalie DUPONT | nathalie.dupont@woonwel.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten: | 34 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 32 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 25 |
|-----------------------------------|----|

| | |
|------------------------------------|----|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 24 |
|------------------------------------|----|

2. Klachtenbeeld 2019

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.

Klachten over WoonWel :

In 2019 werden 34 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.

Van de 34 klachten waren er 2 klachten onontvankelijk.

Aantal klachten volgens de drager :

- Inkomende brief **2**
- Email **26**
- Telefoon **5**
- Bureel **1**

De klachten worden per email gemakkelijk geuit naar maatschappij en deze werkwijze stelt de maatschappij ook in staat om efficiënt te reageren. De klager krijgt onmiddellijk een ontvangstbevestiging teruggestuurd en de klacht wordt intern aan de belanghebbende medewerker verstuurd voor verdere behandeling.

Aard van de klachten :

- Administratieve klacht-huurlasten : **1** klager vindt een fout in de berekening van de huurlasten; **1** klager vindt dat hij te laat geïnformeerd is over de extra kosten van de fotovoltaïsche zonnepanelen;
- Administratieve klacht-huurprijberekening : **1** klager vindt dat de nieuwe huurprijs te fel gestegen is;
- Administratieve klacht-huurwaarborg : **1** klager is niet akkoord met de afbetalingsregeling van de waarborg tgv zijn mutatie naar een andere woning;
- Administratieve klacht-kosten herstelling : **1** klager wil een schadevergoeding ivm waterverbruik door aannemer tgv herstellen sanitair;
- Administratieve klacht – andere : **1** klager vindt dat haar appartement te kleine slaapkamers heeft; **1** klager klaagt over een medewerker van WoonWel die niet op een afspraak aanwezig is; **1** klager, die optreedt namens een bewonersgroep, klaagt over de onduidelijkheden ivm een mogelijke verhuis nav de renovatiewerken en **1** klager vindt dat hij te lang moet wachten op antwoord ivm zijn vraag voor een financiële tussenkomst voor het plaatsen van een toestel;
- Sociale klacht – andere : **1** klager voelt zich benadeeld door WoonWel ivm mutaties tgv renovaties en **1** klager klaagt erover dat hij door een medewerker van WoonWel onheus wordt behandeld;
- Sociale klacht – leefbaarheid : **4** klagers klagen over storend gedrag van buurtbewoners en willen een oplossing van WoonWel; **1** klager klaagt over de hinder die hun vuilophaaldienst ondervindt tgv de bouwwerkzaamheden in de buurt; **1** klager stelt WoonWel verantwoordelijk voor het niet optreden tegen beschadiging van het groendomein;
- Technische klacht – t.l.v. aannemer : **4** klagers vinden dat het te lang duurt eer er een oplossing is voor het technisch probleem in hun woning; **2** klagers vinden dat ze te lang moeten wachten op de aannemer; **1** klager vindt dat de herstelling niet vakkundig werd uitgevoerd;
- Technische klacht – t.l.v. verhuurder : **5** klagers vinden dat de herstelling te lang op zich laat wachten; **1** klager vindt zijn woning ongezond; **2** klagers vinden dat het te lang duurt eer de technisch medewerker langskomt;

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. *Wanneer dit moeizaam blijft verlopen dan wordt er, sedert 2019, wel bemiddeld in het kantoor van WoonWel.* 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 geen wijziging 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 werkbom wordt doorgestuurd aan aannemer of als er al of niet een oplossing kan worden gevonden. Tijdens het maandelijks teamoverleg wordt een stand van zaken besproken.

De klachtenbehandelaar behandelt elke klacht, wint informatie in bij de betreffende verantwoordelijke bij WoonWel en formuleert een correct, constructief en helder antwoord.

Wat wel gewijzigd is t.o.v. vorige jaren is dat WoonWel bij ernstige huurdersgeschillen (burenruzies, burenoverlast,...) de klager en veroorzaker samen uitnodigt in het kantoor. WoonWel biedt hiervoor de vergaderruimte en een medewerker van WoonWel is aanwezig teneinde beide partijen bij te staan in een constructief gesprek en desgevallend tot een oplossing van het probleem te komen. Indien dit niet lukt probeert WoonWel te bemiddelen tussen de partijen en worden duidelijke afspraken gemaakt teneinde het probleem niet te laten escaleren.

De samenwerkingsovereenkomst met samenlevingsopbouw vzw West-Vlaanderen werd ook in 2019 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.

| | Naam SVK | Totaal |
|----|------------------------|--------|
| 1 | Het Sas SVK Voorkempen | 4 |
| 2 | SOVEKANS | 4 |
| 3 | SVK Hageland | 1 |
| 4 | SVK Het Scharnier | 8 |
| 5 | SVK JOGI | 1 |
| 6 | SVK Land Van Loon | 1 |
| 7 | SVK Meetjesland | 1 |
| 8 | SVK Noord-Limburg | 2 |
| 9 | SVK Optrek | 1 |
| 10 | SVK Regio Izegem | 1 |
| 11 | SVK Regio Roeselare | 4 |
| 12 | SVK SPIT | 0 |
| 13 | SVK Woonleutel | 10 |
| 14 | SVK Woonweb | 3 |
| 15 | SVK Zuidkant | 1 |
| 16 | SVPWL - SVK | 4 |
| | | 46 |

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: Het Sas SVK Voorkempen VZW

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Yann Blommaerts (yann.blommaerts@SVK-hetsas.be)

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 4 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 4 |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 3 |
|-----------------------------------|---|

| | |
|------------------------------------|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 1 |
|------------------------------------|---|

2. Klachtenbeeld 2020

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

- ° Huurder heeft een klacht geuit m.b.t. de plaatsbeschrijving uit van haar woning. Zij meent dat de doorgerekende kosten veel te hoog zijn. Het SVK is hier niet van overtuigd. Wel in tegendeel. Zij vraagt het SVK in verzoening te gaan naar de vrederechter. De vrederechter geeft als conclusie dat er een expert moet worden aangesteld om dit te bewijzen. De huurder in kwestie verkiest om niet langer de zaak aanhangig te maken .
- ° Eigenaar vraagt het SVK in verzoening te komen naar de vrederechter. De eigenaar meent dat een huurder niet voldoende heeft gepoetst bij einde huurcontract. Het SVK is de mening toegedaan dat de huurder wel het nodige heeft gedaan. De eigenaar gaat ook heel het pand renoveren. Het is dus ook een pure principe kwestie. De eigenaar wil opnieuw de zaak voor de rechter brengen.
- ° Een eigenaar zegt 6 panden op omwille van herhaaldelijk tekortschieten van één van de huurders. Ook na uitgebreide pogingen tot overleg met het SVK, is de eigenaar niet op andere ideeën te brengen.
- ° Verscheidene klachten van huurders ivm samenlevingsproblemen naar aanleiding van gedrag van vooral één huurder. SVK, politie en OCMW komen niet tot een oplossing in deze problematiek.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Poging tot verbeterde communicatie met thuisbegeleidingsdiensten voor een aantal huurders.

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

Betere opvolging van huurders door gespecialiseerde diensten.

SVK SOVEKANS

| Type klacht | Datum | Ontvankelijkheid | Indien onontvankelijk | Status | Datum | Analyse |
|--|------------|------------------|-----------------------|----------|------------|---|
| herstellingen | 17/09/2019 | | kennelijk ongegrond | afgerond | 19/09/2019 | Beschuldiging door vriendin van huurster : schending privacy door betreden pand voor werken zonder dat huurster op de hoogte is. Er werd meerdere keren via verschillende kanalen aan de huurster gecommuniceerd over de werken. |
| herstellingen | 11/08/2019 | ja | | afgerond | 11/08/2019 | Klacht van eigenaar : herstellingen zijn gebeurd. |
| leefbaarheid | 18/04/2019 | | kennelijk ongegrond | afgerond | 20/04/2019 | Klacht van eigenaar rond leefwijze huurder - vuil. De nodige woonbegeleiding is voorzien. Ondertussen is de woning verkocht en huurcontract loopt gewoon verder. |
| vochtproblemen | 29/10/2019 | | | | | Huurder heeft journalist gecontacteerd i.v.m. vochtproblemen in de woning, oorzaak ligt bij het gebrek aan verwarmen en ventilaten. |
| schadeloosstelling herstellingen verwarming huurachterstallen | 19/11/2019 | | | | | Procedure is lopende : kwaliteitsonderzoek woning, procedure huurachterstallen, Woning is ook verkocht. |

Deel uit jaarverslag 2019 SVK Hageland VZW voor rapportering klachten aan Vlaamse Ombudsdienst

1. Klachtenprocedure

a. Aanpassing klachtenprocedure

De klachtenprocedure werd niet aangepast in 2019.

a. Resultaten 2019

De technische problemen werden door de klus- of renovatieploeg opgelost.

Bij financiële problemen werd steeds contact opgenomen met de plaatselijke OCMW's.

De burenruzies werden opgelost door de huurderbegeleider, technisch huurderbegeleider en de coördinator.

We ontvingen één officiële klacht die ons bereikten via de afdeling Toezicht op 18 december 2019:

De afdeling Toezicht ontving een klacht van ex-huurder. In de klachtenbrief haalt betrokkene aan dat n.a.v. de beëindiging van de huurovereenkomst een document werd opgesteld en waarin werd bevestigd dat er geen huurschade was en dat de waarborg dus zou worden vrijgegeven mits inhouding van een openstaand huurlastensaldo t.b.v. 379,34 euro.

Betrokkene verzoekt Toezicht evenwel niet om de afrekening te onderzoeken maar dient klacht n.a.v. het antwoord van het SVK dat op geen enkele manier gemotiveerd zou geweest zijn.

De klacht is op het moment waarin dit jaarverslag wordt opgemaakt in onderzoek bij SVK Hageland die een antwoord dienen te bezorgen aan Toezicht tegen 7 januari 2020.

| Naam verhuurder | Drager | Ontvangen van | Type klacht | Eerste klacht | Tweede klacht | Ontvankelijkheid |
|-----------------------|--------|-------------------------|---------------|---------------|---------------|------------------|
| SVK Het Scharnier vzw | mail | rechtstreeks van burger | herstellingen | x | | x |
| SVK Het Scharnier vzw | mail | rechtstreeks van burger | herstellingen | x | | x |
| SVK Het Scharnier vzw | mail | rechtstreeks van burger | herstellingen | | x | x |
| SVK Het Scharnier vzw | mail | rechtstreeks van burger | herstellingen | x | | x |
| SVK Het Scharnier vzw | mail | rechtstreeks van burger | herstellingen | | x | x |
| SVK Het Scharnier vzw | brief | andere kanalen | huurlasten | | x | x |
| SVK Het Scharnier vzw | brief | rechtstreeks van burger | herstellingen | | x | x |
| SVK Het Scharnier vzw | brief | andere kanalen | herstellingen | | x | x |

Rapportering klachtendossiers aan Vlaamse Ombudsdienst Woondienst JOGI 2019

Officiële klachten

Aantal klachten: 1

Toelichting

Op 7 februari 2019 kwam via email een klacht van de voorlopig bewindvoerder van een kandidaat-huurder die vond dat Woondienst JOGI zijn cliënt onterecht een eerste weigering voor niet reageren hadden gegeven bij een aanbod. Zijn schrijven richtte hij eveneens naar Wonen- Vlaanderen.

Beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling

Woondienst JOGI heeft de klacht volgens de klachtenprocedure (Intern Huurreglement, deel 1) behandeld. Er werd binnen de gestelde termijn geantwoord naar de kandidaat- huurder.

Een beschouwing over de bemiddings-/ verzoeningsinitiatieven

De klacht werd intern bij Woondienst JOGI besproken en daags na de e-mail kreeg de voorlopig bewindvoerder een antwoordmail. Hierin werd het aanbod gedaan om in gesprek te gaan. De voorlopig bewindvoerder is hier niet op in gegaan.

De nodige documenten werden binnen de gevraagde termijn aangeleverd aan Wonen- Vlaanderen.

Eventuele conclusies uit het klachtenoverzicht

De klacht werd door Wonen Vlaanderen als ongegrond beoordeeld.



Land van Loon
Sociaal verhuurkantoor

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: SVK LAND VAN LOON VZW

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Katrien Hechtermans, coördinator,
info@svklandvanloon.be

1. Cijfergegevens

| | Aantal |
|--------------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten | 1 |
| Aantal ontvankelijke klachten: | 1 |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Aantal (deels) gegronde klachten: | 0 |
|-----------------------------------|---|

| | |
|------------------------------------|---|
| Aantal (deels) opgeloste klachten: | 1 |
|------------------------------------|---|



2. Klachtenbeeld 2019

Land van Loon

Sociaal verhuurkantoor
huurder

- Eén klacht handelde over de afrekening van het waterverbruik. De afrekening werd opgemaakt adhv de facturen van De Watergroep die ook meegestuurd werden naar de huurder. Het hoge waterverbruik was te wijten aan een lek. De huurder deed hierbij beroep op het huurdersyndicaat. Er was een gesprek tussen de huurbegeleider en iemand van het huurdersyndicaat waarbij werd verduidelijkt dat het SVK haar taak heeft gedaan en dat de huurder toch de afrekening dient te betalen. Deze klacht werd bijgevolg opgelost en de huurder heeft de afrekening aanvaard.

Kandidaat-huurder:

In 2019 werd er 0 keer verhaal ingediend bij de toezichthouder.

3. Concrete realisaties en voorstellen

- Inschrijvingsbrieven vermelden de klachtenprocedure;
- Klachten worden tijdig, binnen de 45 kalenderdagen, behandeld;
- Opmaak van brieven/brochures worden permanent geëvalueerd waarbij we streven naar het gebruik van duidelijke en begrijpbare taal;
- Periodiek overleg tussen om (veel) voorkomende klachten/problemen te bespreken en te bekijken wat mogelijke oplossingen zijn. Interne procedures worden regelmatig geëvalueerd;
- Er moet nog verder gewerkt worden aan het implementeren van de klachtenprocedure bij de medewerkers, zodat klachten steeds terecht komen bij de klachtenbehandelaar voor verdere opvolging en registratie. Hiervoor willen we een interne leidraad uitwerken zodat onze medewerkers goed op de hoogte zijn van wat er precies onder een klacht wordt verstaan en welke stappen ze hierin moeten ondernemen.

Opgemaakt te Sint-Truiden, dd. 12/02/2020



I.o. Kathleen Wouters
Financieel verantwoordelijke

Sociaal Verhuurkantoor 'Land van Loon' vzw
Tongersesteenweg 42 bus 001 - 3800 Sint-Truiden
www.svklandvanloon.be

tel. 011 89 21 98
info@svklandvanloon.be

Rapportering klachtenbehandeling 2019

Registratie van de klachten uit 2019

| nr | datum ontvangst | ontvangstkanaal | Indiener van de klacht - link met het SVK |
|----|-----------------|--------------------|---|
| 1 | 10/07/2019 | Aangetekende brief | Eigenares MV, SVK-pand |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |

Toelichting

Dossier 1:

De eigenares heeft na het bezichtigen van het pand een aangetekende brief verstuurd naar het SVK om klachten inzake het onderhoud van het appartement te formuleren.

SVK Meetjesland heeft de klachten besproken met de onderhuurder. Deze is echter langdurig gedetineerd, zijn moeder was aanwezig tijdens het plaatsbezoek.

SVK Meetjesland stuurde op 24/09/2019 een aangetekende brief terug naar de eigenares, waarin een reactie werd gegeven op haar schrijven. De eigenares heeft hierop niet meer gereageerd, waardoor het dossier kon worden afgesloten. Het onderhoud van het appartement zal via de huurgeleidster verder worden opgevolgd.

SVK NOORD-LIMBURG VZW

**Hoekstraat 70/4
3910 PELT**

RAPPORTAGE KLACHTENBEHANDELING 2019

Cijfers uit klachtenregister

Zie bijlage : klachtenregister (bijlage)

Toelichting

Er werden twee officiële klachten ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst enerzijds en het Huurderssyndicaat anderzijds.

In de ene kwestie was naar aanleiding van een brand in het betreffende appartement een enigszins verzuurde verstandhouding ontstaan tussen onderhuurder en eigenaar anderzijds. Er dienden dringende herstellingen te gebeuren, dewelke de huurster soms beschouwde als een inbreuk op haar rustig genot. Er werd bemiddelend opgetreden door het SVK en het huurderssyndicaat. De nodige herstellingswerken gebeurden en de verstandhouding is inmiddels genormaliseerd.

Anderzijds was er een probleem opzichtens andere bewoners. Het betrof een kwestie inzake kakkerlakken, waarvoor een andere bewoonster/eigenaar van het betreffende appartementgebouw de aansprakelijkheid wenste toe te dichten aan de onderhuurster van het SVK. Enige stavingstukken waren evenwel niet voorhanden. Er werd een antwoord geformuleerd tav de ombudsdienst nav een melding van deze mede-bewoonster. Deze klachtenprocedure is nog hangende.

Beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling

Er is een interne klachtenbehandelingsprocedure voorhanden. Deze procedure wordt steeds ter kennis gebracht aan de (kandidaat-) huurder. Er dient vastgesteld dat er geen beroep wordt gedaan op deze procedure.

Beschouwing over de bemiddeling

Er worden veel verzuchtingen of issues in de kiem gesmoord, enerzijds door het goede werk van het team huurbegeleiding en anderzijds door tijdig – voor een escalatie van de problematiek – gehoor te geven aan de meldingen. Zo wordt wel eens beroep gedaan op de procedure inzake minnelijke oproepingen voor het Vredegerecht om via een objectieve bemiddelaar een positief resultaat te bekomen. We merken evenwel een stijgende tendens in de issues mbt burenhinder/geluidsoverlast en de steeds groter wordende onverdraagzaamheid in appartementsgebouwen.

Conclusie klachtenoverzicht

We mogen vaststellen dat het aantal klachten omtrent de werking van onze diensten beperkt kan blijven, dankzij de grote inspanningen van het gehele team.

Opgesteld te Pelt dd 10.02.2020



SVK Optrek vzw
Palingstraat 48_103
2870 Puurs
Tel: 03 825 25 67
svk@optrek.be

Rapportering klachten 2019

In 2019 is er 1 officiële klacht binnengekomen bij het SVK. Dit was een klacht van een huurder die een andere woonst wenst omdat zijn gezondheid dit vereist. Het SVK kan hier niet aan tegemoet komen daar ze geen aangepaste woningen in het patrimonium heeft.

Als er klachten ingediend worden bij het SVK, tracht het SVK daar zo snel mogelijk op te reageren.

Als het klachten zijn van technische aard, wordt er gekeken wat de oorzaak is en nemen we indien nodig contact met de eigenaar van het betreffende pand.

Als er “sociale klachten” komen, dan wordt dit opgenomen door de huurbegeleiders. Indien nodig, wordt er overleg gepland met andere organisaties.

SVK Regio Izegem

Aanpassing klachtenprocedure

In 2019 bleef de klachtenprocedure ongewijzigd.

Resultaten 2019

In 2018-2019 deed één kandidaat-huurder (I.H.) beroep op de klachtenprocedure :

Zij werd geschrapt wegens 2 x niet gereageerd op een kandidaatstelling:

De brieven voor toewijsreeks 2018-4 werden verstuurd op 13/07/2018. Hierop reageerde IH niet.

De brieven voor toewijsreeks 2018-5 werden verstuurd op 27/09/2018. Hierop reageerde ze voor een tweede maal niet.

-> Daarop werd IH geschrapt uit het kandidaten-register.

-> IH diende bij Toezicht klacht in rond deze schrapping.

-> De klacht werd gegrond verklaard, gezien er bij het versturen van de brieven geen (wettelijke) termijn van 3 maanden zat.

-> IH werd terug geactiveerd in het kandidaten-register. Op 01/02/2019 kreeg zij hierover een schrijven van SVK (keerde evenwel onbestelbaar terug).

-> Op 14/03/2019 stuurde het SVK een mail met de nodige documenten naar de Afdeling Toezicht.

-> Naar aanleiding van deze klacht wordt hier nu een extra controle op uitgevoerd, zodat dit niet meer voorkomt.

| Datum Inkomende klacht | Omschrijving van de klacht | Welke stappen worden ondernomen ten aanzien van de melding op korte termijn? | Welke stappen worden ondernomen op lange termijn (indien van toepassing)? Wat is de deadline? |
|--|--|---|---|
| 3/10/2019 + 25/10/2019 +28/10/19 + 30/10/19 + 12/11 + 20/11 + 30/11 + 30/12 | Buur uit klacht over lawaai/overlast - luide muziek zowel 's nachts als overdag | Buur op de hoogte blijven houden. Reeds verschillende hbz'en gedaan + aangetekende brieven verstuurd. 12/12: hbz met coördinator gepland -> niet thuis. 7/01: nieuw hbz met coördinator gepland. Huurder was thuis. Kreeg te horen dat het 5 voor 12 is. Spiegel voorgehouden aangaande risico's einde verhuur. Tips rond koptelefoon. Tevens ook akkoord van huurder om eens bij buurvrouw te gaan luisteren om daar te kunnen vast stellen welke impact zijn muziek daar heeft. | |
| 30/10/2019 | Klacht (op agressieve manier) rond hoge afrekening syndic (inclusief privaat waterverbruik). Deed in begin verhuur melding dat toiletknop vastzit. Dit werd bekeken door techniker, maar als men er op lette, bleef de knop niet vastzitten. Hij linkt hoog waterverbruik hieraan en vraagt een oplossing. | Nagaan hoe deze herstelling verlopen is + terugkoppelen naar huurder, samen met coördinatie. -> 9/12: geen tussenkomst vanuit SVK. Wel nieuwe info getragen van eigenaar dat er problemen zouden zijn met algemene watermeter in appartementsgebouw. Vergoeding via eigenaar proberen te vragen. Eigenaar neemt contact op met de watergroep. Op te volgen. | |
| 16/12/2019 | doorvallende urine + politie in zijn woning vandaag | ocmw ingelicht + morgen op team brengen + buurtonderzoek | |
| 6/01/2020 | Reeds verschillende malen klachten geuit rond ramen die veel koude zouden doorlaten + geuroverlast | Ramen kunnen niet veranderd worden, is reeds dubbel glas. Koën en Heleen gingen reeds meerdere malen naar het app om de geuroverlast vast te stellen. Koën rook dit slechts 1x en zeer licht. Geen oorzaak vastgesteld, dus geen oplossing mogelijk. Huurder dreigt met gerechtelijke stappen. | |

| | | | |
|-----------|---|---|--|
| 4/02/2020 | <p>Buur uit klacht over gebiëf van hond die soms in het weekend alleen is en de hele nacht jankt.</p> | <p>Contact opgenomen met L van St desbald-> Gaat vanavond op HBZ om dit te bespreken en een oplossing te zoeken.</p> | <p>Wolmaal-bijmerkt opvang voor de hond tijdens het weekend. Houwt mij op de hoogte opdat ik de huurder kan informeren</p> |
|-----------|---|---|--|

SVK SPIT vzw – IJzerenwegstraat 10 – 3010 Leuven

rapportering klachtenmanagement

SVK SPIT vzw geeft toelichting aan kandidaat-huurders en huurders mbt de mogelijkheid van het indienen van een klacht.

Indien men niet akkoord gaat met een genomen beslissing zal het SVK de nodige uitleg geven en de beslissing motiveren. Het SVK – personeel neemt daarbij de nodige tijd om op een begrijpelijke manier de vaak complexe regelgeving toe te lichten en tracht duidelijk te maken op welke basis een beslissing werd genomen. Op vraag van de betrokkene kan men deze informatie delen met andere welzijnswerkers die de persoon mee ondersteunen.

De kandidaat-huurder wordt via volgende kanalen op de hoogte gebracht van de procedure klachtenbehandeling :

- Mondelinge toelichting door de inschrijver tijdens het inschrijvingsmoment
- De kandidaat-huurder die dat wenst ontvangt een exemplaar van het intern huurreglement voor kandidaat-huurders waarin de procedure staat neergeschreven met de nodige contactgegevens
- De kandidaat-huurder ontvangt na inschrijving een inschrijvingsbewijs met vermelding van de klachtenprocedure

De huurders worden via volgende kanalen op de hoogte gebracht van de procedure klachtenbehandeling :

- Mondelinge toelichting bij ondertekening van het huurcontract
- Bij de ondertekening van het contract ontvangt de huurder een “verplichte bijlage” bij het huurcontract waarin de klachtenprocedure staat neergeschreven
- De kandidaat-huurder ontvangt een exemplaar van het intern huurreglement voor huurders waarin de procedure staat neergeschreven met de nodige contactgegevens

Voor 2019 heeft het SVK geen klachten ontvangen.

Wanneer een betrokkene een probleem vaststelt, niet akkoord is met een genomen beslissing trachten wij na te gaan op welke manier we hen verder kunnen helpen en hoe we de zaak verder kunnen bespreken.

Zowel de medewerkers van het SVK als de coördinator staan ter beschikking om in gesprek te gaan.

Gezien de preciaire psycho-sociale omstandigheden waarin de meeste van onze kandidaat-huurders en huurders zich bevinden lopen de gemoederen vaak op. Het is aan de SVK-medewerkers om met de nodige empathie doch op een correcte wijze de cliënt te informeren. De ontevredenheid van betrokkenen is veeleer een gevolg van de vaak uitzichtloze situatie waarin zij zich bevinden.

Zij voelen zich niet begrepen en hebben geen boodschap aan regelgeving. De klachten die zij informeel kenbaar maken zijn een uiting van frustratie en onbegrip.

Het is aan het SVK om daar professioneel mee om te gaan en waar het kan betrokkenen doorsturen naar ander diensten die hun verder kunnen ondersteunen.



Het klachtenregister 2019

SVK Woonleutel

1. Cijfers uit het klachtenregister

In 2019 heeft het SVK 10 schriftelijke klachten ontvangen. Deze klachten bereikten het SVK per mail of via de post. Zes eigenaars van woningen die via het SVK verhuren formuleerden een klacht. Steeds ging dit over ernstige samenlevingsproblemen veroorzaakt door de huurder. We denken dan vooral aan lawaaioverlast en het verstoren van de nachtelijke rust. Eén huurder klaagde over een technisch probleem. Drie keer kwamen klachten binnen van burens van SVK – huurders. Deze categorie is in principe geen klant van het SVK, maar is wel een belangrijke partij inzake burenruzies. Deze drie klachten gingen dan ook over lawaaioverlast veroorzaakt door onze huurder.

Alle klachten werden ontvankelijk verklaard.

Meestal kon het SVK de klacht tijdig aanpakken. Bij sommige problemen was het nodige de Raad van Bestuur om advies te vragen (3) en bij sommige moest zelfs het vredegerecht ingeschakeld worden om een oplossing te vinden (3). In dat laatste geval komt men wel tot een oplossing voor de benadeelden maar is het een lange procedure vooraleer dit wordt bereikt.

Het is ook opvallend dat sommige klachten van verschillende partijen eigenlijk over één en hetzelfde probleem gaan en dat een aantal klachten aangepakt worden en een tijdje later opnieuw opduiken. Dat is vooral het geval bij samenlevingsproblemen.

2. Een toelichting bij het klachtenregister

Er wordt een kopie van de brief of mail bijgehouden. Verder staan in het klachtenregister de volgende gegevens:

- Ontvangstdatum klacht
- Komt de klacht van een eigenaar of huurder?
- Is de klacht ontvankelijk?
- Waarover gaat de klacht?
- Over welke bemiddeling spreken we?
- Wanneer is de klacht afgehandeld?
- Korte analyse van de klacht en de stappen van het SVK

3. Beschouwingen bij deze bemiddeling en de interne behandeling van klachten

Alle klachten worden aangepakt. Als het gaat over een technisch probleem dan leidt onze aanpak altijd tot een definitieve oplossing. Er moet wel telkens onderhandeld worden met de eigenaars van de woningen, waardoor er wel wat tijd verloren kan gaan. Dit zou anders zijn indien het SVK zelf eigenaar was van de verhuurde panden.

Bij klachten van burens of eigenaars over lawaaioverlast van onze huurder wordt altijd contact opgenomen met de respectievelijke huurder (brief en/of huisbezoek), wordt eventueel een andere begeleidende dienst ingeschakeld en wordt tenslotte het dossier besproken op de Raad van Bestuur. Dit is een hele moeilijke categorie van problemen, met vaak klachten van verschillende actoren (burens)

SVK Woonleutel, Meenseweg 71, 8900 Ieper

van onze huurder, de eigenaar van het pand) en vaak klachten die ondanks onze aanpak na verloop van tijd opnieuw opduiken. Het is met andere woorden moeilijk om een definitieve oplossing te bieden. Tenzij de Raad van Bestuur kiest voor een drastische oplossing (bvb. uithuiszetting), maar deze manier van werken zorgt er wel voor dat de klachten nog even aanhouden. Gerechtelijke procedures duren immers een aantal maanden. In deze periode kan het SVK niet anders dan het vonnis afwachten.

4. Conclusies

De meeste klachten die het SVK bereiken komen van eigenaars en burens van onze huurders. Het gaat daarbij vooral over lawaaioverlast. De complexiteit van deze problematiek zorgt ervoor dat deze problemen niet altijd binnen een bepaalde tijdslimiet kunnen opgelost worden. Bovendien merken we op dat verschillende partijen vaak klagen over een zelfde huurder en dat deze klachten zich een aantal maanden later opnieuw (kunnen) herhalen.

KLACHTENREGISTER SVK WOONWEB vzw

| <i>ontvangstdatum</i> | <i>bemiddeling</i> | <i>datum afhandeling</i> | <i>korte analyse</i> |
|-----------------------|---|---|--|
| 21/10/2019 | afsprak advocaat 13/2/2020 | | wij hebben huurster gemuteerd wegens slechte kwaliteit woning. wij hadden CA attast tot 2024 maar beslisten zelf een nieuwe controle aan te vragen, die was negatief en eigenaar wil niet meewerken. Wij hebben woning na mutatie opgezegd. huurster eist nu schadevergoeding |
| 11/09/2018 | ja met huurder zelf 2x in vrederecht | uitspraak VG 10/12/2019 zelf oplossen. | huurder eist schadevergoeding omdat firma door woning moest om terrassen te renoveren |
| 9/09/2020 | gepland eerst met eigenaar | | klachten over schimmelvorming. Na dalisolatie condens wegens oude raamkaders |



Verslag klachten 2019



Inhoud

Jaarlijks moeten wij onze klachten rapporteren aan de ombudsdienst, tegen 10 januari.

De ombudsdienst vraagt van ons:

- cijfers uit het klachtenregister
- Een toelichting bij dat klachtenregister
- Beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling
- Een beschouwing over de bemiddelings-/verzoen
- Eventuele conclusies uit het klachtenoverzicht
- Elk jaar vóór 10 februari schriftelijk verslag aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Cijfers uit het klachtenregister:

Er is maar 1 klacht geregistreerd. Deze klacht werd ontvangen op 15 oktober en werd ongegrond verklaard op 18 november, de persoon die de klacht indiende werd via brief ter kennis gesteld hiervan op 19 november. Ondanks het feit dat de klacht ongegrond was werd wel alles in het werk gesteld om te bemiddelen met de klachtindiener. Deze bemiddeling is succesvol verlopen.

Toelichting en beschouwing:

SVK Zuidkant concludeert dat de klachtenprocedure nog onvoldoende gekend is. SVK Zuidkant had nochtans in 2019 wel een nieuwe website gelanceerd waarbij een volledige pagina gespendeerd werd aan klachtenmanagement (uitleg van de procedure, contact ombudsdienst en mogelijkheid om klacht in te dienen bij de Toezichthouder).

In 2020 staat een nieuwe toets van de huidige procedure aan de laatste wetgeving op het programma. Daarnaast wil SVK Zuidkant een informatiesessies organiseren naar de huurders en kandidaat-huurders toe. Gezien de start van de vernieuwde wetgeving sociale huur op 1/1/2020 en de verhoogde informatie i.v.m. klachtenmogelijkheden voorzien we een stijging van het aantal klachten in 2020.

SVK Zuidkant wil sowieso inzetten op verzoening en bemiddeling inzake klachtzaken.

Sociaal Verhuurkantoren Platform West-Limburg (SVPWL - SVK)

| Ontvangst | Kanaal klacht | Wie | Bemiddeling? | Reden | Gevolg | Datum afhandeling |
|------------|----------------|-------------------|--------------|--|---|-------------------|
| 18/11/2019 | Toezichthouder | Kandidaat-Huurder | Neen | Schrapping uit inschrijvingsregister | Schrapping ongedaan | 9/12/2019 |
| 9/07/2019 | E-mail | Huurder | Neen | Informatie SHM verschillend werkingsgebied | Uitleg werking SHM via e-mail | 27/07/2019 |
| 17/05/2019 | E-mail | Buur huurder | Neen | Lawaaihinder | Procedure vredegerecht, antwoord via e-mail | 19/05/2019 |
| 5/08/2019 | E-mail | Buur huurder | Ja | Lawaaihinder / klacht niet ingrijpen van SVK | Procedure vredegerecht, antwoord via e-mail + persoonlijk | 22/01/2020 |