



# VLAAMS BEMIDDELINGSBOEK 2020

9 maart 2021

Vlaamse  
Ombudsdienst

Vlaams Bemiddelingsboek 2020 : 24.289 resultaten

Vlaams alternatieve geschillenbeslechting 2020

Beleidsdomein	Klachten in 2020	Verzoeningen in 2020
Mobiliteit (o.a. De Lijn, wegen, homologatie,...)	41.239	5.132
Cultuur, Jeugd, Sport en Media (o.a. VRT)	16.528	1.082
Energie, Water, Omgeving en Wonen	28.524	5.241
Werk en Economie	3.139	807
Welzijn	3.652	1.118
Belastingen	1.344	791
Bestuurszaken, waaronder Gender en Mensenrechten	597	79
Onderwijs	555	159
Totaal	95.578	14.409

Maar het Vlaams Bemiddelingsboek beperkt zich al lang niet meer louter tot een rapportering over de dienstverlening van de Vlaamse ministeries. Naast 95.578 klachten bij de Vlaamse overheid, volgt hierna rapportering over vele andere signalen van burgers of klanten, met vooral ook cijfers over (de 3.755) contacten bij Sodexo in het kader van de dienstencheques en rapportering vanuit de ombudsdiensten van de ziekenhuizen en de centra geestelijke gezondheidszorg, die 9.880 resultaten melden.



Bart Weekers,  
Vlaams Ombudsman  
Brussel, 9 maart 2021

# **Mobiliteit**

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

# Klanten rapport

2020



Vlaamse  
overheid

Bemiddelingsboek 2020 p.4

BELEIDSDOMEIN  
MOBILITEIT &  
OPENBARE  
WERKEN



# Klantenrapport

Verzameling van de klantenrapporten van de zeven entiteiten die samen het mobiliteitsverhaal voor personen en goederen in Vlaanderen vormgeven

2020

Gelieve naar dit document te refereren als:  
Muylaert, F. et al., red. 2021 *Klantenrapport beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken 2020*.  
Departement MOW, Vlaamse overheid: Brussel

# Voorwoord

Dit klantenrapport van het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken (MOW) behandelt de klantenrapporten van de zeven entiteiten die samen het mobiliteitsverhaal voor personen en goederen in Vlaanderen vormgeven:

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

Elke MOW-entiteit heeft een specifieke dienstverlening, steeds in functie van het vervoer van personen en/of goederen. De ene dienstverlening staat al wat dichterbij de burger dan de andere, maar dat weerhoudt de MOW-entiteiten er niet van om af te stemmen, samen te werken en synergiën te creëren. Zo wil het beleidsdomein MOW inspelen op de behoeften en verwachtingen van onze klanten en de burger. Denk daarbij aan het beschermen van Vlaanderen tegen overstromingen en uitdroging, het vlot vervoer over de weg en water maar evengoed het veranderen van het mobiliteitsgedrag via voorzieningen voor deelmobiliteit, de ontwikkeling van mobipunten, innovatieve technologie om gebruikers de nodige info aan te bieden over de beschikbaarheid van publieke vervoersmiddelen, enzovoort.

Het beleidsdomein werkt hiervoor sinds 2018 met een voor de Vlaamse overheid uniek samenwerkingsverband. Via een programmastructuur, aangestuurd vanuit het managementcomité van het beleidsdomein, werken experts van de verschillende agentschappen en het departement aan gezamenlijke projecten en delen ze de nodige ervaringen via kenniscellen. Daarvoor worden mensen en middelen gepoold. Bovendien worden investeringsprojecten binnen dat gezamenlijke programma gecoördineerd via het Geïntegreerd Investeringsprogramma en niet per afzonderlijke entiteit. Met verenigde krachten worden zo – in lijn met de beleidsambities van de minister - mobiliteits- en infrastructuurvraagstukken aangepakt.

Enkele concrete voorbeelden die het voorbije jaar dit unieke samenwerkingsverband illustreerden zijn:

- Het vormgeven van de mobiliteitsvisie 2040 aan de hand van een zeer breed participatietraject met lokale besturen, sectorfederaties, diverse middenveldspelers en zelfs een brede campagne naar de individuele burger.
- Het gezamenlijk voorzien van de continuïteit van het goederen- en personenvervoer gedurende de coronacrisis met oog op een vlot verkeer van personen (bv. in de zorg of het leerlingenvervoer), regelgevende initiatieven om de tijdelijke sluitingen van keuringscentra, rijopleidingen en rijexamens op te vangen, maar evenzeer de bevoorrading van essentiële en andere winkels.
- Het omzetten van de relance-ambities in een gezamenlijke investeringsagenda die bijdraagt tot de verkeersveiligheid van schoolgaande kinderen.
- Het verder ontwikkelen van synergiën om de middelen van de Vlaamse burger nog beter in te zetten, bijvoorbeeld via groencompensatie, een geïntegreerde minder-hinderaanpak, enzovoort.

Dit MOW-klientenrapport is ook een resultaat van de verregaande samenwerking binnen het beleidsdomein. De oorspronkelijk beknopte bundeling van informatie over klantenrelaties evolueerde de voorbije jaren sterk onder die drijfveer om samen mobiliteit en openbare werken in al zijn facetten vorm te geven. Zonder afbreuk te doen aan de eigenheid van elke entiteit tonen we trots het geheel aan dienstverlening die we samen als Mobiliteit en Openbare Werken neerzetten.

Veel leesplezier!

# Inhoud

<b>Departement Mobiliteit en Openbare Werken .....</b>	<b>10</b>
1. INLEIDING .....	10
2. KLANTENBELEID.....	11
2.1. STRUCTUUR VAN HET DEPARTEMENT MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN.....	11
2.2. DE BOUWSTENEN VAN ONS KLANTENMANAGEMENT.....	13
2.3. HET KLANTENMANAGEMENT IN CIJFERS.....	29
3. HET BEELD VAN 2020 .....	34
3.1. MEER KLACHTEN, MEER OPLOSSINGEN.....	34
3.2. CORONA.....	37
3.3. TECHNISCHE KEURING .....	45
3.4. HOMOLOGATIE.....	47
3.5. TERUGKOMMOMENT .....	50
3.6. RIJOPLEIDING .....	55
3.7. NIEUW VLAAMS TAXIDECREET .....	56
4. BESLUIT.....	58
<b>Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust.....</b>	<b>61</b>
1. INLEIDING .....	61
2. KLANTENBELEID.....	63
2.1. OPERATIONALE SUBENTITEITEN.....	63
2.2. BELEID.....	65
2.3. KLANTENBELEID IN CIJFERS.....	67
3. HET BEELD VAN 2020 .....	68
4. BESLUIT.....	71
<b>Agentschap Wegen en Verkeer.....</b>	<b>73</b>
1. INLEIDING .....	73
2. KLANTENBELEID.....	74
2.1. KLANTENDIENST INTERN GEKEND BINNEN DE ORGANISATIE.....	74
2.2. VLOT BEREIKBAAR VOOR WEGGEBRUIKERS EN OMWONENDEN .....	75
2.3. HOE GAAN WE AAN DE SLAG MET DE KLANTENREACTIES DIE WE HEBBEN ONTVANGEN .....	77
2.4. HEERLIJK HELDERE STAPPEN VOORUIT.....	79



2.5.	OP EEN GROEIPAD NAAR BEMIDDELINGSGERICHTE WERKING .....	80
2.6.	WERKING KLANTENDIENST IN CIJFERS .....	81
2.7.	KLANTENREACTIES IN CIJFERS .....	88
<b>3.</b>	<b>HET BEELD VAN 2020 .....</b>	<b>91</b>
3.1.	ONDERHOUDSVRAGEN BLIJVEN IN TOP 10 VAN BELANGRIJKSTE BEZORGDHEDEN .....	92
3.2.	TECHNISCHE DEFECTEN AAN LICHTEN EN VERKEERSLICHTEN .....	98
3.3.	BEZORGDHEDEN OVER DE WEG(INFRASTRUCTUUR): VEILIGHEID VAN WEGINRICHTING EN VERKEERSLICHTEN .....	103
3.4.	OVERLAST DOOR GELUID EN TRILLINGEN .....	106
<b>4.</b>	<b>BESLUIT .....</b>	<b>108</b>
4.1.	REALISATIES 2020 .....	108
4.2.	UITDAGINGEN 2021 .....	109
	<b><i>De Vlaamse Waterweg nv .....</i></b>	<b><i>112</i></b>
<b>1.</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>112</b>
<b>2.</b>	<b>KLANTENBELEID .....</b>	<b>113</b>
<b>3.</b>	<b>HET BEELD VAN 2020 .....</b>	<b>114</b>
3.1.	DE WATERWEGENVERGUNNING .....	114
3.2.	BEDIENING VAN KUNSTWERKEN EN LANGE WACHTTIJDEN .....	116
3.3.	STAAT VAN HET PATRIMONIUM .....	116
3.4.	HINDER DOOR UITVOERING VAN WERKZAAMHEDEN EN GELUIDSOVERLAST .....	118
3.5.	UITBATING VEERDIENSTEN .....	118
3.6.	GEDRAG MEDEWERKERS .....	119
3.7.	MAGNEETVISSEN .....	119
3.8.	WATERCAPTATIE .....	119
<b>4.</b>	<b>BESLUIT .....</b>	<b>120</b>
	<b><i>De Lijn .....</i></b>	<b><i>123</i></b>
<b>1.</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>123</b>
<b>2.</b>	<b>KLANTENBELEID .....</b>	<b>125</b>
2.1.	KLANTENZORG .....	125
2.2.	DE KLANTENDIENST .....	128
2.3.	LESSEN TREKKEN .....	134
<b>3.</b>	<b>HET BEELD VAN 2020 .....</b>	<b>136</b>
3.1.	DE KERN .....	136
3.2.	2020 IN DE KIJKER .....	142
3.3.	MAATSCHAPPELIJK RELEVANT .....	145
<b>4.</b>	<b>BESLUIT .....</b>	<b>149</b>
	<b><i>De Werkvennootschap .....</i></b>	<b><i>151</i></b>
<b>1.</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>151</b>

2.	KLANTENBELEID.....	152
2.1.	ORGANISATIE .....	152
2.2.	CONTACT MET DE BURGER .....	152
2.3.	PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING.....	153
2.4.	AANTAL KLACHTEN .....	153
3.	HET BEELD VAN 2020 .....	154
3.1.	PROJECTEN IN STUDIE.....	154
3.2.	PROJECTEN IN UITVOERING .....	155
4.	BESLUIT .....	156
	<b>Lantis .....</b>	<b>158</b>
1.	INLEIDING .....	158
2.	KLANTENBELEID.....	159
2.1.	OMGEVINGSMANAGEMENT .....	160
2.2.	INTERNE PROCEDURE .....	162
3.	KLACHTENBEELD.....	162
4.	BESLUIT .....	163
	<b>Bijlagen.....</b>	<b>165</b>
1.	DEPARTEMENT MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN .....	165
2.	AGENTSCHAP WEGEN EN VERKEER .....	169
3.	DE LIJN .....	186
3.1.	RAPPORT ADMINISTRATIEVE BOETES.....	195







KLANTENRAPPORT 2020

# Departement Mobiliteit en Openbare Werken

# Departement Mobiliteit en Openbare Werken

## 1. INLEIDING

Corona

Welk ander woord kan het eerste zijn in een rapport over 2020? Het virus liet een onuitwisbaar spoor na en het zette alles op scherp. Het maakte vaak heel duidelijk hoe kwetsbaar we soms zijn als mens en als organisatie, maar het toonde ook dikwijls hoe sterk we kunnen zijn.

Mensen zochten en vonden nieuwe vormen van samenwerken en van communiceren. De ene keer ging dat al beter dan de andere keer, maar het blijft indrukwekkend hoe flexibel en creatief we kunnen zijn in moeilijke tijden. Dat is iets wat we zeker moeten onthouden van 2020: als we samenwerken kunnen we heel veel bereiken.

Nog iets dat we moeten onthouden: er zijn ook grenzen aan wat we kunnen. We moeten prioriteiten stellen, want we kunnen niet alles tegelijkertijd oplossen...

De onvoorzienbare problemen en de snelle veranderingen door corona toonden bij het Departement Mobiliteit en Openbare Werken dat we een groot potentieel hebben en dat potentieel ligt voornamelijk in de mensen die iedere dag het beste van zichzelf geven. De vermoeidheid begint echter te wegen.

Hoewel de pandemie toonde dat veel van onze structuren stevig zijn en dat daar gerust op gebouwd kan worden, toonde ze ook dat we op sommige plaatsen nog te weinig structuur hebben. Daardoor gaat er soms nog te veel energie verloren.

Robuuste, duurzame structuren zijn belangrijk om dingen zo efficiënt mogelijk te doen. Daar moeten we dus aan blijven werken. Daarbij mogen we natuurlijk ook niet vergeten waarom we de dingen eigenlijk doen en mogen we nooit 'de mens' uit het oog verliezen. Die mens dat is de burger, maar ook de eigen medewerker.

Met dit klantenrapport willen we tonen hoe we die structuren bouwden in 2020 en hoe we dat willen doen in de komende jaren.

Corona sloopte heel veel aandacht en energie op dit jaar, maar dat weerhield ons niet om nieuwe initiatieven te nemen en oude initiatieven verder te zetten en te verbeteren. Er werd druk verder gewerkt

aan basisbereikbaarheid, er kwam een nieuw Vlaams taxidecreet, er komt een reorganisatie van ons departement en nog vele andere dingen.

In dit rapport zullen we vooral focussen op onze 'directe' dienstverlening aan burgers en bedrijven. Wat deden we om die te verbeteren? En waar liep het soms wel eens fout?

Het is onmogelijk om een volledig beeld te geven van wat er allemaal gebeurde in dit woelige jaar, maar we proberen toch een ruim zicht te bieden op de inspanningen die we leverden en de problemen waar we soms op stootten.

We hopen dat dit rapport leerrijk kan zijn voor u en dat het inzichten brengt die u dan misschien met ons en anderen kan delen. We horen het alleszins graag van u.

## 2. KLANTENBELEID

### 2.1. STRUCTUUR VAN HET DEPARTEMENT MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (DMOW) heeft negen afdelingen. Wie meer wil weten over de specifieke taken van die afdelingen verwijzen we graag door naar <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-één relatie tussen een afdeling en het soort klant, maar we onderscheiden de volgende belangrijke clusters in de werking van afdelingen en het soort klant dat daarbij hoort:

#### 2.1.1. Xperta

**Xperta** bundelt de afdelingen die expertise hebben 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)
  - Afdeling Geotechniek
- Het Waterbouwkundig Laboratorium

Dat gaat van juridische ondersteuning bij overheidsopdrachten, de realisatie van civiele bouwwerken (bruggen, sluizen en kaaimuren) over topografie en fotogrammetrie tot (water)bouwkundig onderzoek.



De voornaamste klanten van Xperta zijn andere entiteiten van de overheid: Agentschap Wegen en Verkeer, afdeling Maritieme Toegang, Lantis, Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust, De Vlaamse Waterweg en de Vlaamse Milieumaatschappij. Met burgers is er nauwelijks contact.

Klanten kunnen met een klacht terecht bij iedere medewerker van Xperta, die de klacht dan overmaakt aan de kwaliteitsverantwoordelijke. Die registreert de klacht en voert in samenwerking met de procesbeheerder een oorzakelijke analyse uit. Zij bepalen dan welke acties er nodig zijn en de effectiviteit van maatregelen wordt achteraf ook beoordeeld.

Aan het einde van ieder project is er eveneens een klanttevredenheidsbevraging.

In 2020 ontving Xperta vijf klachten. Dat is in lijn met vorige jaren. Klachten gingen onder andere over de opmaak van een projectplan die te lang duurde, een eindrapport dat op zich liet wachten en een foutieve proefopstelling.

#### 2.1.2. Afdeling Maritieme Toegang

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 zorgt 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 is ze verantwoordelijk voor het beheer van de luchthaveninfrastructuur van Antwerpen en Oostende-Brugge.

Haar voornaamste klanten zijn ((lucht)haven)bedrijven. De grote projecten die zij uitvoert, hebben soms een ingrijpende invloed op de burgers die in de buurt wonen. De contacten met deze burgers verlopen meestal via de coördinator van het project en/of via de bemiddelaar.

#### 2.1.3. Beleid maken

Verschillende afdelingen werken mee aan het **maken van beleid** op gebied van mobiliteit, infrastructuur en verkeersveiligheid. Zij doen onderzoek, werken langetermijnvisies uit, bereiden nieuw beleid voor en volgen de uitvoering op.

- Afdeling Beleid
- Vlaams Huis voor Verkeersveiligheid
- Stafdienst

Hun klanten/partners zijn de bevoegde minister, andere entiteiten van de overheid en belangengroepen. Hoewel hun werking natuurlijk een sterke invloed heeft op de burger, hebben zij nauwelijks directe contacten met individuele burgers.

De afdeling Beleid ontving in 2020 een honderdtal vragen van burgers. Dat waren vooral vragen naar informatie of verduidelijking binnen beleidsdossiers, bijvoorbeeld over de nieuwe taxiregelgeving, over het mobiliteitseffectenrapport (MOBER) of over de kilometerheffing.

Naast deze informatievragen ontvangen ze ook suggesties voor beleid.

De vragen en suggesties worden steeds doorgestuurd naar de betrokken beleidsmedewerkers die hierop antwoorden.

#### 2.1.4. Beleidsuitvoerende taken

Tot slot zijn er de afdelingen die **beleidsuitvoerende taken** op zich nemen. 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.

- Vlaams Huis voor Verkeersveiligheid
- Afdeling Beleid
- Stafdienst

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.

## 2.2. DE BOUWSTENEN VAN ONS KLANTENMANAGEMENT

Binnen ons klantenmanagement onderscheiden we vier belangrijke bouwstenen:

- Een efficiënte dienstverlening;
- Heldere communicatie;
- Dialoog met de klant;
- Voortdurende evaluatie.

Die vier bouwstenen staan natuurlijk niet los van elkaar, maar ze vragen toch elk een eigen aanpak en specifieke vaardigheden. De 'gespecialiseerde' medewerkers binnen die verschillende bouwstenen overleggen regelmatig met elkaar waardoor er synergiën kunnen ontstaan en er snel geschakeld kan worden indien nodig.

Deze opdeling laat ons toe om het overzicht te behouden, prioriteiten te bepalen en gerichte, haalbare veranderingen te doen. Een kleine verbetering bij een van deze bouwstenen heeft altijd invloed op de andere bouwstenen en kan grote effecten hebben.



### 2.2.1. Efficiënte dienstverlening

Als we het over efficiënte dienstverlening hebben, doelen we vooral op het behandelen van dossiers. Dossiers zijn altijd uniek en persoonsgebonden. Er komt vaak veel administratie en wetgeving bij kijken. Een persoon of bedrijf heeft bijvoorbeeld een vergunning of erkenning nodig, of wil een subsidie aanvragen.

Tot nog toe zat dit dossierbeheer verspreid over de verschillende afdelingen van het departement. Vaak zijn de processen organisch gegroeid naar gelang er nieuwe taken bijkwamen en naar gelang de beschikbare middelen.

DMOW krijgt er steeds meer nieuwe taken bij, terwijl er net minder personeel beschikbaar is. Om performant te blijven, drong een reorganisatie zich dus op. Daarom wordt in 2021 **een nieuwe afdeling** opgericht die zich zal focussen op deze beleidsuitvoerende taken.

Om klanten een betere en snellere dienstverlening te bieden, zetten we ook in op meer digitalisering. Een specifieke uitwerking daarvan is **'Mijn Burgerprofiel'**, een digitaal loket waar burgers snel en vlot informatie kunnen vinden over hun dossier.

Tot slot besteden we hier ook extra aandacht aan de cel **Homologatie**. Zij behandelen dossiers die vaak heel complex zijn en daardoor veel expertise vragen. De communicatie in dit soort dossiers is daarom ook moeilijk en er moet steeds een evenwicht gezocht worden tussen heldere communicatie en correcte, volledige communicatie met onvermijdelijk jargon.

#### 2.2.1.1. Een nieuwe afdeling

Het departement heeft er de laatste jaren veel nieuwe taken en processen bijgekregen die wij 'beleidsuitvoerende processen' noemen. Het gaat hier bijvoorbeeld over het uitreiken van een certificaat, een toegang tot het beroep, het erkennen van een opleiding, ...

Deze processen worden momenteel uitgevoerd binnen drie verschillende afdelingen.

Met het oog op het efficiënter en meer op elkaar afgestemd organiseren van deze processen, werd in 2020 beslist om deze processen samen te brengen in een nieuwe afdeling.

Door deze processen te bundelen zullen we onder andere de processen generieker kunnen organiseren, de klantenrelaties stroomlijnen, gericht personeelsmanagement kunnen voeren, ... Bovendien laat dit de afdelingen die deze processen er op dit moment bijnemen toe om te focussen op hun kerntaken.

Een studie over de optimalisatie van de organisatie van deze processen werd reeds afgerond in de eerste helft van 2020. Eenmaal de nieuwe afdeling opgericht is, kan de implementatie hiervan volop van start gaan.

Voor het oprichten van de nieuwe afdeling werd een projectplan opgemaakt. Een werkgroep en een stuurgroep zijn aan de slag om de opdracht van de nieuwe afdeling duidelijk te definiëren, een missie,

visie en doelstellingen voorop te stellen, een organisatiestructuur en werking op te zetten, de samenwerkingsverbanden vorm te geven, personeel toe te wijzen, ...

In september 2020 werd gestart met dit project en de opstart van de nieuwe afdeling staat gepland in april 2021.

Wat zal er wijzigen voor de klant?

Deze nieuwe afdeling zal de beleidsuitvoerende taken en processen gaan optimaliseren. Een belangrijk element van deze optimalisatie is om klantencontacten beter, sneller en efficiënter te behandelen. Hoe komen (aan)vragen bij ons binnen, wie kan best reageren en hoe, welke flow doorloopt een dossier, hoe kunnen we best proactief informeren, hoe zorgen we voor een transparante dossieropvolging voor een burger of bedrijf?

Bedoeling is om dit doorheen alle beleidsuitvoerende processen op een gelijkaardige manier te gaan organiseren.

#### 2.2.1.2. Mijn Burgerprofiel

DMOW heeft bewust gekozen voor 'Mijn Burgerprofiel' om efficiënt, klantgericht en digitaal in interactie te gaan met de burger. Wij hanteren daarbij de principes van Vlaanderen Radicaal Digitaal en ook het kernprincipe in de digitalisering: "Jij begrijpt de overheid beter, én de overheid begrijpt jou beter".

Hiermee geven we actief invulling aan de warme oproep van de Vlaamse ombudsman en van de Vlaamse minister-president om Mijn Burgerprofiel tot dé loketoplossing te maken voor alle Vlaamse en lokale overheden. Waar je alles met betrekking tot de overheid - Vlaams, federaal of lokaal - kunt regelen, opvolgen en aanvragen.

Sinds eind oktober 2020 ontsluiten we op Mijn Burgerprofiel informatie voor beginnende chauffeurs en beroepschauffeurs onder het thema Mobiliteit. Deze informatie is 24/7 raadpleegbaar.

- Elke **beroepschauffeur** (vrachtwagen, bus) kan er het overzicht van al zijn nascholingen snel en gemakkelijk online raadplegen. Ook kan hij met de simulator nagaan of alle nodige nascholingen zijn gevolgd en/of voldoende praktijkuur zijn verzameld.
- Elke **beginnende autobestuurder** vindt er snel en gemakkelijk de termijn waarbinnen hij of zij het verplichte terugkomentmoment moet volgen. Of kan er nagaan wat de status is van zijn vraag om uitstel.

In 2020 ontvingen we 642 dossiergebonden vragen rond nascholing vakbekwaamheid van chauffeurs, transportbedrijven of opleidingscentra. Voor transportbedrijven en chauffeurs was het arbeidsintensief om goed op te volgen welke nascholingen chauffeurs reeds hadden gevolgd of nog moesten volgen. Als gevolg daarvan kon het gebeuren dat een opleidingscentrum geen opleidingsplan kon aanbieden, of niet meteen opleidingen kon inboeken voor de chauffeur. Het niet tijdig volgen van nascholingen zorgt ervoor

dat het rijbewijs niet meer geldig is en chauffeurs hun beroep niet meer mogen uitoefenen. Met Mijn Burgerprofiel ontzorgen we de chauffeur door de data op te halen uit de verschillende systemen en deze data digitaal beschikbaar te stellen.

Via een mini-simulator kan de chauffeur ook controleren of hij de vereiste nascholing heeft gevolgd. Deze dienst is 24 op 24 en 7 op 7 bereikbaar.

Komen chauffeurs met deze vragen toch nog terecht bij 1700 of Contactpunt MOW, dan kunnen ze nu onmiddellijk verder geholpen worden via Mijn Burgerprofiel zonder extra tussenkomst van de medewerkers van de backoffice. Zo realiseren we ook efficiëntiewinsten bij onze eigen medewerkers en zal er in de toekomst enkel nog voor meer gespecialiseerde vragen een beroep gedaan moeten worden op onze experts.

Zowel opleidingscentra als chauffeurs reageerden enthousiast op deze ontwikkeling.

Het terugkommoment is vrij nieuw binnen het traject van de rijopleiding. De burger stelt hierover veel vragen aan 1700, het Contactpunt MOW en de Vlaamse ombudsman. In 2020 ontvingen we zelf 2.508 dossiergebonden vragen hierover (duplicaat herinneringsbrief, geen herinnering ontvangen, aanvraag uitstel, beroep proces verbaal). Mijn Burgerprofiel zal een grote meerwaarde zijn voor de burger bij een groot deel van deze vragen.

We hebben de ambitie om in de toekomst via Mijn Burgerprofiel en via e-loketondernemers.be nog meer in interactie te gaan met de burger en de ondernemer.

### 2.2.1.3. Homologatie

#### 2.2.1.3.1. Werking cel Homologatie

Elk voertuig(type) en voertuigonderdeel dat nieuw is, dat wordt verbouwd of ingevoerd uit het buitenland en dat bestemd is voor gebruik op de openbare weg moet gehomologeerd of goedgekeurd worden. Een homologatie is de certificering dat een voertuig, voertuigtype of voertuigonderdeel voldoet aan alle nationale en Europese technische en reglementaire voorschriften. Deze regelgeving is zeer uitgebreid, dikwijls technisch en complex en continu onderhevig aan wijzigingen en uitbreidingen.

Als Vlaamse typegoedkeuringsinstantie staat de cel Homologatie in voor de individuele en (Europese) typegoedkeuring van personen- en vrachtwagens, aanhangwagens, landbouwvoertuigen, brom- en motorfietsen en hun bijhorende onderdelen. Daarbij baseren zij zich op testrapporten, afgeleverd door erkende technische diensten. In bepaalde gevallen mogen erkende fabrikanten ook zelf testen uitvoeren. Daarnaast staat de cel Homologatie ook in voor de erkenning van fabrikanten en technische diensten en de kwaliteitsopvolging ervan.

Tot slot is de cel Homologatie betrokken in heel wat projecten en staat zij ook in voor het beleid met betrekking tot de homologatie van voertuigen.

De belangrijkste klanten van de dienst Homologatie zijn voertuigfabrikanten, technische diensten (erkend voor homologatietesten), particulieren, sectorfederaties (Traxio, Febiac, Agoria, GOCA Vlaanderen,...), de FOD (Mobiliteit en Vervoer, Economie), de anderen gewesten, de Europese Commissie, buitenlandse goedkeuringsinstanties, DMOW en AWV.

#### 2.2.1.3.2. Klantencontacten

Naast het behandelen van dossiers (ongeveer 19.000 per jaar) staan de medewerkers ook in voor het beantwoorden van telefonische en schriftelijke vragen, al dan niet gerelateerd aan een dossier.

Klanten kunnen de dienst Homologatie bereiken via het generieke mailadres [homologatie.voertuigen@mow.vlaanderen.be](mailto:homologatie.voertuigen@mow.vlaanderen.be), maar er verloopt ook veel communicatie via de persoonlijke mailboxen van de medewerkers (bijvoorbeeld bij heel dringende vragen van fabrikanten, technische diensten en sectorfederaties).

De berichten die via de generieke mailbox binnen komen, worden in een request collector verzameld en berichten met eenzelfde ticketnummer worden automatisch aan elkaar gekoppeld. Als er geen ticketnummer in de onderwerpregel staat, wordt er een nieuw ticket aangemaakt.

In 2020 zijn er 3.417 vragen binnengekomen via de request collector.

Deze vragen worden in eerste instantie opgevolgd door de administratieve medewerkers. Indien mogelijk beantwoorden zij de vragen zelf en indien te technisch van aard, worden deze toegewezen aan een technisch expert/raadgever voor verdere behandeling.

Wanneer de klant nog verdere vragen/opmerkingen heeft bij het antwoord van de cel Homologatie, dan kan hij steeds reageren op deze mail en zijn reactie komt dan automatisch terecht bij de behandelaar van dit ticket.

Afhankelijk van het type aanvraag streeft de cel Homologatie ernaar om een dossier af te handelen binnen de twee weken tot twee maanden (voor de meest complexe dossiers). Op voorwaarde natuurlijk dat het dossier compleet is.

Die doelstelling wordt in hoge mate behaald, maar in vakantieperiodes of ten gevolge van ziekte van een dossierbehandelaar kan de behandelingstermijn oplopen wegens gebrek aan personeel of back-up.

In 2020 werd voor de meest voorkomende dossiertypes de digitale handtekening ingevoerd (Fastlane). Dit heeft een zeer positief effect op de doorlooptijd van dossiers. Dankzij deze ontwikkeling wordt een hoge graad van dossiers binnen de gestelde termijnen behandeld.

Klanten kunnen ook telefonisch contact opnemen met de cel Homologatie via het algemeen nummer (02 553 72 57). De cel is elke weekday bereikbaar in de voormiddag van 9:00 uur – 12:00 uur. Op maandag

zijn ze ook bereikbaar in de namiddag (13:00 uur – 16:00 uur). Het aantal telefonische oproepen is naar schatting 5.000 per jaar.

### 2.2.2. Heldere communicatie

Aan de basis van een goed klantenmanagement ligt goede communicatie, en dat in alle fases van het klantenproces. In dit deel focussen we vooral op de communicatie vooraf. De burger en de bedrijven moeten vlot de informatie kunnen vinden die ze nodig hebben. Een overzichtelijke website is daar een belangrijk element in, maar het is meer dan dat.

#### 2.2.2.1. Een proactieve en geïntegreerde aanpak, ook in crisissituaties

Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken zette reeds grote stappen naar een **proactieve en geïntegreerde aanpak** voor communicatie en informatieverstrekking. Door de gestructureerde opvolging van o.a. nieuwe regelgeving is er minder reactieve communicatie nodig naar aanleiding van problemen of klachten van klanten/burgers, maar worden alle stakeholders tijdig ingelicht over de aan te komen wijzigingen.

2020 werd echter gedomineerd door de coronacrisis, en de wijzigingen op het vlak van autokeuring, rijopleiding, enzovoort volgden elkaar in sneltempo op. Beslissingen van de Veiligheidsraad/het Overlegcomité op vrijdag moesten in het weekend omgezet worden in Vlaamse regelgeving en tegen maandag gecommuniceerd worden naar de burger. Deze situatie maakte een proactieve communicatie uiteraard heel uitdagend.

Toch is het departement erin geslaagd om burgers op korte tijd op de hoogte te stellen van iedere gewijzigde situatie. Dit via een **geïntegreerde aanpak** waarbij de geschikte kanalen per doelgroep werden geselecteerd, om iedereen zo goed mogelijk te bereiken:

- Website vlaanderen.be
- Sociale media
- Pers
- Gerichtte mailings
- Nieuwsbrieven zoals Mobiliteitsbrief
- Brieven
- ...



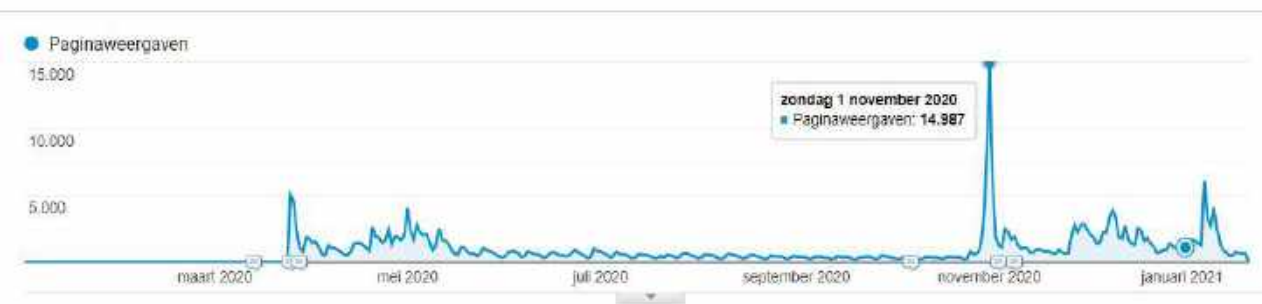
### 2.2.2.2. Heldere informatie via het Webplatform Vlaanderen

De online communicatie van DMOW verliep in 2020 voornamelijk vanuit de website vlaanderen.be. Op vlaanderen.be werden alle coronamaatregelen gebundeld onder [vlaanderen.be/corona](https://vlaanderen.be/corona). Het departement is ingestapt in het Webplatform, en zorgt er dus voor dat de info onder het [thema Mobiliteit](#) te allen tijde actueel en correct is. Op deze manier hebben burgers/bedrijven/lokale besturen één plek waar ze op een eenvoudige, herkenbare en heldere manier alle info over coronamaatregelen kunnen terugvinden. Er werden voldoende links voorzien zodat ook vanop de webpagina's over rijopleiding, autokeuring, enzovoort de coronamaatregelen meteen vindbaar zijn. De URL's van de uitgewerkte pagina's werden ook steeds naar het Nationaal Crisiscentrum gestuurd, om op te nemen in de federale Q&A.

De informatie die DMOW op het Webplatform plaatst, wordt ook geïntegreerd in de scripts van het contactcenter 1700. Burgers die naar 1700 bellen zullen in veel gevallen in eerste lijn meteen geholpen kunnen worden door de medewerkers van het contactcenter.

Er is ook regelmatig overleg tussen het team Communicatie en het Contactpunt MOW waardoor nieuwe informatie snel doorstroomt naar het Contactpunt MOW en omgekeerd. Die afstemming zorgt ervoor dat veel voorkomende vragen reeds beantwoord worden op het Webplatform.

De onderstaande figuur toont de paginaweergaven dit jaar van de pagina's over coronamaatregelen [autokeuring](#) en [rijopleiding](#). Deze pagina's hadden bijna 280.000 unieke weergaven. Als we de paginaweergaven vergelijken met het aantal coronagerelateerde vragen bij 1700, namelijk 8658, dan kunnen we besluiten dat veel burgers de online informatie voldoende duidelijk vonden.



Primaire dimensie: Pagina Paginatitel Inhoudsgroepen: geen Overige =

Pagina's weergaven: Secundaire dimensie: Sorteertype: Standaard Geavanceerd filter AAN bewerken

Pagina	Paginaweergaven	Unieke paginaweergaves	Gem. tijd op pagina	Instappunten	Bouncepercentage	Uitstappercentage
	324.173 % van totaal: 0,71% (45.556.763)	278.138 % van totaal: 0,71% (39.428.051)	00:03:03 Gem. voor dataweergave: 00:01:48 (59,63%)	194.871 % van totaal: 0,79% (24.668.206)	80,32% Gem. voor dataweergave: 70,79% (13,46%)	69,70% Gem. voor dataweergave: 54,15% (28,71%)



### 2.2.2.3. Enkele belangrijke communicaties

#### 2.2.2.3.1. Sluiting van de rij scholen

Tijdens de tweede lockdown werden alle rij scholen weer gesloten. Heel wat doelgroepen moesten op zeer korte tijd op de hoogte gesteld worden. Om dit te bewerkstelligen werden diverse kanalen ingeschakeld.

- Pagina's op [vlaanderen.be/corona](https://vlaanderen.be/corona)
- Persbericht
- Nieuwsberichten
  - Op [vlaanderen.be](https://vlaanderen.be)
  - Op Mobiel Vlaanderen en MOW Portal
  - Op Mobiel Vlaanderen – lokale overheden
- Mailings
  - Mailing doelgroepen: opleidingscentra, beroepsorganisaties
  - CCVO-nieuwsbrief burgers en lokale besturen
  - Mailing naar CCVO voor integratie info in Q&A
  - Mailing naar 1700 voor briefing contactcenter
  - Mailing naar VVSG
  - Mailing naar politie
- Sociale media

Bekijk de communicatie: <https://www.departement-mow.vlaanderen.be/nl/press-release/coronamaatregelen-voor-rijopleidingen-rijexamens-en-autokeuring>.

Toen vanaf 14 december bepaalde rijopleidingen en -examens weer konden plaatsvinden, werd de informatie op [vlaanderen.be](https://vlaanderen.be) ook aangepast en werd een perscommunicatie voorbereid die bevoegd minister Lydia Peeters vervolgens ook heeft uitgestuurd.

Bekijk de communicatie: <https://www.lydiapeeters.be/nieuws/gedeeltelijke-heropstart-rijopleidingen-en-examens-vanaf-14-december/>

#### 2.2.2.3.2. Verlenging overgangperiode autokeuring lichten

Sinds 1 december 2019 worden gebreken aan lichten en reflectoren strenger beoordeeld bij de technische keuring van voertuigen. Om bestuurders eerst de kans te geven om die te laten herstellen zonder de kosten van herkeuring te moeten betalen, was een overgangperiode tot 1 december 2020 voorzien. Omwille van de corona werd die termijn verlengd tot en met 30 september 2021. Deze verlenging werd tijdig via de pers en vlaanderen.be gecommuniceerd aan de burger.

Bekijk de communicatie: <https://www.departement-mow.vlaanderen.be/nl/press-release/overgangperiode-voor-gebreken-aan-lichten-wordt-verlengd-tot-1-oktober-2021>

#### 2.2.3. Dialoog met de burger

Zelfs met goede en overzichtelijke informatie zullen burgers toch nog altijd vragen hebben. Als die vragen over een concreet dossier gaan, dan kan men als klant terecht bij zijn dossierbehandelaar, maar vaak gaat het over algemene vragen en opmerkingen waarmee men niet bij de dossierbehandelaar zelf terecht kan. Bij contacten met de overheid vertrekken burgers ook vaak vanuit een probleem dat ze hebben en niet per se vanuit een specifieke vraag. Daarom is het belangrijk dat er ruimte is voor een dialoog. De bedoeling is dan om samen met de burger de vraag duidelijk te krijgen en hem uiteindelijk te begeleiden naar een oplossing voor zijn probleem.

Die dialoog kan via verschillende kanalen verlopen. Bij DMOW leiden we telefonische vragen naar **1700** en als de medewerkers van 1700 niet meteen een antwoord weten, worden de vragen geëscaleerd naar het Contactpunt MOW. Daar worden ze dan verder afgehandeld.

Schriftelijke vragen gaan rechtstreeks naar **Contactpunt MOW**.

Op deze manier hebben zowel de burger als de interne medewerkers een duidelijk aanspreekpunt.

Een heel bijzondere vorm van dialoog tussen burger en overheid is de bemiddeling, bijvoorbeeld bij onteigeningen. De **bemiddelaar** verdient hier dan ook extra aandacht.

#### 2.2.3.1. 1700

##### 2.2.3.1.1. Structurele samenwerking met 1700

1700 is de Vlaamse infolijn waar burgers telefonisch, via mail of via chat terecht kunnen met vragen over de dienstverlening van de Vlaamse overheid. Sinds begin 2019 is het Departement MOW, in het verlengde van de instap in Webplatform, een structurele samenwerking aangegaan met 1700. Op die manier worden heel wat vragen rond o.a. het terugkommoment, de rijopleiding, de technische keuring en homologatie daar al in eerste lijn opgevangen.

TABEL 1 | Overzicht geregistreerde en geëscaleerde vragen bij 1700 in 2020

Totaal in 2020	Opgelost door 1700	% opgelost	Doorgestuurd naar DMOW	% doorgestuurd
01. 8658	6897	79,6%	1761	20,3%

In de statistieken van 2020 zien we dat 1700 overall **80% van alle vragen rond onze dienstverlening capteert en kan oplossen**. De overige 20% aan vragen zijn soms te specifiek of te technisch en worden geëscaleerd (doorgestuurd) naar DMOW:

- Rechtstreeks naar de bevoegde interne collega's van het departement, meestal telefonisch
- Of naar het Contactpunt MOW, via mail.

In 2020 was onze samenwerking met 1700 een grote hulp bij de communicatie over en vragen rond de coronamaatregelen voor het terugkommoment, de rijopleiding en de autokeuring: die thema's zorgden voor heel wat meer contacten bij 1700. De grootste piek in het aantal vragen zien we in de maanden mei, juni en juli.

Over deze thema's zijn de meeste vragen binnengekomen in 2020:

- Terugkommoment: 3765 (43,4%)
- Coronamaatregelen bij het terugkommoment, de rijopleiding en -examens: 1401 (16,1%)
- Vragen over de homologatie van voertuigen: 510 (5,9%)
- Rijbewijs B voor auto: 412 (4,8%)
- Een personenwagen, kampeerwagen, ... overbrengen van een EU-land naar België: 268 (3,1%)
- Technische keuring van voertuigen: 231 (2,7%)

#### 2.2.3.1.2. Aansturing door team Communicatie

Het proces bij publicatie van nieuwe informatie op vlaanderen.be, de briefing aan 1700 en de verdere aansturing verloopt altijd op dezelfde manier:

- Zodra nieuwe content uitgewerkt is door team Communicatie van het departement en gepubliceerd wordt op vlaanderen.be, wordt een **briefing via mail** bezorgd aan team Contactpunt en 1700, met de URL naar de juiste webpagina's en een korte schetsing van de nieuwe online content.
- Als medewerkers van 1700 bepaalde online-informatie niet helder vinden, kunnen ze **feedback indienen** en zo om extra verduidelijking vragen. Dat gebeurt bijvoorbeeld wanneer er veel vragen binnenkomen rond een bepaald thema dat online nog niet uitgewerkt werd, maar komt ook voor bij technische zaken, bijvoorbeeld wanneer een link of webpagina niet meer werkt. De feedback stroomt automatisch door naar de betrokken collega's van team Communicatie van het departement. Op die manier kan DMOW

snel inspelen op vragen en noden van de burger en wordt gestreefd naar steeds duidelijkere en klantvriendelijkere content.

- Twee keer per jaar worden door Agentschap Informatie Vlaanderen (AIV) **meeluistersessies** georganiseerd. Zo'n sessie duurt doorgaans 2 uur en is een leerrijk moment voor zowel AIV als DMOW. DMOW kan van op de eerste lijn enkele telefonische gesprekken meevolgen en aangeven waar 1700 het goed heeft gedaan of het beter had kunnen doen. Tegelijkertijd kan DMOW meteen inspelen op zaken die voor 1700 nog niet duidelijk (genoeg) zijn en zo zijn informatie op vlaanderen.be continu verbeteren.
- Twee keer per jaar verzorgt team Communicatie een **coachingsessie** aan nieuwe medewerkers bij 1700. Een coachingsessie is een opleiding van 2 tot 3 uur waar dieper wordt ingegaan op de belangrijkste thema's van DMOW: het terugkommoment, de rijopleiding, de autokeuring, homologatie en de coronamaatregelen. Zo worden de nieuwe medewerkers meteen wegwijs gemaakt in de belangrijkste materie van DMOW en kunnen de eerste vragen en eventuele onduidelijkheden beantwoord en waar nodig bijgestuurd worden.

#### 2.2.3.2. Contactpunt MOW

##### 2.2.3.2.1. Versterking

Contactpunt MOW is het centrale punt dat we uitbouwden voor algemene vragen en opmerkingen. Zo hoeft de klant niet eerst uit te zoeken aan wie hij zijn vraag eigenlijk kan stellen. Het Contactpunt MOW is het duidelijke aanspreekpunt voor iedereen en zorgt ervoor dat vragen beantwoord worden en dat belangrijke informatie bij de juiste persoon terechtkomt.

Daarbij staat klantgerichtheid voorop. De medewerkers stellen zich empathisch op, antwoorden in heldere taal, denken mee met de klant en doen dat liefst zo snel mogelijk.

Het team bestaat momenteel uit drie voltijdse medewerkers, ondersteund door de klachtencoördinator. In 2020 schakelde één medewerker over van deeltijds werk naar voltijds werk en wierven we ook één voltijdse nieuwe medewerker aan die van start is gegaan op 1 maart 2020.

Twee weken later begon de eerste lockdown en moest iedereen van thuis uit werken. Dat maakte het voor niemand gemakkelijk, maar het team Contactpunt MOW toonde veel wendbaarheid en daadkracht. Niet alleen werden er 10.798 cases verwerkt, er werd ook dagelijks een rapport gemaakt voor het crisismanagementteam met een analyse van de belangrijkste vragen, opmerkingen en problemen in verband met corona (zie hieronder – hoofdstuk 3.2.1). Op die manier was het departement snel op de hoogte van wat er leefde en konden er gemakkelijker prioriteiten gelegd worden.

De medewerkers van het Contactpunt MOW zaten ook geregeld zelf rond de tafel om oplossingen te zoeken en om goede communicatie te verzorgen.

Tot slot is er ook wekelijks overleg met het team Communicatie en de klachtencoördinator zodat nieuwe informatie snel gedeeld kan worden en er duidelijke afspraken gemaakt kunnen worden.

#### 2.2.3.2.2. Verbeterpunten

Toch is er nog veel werk voor de boeg. Los van de hoge werkdruk en de voortdurende tijdsdruk om vragen zo snel mogelijk te beantwoorden, moeten de medewerkers zich voortdurend inwerken in heel verschillende en vaak complexe thema's. Meer en meer stroomt informatie spontaan door naar het Contactpunt MOW, maar het blijft een heel moeilijke opdracht om alle informatie ook te verwerken en te 'hertalen' naar heldere taal.

We willen daarom enerzijds meer inzetten op goede basisopleidingen over de inhoud zelf en anderzijds in opleidingen om die inhoud te structureren en helder te communiceren. We werken ook aan een beter afsprakenkader met de interne diensten om antwoordtermijnen strakker te krijgen en om de kwaliteit van de geleverde input te verbeteren.

We kunnen het potentieel van het team Contactpunt MOW nog beter inzetten door het team meer en sneller te bevragen. De medewerkers weten bijvoorbeeld uit eerste hand waar burgers mee worstelen en welke dienstverlening ze verlangen. We zoeken dan ook nog voortdurend naar synergiën tussen het team Contactpunt MOW en andere teams. De nieuwe afdeling die zal focussen op de beleidsuitvoerende taken zal op dat gebied veel mogelijkheden bieden en we zullen daar dan ook nauwe banden smeden.

Bij het ontwerpen van nieuwe klantenprocessen is er bijvoorbeeld progressiemarge mogelijk door de medewerkers van Contactpunt MOW in een vroege fase al te betrekken bij het ontwerpen van nieuwe klantenprocessen. Daardoor zouden die veel klantvriendelijker kunnen zijn en zouden er achteraf ook minder problemen zijn die nog opgelost moeten worden.

De enorme feedback die het team Contactpunt MOW kan aanreiken, kan ook nog meer benut worden binnen het departement door middel van regelmatigere en intensievere overleg.

Hier willen we nog stappen zetten, en dat zal zeker een enorme meerwaarde betekenen.

#### 2.2.3.2.3. Een nieuw CRM-systeem

Momenteel werkt het team Contactpunt met een applicatie die we binnen het departement zelf gebouwd hebben.

In 2020 hebben we de procedures nog verfijnd en de applicatie nog performanter gemaakt, maar er zijn toch een aantal beperkingen. Vooral de interne communicatie verloopt nog niet ideaal en is te omslachtig. Daarenboven willen we voor het hele departement een CRM-applicatie die iedereen vlot kan gebruiken en die voor verschillende doeleinden gebruikt kan worden, bijvoorbeeld voor dossierbeheer.

Daarom zullen we in 2021 overschakelen naar een CRM-systeem in Microsoft Dynamics. De ontwikkeling zit in de eindfase en we hopen hiermee de dienstverlening aan de burger én aan de eigen afdelingen sterk te verbeteren.

### 2.2.3.3. De bemiddelaar

#### 2.2.3.3.1. Werking van de bemiddelaar

Burgers die onteigend worden ten gevolge van een Vlaams infrastructuurproject, zijn een zeer specifieke doelgroep. Hun contact met de overheid vertrekt immers bijna altijd 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 beleidsdomein MOW.

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 deze 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.

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 bemiddelaar wordt ingeschakeld in een concreet project op vraag van de projectleider. Er wordt dus intern bij de 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 plaatsvond tussen bemiddelaar, projectleider en communicatieverantwoordelijke, wordt de concrete dienstverlening door de bemiddelaar afgesproken. Dit kan bijvoorbeeld zijn: advies over communicatie met de burger, 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 en 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.



#### 2.2.3.3.2. Corona als hindernis in de begeleiding

In 2020 werd een nieuwe bemiddelingsaanvraag ingediend in een dossier waar zowel de omgevingsvergunning als het onteigeningsbesluit aangevochten werd, en de bevoegde entiteit toch nog eerst met de burger in dialoog wenste te gaan om tot een minnelijke oplossing te komen.

Corona zorgde echter voor de nodige impact op het verloop van de bemiddelingsprocedure: partijen oordeelden allen dat dergelijke verzoeningspoging onmogelijk digitaal zou kunnen. De fysieke vergadering diende echter tot tweemaal toe uitgesteld te worden: eerst omwille van een totaal vergaderverbod en een tweede keer omwille van hoogrisicocontacten die bepaalde deelnemers gehad hadden. Eind 2020 vond dus slechts één vergadering plaats, afronding is pas voorzien in 2021.

In 2020 zagen we een verderzetting van de trend die ook al in 2018 en 2019 op te merken was: daar waar de bemiddelaar vroeger enkel ingezet werd in grootschalige infrastructuurprojecten (>100 onteigeningen), met als hoofdplicht 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.

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 dient tevens vermeld te worden dat door alle betrokken (woon)actoren steeds zeer veel bereidwilligheid aan de dag gelegd wordt om mee te zoeken naar een oplossing, maar dat de regelgeving niet steeds meewerkt. Zo was bijvoorbeeld vroeger in de kaderwetgeving omtrent sociaal wonen voorzien dat onteigening één van de redenen was waarop een prioritair toewijzing van een sociale woning kon gebeuren. Deze prioriteitsregeling werd echter vorig jaar geschrapt uit de algemene regelgeving, waardoor iemand die onteigend wordt nu zonder enige prioriteit onderaan de wachtlijst terechtkomt. Zowel vanuit de sociale huisvestingsactoren als vanuit MOW wordt aldus gepleit bij het Agentschap Wonen om deze voorrangsregel bij een evaluatie-oefening van de nieuwe regelgeving, voorzien in 2021, terug op te nemen.

2020 was, zoals hiervoor al aangegeven, geen evident jaar voor de bemiddeling: de restricties die opgelegd werden omwille van corona maakten het moeilijker om dat laagdrempelige contact met de burger te creëren of te behouden. Een huisbezoek of eens spontaan langsgaan werd onmogelijk, Teams of Skype is nog niet bij de hele bevolking ingeburgerd, en is bovendien ook verre van een geschikt middel om dit soort gesprekken te voeren. Lokale woonactoren en OCMW's botsten op dezelfde grenzen. Veel zaken werden ook uitgesteld.

Bij aanvang van de eerste lockdown kwam dus meteen ook een hele golf aan vragen wat dit betekende voor geplande schattingen of onderhandelingen, timing van de uitvoering van de werken,... De bemiddelaar was daarin vaak het eerste aanspreekpunt.

De bemiddelaar trachtte voorts ook zoveel als mogelijk de vinger aan de pols te houden bij bewoners die ze al ontmoet had voor corona, door af en toe eens een telefoontje te doen. Niettemin verdwijnen sommige mensen onvermijdelijk van de radar als ze niet actief opgezocht kunnen worden, waarbij dan vaak pas veel te laat problemen geïdentificeerd worden.

In projecten waar het afgelopen jaar gesprekken met getroffen bewoners gevoerd dienden te worden en er nog geen voorafgaand contact was, was het telkens een afweging. Waar mogelijk werd dat gesprek uitgesteld: zo werden bijvoorbeeld in twee projecten de voorziene gesprekken van het voorjaar verschoven naar de zomermaanden, en werden in de zomer een aantal coronaproof zitdagen of overlegmomenten georganiseerd waar de burgers konden kiezen tussen een live gesprek of een Teams gesprek. Bijna iedereen koos daarbij voor het live gesprek, waarmee ons eigen aanvoelen ook bevestigd werd dat Teams hier geen geschikt medium voor is.

Uitstel was echter niet steeds mogelijk, temeer daar vanaf oktober fysiek contact opnieuw verboden werd. Hier en daar werd er dus toch gekozen om die gesprekken telefonisch of via Teams te doen. Hierbij werd er door de bemiddelaar steeds geadviseerd om oog te hebben voor de nazorg: om bij mensen die via Teams weinig respons gaven nadien nog even in te checken live, van zodra dat terug mogelijk was/is. Wel werd waar nodig en mogelijk steeds rekening gehouden met de problemen die corona ook voor onteigende bewoners met zich meebracht, en werden in die zin ook eerdere beslissingen bijgestuurd.

Bijvoorbeeld: in een bepaald project moesten alle bewoners in principe tegen uiterlijk 31 december 2020 hun woning verlaten. Omdat de bemiddelaar signalen opving dat dit omwille van de maatregelen in de immo- en bouwsector gedurende de lockdown niet evident was, werd met de bevoegde entiteit overeengekomen dat iedereen een verlenging kreeg van zijn woonrecht met 6 maanden, om zo de 'verloren' lockdownperiodes te compenseren.

#### 2.2.3.3.3. Bemiddeling als ondersteunende dienst: roadshow bij alle entiteiten

In 2019 werd een optimalisatie-oefening gedaan van de bemiddeling als ondersteunende dienst. Hiervoor werd een extern bureau aangesteld, dat in drie concrete projecten waarin recent een aantal woningen onteigend werden, zowel de interne als 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.

Deze bevraging bevestigde de meerwaarde van het inzetten van een bemiddelaar als begeleiding doorheen het onteigeningsproces, maar bracht ook een aantal algemene positieve punten en verbeterpunten naar boven wat de hele verwervingsketen betreft (communicatie, doorlooptijd, nazorg,...). Daarom werden op basis van de optimalisatie-oefening ook een aantal beleidsaanbevelingen geformuleerd.

In 2020 werden de (geanonimiseerde) resultaten van de bevraging toegelicht bij de verschillende projectleiders en entiteiten die met onteigening in aanraking komen, met als doel de beleidsaanbevelingen te delen en zo in de praktijk te kunnen omzetten, zodat waar mogelijk de

dienstverlening verbeterd wordt en de tevredenheid van de burger vergroot, ook in situaties die als negatief gepercipieerd worden, zoals onteigeningen.

Tegelijk zorgde deze toelichting voor een betere bekendheid van de bemiddelaar bij alle entiteiten, en verlaagde het de drempel om beroep op haar te doen. Sinds deze roadshow wordt de bemiddelaar merklijk vaker gecontacteerd door een projectleider, om ad hoc advies te vragen in een concreet dossier, even van gedachten te wisselen, beroep te doen op haar expertise om een aanpak af te toetsen, ...

De functie van bemiddelaar bij het Departement MOW is redelijk uniek in zijn soort. Toch groeit binnen de Vlaamse en lokale overheden meer en meer het besef dat bemiddeling een antwoord kan zijn op conflicten en weerstand in projecten, maar men beschikt vaak niet over de middelen of kennis om hier zelf concreet mee aan de slag te gaan.

Binnen de Vlaamse overheid ontstond een informeel netwerk 'Vlaamse bemiddelaars': personeelsleden van verschillende beleidsdomeinen die allemaal een opleiding tot bemiddelaar volgden en zich op vrijwillige basis verenigden met als doel de boodschap van bemiddeling als alternatieve vorm van conflictbeheersing zoveel als mogelijk te verspreiden binnen de Vlaamse overheid.

Op 2 december 2020 werd vanuit het Departement Kanselarij en Bestuur en in samenwerking met het kenniscentrum Vlaamse steden een studiedag georganiseerd voor Vlaamse, provinciale en lokale ambtenaren, met als thema: "Weerstand, conflicten en bemiddeling". Het netwerk Vlaamse bemiddelaars stond mee in voor de (inhoudelijke) organisatie van de studiedag, en de bemiddelaar Vlaamse infrastructuurprojecten was één van de sprekers.

Meer dan 250 ambtenaren namen deel aan de studiedag: alleen al het aantal deelnemers bevestigt dat de nood aan dergelijke opleiding bestond. In 2021 wordt met dezelfde partners onderzocht of het nuttig zou zijn hier een vervolgtraject voor te voorzien. De bemiddelaar Vlaamse infrastructuurprojecten blijft ook in 2021 actief in het netwerk Vlaamse bemiddelaars, en helpt vanuit haar eigen praktijkervaring mee om ook andere overheden warm te maken voor bemiddeling.

#### 2.2.4. Permanente en structurele evaluatie

Een laatste belangrijke bouwsteen van ons klantenmanagement is het permanent en structureel evalueren van onze werking. Gebeurt er wel wat er moet gebeuren, worden de procedures correct gevolgd, bereiken ze hun beoogde doel, en niet te vergeten, komt het welzijn van onze medewerkers niet in het gedrang?

Iedere afdeling en ieder team is natuurlijk in eerste instantie zelf verantwoordelijk om de eigen werking te evalueren, maar klachten die we ontvangen zijn zeker een belangrijk element in de evaluatie. Niemand krijgt graag klachten, maar ze bieden zonder twijfel een enorme schat aan informatie die we kunnen gebruiken om onze werking te verbeteren.

Momenteel focussen we als organisatie vooral nog op het oplossen van de problemen en dat is vanzelfsprekend belangrijk. We willen echter verdere stappen zetten en groeien door klachten ook open te trekken en ze te gebruiken om algemene processen te evalueren en er als organisatie in zijn geheel uit te leren.

De klachtencoördinator speelt een belangrijke rol bij de evaluatie van onze werking en nu is er al overleg op wekelijkse basis met team Communicatie en het Contactpunt MOW, en op maandelijkse basis met het team Technische Keuring. Ook met GOCA Vlaanderen en de keuringsinstellingen wordt er een meer regelmatig overleg op poten gezet.

Het doel is om iedere klacht maximaal te gebruiken als verbetermogelijkheid van onze werking. Daar hoort in de eerste plaats een goede klachtenbehandeling bij, maar ook een krachtig natraject waarbij klachten gekoppeld worden aan kwaliteitsmanagement. Voor beide fases moeten we nog grote stappen zetten, maar daar wordt aan gewerkt.

### 2.3. HET KLANTENMANAGEMENT IN CIJFERS

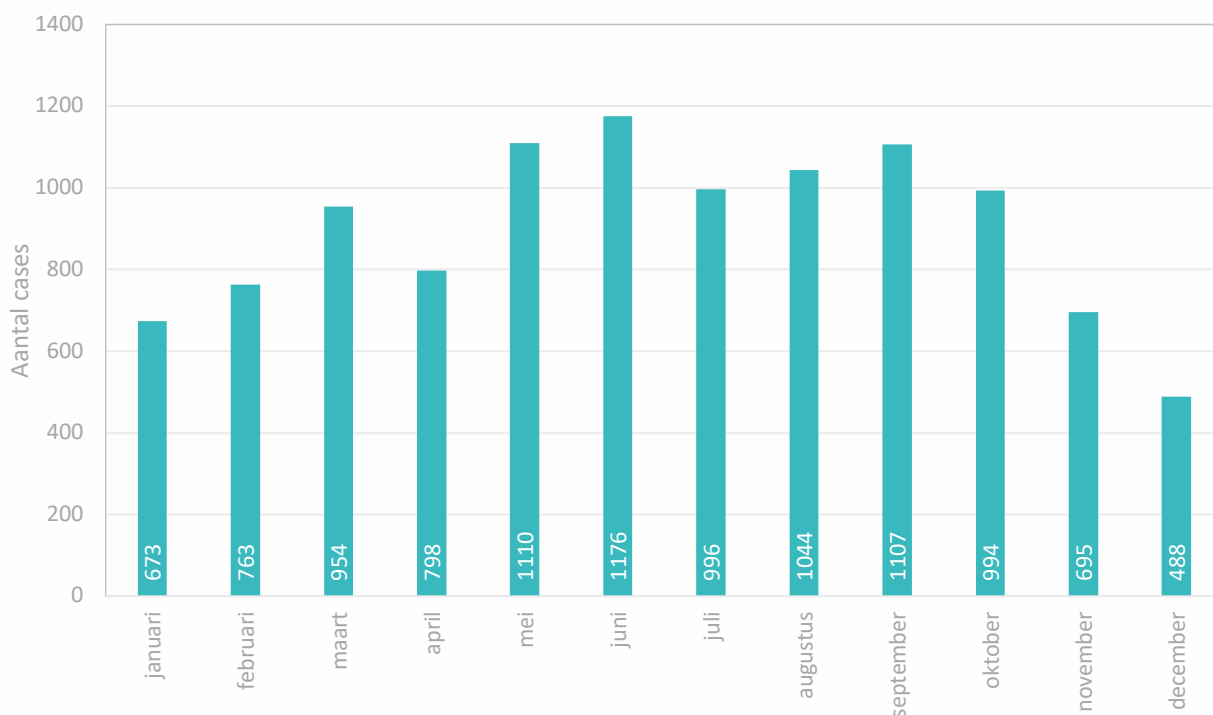
In 2020 registreerden we **10.798 cases**.

Daarvan was 63,9% een vraag of een melding die beantwoord werd door het Contactpunt MOW. Het kabinet van de Vlaamse minister van Mobiliteit en Openbare Werken geeft burgervragen door aan het Contactpunt MOW en die werden hier ook bij verrekend. In 2020 hebben we 748 vragen beantwoord die via het kabinet kwamen.

Bij 31,2% van de cases ging het om een dossiergerelateerde vraag die niet door het Contactpunt MOW zelf beantwoord kon worden. Die vragen en meldingen werden dan doorgestuurd naar de juiste dossierbeheerder die de case verder opvolgde en zelf communiceerde met de burger of het bedrijf.

Tot slot was 4,9% van de cases een klacht. Meer gedetailleerde informatie daarover vindt u verderop in hoofdstuk 3.1.

Figuur 1 | Aantal cases bij Contactpunt MOW in 2020 per maand



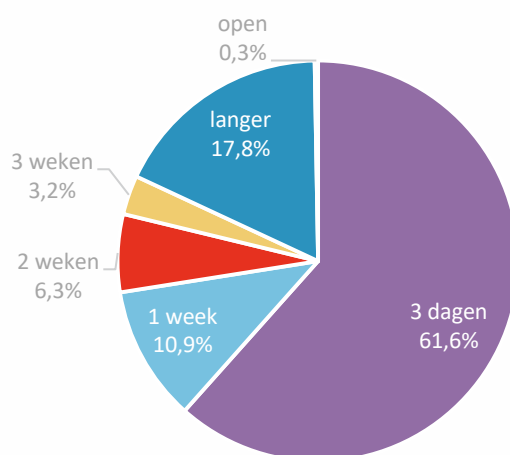
We streven ernaar om eenvoudige vragen en meldingen binnen de 5 kalenderdagen te beantwoorden. Voor complexe vragen voorzien we 21 kalenderdagen.

In de grafieken hieronder vindt u een overzicht van de doorlooptijden voor gewone vragen en meldingen, en voor dossiergerelateerde vragen.

Klachten zijn hier niet mee in verrekend. Voor klachten voorzien we 45 kalenderdagen. Een overzicht van die doorlooptijden vindt u in hoofdstuk 3.1.

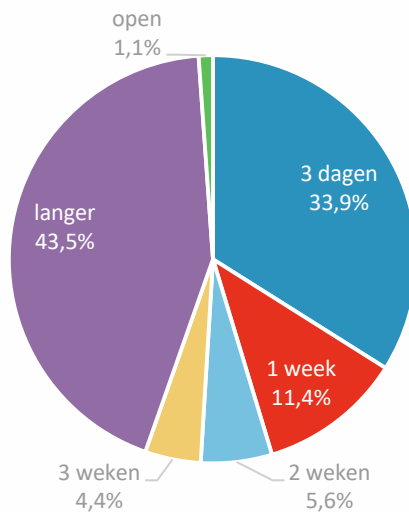


Figuur 2 | Doorlooptijden vragen en meldingen in 2020



Bij de gewone vragen en meldingen hebben we 45,7% binnen de dag beantwoord. Bij de dossiergerelateerde vragen werd 21,1% binnen de dag beantwoord.

Figuur 3 | Doorlooptijden dossiergerelateerde vragen via Contactpunt MOW in 2020



Over de volgende thema's kwamen de meeste vragen binnen in 2020:

- Terugkommoment voor rijbewijs B: 4.382 (40,6%)
- Rijopleiding: 2.542 (23,5%)
- Technische keuring: 1.425 (13,2%)
- Personenvervoer: 664 (6,2%)
- Homologatie: 473 (4,4%)

Corona was telkens het tophema bij het terugkommoment (14,2%), de rijopleiding (19,0%) en de technische keuring (39,9%).

Bij het **terugkommoment** kregen we daarnaast vooral vragen over de termijn waarbinnen men zijn sessie moest volgen (21,0%). Vele kandidaten gaven aan dat ze hun herinneringsbrief kwijt geraakt waren of dat ze die nooit ontvangen hadden. Dit soort vragen moest dan telkens naar de back office doorgegeven worden om de juiste termijn op te zoeken. Met Mijn Burgerprofiel (zie hierboven – hoofdstuk 2.2.1.2) zullen we dit soort vragen ook zonder de tussenkomst van de back office kunnen beantwoorden en zal de burger dit zelf kunnen opzoeken.

Andere belangrijke thema's bij het terugkommoment waren het (aan)vragen van uitstel (11,6%), de vraag naar sessies in het Frans (8,2%) en vragen over het proces-verbaal dat wordt opgesteld nadat kandidaten hun eerste en tweede termijn lieten passeren (8,2%).

Bij het thema **rijopleiding** gingen vragen, naast corona, voornamelijk over het examen voor rij-instructeur (17,1%), over het theoretische of praktische rijexamen voor rijbewijs B (16,3%), over het voorlopige rijbewijs (13,4%) en over rij scholen (13,0%).

Bij dat laatste thema ging het dan vooral om dossiergerelateerde meldingen van de rij scholen zelf: aanvragen erkenning van nieuwe rij-instructeurs of een nieuw oefenterrein of lokaal.

Bij de **technische keuring** konden we in 2020 nog weinig nuance aanbrengen in de thema's. Voor 2021 hebben we een fijnere indeling van de thema's voorzien waardoor we dan ook een beter overzicht zullen krijgen waarover burgers en bedrijven vragen hebben.

Belangrijke thema's waren oldtimers (13,5%) en tweedehandskeuring (4,4%).

Bij het thema **personenvervoer** waren de vragen voornamelijk gelinkt aan het nieuwe Vlaamse taxidecreet. Chauffeurs moesten daardoor een bestuurderspas aanvragen. Die aanvraag gebeurde via de applicatie Centaurus en het was voor velen wat zoeken om alles in orde te krijgen.

De belangrijkste thema's waren dan ook Centaurus (44,3%), taxi (23,5%) en bestuurderspas (12,2%).

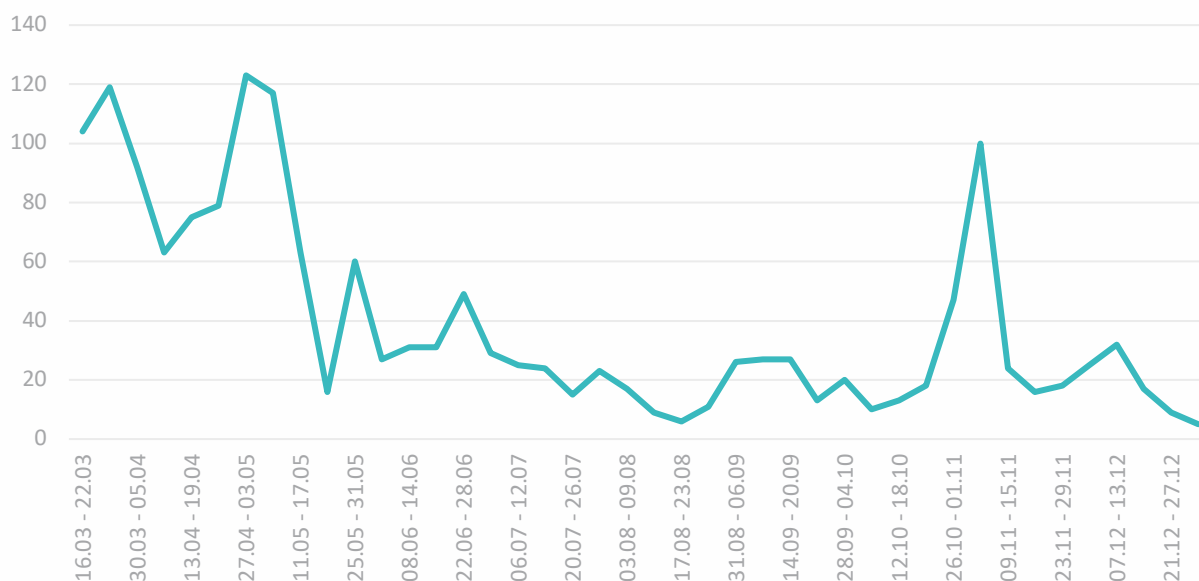
Tot slot is er nog het thema **homologatie**. De meeste vragen daarover gaan rechtstreeks via het generieke mailadres van de cel Homologatie (zie hierboven – hoofdstuk 2.2.1.3), maar ook via het Contactpunt MOW werden er hierover geregeld vragen gesteld.

De belangrijkste thema's zijn de import van voertuigen (21,8%), tuning van voertuigen (8,5%) en oldtimers (4,9%).

Zoals eerder al aangehaald was **corona** een belangrijk thema en hieronder zullen we daar nog dieper op ingaan.

In 2020 kregen we in totaal 1.655 vragen en meldingen die gerelateerd waren aan corona. Er waren duidelijke pieken bij het begin en het einde van de lockdowns. Na een communicatie door het overlegcomité kregen we ook telkens beduidend meer vragen.

Figuur 4 | Aantal coronagerelateerde vragen in 2020 per week



Een van de doelstellingen van het Contactpunt MOW is het ontlasten van de back office. Doordat burgers en bedrijven terecht kunnen bij een duidelijk centraal aanspreekpunt kunnen we beter monitoren welk soort vragen er gesteld worden en kunnen we daar ook een uniform antwoord op geven. De experts hoeven die vragen dus niet meer zelf te lezen of te beantwoorden en kunnen zich daardoor meer op hun kerntaken focussen.

In 2020 konden de medewerkers van het Contactpunt MOW 84,2% van de vragen zelf beantwoorden zonder enige tussenkomst van een expert, voor 15,8% van de vragen hadden zij toch nog de input nodig van een expert. Dossiergerelateerde vragen en meldingen zijn hier niet mee in verrekend, want daarvoor is de tussenkomst van een expert sowieso nodig en dossierbeheer hoort voor veel experts natuurlijk ook bij hun kerntaak.

### 3. HET BEELD VAN 2020

Het beeld van 2020 werd zonder twijfel sterk gevormd door corona en al de maatregelen die daarmee gepaard gingen. In dit hoofdstuk gaan we daar dan ook dieper op in.

Eerst geven we echter een algemeen beeld van de klachten die we dit jaar ontvingen. Daarna gaan we in op de verschillende belangrijke thema's van 2020 met corona op kop. Ook de technische keuring, homologatie, het terugkommoment, de rijopleiding en het nieuwe Vlaams taxidecreet krijgen de nodige aandacht.

#### 3.1 MEER KLACHTEN, MEER OPLOSSINGEN

In 2020 hebben we **526 klachten** ontvangen. Dat is een fikse stijging ten opzichte van 2019 waar we slechts 186 klachten registreerden. Die stijging heeft onder andere te maken met de coronamaatregelen, maar toch vooral met een betere registratie van de klachten.

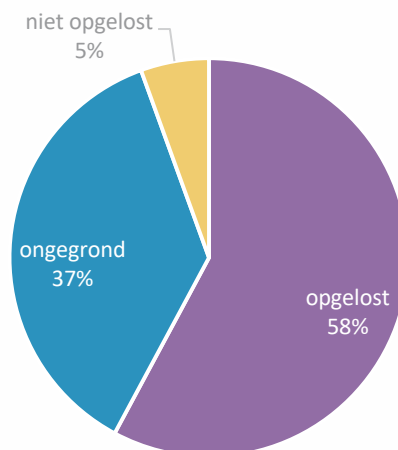
Klachten gingen vooral over de technische keuring (68,6%), het terugkommoment (14,7%), de rijopleiding (9,9%) en homologatie (4,6%).

Via de Vlaamse ombudsdienst ontvingen we 34 klachten. Soms waren dat tweedelijnsklachten, maar vaak waren het ook klachten waarbij burgers iets te snel naar de ombudsman stapten. In het eerste geval kon de ombudsman altijd beschikken over het volledige dossier dat de klachtencoördinator van DMOW had. In het tweede geval volgde de klachtencoördinator zelf verder op.

Als we een klacht ongegrond verklaarden of als we niet tot een oplossing konden komen, verwezen we altijd door naar de Vlaamse ombudsdienst.

### 3.1.1. Oplossingsgraad

Figuur 5 | Oplossingsgraad klachten 2020



Bij de klachten die we ontvankelijk verklaarden, beschouwden we 57,8% als opgelost. Dat betekende soms effectief dat we de burger zelf een oplossing konden aanbieden, maar soms betekende het ook dat we de burger op weg konden helpen naar een oplossing, bijvoorbeeld door hem de juiste procedure te tonen, of het betekende dat we een burger konden uitleggen waarom iets niet mogelijk was.

In 36,6% van de ontvankelijke klachten beschouwden we de klacht als ongegrond. Vaak ging het dan om klachten waarbij de regelgeving volledig correct gevolgd werd of waarbij de klager duidelijk nalatig was geweest.

Tot slot beschouwden we 5,5% van de klachten als niet opgelost. Dat had dan onder andere te maken met de coronamaatregelen die een oplossing niet toelieten, of met Europese of federale regelgeving en beslissingen die een oplossing niet mogelijk maakten. Soms was er onvoldoende bewijs om een klacht op te lossen, bijvoorbeeld bij woord-tegen-woord-situaties.

In één geval konden we geen tijdige oplossing aanbieden omdat een dossierbeheerder langdurig afwezig was en er ook geen back-up was.

### 3.1.2. Ontvankelijkheid

Opvallend bij de klachten is dat we maar liefst 32% als niet-ontvankelijk beschouwden. Dat heeft er vooral mee te maken dat veel burgers bij klachten over de periodieke keuring direct naar de klachtencoördinator van DMOW stappen in plaats van eerst de administratieve beroepsprocedure te volgen (59,5% van de niet-ontvankelijke klachten). Meer daarover in hoofdstuk 3.3.1.



Een andere reden waarom we klachten niet-ontvankelijk verklaarden was het gebrek aan informatie (27%). We vragen dan steeds door bij de burger, maar soms krijgen we geen reactie meer waardoor we ook geen onderzoek kunnen voeren.

Verder werden klachten niet-ontvankelijk verklaard omdat we niet bevoegd waren (8,6%) of omdat het om een beleidsvraag ging (4,9%). In dat laatste geval probeerden we waar mogelijk duiding te geven en verwezen we door naar de politiek verantwoordelijken.

### 3.1.3. Waarover werd er geklaagd?

De klachten gingen in 2020 vooral over de toepassing van regelgeving. Klagers vonden dan dat een wet of een procedure in hun geval niet correct gevolgd werd (48,4%). Vaak voelden ze zich ook onheus bejegend (21,7%). Ze vonden dan dat een medewerker onvriendelijk was of weinig empathie toonde, of ze vonden dat de dienstverlening niet klantvriendelijk genoeg was.

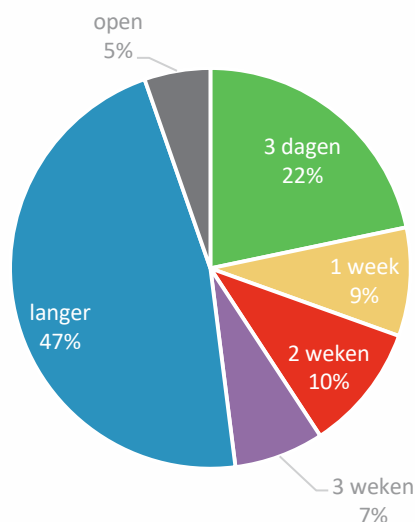
Verder werd er ook geklaagd over de informatieverstrekking (16,8%). Dat ging dan voornamelijk om mondelinge communicatie waarbij een medewerker volgens de klager onvoldoende informatie gaf waardoor hij later problemen kreeg. In de meeste gevallen was die informatie wel op onze website te vinden, maar medewerkers moeten natuurlijk de reflex hebben om volledig en duidelijk te zijn in hun communicatie en op zijn minst ook nog eens door te verwijzen naar de website. Aan de andere kant merken we toch ook dat burgers soms te weinig moeite doen om zich te informeren of informatie slechts gedeeltelijk lezen. De frase “ik ging ervanuit dat...” komt jammer genoeg heel vaak voor.

Tot slot werd er ook geklaagd over onredelijke termijnen (10,7%) en onbereikbaarheid van diensten (8,7%). Dat had in grote mate te maken met corona. De keuringscentra, examencentra, rijsscholen en interne diensten deden heel veel moeite om een goede dienstverlening te geven, maar soms zaten zij gewoon aan hun maximale capaciteit waardoor telefoons voortdurend bezet waren of vragen en dossiers gewoon niet sneller afgehandeld konden worden.

### 3.1.4. Doorlooptijden

De grote werkdruk bij de diensten en de sterke toename van het aantal klachten speelden een grote rol bij de doorlooptijden van de klachten. De wettelijke termijn die we krijgen om een klacht te behandelen is 45 kalenderdagen, maar we streven ernaar om dat toch binnen de 3 weken te doen. Nog te vaak haalden we die termijnen echter niet. Wanneer de behandeling van een klacht langer duurde, probeerden we de klager wel zoveel mogelijk op de hoogte te houden en uit te leggen waarom iets langer duurde.

Figuur 6 | Doorlooptijden van klachten in 2020



In 2021 zullen we werk maken van een duidelijk afsprakenkader voor klachten om de efficiëntie te verhogen. We proberen ook kortere lijnen te maken tussen de klachtencoördinator MOW en de verschillende klachtenbehandelaars. Daarbij zullen we ook de rol die de klachtencoördinator kan en moet spelen scherper aflijnen.

## 3.2. CORONA

### 3.2.1. Coronarapporten

Bij het ingaan van de eerste lockdown was er veel onduidelijkheid voor de burgers. Ook voor ons departement was het soms zoeken hoe we sommige coronamaatregelen moesten interpreteren en de regels boden niet altijd een oplossing voor concrete situaties.

Omstandigheden veranderden vaak snel, nieuwe maatregelen zorgden voor nieuwe problemen, er heerste veel ongerustheid bij de burgers en de communicatie was niet altijd evident. Er kwamen dus veel vragen en meldingen.

Het Contactpunt MOW en 1700 waren de aanspreekpunten voor de burger en zij kregen daardoor een goed zicht op nieuwe vragen, nieuwe problemen, nieuwe aandachtspunten.

Kort na de eerste lockdown zorgde het Contactpunt MOW dan ook voor een dagelijkse rapportering aan het crisismanagementteam over de belangrijkste vragen, opmerkingen en klachten die binnenkwamen. Dankzij die rapportering kwamen sommige problemen aan het licht voor ze echt konden ontsporen. Door de interactie met team Communicatie en de afdelingen konden oplossingen ook snel gecommuniceerd worden via de website en via Contactpunt MOW en 1700.

De regelmatige analyses van de vragen en meldingen zorgden dus voor meer overzicht. Doorheen het jaar kunnen we verschillende fases onderscheiden in het soort vragen dat we kregen.

- In een eerste fase, kort na de eerste lockdown midden maart, ontvingen we vooral vragen over wat mocht en niet mocht. In deze fase kregen we veel vragen die nieuwe problemen aan het licht brachten. Dit werd dan gerapporteerd, er werd een oplossing gezocht en we maakten een meer algemeen antwoord dat we konden gebruiken in de communicatie met de burger. Zowel via de website als via onze aanspreekpunten.
- Een tweede fase kwam er bij de heropstart na de lockdown in mei. Toen werd er vooral gevraagd wanneer bepaalde activiteiten terug zouden starten en waarom bepaalde activiteiten wel weer konden en andere niet. We merkten ook veel ongerustheid over termijnen die zouden vervallen (bv. keuringsbewijs, terugkommoment, voorlopig rijbewijs) en de consequenties daarvan voor de burger.
- In een derde fase, ongeveer midden juni, moesten we vooral sensibiliseren. We merkten namelijk dat sommige burgers panikeerden over bepaalde thema's, terwijl andere burgers de dingen net te veel op hun beloop lieten. Dat zorgde weer voor nieuwe problemen, onder andere lange wachttijden en de moeilijke bereikbaarheid van sommige instellingen. Het tijdig aanmelden voor de periodieke keuring was daar een goed voorbeeld van (zie hieronder – hoofdstuk 3.2.3).
- In een vierde fase, rond juli, kregen we steeds meer klachten en boze mails over de gevolgen van sommige beslissingen en maatregelen. Soms konden we die gevolgen zelf ook niet altijd inschatten en soms hadden we zelf niet de bevoegdheid om die te vermijden of op te lossen.

Waar mogelijk zorgden we zo snel mogelijk voor oplossingen en waar nodig voor tegemoetkomingen (zie hieronder – hoofdstuk 3.2.4).

- In een vijfde fase, rond september, begon de ongerustheid over de veiligheidsmaatregelen steeds meer toe te nemen. We kregen meldingen over situaties waarbij de veiligheid onvoldoende was of waarbij anderen de regels onvoldoende volgden.
- In een zesde en voorlopig laatste fase, na de tweede lockdown in november, merkten we minder paniek, maar wel meer agitatie. Vragen en opmerkingen gaan in deze fase vooral over de verlenging van termijnen en de heropstart van bepaalde activiteiten.

Dit is vergelijkbaar met de tweede fase in mei, maar waar de focus toen nog lag op het vermijden van boetes en het handhaven van de eigen kansen, ligt de focus nu op het zo snel mogelijk inplannen van afspraken en het vermijden van wachttijden.

### 3.2.2. Verschillende beslissingsniveaus, verschillende maatregelen

Een extra uitdaging was de versnippering van sommige bevoegdheden. Vooral bij de rijopleiding: de opleiding en het examen zijn namelijk Vlaamse bevoegdheden, maar het (voorlopig) rijbewijs is een federale bevoegdheid.

We konden er bijvoorbeeld wel zelf voor zorgen dat mensen wiens voorlopig rijbewijs verviel tijdens de lockdowns toch nog konden deelnemen aan het praktische rijexamen, maar we konden dat voorlopig rijbewijs zelf niet verlengen. Daardoor zouden beginnende bestuurders niet meer kunnen oefenen vooraleer ze het examen deden, omdat ze geen geldig voorlopig rijbewijs meer hadden.

Er was regelmatig overleg met de federale collega's en het departement nam ook het initiatief om dit via diverse fora aan te kaarten. Uiteindelijk zorgde dat voor een oplossing en kwam er een Koninklijk Besluit dat dit regelde. Ondertussen bleven we hier wel vragen over krijgen en konden we tot dan enkel communiceren dat er gewerkt werd aan een oplossing. Dat zorgde bij velen voor heel veel frustratie.

Een ander probleem bij de rijopleiding was dat er op zeker moment beslist werd dat de rij scholen terug mochten heropstarten, maar er was nog veel onduidelijkheid over essentiële verplaatsingen en over de aanwezigheid van verschillende personen in een voertuig.

Zo kregen we een situatie waarbij men wel met de rij school kon oefenen, maar niet met vrije begeleiding, want dat laatste werd niet beschouwd als een essentiële verplaatsing.

In een latere fase kon vrije begeleiding wel, maar enkel met iemand uit het eigen gezin. Beginnende bestuurders konden dus wel oefenen met mama of papa, maar bijvoorbeeld niet met een oom of tante, met de ouder van hun lief of met een goede kennis.

Ook bij het personenvervoer (bv. taxi en leerlingenvervoer) leidden de veiligheidsmaatregelen tot veel verwarring en onzekerheid. In bussen kon er meestal nog wel anderhalve meter afstand gehouden worden, maar in taxi's was dat onmogelijk. Er moest dus een soort bescherming komen door middel van een tussenschot. Maar hoe veilig was dat eigenlijk? Plexiglas was zeker uit den boze, want dat kan versplinteren. En moesten die aanpassingen aan een voertuig dan technisch gekeurd worden?

We kregen signalen dat er binnen de taxisector allerlei verhalen de ronde deden die helemaal niet klopten en het was vaak moeilijk communiceren voor ons.

Een ander voorbeeld van verschillende beslissingsniveaus vinden we bij de technische keuring. Die valt onder de bevoegdheid van de verschillende gewesten en die namen soms verschillende maatregelen. We probeerden wel zoveel mogelijk met elkaar af te stemmen, maar toch waren er significante verschillen. Dat uitte zich onder andere in het al dan niet verplicht maken van een afspraak, of in de uitsteltermijnen voor de periodieke keuring.

Burgers die dan in een ander gewest naar de periodieke keuring gingen, kwamen daardoor soms voor een verrassing te staan en dat zorgde voor enig ongenoegen.

Mensen die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wonen, lieten hun voertuig bijvoorbeeld keuren in Vlaanderen. Dat kan perfect, maar voor Brussel en Vlaanderen gelden er andere coronamaatregelen. In Brussel kregen mensen wiens keuringsbewijs verviel tussen 1 juni en 31 juli een uitstel van twee maanden. In Vlaanderen kregen enkel mensen wiens keuringsbewijs verviel vóór 3 juni uitstel tot en met 4 november.

Een bewoner van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wiens keuringsbewijs verviel tussen 3 juni en 31 juli kreeg in een keuringsstation in het Brusselse dan geen boete wegens laattijdig aanbieden van zijn voertuig, maar wel in Vlaanderen. Dat ging om boetes van 11,90 euro.

Dat tarief werd in Vlaanderen volgens de regels correct aangerekend en werd dus ook niet terugbetaald, maar daar was natuurlijk weinig begrip voor.

### 3.2.3. Wachttijden

Een belangrijk gevolg van de lockdowns waren de wachttijden achteraf voor de periodieke keuringen, de rijexamens en de opleidingen zoals het terugkommoment.

Na de eerste lockdown wilden heel veel mensen namelijk zo snel mogelijk naar de technische keuring gaan. Bij het terugkommoment en de rijexamens wilden velen zich ook zo snel mogelijk inschrijven. Toen de uitsteltermijn voor de periodieke keuring naar zijn einde liep begin november én een tweede lockdown zich aankondigde, kregen we opnieuw een stormloop. Met wachttijden tot gevolg.

We hebben zowel vooraf als tijdens de drukke periodes heel veel gecommuniceerd om de burgers te sensibiliseren en zo piekmomenten te vermijden, maar dat had jammer genoeg niet het beoogde gevolg.

De keuringscentra deden heel veel inspanningen om de wachttijden te beperken en op enkele periodes na lukte dat ook vrij goed. Toch zorgden de omstandigheden ervoor dat burgers meer moesten plannen en niet zomaar konden rekenen op een snelle plaats bij de keuringsinstelling waar ze gewoonlijk gingen. Zeker in stedelijke omgevingen was het heel druk, maar in andere, meer landelijke, keuringscentra was er meestal nog een plaats vrij.

Niet iedereen was echter bereid om zich aan te passen en op zoek te gaan naar een ander keuringsstation. Velen gingen er ook gewoon vanuit dat het wel in orde zou zijn om wat later naar de periodieke keuring te gaan en zij ondernamen dan ook geen verdere actie als ze merkten dat ze pas een afspraak konden maken na hun uiterste termijn.

Daarnaast merkten we dat veel mensen pas twee weken voor het vervallen van hun keuringsbewijs in actie schoten. Blijkbaar was dat voor velen een aanvaardbare termijn om nog tijdig een afspraak te kunnen maken voor de periodieke keuring. Dat was echter niet altijd zo in de werkelijkheid. Op sommige momenten was er een wachttijd van drie weken tot een maand. Op die momenten hebben we ook actie ondernomen (zie hieronder - hoofdstuk 3.2.4).

Met de langere wachttijden kregen we eind mei, begin juni ook steeds meer klachten over het afsprakensysteem voor de periodieke keuring. Mensen die hun voertuig bijvoorbeeld in juni moesten aanbieden (en geen uitstel hadden kregen) vonden plots geen plaats meer omdat veel mensen die wel



uitstel hadden gekregen tot november toch nu al naar de keuring gingen. De mensen die geen uitstel hadden gekregen, riskeerden daardoor een boete wegens laattijdig aanbieden van het voertuig.

Vanaf midden juni merkten we ook dat veel mensen zich klaar maakten om op vakantie te trekken naar het buitenland. Voor de transportbedrijven was er toen al een drietalig document beschikbaar met uitleg over de coronamaatregelen in België wat het keuringsbewijs betreft. Meer en meer gewone burgers begonnen ook naar dat document te vragen om daarmee op reis te gaan.

Velen overschatten duidelijk de waarde van dat document, ze beschouwden het als een passe-partout om met een vervallen keuringsbewijs door Europa te trekken. We wisten echter helemaal niet hoe buitenlandse politiediensten daarop zouden reageren.

We maakten mensen daar dus attent op en we raadden hen toch aan om eerst naar de technische keuring te gaan vooraleer ze naar het buitenland trokken, maar dat zorgde dan weer voor meer druk bij de keuringsinstellingen.

Later zagen we ook nog eens dat veel mensen bewust zo lang mogelijk wachtten om een afspraak te maken waardoor het risico op nieuwe wachttijden in oktober steeds groter werd. Dat deden mensen omdat ze ervan uitgingen dat de referentiedatum van hun nieuwe keuringsbewijs gebaseerd zou worden op de datum van de uitgestelde periodieke keuring.

Dat was echter niet het geval. Wie bijvoorbeeld ten laatste op 15 april 2020 naar de keuring moest gaan, kreeg uitstel tot 4 november 2020 om effectief naar de periodieke keuring te gaan. Hij kreeg geen boete wegens laattijdig aanbieden van zijn voertuig. Als hij zijn voertuig pas op 30 oktober 2020 effectief aanbood voor keuring, moest hij zijn voertuig het jaar nadien echter wel terug op 15 april aanbieden en niet op 30 oktober.

De federale wetgeving zegt namelijk dat de referentiedatum van het keuringsbewijs behouden moet blijven. Het is ook niet zo dat er 'na één jaar' opnieuw een periodieke keuring moet gebeuren, maar wel 'ieder jaar'. Een belangrijke nuance.

Er was dus een uitstel om zich aan te bieden zonder dat daar gevolgen aan werden gesteld. Het keuringsbewijs zelf werd echter nooit verlengd, want dat kan niet zomaar en zo een beslissing valt ook niet onder de Vlaamse bevoegdheid.

Conclusie is dat het vaak heel moeilijk was om te communiceren. Aan de ene kant moesten we mensen bijvoorbeeld sensibiliseren om hun tijd te nemen en niet allemaal tegelijkertijd naar de keuring te gaan. Aan de andere kant moesten we ook sensibiliseren om niet te lang te wachten en op tijd een afspraak te maken.

Vaak moesten we ook proberen om wettelijke nuances op een bevattelijke manier uit te leggen, zonder te vervallen in jargon.

Naast de problemen om een tijdige afspraak te maken en de moeilijke bereikbaarheid van sommige instellingen, waren er nog andere neveneffecten van de enorme drukte.

De lange wachtrijen aan de keuringsstations (vooral in Antwerpen en Limburg) zorgden bijvoorbeeld ook voor discussies bij de roetttest. Mensen die lang moesten wachten, zetten namelijk de motor uit waardoor die afkoelde. De test moet echter gebeuren bij een bepaalde temperatuur en deze omstandigheden konden volgens sommigen dus foutieve resultaten geven met een afkeuring tot gevolg.

De controleurs moeten echter altijd eerst de temperatuur van de motor meten vooraleer ze een roetttest uitvoeren. We hebben dan ook opgeroepen om dat zeker correct te doen zodat er geen onnodige discussies zouden ontstaan.

Een ander neveneffect was dat mensen soms lang buiten moesten wachten. Ze mochten niet in hun wagen blijven zitten en ze mochten ook niet mee naar binnen gaan met hun voertuig. Ook aan het onthaal was er meestal onvoldoende plaats om te wachten met inachtneming van de afstandsregels. Tijdens de hete zomerdagen en nog meer vanaf midden september was er vraag naar beschutte wachtruimtes en zitplaatsen voor mensen die moeilijk te been waren.

De keuringsinstellingen hebben daar de nodige voorzieningen voor getroffen, maar het bleef soms toch een onaangename wachtperiode. Zeker toen het gure herfst- en winterweer zich liet gelden.

#### 3.2.4. Tegemoetkomingen

De lockdowns en de coronamaatregelen zorgden voor de burger vooral voor problemen bij het praktische rijexamen, het terugkommoment en de periodieke keuring. Alle drie zijn namelijk termijngebonden en hebben een uiterste datum om iets te doen. Bij het rijexamen is dat de vervaldatum van het voorlopig rijbewijs. Bij het terugkommoment is dat de uiterste datum om een sessie te volgen en bij de technische keuring is dat de vervaldatum van het keuringsbewijs.

Bij die laatste twee worden er ook sancties opgelegd als men zich niet tijdig aanbiedt.

Waar mogelijk hebben we uitstel gegeven; altijd duidelijk begrensd. Het uitstel was slechts voor bepaalde doelgroepen en beperkt in de tijd.

Mensen die net buiten de doelgroep vielen, voelden zich soms oneerlijk behandeld maar we hadden voldoende speling voorzien zodat zij wel degelijk genoeg tijd hadden om zich in orde te stellen. Ondanks de onvrede bij sommigen en de algemene drukte was er meestal voldoende tijd en plaats voor iedereen... Als we merkten dat mensen zich toch niet tijdig konden aanbieden door bepaalde omstandigheden stuurden we bij waar mogelijk en indien nodig voorzagen we een tegemoetkoming. Twee situaties verdienen daarbij extra aandacht: de enorme drukte bij de keuringsstations waardoor wachttijden bijna overal opliepen tot drie weken en meer, en een foutieve communicatie over de coronamaatregelen bij het terugkommoment.

#### 3.2.4.1. Periodieke keuring

Eerder beschreven we al hoe heel veel mensen in een korte periode tegelijkertijd naar de periodieke keuring gingen. Vooral de groep die geen uitstel had gekregen, was daar het slachtoffer van en zij riskeerden een boete van 8,30 euro wegens het laattijdig aanbieden van hun voertuig. Nochtans deden veel mensen echt moeite om zich tijdig aan te bieden, maar ze slaagden daar niet altijd in.

We kregen daar steeds meer signalen over via klachten en ook via de keuringsinstellingen vernamen we dat wachttijden opliepen. Daarom voorzagen we een aangepaste regeling.

Als een burger er niet in slaagde om een afspraak te krijgen vóór de referentiedatum van zijn keuringsbewijs, dan werd de toeslag wegens laattijdigheid niet aangerekend onder bepaalde voorwaarden. Ook het bonusjaar bleef behouden, als het voertuig tenminste aan alle andere voorwaarden daarvoor voldeed.

Het ging om periodieke keuringen na 3 juni 2020 en voor 1 september 2020. Het voertuig mocht niet meer dan 1 maand te laat aangeboden worden.

De bedoeling bleef echter dat mensen hun voertuig tijdig zouden aanbieden voor de periodieke keuring en daar ook de nodige moeite voor deden. We hebben dus niet actief gecommuniceerd over deze maatregel omdat we dan opnieuw uitstelgedrag zouden krijgen waardoor het probleem zich dan gewoon zou verschuiven naar een latere periode.

Voor mensen die ondertussen al een toeslag kregen aangerekend en een klacht/vraag hierover indienden bij het Contactpunt MOW, werd elk dossier apart door de klachtencoördinator beoordeeld. We gingen ook actief op zoek naar burgercontacten van voor deze regeling. Die mensen contacteerden we opnieuw en we vroegen de nodige gegevens op voor een terugbetaling.

Voor de dossiers die in aanmerking kwamen voor de terugbetaling van de aangerekende toeslag, vroeg DMOw aan de betrokken keuringsinstelling om de toeslag terug te betalen en indien nodig een nieuw keuringsbewijs op te sturen (bij verlies van het bonusjaar).

In het geval er in een keuringsstation alsnog betwistingen of discussies waren op dit vlak verwezen zij de klant door naar het Contactpunt MOW en die dossiers werden dan beoordeeld door de klachtencoördinator.

Uiteindelijk kregen 15 mensen een tegemoetkoming.

#### 3.2.4.2. Terugkommoment

Een andere tegemoetkoming moesten we voorzien bij het terugkommoment. Ook daar was het langer wachten dan normaal om een afspraak te maken, maar er was voldoende plaats voor wie tijdig actie ondernam.

Mensen die toch te laat zijn om hun sessie van het terugkommoment te volgen, moeten een toeslag van 51 euro betalen. Bij de meeste klachten die we hierover kregen, bleek dat kandidaten veel te laat in gang

waren geschoten of zich helemaal niet hadden geïnformeerd en er zomaar vanuit gingen dat ze wel uitstel zouden krijgen.

We begonnen ook signalen te krijgen dat een aantal kandidaten foutieve informatie hadden gekregen, waardoor ze er onterecht vanuit gingen dat ze in aanmerking kwamen voor uitstel. Ze kregen dan plots toch een aanmaningsbrief van ons en ze namen daarom contact op met Contactpunt MOW.

In de berichten die we ontvingen, ging het echter altijd over mondelinge communicatie, waardoor we geen echte bewijzen hadden en dit niet helemaal konden duiden. Door de regelmatige rapportering over coronagerelateerde vragen en de overlegmomenten tussen de verschillende cellen van ons departement kwamen de verschillende puzzelstukjes echter bij elkaar en waren er inderdaad heel sterke aanwijzingen dat sommige erkende instellingen effectief foutieve informatie hadden gegeven.

Er werd blijkbaar meegedeeld dat wie het terugkommoment moest volgen tussen 16 maart 2020 en 31 juli 2020 uitstel kreeg tot 31 december 2020. Dat was echter niet juist. Correct was dat de kandidaten wiens termijn verviel (!) tussen 16 maart en 31 juli uitstel kregen. Wie het terugkommoment dus bijvoorbeeld moest volgen tussen 1 juni 2020 en 31 augustus 2020 kreeg geen uitstel. Dat werd verkeerd gecommuniceerd door een aantal erkende instellingen. Sommige klanten moesten daardoor een toeslag van 51 euro betalen.

De communicatie over de coronamaatregelen was nochtans altijd correct en duidelijk gebeurd. Zowel bij de communicatie naar de erkende instellingen toe, de communicatie op vlaanderen.be en de communicatie via het Contactpunt MOW en 1700 werd er altijd correcte informatie gegeven.

Het probleem bleek uiteindelijk te liggen bij een verkeerde lezing van het Ministerieel Besluit door een zaakvoerder van een erkende instelling. Hij gaf die informatie zo door aan zijn eigen medewerkers, maar ook aan de andere instellingen die dit verkeerdelijk overnamen.

We oordeelden daarbij dat het niet de bedoeling kon zijn dat burgers toeslagen moesten betalen omdat ze op het verkeerde been werden gezet door de instellingen zelf. Daarom voorzagen we een tegemoetkoming voor deze gevallen.

Als er ook maar enige aanwijzing was dat kandidaten foute informatie hadden gekregen over het uitstel, betaalden we de toeslag terug of zorgden we ervoor dat die toeslag niet betaald moest worden bij het effectief volgen van een sessie.

De groep die foute informatie gekregen kon hebben, beperkte zich tot de kandidaten wiens termijn eindigde tussen 1 augustus en 31 oktober. Daarvoor hadden kandidaten namelijk wel degelijk recht op uitstel en daarna was er zeker geen verwarring meer mogelijk over de regels.

Omdat we meldingen en klachten via Contactpunt MOW voortdurend monitorden en daarover rapporteerden, hadden we dit snel opgemerkt en bleek de schade al bij al nog mee te vallen.

We communiceerden ook nog eens extra naar de erkende instellingen om dit recht te zetten en de klachtencoördinator ging actief op zoek naar eerdere contacten waarbij er aanwijzingen waren dat er

foutieve informatie werd gegeven. We namen contact op met die mensen en vroegen de nodige gegevens op voor een terugbetaling.

Uiteindelijk was er een tegemoetkoming voor 15 mensen.

### 3.3. TECHNISCHE KEURING

#### 3.3.1. Klachtenprocedure

De periodieke technische keuring is sowieso klachtengevoelig. Niemand is blij als zijn voertuig wordt afgekeurd. De auto is voor velen nog altijd een belangrijk gebruiksinstrument en een afkeuring is dus een ingrijpende beslissing voor hen. Aan herstellingen zijn bovendien ook nog eens de nodige kosten verbonden. Dat lokt met andere woorden klachten uit en het is dus ook niet verwonderlijk dat de meeste klachten die wij ontvingen in 2020 over de technische keuring gingen (68,6% van alle klachten).

Opvallend daarbij is dat we heel veel van de klachten niet ontvankelijk moeten verklaren omdat de burger de klachtenprocedure niet correct volgt.

De normale gang van zaken is dat, wanneer men niet akkoord gaat met het resultaat van een keuring, men eerst en vooral ter plaatse de verantwoordelijke van het keuringsstation aanspreekt. Die kan dan meteen de situatie evalueren en indien nodig een nieuwe controle doen.

Als de klant er niet uitgeraakt met de stationschef, kan hij daarna nog terecht bij de overkoepelende keuringsinstelling en zij kunnen dan het volledige dossier opvragen en dat evalueren.

Als men ook daar niet tot een vergelijk komt, kan men terecht bij het Departement Mobiliteit en Openbare Werken.

Bij een groot deel van de klachten die wij ontvangen, slaan burgers die stappen over. We verwijzen dan toch eerst nog naar de overkoepelende keuringsinstelling door tenzij er elementen zijn om het klachtendossier zelf verder in handen te nemen.

Het grootste probleem is echter dat velen de eerste belangrijke stap van de klachtenprocedure overslaan. In plaats van de stationschef aan te spreken, gaan ze dan eerst naar hun garagist om alles te laten controleren. Op dat moment vernietigen ze echter de bewijslast. Als de klant eerst ergens anders heenrijdt en zelfs laat sleutelen aan zijn voertuig is het voor de keuringsinstellingen namelijk onmogelijk om nog te bepalen of er effectief een fout gebeurde tijdens de keuring.

Waar mogelijk proberen wij te bemiddelen, maar ook wij staan op dat moment vaak voor een voldongen feit.



Het correct volgen van de klachtenprocedure is dus heel belangrijk en in het belang van de klant zelf. Toch gebeurt dat vaak niet, terwijl die procedure toch geafficheerd wordt in de keuringsstations zelf. Extra communicatie lijkt hier dus noodzakelijk en dat over de hele lijn.

- Tijdens en na de controle moet er aan de klanten meer feedback gegeven worden over eventuele gebreken.
- Er is meer sensibilisering nodig over de klachtenprocedure. Eventueel via een mediacampagne.
- De keuringsstations moeten de nodige ondersteuning krijgen om mensen en tijd vrij te maken voor inhoudelijke discussies met de klant. Dit vergt namelijk toch bepaalde communicatievaardigheden. Zowel om jargon te vertalen naar klanten die niet technisch aangelegd zijn, als om ontevreden klanten te woord te staan.
- Tijdens het behandelen van een klacht zelf moeten er meer kennisgevingen zijn: ontvangstmeldingen en tussentijdse reacties bij dossiers die wat langer duren.

De keuringsinstellingen doen nu al veel moeite om klachten te voorkomen en te behandelen, maar er is zeker nog ruimte tot verbetering. Samen met GOCA Vlaanderen en de verschillende keuringsinstellingen bekijken we hoe we dit kunnen aanpakken.

### 3.3.2. Oldtimers

Veel klachten die we krijgen, gaan over oldtimers. De eigenaars van zo een oldtimer zijn vaak heel gepassioneerd en ze zijn ook goed georganiseerd in verenigingen. Dat merken we ook aan de klachten zelf. Aan de ene kant komt er vaak veel emotie bij deze klachten naar boven, aan de andere kant zijn ze vaak doorspekt met regelgeving en technische info.

Sinds 20 mei 2018 moeten ook oldtimers naar de periodieke keuring. Die wijziging werd geleidelijk ingevoerd naar gelang de ouderdom van de voertuigen en vanaf 1 januari 2020 moesten ook de oldtimers ouder dan 30 jaar naar de periodieke keuring.

Dat brengt met zich mee dat sommige voertuigen na al die jaren nu een rood keuringsbewijs krijgen en dat zorgt voor de nodige onvrede. Klachten gaan dikwijls over de toepassing van de regelgeving en de instructies hebben inderdaad geregeld verduidelijking nodig.

Problemen kunnen niet altijd zomaar opgelost worden omdat veel oldtimers al een hele geschiedenis van restauraties en verbouwingen achter de rug hebben, maar dat die niet altijd even goed gedocumenteerd werden.

Daarnaast is er ook nog eens een groot spanningsveld tussen veiligheid van het voertuig en originaliteit van het voertuig.

Een vaak gehoorde klacht gaat over de omgang met de voertuigen. Sommige oldtimers vragen speciale handelingen om te besturen en niet alle controleurs zijn daarvan op de hoogte. Daarbovenop beschouwen de eigenaars hun oldtimer als hun kindje en ze geven hem dus sowieso niet graag uit handen. Dit probleem werd in 2020 nog eens versterkt doordat de eigenaars wegens de coronamaatregelen niet bij hun voertuig mochten blijven tijdens de controle.

We bekijken hoe we de medewerkers van de keuringsstations meer specifieke opleiding kunnen aanbieden op het gebied van oldtimers. Daarbij moet dan aandacht gaan naar de toepassing van de instructies, naar de technische eigenheden van bepaalde voertuigen én naar de manier waarop men zo een voertuig best behandelt.

Er dringt zich trouwens ook een specifieke opleiding op voor elektrische voertuigen, want ook daar merken we steeds meer voertuigen op die een eigen behandeling vragen en dat is (nog) niet altijd ingeburgerd bij de controleurs.

### 3.4. HOMOLOGATIE

#### 3.4.1. Aanbeveling Vlaamse Ombudsman

In zijn vorig jaarverslag stelde de ombudsman dat het probleem bij de homologatie misschien niet zozeer de doorlooptijd is, maar een te grote gestrengheid die is ingegeven door een vorm van onzekerheid om fout te doen. In Wallonië ziet de ombudsman een vlottere afhandeling van homologatiedossiers en in buurlanden hoort hij over meer soepelheid bij homologaties.

Daarom stelde de ombudsman voor om het hele proces van homologatie eens te bekijken met die bril. Per slot van rekening gaat het ook vaak over dossiers met een belangrijke economische component.

Het opstellen van de reglementaire eisen met betrekking tot homologatie valt onder de bevoegdheid van de FOD Mobiliteit en Vervoer. Veel van deze bijzonder uitgebreide en complexe regelgeving vindt zijn oorsprong in Europese richtlijnen en verordeningen, en in de Reglementen van Genève.

Deze reglementaire eisen zijn bij de burger logischerwijze weinig of niet gekend, het gaat immers om vele duizenden bladzijden aan complexe en snel evoluerende reglementering. Het ontbreken van deze kennis kan al vlug de indruk doen ontstaan dat wij (te) streng zijn. Professionele klanten (erkende fabrikanten en erkende technische diensten) daarentegen beschikken meestal wel over een goede kennis van de regelgeving, en daar ziet de cel Homologatie nauwelijks of geen klachten.

Als goedkeuringsinstantie is de cel Homologatie natuurlijk verplicht om de eisen toe te passen en deze eisen gelden niet enkel voor fabrikanten, maar ook voor burgers die in het buitenland een (veel goedkoper, maar mogelijk niet voor de Europese markt bestemd) voertuig op de kop kunnen tikken of burgers die hun voertuig zelf willen verbouwen.

Het hoofddoel van homologatie is ervoor te zorgen dat alle voertuigen en onderdelen die op de markt worden gebracht een hoog niveau van veiligheid en milieubescherming bieden.

De doelstelling van de minister van Mobiliteit en Openbare Werken (Vision Zero tegen 2050) kan enkel behaald worden mede door een correcte toepassing en naleving van (voornamelijk Europese) homologatie-eisen.

De cel Homologatie houdt maandelijks ook overleg met de federaties en de andere gewesten (dus ook met Wallonië) om allerlei technische vragen te bespreken en zodoende één standpunt in te nemen. Daarnaast zijn er zeer regelmatig telefonische en schriftelijke contacten met de andere gewesten met als doel een eenvormige toepassing van de homologatieregelgeving te garanderen.

Dit neemt natuurlijk niet weg dat we blijven zoeken naar manieren om homologatiedossiers voor burgers vlotter te laten verlopen. Het grootste probleem ligt in de enorme complexiteit van de regelgeving waardoor velen door het bos de bomen niet meer zien.

#### **3.4.2. Complexiteit als oorzaak van klachten**

Zoals hierboven al gesteld, gaat het bij homologatie om heel complexe regelgeving. Klachten die we ontvangen gaan meestal over de toepassing van de regelgeving, over de termijn van afhandeling of over de informatieverstrekking en telkens ligt de enorme complexiteit van deze materie aan de grond van die klachten.

De afhandeling van de dossiers neemt sowieso al veel tijd in beslag door de complexiteit, en bij de afwezigheid van een medewerker (bijvoorbeeld door vakantie of ziekte) is het niet evident om een backup te voorzien. De cel Homologatie doet er alles aan om de continuïteit te verzekeren, maar we merkten toch dat er in vakantieperiodes vertragingen optraden. De cel Homologatie heeft op dat gebied al stappen gezet, maar moet hier zeker nog verder in groeien.

De doorlooptijd van de dossiers wordt echter ook nog op een andere manier verlengd. Het gebeurt vaak dat burgers een onvolledig dossier indienen, of fouten maken bij hun aanvraag. Sommigen zijn ook heel selectief in de regelgeving en informatie die ze opzoeken. Ze verwijzen dan naar een bepaalde regel om hun punt te maken, maar weten niet dat er ook nog andere regels van toepassing zijn.

Daarbovenop komt nog dat sommige burgers niet begrijpen dat hun dossier niet wordt goedgekeurd terwijl ze daar toch voor betaald hebben. We proberen hen dan te duiden dat ze betalen voor het onderzoek en de behandeling van hun dossier, en niet per se voor een goedkeuring.

Een dossier moet nog altijd onderzocht worden vooraleer we effectief kunnen vaststellen dat een dossier onvolledig is, of dat er zaken niet in orde zijn. We kunnen dan natuurlijk geen goedkeuring geven en als het dossier niet vervolledigd wordt of als een homologatie gewoon niet kan, worden de gemaakte kosten niet terugbetaald.

De complexiteit maakt communicatie ook moeilijk. Burgers zijn soms heel algemeen in hun vragen, maar verwachten wel concrete informatie. De medewerkers van de cel Homologatie en van het Contactpunt MOW die instaan voor de communicatie proberen uitleg te geven, maar dat is vaak geen sinecure. Sommige burgers stellen vóór het indienen van een aanvraag al vragen over hun specifieke voertuig en over de procedures die eigenlijk een volledig dossieronderzoek vergen. Het is begrijpelijk dat zij die informatie vragen vooraleer ze kosten maken, maar die informatie kan niet altijd gegeven worden.

### 3.4.3. Trekhaken, import en originele stukken

Klachten die we in 2020 geregeld terugzagen, gingen over trekhaken, over de import van voertuigen en over wat als origineel beschouwd kan worden en wat niet. Soms gingen die drie thema's ook nog eens hand in hand. Geïmporteerde voertuigen waar de trekhaak bijvoorbeeld niet in orde was of verbouwde voertuigen die geïmporteerd werden, maar waar iets mee aan de hand was.

Veel mensen lijken het belang te onderschatten van een degelijke controle op trekhaken. Er is natuurlijk een groot verschil tussen een trekhaak die enkel gebruikt mag worden om een fietsrek op te installeren en een trekhaak om zware lasten mee te trekken. Zeker in dat laatste geval is het nodig om te verzekeren dat die trekhaak wel veilig is en voldoet aan de (Europese) eisen. Daar horen nu eenmaal ook de nodige controles bij.

Soms wordt niet altijd begrepen waarom men meer naar de technische keuring moet wanneer er een trekhaak is. Er wordt ook al eens te gemakkelijk vanuit gegaan dat die trekhaak wel in orde zal zijn omdat het voertuig gekocht werd met die trekhaak er al aan. Dat is echter zeker niet altijd het geval.

Verschillende keren kwam het voor dat mensen een nieuw voertuig in het buitenland kochten en daar dan meteen een trekhaak op lieten installeren. Het voertuig was dan wel volledig in orde, maar de trekhaak had niet de nodige certificaten. In plaats van de verwachte 3.000 kg mochten die mensen dan bijvoorbeeld maar 1.500 kg trekken met hun nieuwe voertuig. Voor sommige ondernemers was dat een serieuze streep door hun rekening.

We zetten dan ook in op meer sensibilisering, bijvoorbeeld via een aflevering van Kijk Uit over aanhangwagens en door alle informatie over aanhangwagens op onze website op één locatie te verzamelen.

We merken geregeld dat mensen denken dat ze een koopje doen door een voertuig in het buitenland te kopen en dat dan te importeren in België. Meer dan eens komt het echter voor dat dat voertuig niet helemaal voldoet aan alle voorwaarden. Een omgebouwd voertuig werd dan bijvoorbeeld via een spoedprocedure ingevoerd in een ander land waar het geen individuele goedkeuringsprocedure doorliep voor die aanpassing.

Mensen kopen dat voertuig en denken dat dat voertuig volledig in orde is om in België in het verkeer te brengen aangezien het toch in een ander EU-land werd gekocht. Men wil het voertuig dan laten valideren, maar uit het onderzoek van het dossier blijkt dan dat men toch nog een individuele goedkeuringsprocedure moet doorlopen.

Boven op de kosten van de validatieprocedure en alle administratieve verplichtingen komen dus nog eens extra kosten en verplichtingen. Dat kan onbegrip en frustratie veroorzaken, maar het is wel een correcte manier van handelen.

Het buitenlandse voertuig dat aanvankelijk een goede koop leek, blijkt dan toch niet zo een goede keuze geweest te zijn...

Nog een bron van klachten is de definitie van wat 'origineel' is. Denk dan bijvoorbeeld aan sportieve voertuigen met een spoiler, speciale velgen of pedalen.

Voor originele onderdelen is er geen tuningrapport nodig en zijn er dus ook geen extra kosten. Origineel is echter wat bij de aankoop van het nieuwe voertuig al aanwezig was op het voertuig en ook op de aankoopfactuur staat.

Velen denken echter dat bijvoorbeeld een spoiler van hetzelfde merk als het voertuig, maar die later geïnstalleerd werd, toch nog origineel is. Want, voeren ze aan, dat stuk is toch van hetzelfde merk?

Dat is echter niet het geval en die mensen worden bij de technische keuring dan geconfronteerd met extra verplichtingen en kosten. Nochtans communiceren we hier duidelijk over op onze website.

Ook bij oldtimers is 'originaliteit' vaak een punt van discussie.

### 3.5. TERUGKOMMOMENT

#### 3.5.1. Te laat

Het terugkommoment moet gevolgd worden tussen zes en negen maanden na het behalen van het rijbewijs. Dat wordt duidelijk gecommuniceerd en het is aan de kandidaten zelf om dit op te volgen. Ter ondersteuning sturen we wel nog een herinneringsbrief rond de vijfde maand na het behalen van het rijbewijs.

Klachten die we krijgen over het terugkommoment zijn vaak verbonden met de toeslag van 51 euro die kandidaten moeten betalen als ze hun sessie niet binnen de opgelegde termijn van drie maanden volgen. Een aantal redenen voor het te laat zijn, komen telkens terug.

Sommige mensen blijven bijvoorbeeld wachten op een herinneringsbrief, ook al weten ze dat ze het terugkommoment moeten volgen binnen een bepaalde termijn. Een brief kan echter altijd verloren gaan in de post.

De meeste mensen hebben gelukkig de reflex om dan eens te informeren bij het Contactpunt MOW en dan bezorgen wij hen nog eens de data van hun termijn. Enkelen blijven echter afwachten en nemen pas contact op als ze van ons een brief krijgen met de boodschap dat ze te laat zijn en dat ze vanaf nu een toeslag zullen moeten betalen.

Zij willen dan dat die toeslag kwijtgescholden wordt omdat ze geen brief gekregen hebben, maar daar kunnen we hen niet in tegemoetkomen. In alle communicaties (website, folder, erkende instellingen, ...) wordt immers vermeld dat het terugkommoment een verplichte opleiding is die beginnende bestuurders moeten volgen.



Sommigen geven aan dat ze geen tijd hebben om naar zo een terugkoment te gaan. Ofwel moeten ze werken en kunnen ze geen verlof nemen, ofwel moeten ze studeren voor de examens. Enkelen geven aan dat ze een terugkoment gewoon zinloos vinden en dat ze niet van plan zijn om dat te volgen (of te betalen).

In dat laatste geval proberen we meer duiding te geven en raden we altijd aan om zeker niet te wachten om zich alsnog in te schrijven. De volgende stap kan namelijk een boete van 400 euro zijn. Jammer genoeg zijn er toch nog mensen die ook hun tweede kans laten voorbijgaan (zie hieronder – hoofdstuk 3.5.2).

Een derde groep van laatkomers schrijft zich wel tijdig in voor een sessie van het terugkoment, maar komt op de dag zelf te laat toe. Nochtans wordt er bij de inschrijving heel sterk opgeroepen om op tijd te komen en zeker een kwartier voor het begin van de sessie aanwezig te zijn.

Als een sessie begint, moeten de instructeurs een applicatie starten en vanaf dat moment kan er niemand meer aansluiten. Laatkomers moeten dus onvermijdelijk een nieuwe sessie inplannen en als er geen grondige redenen zijn voor het te laat komen, zijn daar ook nog eens nieuwe inschrijvingskosten aan verbonden. Het is aan de erkende instellingen zelf om dit geval per geval te beoordelen.

Veel gehoorde excuses zijn dat het regende, dat er veel verkeer was, dat er werken waren, dat er nog een onverwachte boodschap gedaan moest worden, ...

Een aparte categorie zijn mensen die zich niet te laat, maar juist te vroeg inschrijven voor een sessie of zich inschrijven terwijl ze het terugkoment helemaal niet moeten volgen.

De erkende instellingen beschikken om redenen van privacy niet over een databank met alle kandidaten. Ook zelf beschikken we trouwens pas laat over die gegevens. We zijn daarbij namelijk afhankelijk van de informatie die we krijgen van de FOD en ook daar spelen privacyregels hun rol.

We roepen de erkende instellingen wel op om bij de mensen die zich inschrijven te informeren naar de datum van hun rijbewijs. Via die datum kan namelijk berekend worden wanneer men het terugkoment moet volgen. Dat is niet altijd 100% sluitend, maar het geeft wel een heel goed beeld. Dat vergt echter meer administratie van de instellingen.

Daarnaast roepen we ook op dat de erkende instellingen een week voor een sessie nog eens een controle doen of de ingeschreven kandidaten het terugkoment wel moeten volgen. Op dat moment kunnen ze namelijk via een applicatie wel degelijk controleren of die personen effectief in de databank zitten. Op deze manier kunnen de instellingen op de dag zelf frustraties vermijden voor zichzelf en voor hun klanten. Toch krijgen we nog af en toe berichten van mensen die zich te vroeg inschreven of helemaal niet in de databank zitten. We proberen dan voor hen te bemiddelen bij de erkende instellingen.

Het gebruik van Mijn Burgerprofiel (zie hierboven – hoofdstuk 2.2.1.2) zal dit soort problemen kunnen verhelpen.

### 3.5.2. Processen-verbaal

Nieuwe bestuurders krijgen drie maanden de tijd om het terugkommoment te volgen. Wie die termijn laat passeren, krijgt nog een tweede kans. Wie echter ook die termijn overschrijdt, riskeert hoge boetes. Natuurlijk doen we er alles aan om dit te vermijden, maar onvermijdelijk zijn er situaties waarbij we effectief een proces-verbaal moeten opmaken.

Zo een proces-verbaal gaat dan eerst naar de parketten en als het bevoegde parket niet vervolgt, wordt er een bestuurlijke geldboete opgelegd.

#### 3.5.2.1. Aanbeveling Vlaamse Ombudsman

In zijn vorig jaarverslag riep de Vlaamse Ombudsman op om de omweg via de parketten te vermijden en de handhaving integraal zelf in de hand te nemen. Nog beter zou het volgens hem zijn om van het terugkommoment een vanzelfsprekende modaliteit voor het behalen van een geldig rijbewijs te maken.

Het terugkommoment is een sensibiliseringscursus die op dit moment enkel in Vlaanderen deel uitmaakt van de rijopleiding. Wallonië en Brussel hebben dus geen terugkommoment en plannen ook niet om dat te voorzien.

De voorwaarden om een Belgisch rijbewijs te verkrijgen en de uitreiking van dit rijbewijs zijn een federale bevoegdheid. Wij hebben dus zelf niet de bevoegdheid om van het terugkommoment een vanzelfsprekende modaliteit te maken om het rijbewijs te behalen.

De rol van de Procureur des Konings is een gekijkte procedure, maar we hebben zeker de intentie om het terugkommoment te evalueren en te kijken welke elementen efficiënter aangepakt kunnen worden.

#### 3.5.2.2. De procedure

Nadat de uiterste datum om het terugkommoment te volgen verstreken is, wordt zo snel mogelijk een proces-verbaal opgemaakt. Dit gebeurt aan de hand van de databank waarover het Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid beschikt. De gegevens van hen die hun periode volledig lieten verstrijken, worden daaruit opgehaald en verwerkt in een proces-verbaal.

Al deze processen-verbaal worden daarna ondertekend door de bevoegde ambtenaar, gesorteerd per rechtsgebied en samen met een begeleidende brief naar de betreffende parketten gestuurd.

Van de 14 parketten zijn er 5 parketten die het Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid lieten weten dat zij sowieso niet zullen vervolgen. De andere parketten laten de termijn van twee maanden om te reageren verstrijken, wat er op neerkomt dat zij dus ook niet vervolgen.

Van zodra de reactie van de Procureur des Konings binnen is of de termijn verstreken is, maakt het team Terugkommoment een brief op waarbij zij de beginnende bestuurder op de hoogte brengen van het voornemen om een bestuurlijke geldboete op te leggen.

De beginnende bestuurders hebben dan één maand de tijd om een schriftelijk verweer in te dienen.

Ten laatste vier maanden na het versturen van de brief 'kennisgeving met het voornemen om een bestuurlijke geldboete op te leggen' wordt er een beslissing genomen en die wordt ook gemotiveerd. Deze brief, al dan niet met een betalingsverzoek, wordt binnen de 10 dagen na de beslissing aangetekend verzonden.

De beslissing is in handen van de handhavingsinstantie van het Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid en de dossiers worden altijd beoordeeld op basis van het proces-verbaal. Als er een schriftelijk verweer is ingediend, wordt ook dit verweer doorgenomen en waar nodig worden er bijkomende vragen gesteld. Al die informatie wordt meegenomen om een beslissing te nemen.

Een beslissing nemen in deze handhavingsdossiers vraagt tijd. Een dossier moet nu eenmaal grondig doorgenomen worden en soms vraagt een dossier ook extra bedenktijd en overleg. Sommige verhalen zijn zeer beklijvend en laten niet meteen los. Elke beslissing die de handhavingsinstantie neemt, moet echter goed overwogen worden. Waar mogelijk stelt de handhavingsinstantie zich verzoenend op, maar ook in die gevallen moet er natuurlijk goed gemotiveerd worden.

In de schriftelijke verweren die we ontvangen, zijn er een aantal verhalen die vaker naar voren komen:

- Het terugkommoment werd niet gevolgd om financiële redenen, er was dan onvoldoende geld om het inschrijvingsgeld (en later de toeslag) te betalen. Helaas horen we deze verhalen pas achteraf en niet meteen als deze beginnende bestuurders hun eerste brief krijgen over het terugkommoment.
- Een reden die vaker aangehaald wordt bij Franstalige beginnende bestuurders is dat zij de Nederlandstalige brieven niet begrepen. Zij hebben dan geen contact opgenomen met DMOW om meer informatie te vragen of een vertaling te krijgen van de brief.
- In verschillende dossiers lezen we verhalen waarbij beginnende bestuurders uitstel hadden kunnen aanvragen omwille van studie- of beroepsredenen in het buitenland, vrijheidsbeneming of medische redenen, maar dat niet of veel te laat deden.

### 3.5.2.3. Enkele cijfers

Voor 2020 is het zeer moeilijk om mooi afgebakende cijfers te geven. Dat komt door de verlengingen van de termijnen wegens de lockdown. In maart/april kregen de betrokken beginnende bestuurders tijd tot en met 31 december 2020 om het terugkommoment te volgen. Door de opschorting van het terugkommoment in november/december zijn de termijnen voor de betrokken beginnende bestuurders dan weer verlengd tot 30 september 2021.

Er waren 37.703 beginnende bestuurders met een startdatum van het terugkommoment tussen 1 januari 2020 en 31 december 2020. Voor deze groep werden er 2.018 aanmaningsbrieven verstuurd. Daaraan hebben 897 beginnende bestuurders gehoor gegeven en zij hebben het terugkommoment nog gevolgd in de extra periode. Uiteindelijk hebben 161 mensen ook hun extra periode laten verstrijken en voor hen werd een proces-verbaal opgesteld. De overige 960 beginnende bestuurders hebben door de coronamaatregelen een verlenging gekregen van hun uiterste datum.

Tot nog toe heeft geen enkel parket aangegeven dat zij een strafvordering willen.

Het totale bedrag van alle boetes in 2020 bedroeg 235.400 euro. Voor 64 beginnende bestuurders hebben wij een afbetalingsplan opgemaakt.

Bij het opmaken van dit rapport stond er nog voor 111.923 euro open aan openstaande vorderingen, boetes dus die niet zijn betaald. De boekhoudkundige dienst van DMOW verstuurt deze mensen in totaal twee aanmaningsbrieven en een ingebrekestelling. Ten slotte zal ook de handhavingsinstantie van het Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid nog een ingebrekestelling sturen. Wanneer hier geen gehoor aan gegeven wordt, zal er gewerkt worden met een deurwaarder.

## 3.6. RIJOPLEIDING

### 3.6.1. Arrest Raad van State

Kandidaten voor een rijbewijs categorie B die ervoor kiezen om zich via de vrije begeleiding voor te bereiden op het praktijkexamen, moeten zich laten begeleiden door een begeleider of, desgevallend, twee begeleiders.

Deze begeleider heeft een cruciale taak in het traject tot het behalen van een rijbewijs B. In het verleden werd de rol van de begeleider echter te vaak onderschat en niet serieus genoeg genomen. Daarom besliste de Vlaamse Regering op 9 juni 2017 om een vormingsmoment voor begeleiders te verplichten. Alle kandidaten die vanaf 1 oktober 2017 een voorlopig rijbewijs met begeleider aanvroegen, moesten minstens één gevormde begeleider hebben. Dit vormingsmoment ondersteunde begeleiders in hun belangrijke taak en reikte hen instrumenten aan om hun engagement waar te maken. Tijdens het vormingsmoment werden de kandidaat-begeleiders gesensibiliseerd over hun rol in het leerproces. Zij kregen ook didactische principes en tips aangereikt.

Op 12 maart 2020 vernietigde de Raad van State echter het besluit van de Vlaamse Regering van 9 juni 2017. Bijgevolg verviel ook de verplichting tot het zich laten begeleiden door een begeleider die het vormingsmoment heeft gevolgd.

De Raad van State vernietigde het besluit omwille van de controletaak die werd opgelegd aan de gemeenten. De Raad van State is van oordeel dat de Vlaamse Regering niet over de bevoegdheid beschikt om bijkomende eisen te stellen voor de afgifte van het voorlopig rijbewijs en de gemeenten in het kader van het medebewind in dat verband met een opdracht te belasten. Die opdracht komt erop neer dat de gemeenten de uitreiking van het voorlopig rijbewijs en het rijbewijs moeten weigeren als niet is voldaan aan de voormelde scholingsvoorwaarde.

Naast de invoering van het vormingsmoment bepaalde het vernietigde BVR ook dat de minimale oefenperiode verlengd werd tot negen maanden. Omdat het BVR werd vernietigd, werd de minimale oefenperiode opnieuw drie maanden, zoals voorheen.

De examencentra, rijsscholen en instructeurs die het vormingsmoment gaven, werden de dag van het arrest op de hoogte gebracht van de vernietiging van het BVR en van de impact daarvan op het vormingsmoment en de minimale oefenperiode. Zij brachten op hun beurt kandidaat-begeleiders en kandidaten op de hoogte.

Ook de informatie op [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be) werd aangepast en 1700 werd eveneens geïnformeerd.

We hebben gemerkt dat sommige kandidaten zich na het arrest (dat is: na de eerste lockdown, die onmiddellijk na het arrest inging) effectief aanmeldden om het praktijkexamen af te leggen na minder dan negen maanden geoefend te hebben.



### 3.6.2. Theoretisch en praktisch rijexamen

Een examen is altijd een spannend moment en als het resultaat tegenvalt, zorgt dat voor de nodige ontgoocheling. Dat is niet anders voor het theoretische of het praktische rijexamen.

Mensen die niet geslaagd waren voor het examen richtten zich soms tot DMOW om een klacht in te dienen. Voor het theoretische examen kunnen we zelf informatie opvragen en de paar klachten die we ontvingen bleken telkens ongegrond.

Voor het praktische rijexamen bestaat er een vastgelegde beroepsprocedure. De klachtencoördinator komt daarom niet zelf tussen bij deze klachten. Wie voor een tweede keer niet geslaagd is voor zijn praktisch rijexamen kan beroep aantekenen bij een beroepscommissie. Dat moet echter aangetekend gebeuren, binnen de 15 dagen en het kost 12,50 euro. Die procedure is niet bij iedereen even bekend of misschien is dat toch een hoge drempel. Veel klachten die wij ontvingen over de rijopleiding gingen namelijk over het niet slagen bij het praktische rijexamen. We verwezen die mensen dan zo snel mogelijk door naar de beroepscommissie, maar geregeld was het toen al te laat.

Goede communicatie door de examinerator na een niet-geslaagd examen blijft zeker een belangrijk aandachtspunt.

Sommige mensen waren heel ontevreden omdat ze het examen niet mochten starten omdat ze niet in orde waren met bepaalde eisen. Ze kregen ook hun inschrijvingsgeld niet terug omdat ze wel degelijk een plaats hadden ingenomen. Bij het praktische rijexamen A (motor) had iemand bijvoorbeeld geen oortjes mee. Dat is echter een verplichte coronamaatregel die via vlaanderen.be en het examen centrum duidelijk gecommuniceerd wordt. Bij een kandidaat voor het examen B had de begeleider haar rijbewijs niet mee. Dit zijn bijzonder jammere voorvallen. Het is begrijpelijk dat mensen dit niet fijn vinden, maar het gaat hier om zaken waarover duidelijk gecommuniceerd wordt en die niet onderhandelbaar zijn.

### 3.7. NIEUW VLAAMS TAXIDECREET

Bij decreet van 29 maart 2019 en BVR van 8 november 2019 over het individueel bezoldigd personenvervoer werd onder meer een bestuurderspas ingevoerd voor alle bestuurders van een vergund voertuig. Vanaf 1 juli 2020 moeten taxibestuurders verplicht zo een bestuurderspas op zak hebben.

De bestuurderspas wordt daarmee op Vlaams niveau ingevoerd, maar gelijkaardige documenten bestonden al in de belangrijkste taxigemeenten zoals Antwerpen, Zaventem, Gent en Brugge.

De bedoeling van de bestuurderspas is om als overheid enigszins controle te hebben op de mensen die de delicate functie van taxichauffeur uitoefenen. Zij zitten tijdens de rit alleen met een of enkele reizigers die van de chauffeur een correct en vriendelijk onthaal verwachten, en een veilige en comfortabele rit.

De bestuurderspas moet garanties bieden dat de houder ervan die rol zou moeten kunnen vervullen. Dat gebeurt door middel van bewijzen die geleverd moeten worden inzake rijvaardigheid, strafregister en taalkennis Nederlands.

Dit kadert in de doelstelling van de regering om de taxisector een beter imago te geven.

De taxibestuurders werden op de hoogte gebracht via de gemeentebesturen, direct indien de gemeenten zelf al een bestuurdersdocument uitreikten, of indirect via hun werkgevers en/of federaties.

De verplichting om over een bestuurderspas te beschikken ging in op 1 juli 2020, waar de nieuwe regelgeving grotendeels al op 1 januari 2020 van kracht werd. Dat bleek een goede maatregel. Vanaf begin januari werden er namelijk al bestuurderspassen aangevraagd en afgeleverd, en de grote toevloed kwam op gang vanaf half mei.

Klachten over het niet verkrijgen van een bestuurderspas konden bezorgd worden via het Contactpunt MOW en werden dan behandeld door de afdeling Beleid, volgens de beroepsprocedure vermeld in artikel 28, §2, van het BVR van 8 november 2019.

Er zijn ondertussen zo'n 6.000 bestuurderspassen uitgereikt.

Corona zorgde voor een quasi stilstand in de taxisector, waardoor er minder passen werden uitgereikt dan het geschatte en verwachte aantal van 8.000 Vlaamse chauffeurs.

Het voornaamste probleem bij deze nieuwe regelgeving was de communicatie. Het nieuwe decreet is behoorlijk omvangrijk en niet altijd even duidelijk voor iedereen.

De medewerkers van het Contactpunt MOW volgden allemaal een basisopleiding over het nieuwe taxidecreet, maar toch stotten zij vaak op heel specifieke vragen van burgers, bedrijven en lokale besturen waarop ook zij zelf niet konden antwoorden. Ze moesten dan telkens toch nog doorverwijzen naar de expert ter zake die dit verder opvolgde.

Er kwamen ook veel vragen van lokale besturen over het gebruik van Centaurus, de databank voor het aanmaken van bestuurderspassen. De medewerkers van het Contactpunt MOW kennen die applicatie echter niet en moesten dus ook hier telkens doorverwijzen naar de expert die dan wel snel contact opnam met de vraagstellers om hen verder te begeleiden.

Een ander communicatieprobleem was om de sector ervan bewust te maken dat de verplichte bestuurderspas meteen voor alle bestuurders gold, en niet enkel voor de chauffeurs wiens werkgever met een nieuwe vergunning ging rijden. Het vergde ook even tijd en communicatie met gemeenten en taxisector om duidelijk te maken dat de bestuurderspas een document is voor de bestuurder, los van zijn eventuele werkgever. Nochtans hadden we dit al duidelijk gecommuniceerd via de Mobiliteitsbrief van december 2019.

Voor de anderstalige chauffeurs was het grote probleem dat de verplichte bewijzen van Nederlandse taalkennis niet konden behaald worden, omdat de les- en testcentra voor NT2 moesten sluiten door de coronamaatregelen. Die vereiste werd dus uitgesteld.

Er konden bestuurderspassen uitgereikt worden zonder bewijs van taalkennis Nederlands en er werd ondertussen uitstel gegeven tot 15 juli 2021 om een dergelijk bewijs binnen te brengen.

#### 4. **BESLUIT**

Corona zorgde voor een stevige test van ons klantenmanagement en we durven stellen dat we die test goed doorstaan hebben. Onze basis is er en biedt een stevig fundament voor verdere ontwikkelingen. De regelmatige overlegmomenten die er nu al zijn, wierpen hun vruchten af. En we krijgen steeds meer zicht op wat er speelt bij de burger en de bedrijven.

Daardoor kunnen we veel problemen vooraf al vermijden en kunnen we snel bijsturen waar nodig.

Er ligt echter nog veel werk op de plank en de uitdagingen zullen groot zijn. Een nieuwe afdeling voor beleidsuitvoerende processen moet voor betere dienstverlening zorgen en meer efficiëntie. Duidelijke afsprakenkaders moeten de lijnen uitzetten voor het kwaliteitsvol behandelen van vragen en klachten. Het inplannen van regelmatig overleg moet helpen om kennis sneller en beter te verspreiden binnen onze organisatie.

We kunnen het menselijk potentieel binnen ons departement nog meer gebruiken om tot een robuust en duurzaam resultaat te komen. Daarvoor zetten we onder andere in op efficiënte processen, maar ook op regelmatige evaluatie van onze effectiviteit.

Het zal vooral een kwestie zijn om prioriteiten te bepalen, want we kunnen niet alles tegelijkertijd doen. Daar wordt ook effectief aan gewerkt.

Een goede en degelijke rapportering over de klantencontacten kan daar zeker bij helpen.

Tot slot mogen we nooit de mens vergeten in dit hele verhaal. Tenslotte doen we het toch om een samenleving te helpen bouwen waar iedere burger zijn leven kan leiden in optimale omstandigheden: veilig, duurzaam en met zoveel mogelijk bewegingsvrijheid.

‘De mens’ is echter ook iedere medewerker van ons departement. Er wordt veel van hen gevraagd en er wordt veel gegeven. Ook hier moeten we blijvend streven naar optimale omstandigheden: vertrouwen, duurzaamheid en de nodige tijd en ruimte om te werken, te leren en na te denken.

Er zijn geen toverformules om dat allemaal waar te maken, maar als corona ons iets geleerd heeft, is het toch dat we er wel geraken als we samenwerken.

Natuurlijk zullen er fouten gebeuren. Die moeten we dan ook durven benoemen, ze rechtzetten en er uit leren om dezelfde fout niet nog eens te maken.

Soms zullen we grote sprongen vooruit maken, soms zal het slechts stapje voor stapje gaan en soms zal het een processie van Echternach zijn. Belangrijk is dat we regelmatig blijven controleren of iedereen wel

mee is en of we wel de goede richting uitgaan. Even belangrijk is dat we overwinningen samen vieren en fier zijn op wat we bereiken. Dat mag best!

Ja, de weg is nog lang en er zullen zeker nog allerlei hindernissen tevoorschijn komen. Maar als we bij het Departement Mobiliteit en Openbare Werken iets moeten kunnen, is het toch wel een solide weg bouwen. Of dat nu een autosnelweg is, een fietspad of een rustieke kasseistrook, we zorgen dat de weg goed en veilig is voor iedereen.





KLANTENRAPPORT 2020

# Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust



# Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust

## 1. INLEIDING

Het agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust (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 bestaat uit vier operationele subentiteiten en een Staf die nauw samenwerken om verantwoordelijkheden, missie en visie van het agentschap waar te maken. Dit alles gebeurt in lijn met de waarden van de Vlaamse overheid.

### MISSIE

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.

### VISIE

Door onze betrouwbare dienstverlening, innovatie, expertise en samenwerking worden we DE maritieme overheidspartner.

## WAARDEN

De waarden van de Vlaamse overheid werden binnen MDK ondergebracht in de slagzin “Samen, Veilig en Vooruit”.

- Samen: Optimale samenwerking, bundeling van expertise en knowhow, sociale steun, inspraak, delen van informatie en kennis, erkenning en waardering voor elkaar, aandacht voor diversiteit, samenhangigheid
- Veilig: Fysiek en mentaal welzijn optimaliseren, een veilige werkomgeving, transparantie bieden, vertrouwen geven en krijgen, fairness ervaren en durven ingrijpen
- Vooruit: Innovatie, continu verbeteren, expertise versterken, opleiding, engagement, visie en duidelijkheid, feedbackcultuur.

Het agentschap bedient daarbij zeer diverse doelgroepen en stakeholders gaande van overheden, havenbedrijven, lokale besturen, tot burgers, toeristen en pendelaars. Onze samenwerkingen ressorteren onder gelijkwaardige samenwerkingsverbanden, juridische samenwerkingsverbanden en (commerciële) klantenrelaties.

Alle vragen, meldingen en klachten die we ontvangen zijn een belangrijke bron voor het continu verbeteren van de werking van de organisatie.

We zetten sterk in om de maturiteit in ons agentschap op vlak van klachtenbehandeling, zowel extern als intern, te vergroten. De lopende projecten binnen MDK zijn hier het levende bewijs van. We kiezen resoluut voor een meer integrale aanpak die in het teken staat van de continue verbetering van de dienstverlening.

## 2. KLANTENBELEID

### 2.1 OPERATIONALE SUBENTITEITEN

#### 2.1.1. Loodswezen

Het loodswezen is een dienstverlenend overheidsbedrijf waarbij de corebusiness 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, stakeholders en ketenpartners.

Het Loodswezen is operationeel in een sterk commerciële omgeving met verschillende klanten gaande van rederijen tot scheepvaartagenturen en rederijkantoren. Meldingen zijn dan ook voornamelijk binnen die sector te situeren.

Als ketenpartner is het belangrijk om naadloos binnen de ketenwerking te opereren.

Hier worden meldingen eerder opgenomen in de verschillende overlegorganen waar de werking binnen de keten wordt besproken. Eventuele actiepunten ter verbetering worden opgesteld en opgevolgd.

Tegenover de dienstverlening van het Loodswezen staat een kostprijs waarvoor een factuur wordt gemaakt aan de klant. Meldingen en klachten kunnen dus enerzijds gaan over de dienstverlening "an sich" alsook over facturen die hierop betrekking hebben.

#### 2.1.2. Kust

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. Hoewel zeewering de prioriteit blijft, heeft de afdeling ook aandacht voor de andere functies van de kustzone. Bij het uitvoeren van haar taken engageert 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 maatregelen 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, zeescouts,

wandelaars en fietsers komen langs het water aan hun trekken. Kustjachthavens hebben een toeristisch-recreatieve maar daarnaast ook een economische waarde. Bovendien verfraaien ze de badplaats en verhogen bij inwoners en recreanten de kustbeleving en de watergebonden ervaringen.

Zoals hierboven duidelijk aan bod komt heeft afdeling Kust een werkingsgebied waar verschillende belangen aan bod komen. Met grote infrastructurele projecten en uitdagende kerntaken rond zeewering, het bevorderen van watergebonden recreatie in en rond de Vlaamse kustjachthavens staat de afdeling zeer dicht bij de burger. Deze bevoegdheden hebben impact op het algemeen maatschappelijk belang maar ook het individueel belang. Meldingen komen dan ook via allerlei kanalen binnen. Er wordt getracht steeds proactief te investeren in sensibilisering, infodeling en het creëren van draagvlak om toekomstige meldingen te vermijden. Hiervoor kan er onder meer gedacht worden aan brede communicatie, infoavonden, participatietrajecten, en werfopzichters die burgers te woord te staan ...

### 2.1.3. Scheepvaartbegeleiding

De afdeling Scheepvaartbegeleiding vervult onder meer de volgende taken:

- De scheepvaart veilig en vlot 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 met Nederland realiseren;
- Opsporings- en reddingsacties op zee ondersteunen en coördineren vanuit het Maritiem Reddings- en Coördinatiecentrum (MRCC);
- De nodige apparatuur beschikbaar stellen en andere ondersteuning verlenen als bijdrage aan het Loodsen op Afstand (LOA);
- Beheren en opvolgen van de overeenkomsten van het Vlaamse Gewest met de vier Vlaamse zeehavens ten behoeve van de activiteiten van de havenkapiteinsdiensten die expliciet kunnen worden toegekend aan de verkeersafwikkeling, de veiligheid en de vrijwaring van het milieu.

De afdeling Scheepvaartbegeleiding heeft vanuit haar aard minder rechtstreekse contacten met burgers en firma's. Als dienstverlener achter de schermen zijn hun contacten voornamelijk met overheidsspelers. De meldingen zijn eerder van diverse aard en behoren binnen de continue opvolging en ontwikkeling van de dienstverlening en samenwerkingsverbanden. Bij meldingen zal de afdeling steeds vanuit een facilitatorsrol trachten op te treden. Dit door overleg te faciliteren, de melder zelf te woord te staan, de

melder een antwoord te bezorgen opgesteld door de bevoegde dienst/firma ofwel door te verwijzen naar de bevoegde partner en de behandeling op te volgen.

#### 2.1.4. Vloot

Vloot is een rederij gespecialiseerd in overheidsvaartuigen. Ze maakt via het agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust deel uit van de Vlaamse overheid en staat mee in voor een vlot en veilig scheepvaartverkeer. Vloot zet een veertigtal vaartuigen in en stelt meer dan 500 collega's te werk op vijf verschillende locaties: Oostende, Nieuwpoort, Antwerpen, Gent en Vlissingen. De subentiteit baseert zich op een continu streven naar innovatie, duurzaamheid en klantgerichtheid, en biedt een transparante werking en dienstverlening binnen een milieubewust kader.

Vloot levert zijn dienstverlening zowel aan 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.

Meldingen van klanten, gebruikers, partijen zijn dan ook van diverse aard (inzet technische vaartuigen/veerdienstregeling, losgeslagen boeien) en worden nauwgezet opgevolgd om performante diensten aan te bieden.

## 2.2 BELEID

Zoals in de inleiding vermeld, heeft het agentschap een sterk operationele dienstverlening die in aanraking komt met verschillende klanten, stakeholders en bedrijven, doelgroepen en (eind)gebruikers.

We voeren een toegankelijk klantenbeleid waarbij we proactief, duidelijk en transparant willen optreden, ook bij meldingen en klachten. Iedere melding is een opportuniteit om verbeteringen en/of efficiëntiewinsten door te voeren.

Elke subentiteit van MDK heeft zijn of haar specifieke rol binnen de ketenwerking. Efficiëntie, duurzaamheid en nauwe samenwerking worden nagestreefd om de keten optimaal te houden. De overheidsdiensten hebben daarin een objectieve, faciliterende en cruciale ondersteunende rol. Dit impliceert dat de klant, in de brede zin van het woord, een centrale positie heeft binnen het agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust.

Net daarom is het belangrijk om te streven naar een open en toegankelijk agentschap met een duidelijke structuur naar de buitenwereld toe. Maar ook intern hebben we als doel transparant en vlot samen te werken, ongeacht waar de “klant” met een vraag of melding aanklopt.

Dit tracht het agentschap op verschillende manieren te verwezenlijken:

- Door een duidelijke structuur en kanalen te hanteren, faciliteren we de weg voor klanten (website, contactformulier, vaste systemen (zoals het LIS), etc.)



- Door operationele problemen aan te kaarten in daartoe specifiek opgerichte overlegfora met externen (Werkgroep ketenincidenten, Commissie Nautische Veiligheid...)
- Door cruciale operationele diensten zoals loodsdienstregelaars, redico's, cheffloodsen ACC en SCC, continu in contact te laten staan met de klanten.
- Door standaard in te zetten op participatie en betrokkenheid van de burger.
- Door dialoog voorop te stellen en zo tijdig mogelijk te reageren.
- Door proactief te informeren bij grote en zelfs kleine projecten met informatie voor de gebruikers, bewoners, burgers...
- Door te investeren in informatiesessies, doe-beurzen, expo's, maquettes, persberichten, FAQ's, buurtbewonersvergaderingen, apps, etc. voor een brede doelgroep.
- Door klachten en meldingen prioritair na te gaan en door extra informatie in te winnen; zo nodig ter plaatse te gaan en acties te definiëren en steeds terug te koppelen naar de melder.
- Door naast de klassieke klachtenopvolging ook de mogelijkheid te voorzien om anoniem risico's of vastgestelde situaties te melden, en als organisatie deze te onderzoeken en hiermee verder aan de slag te gaan.
- Door op verschillende plekken in te zetten op gedegen en transparante procedures als handvaten voor klachtenbehandelaars via o.a. ISO-certificering.
- Door deskundige aanspreekpunten aan te duiden die een belangrijke rol opnemen in de klachtenbehandeling: een commerciële directeur, SHEQ-teams...

De klantencontacten houden vinger aan de pols door een nog verder uit te bouwen digitaal klantenmanagement, aangevuld met klantenbezoeken en aanwezigheid op netwerkevenementen (seminaries, infomomenten van grote infrastructurele projecten) waar men klanten, burgers en stakeholders ontmoet en voeling behoudt met wat leeft bij hen.

Gezien corona is dit rechtstreeks contact sterk verminderd maar de digitale wegen hebben gemaakt dat dit geen belemmering was om contact te houden met onze klantenwereld.

Een klantentevredenheidsbevraging staat op de agenda om op te starten in 2021 en uit te rollen in 2022.

### 2.3 KLANTENBELEID IN CIJFERS

- Kust heeft 121 meldingen ontvangen. Deze meldingen werden gemiddeld met een doorlooptijd van minder dan drie weken behandeld.
- Loodswezen ontving in 2020 schriftelijk 128 externe klachten. Deze werden per mail verstuurd en beantwoord. Iets meer dan de helft was gegrond. Gemiddeld werden klachten binnen de vijf kalenderdagen afgerond waarbij de “klager” een gefundeerd antwoord heeft ontvangen.
- Afdeling Scheepvaartbegeleiding registreerde een beperkte aantal golfslagmeldingen in 2020.
- Vloot ontving in 2020 in totaal 121 meldingen. De gemiddelde doorlooptijd, uitgedrukt in het aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord, lag afgelopen jaar onder de norm van 45 dagen.

De klachten die via de Staf of via andere kanalen ontvangen werden, zijn steeds doorgegeven aan de betrokken entiteit(en) en daar geregistreerd en afgehandeld.

*- Doorlooptijden worden opgevolgd via de Balanced scorecard-*

### 3. HET BEELD VAN 2020

Corona had een impact op onze verschillende diensten. De meeste diensten bleven ononderbroken gegarandeerd, dus ook de backoffice en klachtenbehandeling bleven operationeel.

Loodswezen merkt op dat het klachtenbeeld gelijkaardig bleef aan voorgaande jaren. De meeste klachten werden geuit met betrekking tot **de facturatie**: omwille van extra aangerekende kosten door het niet naleven van correcte besteltijden of wachttijden van de loods. Hier gaat het vooral om kosten die foutief in het systeem niet werden aangerekend en later rechtgezet werden, of om een klant die niet correct op de hoogte was van het operationeel verloop van de aanloop van een schip (het varen naar een haven). Het aanloopproces is immers niet eenvoudig en veel partijen zijn hierbij betrokken.

Aan klachten worden vaak verbeteracties gekoppeld gaande van extra sensibilisering van personeelsleden tot correctie van gegevens, klanten die gewezen dienen te worden op bestaande regelgeving, procedures, etc. en IT-aanpassingen.

In 2020 is enorm ingezet op de verdere uitwerking van het project "oponthouden en registratie". 56 aanpassingen zijn in het programma LIS (Loodsen Informatiesysteem) opgenomen. Deze hebben bijgedragen tot een verbeterde registratie van oponthouden of immobilisaties en hebben zo ook geleid tot meer correcte facturen en een daling van het aantal klachten hieromtrent.

Vanuit afdeling Kust vielen in 2020 de vele meldingen op over **bomen die gesnoeid moesten worden of groenonderhoud** dat moest uitgevoerd worden. Deze meldingen kwamen er vooral **omdat het zicht op zee weg valt** voor mensen die een appartement gekocht hadden ter hoogte van de duinen.

Er wordt enkel gesnoeid uit veiligheidsoverwegingen en niet om het zicht op zee te garanderen. Er werd wel telkens nagegaan of er geen veiligheidsproblemen waren. Mogelijks kan **deze stijging in verband gebracht worden met de stormloop op appartementen aan zee door de coronapandemie**. Ook na een storm wordt het nodige gedaan om na te zien of er geen bomen op omvallen staan, zodat de veiligheid gegarandeerd kan blijven.

Er zijn ook heel wat meldingen binnengekomen over **openbare verlichting/sfeerverlichting** die niet meer werkte op het grondgebied langs de Kust. Deze meldingen werden telkens doorgestuurd naar de betrokken meldingsdienst VTC (Vlaams Tunnel en Controlecentrum) voor herstel of nazicht van deze verlichting. Nadat deze melding doorgestuurd werd, is er geen zicht meer wanneer het hersteld werd. Er is ook geen inspraak op de timing waardoor dit soms lang kan aanslepen.

De bouw van **de nieuwe stormvloedkering te Nieuwpoort of andere infrastructuurwerken in kader van de zeekering** lokken ook veel meldingen uit. Vooral meldingen van lawaaihinder en vragen naar timing van de werken komen frequent binnen.

**Zandoverlast op dijken en kliffen op het strand door stormen** zijn een jaarlijks terugkomend verschijnsel. De hoeveelheid meldingen hangt af van het aantal en de kracht van de stormen. 2020 kende toch wel een aantal grote stormen. Ciara die in februari 2020 over het land trok, heeft ook de nodige overlast opgeleverd.

Het wegnemen van het zand op de dijken en trappen is een verantwoordelijkheid van de kustgemeenten en -steden. Die meldingen worden dan ook meteen naar hen doorgestuurd. Het breken van kliffen is een verantwoordelijkheid van het agentschap en na elke storm wordt bekeken waar dit nodig en/of het meest dringend is.

Meldingen over illegale kampen, sluikestorten van afval of uitwerpselen in de duinen of natuurgebieden kwamen gering aan bod in 2020. De opruimacties gebeuren steeds in samenspraak met Natuurpunt en de lokale besturen.

Omdat afdeling Scheepvaartbegeleiding vaststelde dat er geregeld overlast door de **golfslag van voorbijvarende schepen** werd gemeld, werd hiervoor een afzonderlijk meldingsformulier opgenomen. Het betreft in die situaties geen klacht over de dienstverlening an sich. Maar het specifieke meldingsformulier vergemakkelijkt de weg voor de melder. Deze werd na analyse van de melding steeds geïnformeerd over de genomen maatregelen.

In de kijker: Geïntegreerd Verkeersmanagement – Comité Ketenverstoring:

Voor behandeling van **verstoringen van de nautische keten** is een structureel operationeel overleg opgezet. Binnen dit overleg worden problemen en uitdagingen aangebracht en wordt een oplossing gezocht, zowel voor problemen van structurele aard, als bij eenmalige problemen. Het uitgangspunt bij de behandeling van meldingen is “no blame, no shame”. Na behandeling wordt in het overleg ook afgesproken wie van de ketenpartners een externe partij (klager of melder) zal informeren.

Over de dienstverlening van onze **veerdiensten** was in het aantal ontvangen klachten een **forse stijging** waar te nemen vanaf 18 maart 2020. In 2019 werden in totaal 35 klachten ontvangen, in 2020 liep dit op tot een veelvoud. Hiervan kunnen 104 klachten rechtstreeks of onrechtstreeks gekoppeld worden aan de preventieve maatregelen die werden genomen om de verspreiding van het coronavirus op de veerboten van Vloot tegen te gaan. Dit is goed voor 90% van de klachten.

Bij de aanvang van de eerste coronagolf kwamen veel klachten binnen betreffende de capaciteitsbeperkingen die werden doorgevoerd op de veren evenals over de verplichting van het dragen van een mondkapje aan boord en in de directe omgeving van de veren. Als extra ondersteuning van de bemanningen aan de kust en tijdens de piekmomenten in het weekend aan het Sint-Annaveer, werd externe security ingeschakeld om de regels op te volgen en veergebruikers hierop attent te maken. Tot op heden blijft de externe security waken over het respecteren van de coronamaatregelen op de pontons

van de kustveren. Aan boord wordt deze taak overgenomen door de bemanning. De aanwezigheid van deze externe security was noodzakelijk omdat de bemanningen geconfronteerd werden met agressie van de veergebruiker. De aanleiding voor deze agressie was de vraag tot het respecteren van de mondkemperplicht en de capaciteitsbeperking aan boord. Dit gaf/geeft aanleiding tot discussies en in enkele gevallen zelfs fysieke agressie.

Het agentschap MDK brengt veel begrip op voor de bezorgdheden die geuit worden door de veergebruikers. **Daarom werden enkele maatregelen genomen om een vlotte dienstverlening te garanderen ondanks de COVID-beperkingen.** Om te verhinderen dat de capaciteitsbeperking tot al te grote wachttijden zou leiden werd ofwel een dubbel veer ingezet (in Oostende) ofwel de uurregeling van de veren aangepast (in Antwerpen). Zo werd het aantal overvaarten tijdens de spitsuren fors opgedreven ter hoogte van de veerdiensten Kruibeke-Hoboken en Bazel-Hemiksem. De capaciteit aan boord van de veren werd zo berekend dat de passagiers steeds de 1,5 meter afstand kunnen respecteren, waarbij rekening gehouden werd met de mondkemperplicht, de korte duur van de overvaart en het feit dat de overvaart in open lucht is.

Bij elke wijziging van de dienstregeling en de invoering van nieuwe regels werden verschillende communicatiekanalen van het agentschap en de pers gebruikt om de veergebruiker te bereiken. Ook ter plaatse werd telkens in de juiste affichering voorzien.

Aanpassingen vragen ook veel flexibiliteit van de betrokken collega's. Zij zijn immers onze ogen, oren én het eerste aanspreekpunt op het terrein. Er werd daarom ook sterk ingezet op duidelijke interne communicatie.



#### 4. **BESLUIT**

Binnen het Loodswezen liggen de klachten in de lijn met deze van vorig jaar. Wanneer we het aantal klachten afzetten t.o.v. onze dienstverlening en het aantal daaruit vloeiende facturen, is dit een goed resultaat. Meldingen, vragen en klachten zijn ook inherent aan het feit dat klanten tijdens de dienstverlening (het operationele proces) de contactpersonen vlot kunnen benaderen om onmiddellijk mogelijke of effectieve problemen op te kunnen lossen.

Bij afdeling Kust zullen meldingen en klachten in de toekomst met de nieuwe interpretaties strikt worden opgevolgd en geanalyseerd voor rapportering én verbetering van de dienstverlening.

Door het sterk inzetten op structurele overleggen waarbij meldingen open besproken kunnen worden, draagt afdeling Scheepvaartbegeleiding op een positieve manier bij om uitdagingen en problemen aan te pakken voor dit klachten worden.

We kunnen stellen dat Vloot veel leerde door de COVID-crisis. De dienstverlening werd flexibeler afgestemd op de behoeftes en de verwachtingen van de klant. De dialoog die door het klachtencircuit mogelijk was, werd als opportuniteit benut. Daarnaast is het belang van communicatie cruciaal gebleken bij het doorvoeren van wijzigingen. Dit zowel naar de klant toe als naar de eigen personeelsleden toe.

Het agentschap 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.

Er wordt geconcludeerd dat het belangrijk is om blijvend de aandacht te houden bij een goede communicatie, maar tegelijkertijd kan 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 totaliteit van het aantal vervoerde passagiers op jaarbasis.



KLANTENRAPPORT 2020

# Agentschap Wegen en Verkeer

# Agentschap Wegen en Verkeer

## 1. INLEIDING

De klantendienst van het Agentschap Wegen en Verkeer viert in februari 2021 haar driejarig bestaan. De klantendienst heeft drie belangrijke doelstellingen.

### AWV ALS KLANTGERICHTE OVERHEID VERSTERKEN

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

### EFFICIËNTERE WERKING REALISEREN

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

- We 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.

### CONTINU VERBETEREN

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

We zetten in 2020 stappen vooruit om deze drie doelstellingen verder in de praktijk om te zetten.

Om onze dienstverlening te kunnen aanhouden en onze ambities om verder te verbeteren te realiseren, wachten er ons in 2021 enkele uitdagingen. Hier leest u meer over in hoofdstuk 2.

De klantendienst wil de bezorgdheden van de burgers op een gestructureerde manier in onze organisatie laten horen. Wat de belangrijkste bezorgdheden van 2020 waren, leest u in hoofdstuk 3.

Een kort besluit bij het afgelopen jaar leest u in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 vindt u als bijlage een cijferoverzicht van onze werking en de bezorgdheden van de burgers voor het jaar 2020.



## 2. KLANTENBELEID

### 2.1. KLANTDIENST 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.

Op 1 januari 2020 werd een **samenwerking opgestart met het Verkeerscentrum**, die door een reorganisatie ten gevolge van het regeerakkoord van de vorige legislatuur bij het Agentschap Wegen en Verkeer werd gevoegd. Tot 2019 gebeurde de rapportering over het Verkeerscentrum door het Departement. Vanaf 2020 neemt AWV de rapportering van het Verkeerscentrum op. Er werd een extra knelpunt gecreëerd “Verkeersmanagement” voor het labelen van de klantenreacties voor het Verkeerscentrum. Tevens werden afspraken gemaakt rond standaardantwoorden op veelgestelde vragen. In februari werd een infosessie “Vooruitgaan dankzij klantenreacties” gegeven aan de collega’s van het Verkeerscentrum over de werking van de applicatie en de klantendienst.

Op de **interne website van de klantendienst** kunnen alle AWV-collega’s nalezen wat de klantendienst voor hen kan betekenen en opzoeken hoe we de verschillende klantenreacties opvolgen.

In de juli-editie van het online magazine “Op Weg” werd de interne website en de medewerkers van de klantendienst in de schijnwerpers geplaatst. Zij lichtten de aanpassingen in de applicatie toe. Om het voor iedereen makkelijker te maken, legden ze de grootste veranderingen uit via handige instructiefilmpjes. Zij gaven in het interview tips hoe input kan gegeven worden op klantenreacties, bijvoorbeeld om zo weinig mogelijk technische termen te gebruiken en het antwoord zo volledig en concreet mogelijk te formuleren naar de burger.

In normale omstandigheden bezoeken de klantendienstmedewerkers minstens 1 x per jaar hun districten. Door het verplicht telewerken in een groot deel van 2020 kon dit bij de meeste dit jaar niet doorgaan.

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. Dan bespreken we vragen en opmerkingen vanuit de klantendienst. Hierdoor kunnen we de richtlijnen op onze website actueel houden. Ook blijven we zo op de hoogte van knelpunten in onze 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?



### 2.2.1. Online-kanalen

We bieden verschillende online-kanalen aan:

- Meldpunt wegen: voor meldingen over het wegennet in Vlaanderen. Met 63% in 2020 zien we een status quo tegenover 2019.
- Contactformulier op onze website: voor vragen over onze dienstverlening. Deze 11% is al 3 jaar op rij gelijk gebleven.
- Facebook en twitter: voor reacties over onze dienstverlening. Ook deze 1% is al 3 jaar onveranderd.

De bekendheid van het **Meldpunt Wegen** is gestabiliseerd in 2020. We willen extra inspanningen doen om de burger zoveel mogelijk naar het Meldpunt Wegen te leiden, omdat dit voor de meeste klantenreacties, efficiënt is 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 onze klantenbevraging bij 500 burgers in oktober werd gepeild naar de spontane kennis van de informatiekkanalen met betrekking tot de Vlaamse gewestwegen door te vragen via wie of wat men info zou opzoeken als men een vraag had of info wenste in het algemeen, over werken, over files en als men iets zou willen melden.

Indien de verschillende kanalen niet getoond worden, kan nagenoeg een kwart van de respondenten (24% - 2019: 17%) spontaan een kanaal van het Agentschap Wegen en Verkeer opnoemen. De bekendheid van de website [wegenenverkeer.be](http://wegenenverkeer.be) stijgt verder door: van 5% in 2018 en 13% in 2019 naar 18% in 2020.

De kanalen van het Agentschap Wegen en Verkeer raken gradueel beter bekend. Als de verschillende communicatiekanalen getoond worden, dan geeft **65%** aan de website [wegenenverkeer.be](http://wegenenverkeer.be) te kennen (2019: 60% - 2018: 39%). De tevredenheid over de informatiekkanalen blijft hoog: **85%** van de respondenten geeft aan tevreden te zijn.

### 2.2.2. 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.

In 2020 werden acties ondernomen om de samenwerking met 1700 uit te breiden. Zo wordt onderzocht of de applicatie klachten en meldingen kan opengezet worden voor de voorlichters van 1700.

### 2.2.3. E-mail blijft belangrijk communicatiekanaal voor partners

Met 24% in 2020, 26% in 2019 versus 39% in 2018 zien we ook hier een stabilisatie bij **het gebruik van e-mail** als contactkanaal. We hopen op een verdere daling van het gebruik van e-mail door het meldpunt Wegen nog meer zichtbaar te maken. Het verwerken van e-mails blijft 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 verwezen wordt.

#### 2.2.4. Vernieuwing website om online-dienstverlening extra te promoten

Begin 2020 werd onze website vernieuwd 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. In 2021 blijven we hierop inzetten en willen we op een klantvriendelijke manier aan klanten verduidelijken dat over bepaalde onderwerpen bijvoorbeeld één of twee defecte lampen, niet in de buurt van een school, oversteekplaats, kruispunt, geen meldingen moeten gemaakt worden. Dit wordt in de onderhoudsplanning opgenomen.

### 2.3. HOE GAAN WE AAN DE SLAG MET DE KLANTENREACTIES DIE WE HEBBEN ONTVANGEN

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

#### 2.3.1. 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?

### 2.3.2. 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 voor 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.

### 2.3.3. In 2020 maken we de opvolging van onze onderzoeksvragen nog efficiënter

We boeken goede resultaten in het ontlasten van onze collega's (zie ook onder 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. In juni 2020 werd een nieuwe release gelanceerd in de applicatie om de onderzoeksvragen nog efficiënter te maken. Wat waren de belangrijkste wijzigingen?

- Er kan met één of meerdere collega's gecommuniceerd worden binnen één onderzoek.
- Er kan input gegeven worden zonder het dossier af te sluiten. Zo kan er al iets tussentijds genoteerd worden.
- Er kan nog input gegeven worden nadat een onderzoek werd afgesloten. Zo kan er op elk moment nog relevante informatie aan een dossier toegevoegd worden.
- Er kan geabonneerd worden op een dossier. Zo kan er op de hoogte gebleven worden van alle verdere ontwikkelingen.

#### 2.4. HEERLIJK HELDERE STAPPEN VOORUIT

Met de opstart van de klantendienst kozen we resoluut voor een nieuwe stijl van antwoorden. Hierbij staan empathie tonen, een defensieve houding vermijden, transparant antwoorden, ook als we niet tegemoet kunnen komen aan de vraag van de klant en een helder taalgebruik centraal.

Ook in 2020 werden we **steeds beter** in dit **klantgerichte schrijven**. De klantendienstmedewerkers volgden 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 van sommige burgers tegenover de overheid omzetten in een positievere relatie.

Zo liet een klant (Natuurpunt Zuidrand Antwerpen) in dossier KM-2020-10663 ons weten dat er te vroeg gemaaid werd volgens het maaidecreet. Het ging hier duidelijk niet om een maaibeurt in het kader van de veiligheid, die reeds werd uitgevoerd enkele weken voordien. Volgens de melder was deze ingreep ongepast en niet overeenkomstig de beleidsaanbevelingen, het wettelijk kader van het wegbermbesluit en de eigen maaipolitiek van Vlaanderen. Ze wensten informatie waarom deze bermen vroegtijdig werden gemaaid en wat hieraan kan gedaan worden om dit in de toekomst te vermijden.

We legden uit dat we de terechte bezorgdheden bij de uitgevoerde maaiwerken delen. Na onderzoek bleek dat het ging om een menselijke fout bij het uitvoeren van de veiligheidsmaaibeurt, waarbij helaas de hele middenberm gemaaid werd. Wij lichtten ook kort toe wat er juist gebeurde en waar het misliep, waardoor de hele middenberm foutief gemaaid werd.

We lieten de melder weten dat wij ook betreurden dat dit gebeurde en we meermaals contact opgenomen hadden met de aannemer om de fout te bespreken en te zorgen dat dit in de toekomst niet meer zal gebeuren. Ook de persoon die de maaiwerken uitvoerde werd hierop aangesproken.

We konden dan ook garanderen dat het hier niet om een gerichte opdracht ging, maar om een spijtige fout.

Hierop ontvingen we van de klant een positieve reactie: “Mijn oprechte dank voor dit gepaste antwoord en behandeling van mijn vraag.”

Ook in 2020 werkten we samen verder aan het opfrissen van onze standaardantwoorden met de heerlijk heldere bril op. Het up-to-date houden van onze standaardantwoorden blijft een vast onderdeel uitmaken 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 al in gezet hebben.

## 2.5. OP EEN GROEIPAD NAAR BEMIDDELINGSGERICHTE WERKING

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

### 2.5.1. 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 dossier KM-2020-06182 vroeg een melder een aanpassing aan de boordsteen van het zebrapad, omdat dit maar over een kleine oppervlakte afgeschuind was, wat het moeilijker maakt voor een kinderwagen, rollator of rolstoel. Melder vraagt om de boordsteen over de volledige breedte van het zebrapad af te schuinen en een klein verbindingslaagje op de hoofdweg aan te leggen.

In eerste instantie oordeelde het district dat het zebrapad veilig te gebruiken was. Nadat melder terugkwam dat hij niet akkoord was met ons antwoord, werd dit opnieuw bekeken en is het district ingegaan op de vraag van de melder. De aannemer heeft de borduur opnieuw afgeschuind en de melder is met de rolstoel ter plaatse komen testen.

Ook in hoofdstuk drie bij de bespreking van het beeld van 2020 brengen we nog voorbeelden naar voor waarin we de stap zetten naar die bemiddelingsgerichte aanpak.

### 2.5.2. 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 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.



### 2.5.3. 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 2020, ondanks de verhoogde werkdruk (zie onder 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 ook een nieuwe manier in om deze cases op een overzichtelijke manier te labelen om ze zo gemakkelijker te kunnen **bespreken op het 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.

### 2.6.1. Daling van aantal klantenreacties

**De klantendienst verwerkte 33.328 klantenreacties in 2020. In 2019 waren dit 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, vragen van burgers via het kabinet...

Dit is een daling van 2,75% ten opzichte van 2019. Deze daling is vooral te wijten aan de eerste lockdown periode, waarbij er opvallend minder weggebruikers op de baan waren.

Figuur 2 | Aantal klantenreacties verwerkt door klantendienst



Van deze 33.328 klantenreacties afgesloten in 2020 waren er 24.941 **unieke klantenreacties bestemd voor AWV verdeeld over 19.775 dossiers**. Eén dossier bevat met andere woorden één of meerdere klantenreacties.

Dit gaat om een daling van bijna 3% unieke klantenreacties bestemd voor AWV (24.941 in 2020 versus 25.743 in 2019).

Figuur 3 | Aantal unieke klantenreacties bestemd voor AWV



### 2.6.2. Klantendienst ontlast collega's nog steeds

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

Door een uitgebreide filtering.

- Zo voorkomen we dat er overbodige onderzoeksvragen gesteld worden.
- 38% van de klantenreacties die we verwerken, verwijzen we door naar andere diensten, koppelen we aan lopende dossiers... (in 2019 was dit 33%).

Door zoveel mogelijk onmiddellijk zelf te beantwoorden.

- Zo kunnen collega's zich zoveel mogelijk focussen op hun kerntaken.
- De klantendienst beantwoordde 74% van de klantenreacties zelf, zonder input van het terrain (in 2019 was dit 76%).

De daling van 2% waarbij de klantendienst de klantenreacties zelf beantwoordde, kan te verklaren zijn door de opgelopen achterstand in 2019 die we in 2020 hebben weggewerkt. Daarbij bleven dossiers waarvoor input nodig was openstaan.

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.

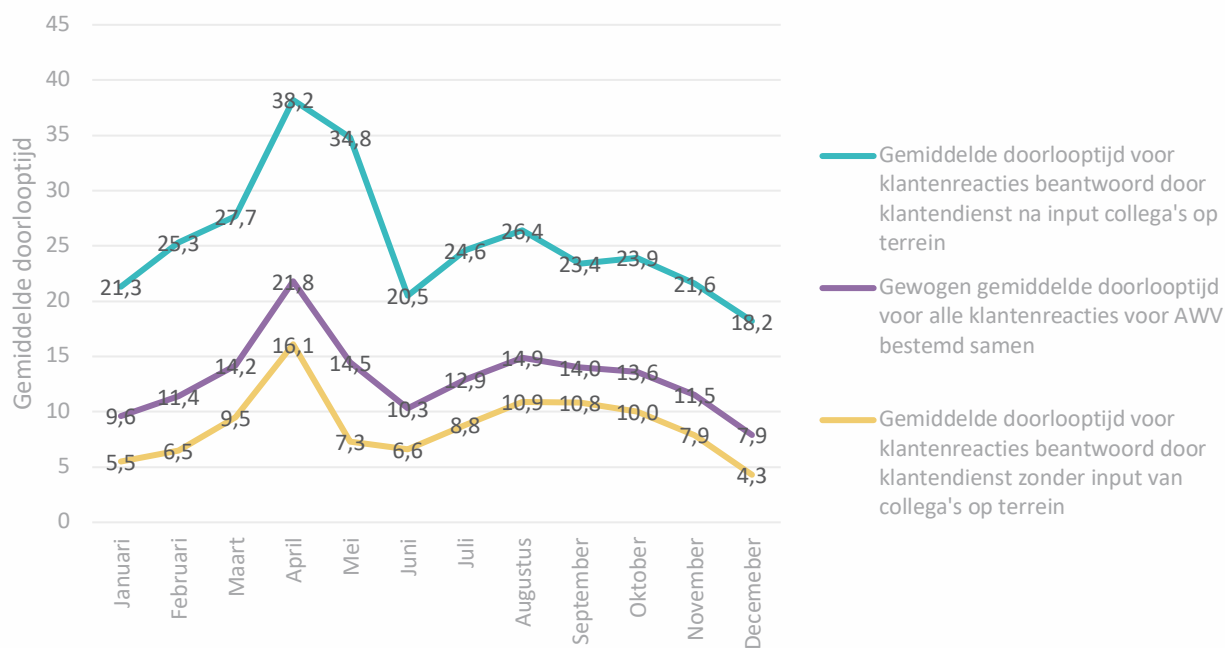
### 2.6.3. Antwoordtermijnen onder druk

Het tijdig beantwoorden van onze klantenreacties blijft een knelpunt in onze organisatie.

Ook dit jaar was een moeilijk jaar voor de klantendienst. Verschillende collega's zijn langdurig ziek en niet alle medewerkers werken voltijds. Na de zomervakantie liepen we een achterstand op doordat er minder collega's werkten. Deze achterstand hebben we gelukkig kunnen inhalen.

Daarnaast kan de tijdigheid van input door collega's intern ook veel beter. Dit komt ook terug in de grafiek met betrekking tot de doorlooptijd. Ook de lockdown zorgde ervoor dat niet alle klantendienstmedewerkers evenveel dossiers konden verwerken.

**Figuur 4 | Doorlooptijd bij het beantwoorden van de klantenreacties verwerkt door de klantendienst met en zonder input**



Tijdens de lockdown periode maart - mei zien we een piek in de gemiddelde doorlooptijden, dit lijkt contradictorisch tegenover een daling van het aantal meldingen in deze periode. De klantendienst heeft deze periode nuttig benut door een achterstand in de dossiers weg te werken.

Figuur 5 | Overzicht geregistreerde en geëscaleerde vragen bij 1700 in 2020

	Antwoordtijd met input	Antwoordtijd zonder input	Gewogen gemiddelde antwoordtijd*
2018	14,5	3,1	7,8
2019	22,9	5,6	9,8
2020	25,5	8,7	17

\* Gewogen gemiddelde is een gemiddelde van een reeks getallen, waarbij rekening gehouden wordt met weegfactoren, waarvan de waarde het meest beïnvloed wordt door de getallen met het grootste gewicht bv. in 2020 werden 74% van de klachten binnen de 9 dagen en 26% van de klachten binnen de 26 dagen beantwoord. Zo bekomen we een meer realistische weergave van de antwoordtijd.

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 de voorbije jaren. Zelfs als we de piek uit de gemiddelden halen, zien we een jaarlijkse stijging:

- Beantwoord na input van collega's: 15 werkdagen in 2018, 23 werkdagen in 2019 en 26 dagen in 2020 (stijging)
- Beantwoord zonder (bijkomende) input van collega's: 3 werkdagen in 2018, 6 werkdagen in 2019 en 9 werkdagen in 2020 (stijging)
- Gewogen gemiddelde voor alle klantenreacties samen: 8 werkdagen in 2018, 10 werkdagen in 2019 en 17 werkdagen in 2020 (stijging)

#### 2.6.4. Achterstand bij het beantwoorden van de klantenreacties

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

Om de werkdruk onder controle te krijgen, bekijken we verschillende pistes.



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.

In 2021 willen we verder onderzoeken of de samenwerking met 1700 uitgebreid kan worden. Dit is enkel mogelijk als personen opgeleid worden in AWV-materie en toegang krijgen tot onze systemen. Dit vergt extra mensen (tijd) en middelen (kosten) om dit op te zetten. De voordelen van deze samenwerking zijn dat de pieken in klantenreacties beter kunnen opgevangen worden en dat de eigen klantendienstmedewerkers meer ingezet kunnen worden in de diepte, zoals proactiever werken, meer tijd voor complexe dossiers, verzoeningen, klachten...

Daarnaast willen we het aantal klantendossiers doen dalen door **melders meer gebruik te laten maken van veelgestelde vragen** vooraleer ze een melding naar onze dienst maken.

We willen de werking van de verkeerslichten meer toelichten op onze website. Meldingen over verkeerslichten zijn vaak ingewikkeld en vragen veel tijd. Idem voor geluidshinder.

We besteden ook veel tijd aan “late dossiers” +45 dagen. 90% van deze dossiers is te laat, omdat sommige collega’s geen input doorgeven. Daardoor moeten we blijven aandringen op input. Dit zorgt voor veel extra opvolgingswerk en kan opgelost worden doordat we tijdig een antwoord krijgen.

Ook social media vragen meer en meer tijd van ons. Als de budgetten het toe laten willen we een koppeling maken tussen het social platform en onze applicatie. Zo kunnen meldingen hopelijk sneller ingegeven worden en kunnen systemen dus beter samen werken. Verder is er extra ondersteuning nodig om sociale media te monitoren en meer en beter te antwoorden.

In 2020 werden gesprekken opgestart met Fluvius. Uit analyse van de klantenreacties blijkt immers dat in elke herfst/winter periode veel meldingen binnenkomen over defecte verlichting. Bij het opzoeken van het juiste adres, stellen we vaak vast dat de verlichting in het beheer van Fluvius is. Het dossier wordt dan doorgestuurd. Dit zijn meldingen waarin er administratief veel tijd kruipt, wat te vermijden is bij een achterstand.

### 2.6.5. Oplossingen voor burgers omzetten in cijfers

De **Vlaamse ombudsman wil het streven naar bemiddelingen ook omzetten in cijfers**. Voor het eerst kunnen we over deze cijfers rapporteren over een volledig jaar.

#### 2.6.5.1. Hoe we 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

#### 2.6.5.2. Hoe vertaalt zich dit in cijfers?

We labelden in 2020 bijna 4% (in 2019 3%) van de 24.941 unieke klantenreacties bestemd voor AWV als klachtendossier. In die 827 klachten bereikten we **207 verzoeningen**. Dit gaat om 25% van het totaal aantal klachten. Daarnaast waren er 523 ontvankelijk zonder verzoening en 97 onontvankelijk.

De werking is nieuw voor de collega's van de klantendienst en vraagt daarom nog verdere afstemming.

In 2020 hebben we onze klachtencases meer uitgebreid besproken op onze teamvergadering om van elkaar te leren en tot een meer uniforme beoordeling te komen. In 2021 zetten we hier nog verder op in. Daarnaast willen we ook leren hoe andere klachtendiensten binnen en buiten ons beleidsdomein dit aanpakken. Gesprekken werden opgestart met Fluvius en stad Antwerpen. Er staan vervolggesprekken gepland in 2021 om nog meer uit te wisselen en te leren van elkaar.

## 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.

In 2020 kwam er een nieuw knelpunt bij nl “verkeersmanagement” met 2 subknelpunten nl. “Incidenten, wegversperringen, files ...” en “Dynamische verkeersborden” naar aanleiding van de toetreding van het Verkeerscentrum bij het Agentschap Wegen en Verkeer.

### 2.7.1. Aantal klantenreacties volgens knelpunt

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

In de 19.775 dossiers werden er in totaal 28.679 knelpunten aangeduid.

In 2020 draait de grootste bezorgdheid van de burgers opnieuw rond het onderhoud van onze wegen. Op de tweede plaats is er wel een verschuiving van de bezorgdheid “inrichting van de weg” naar “technische defecten”.

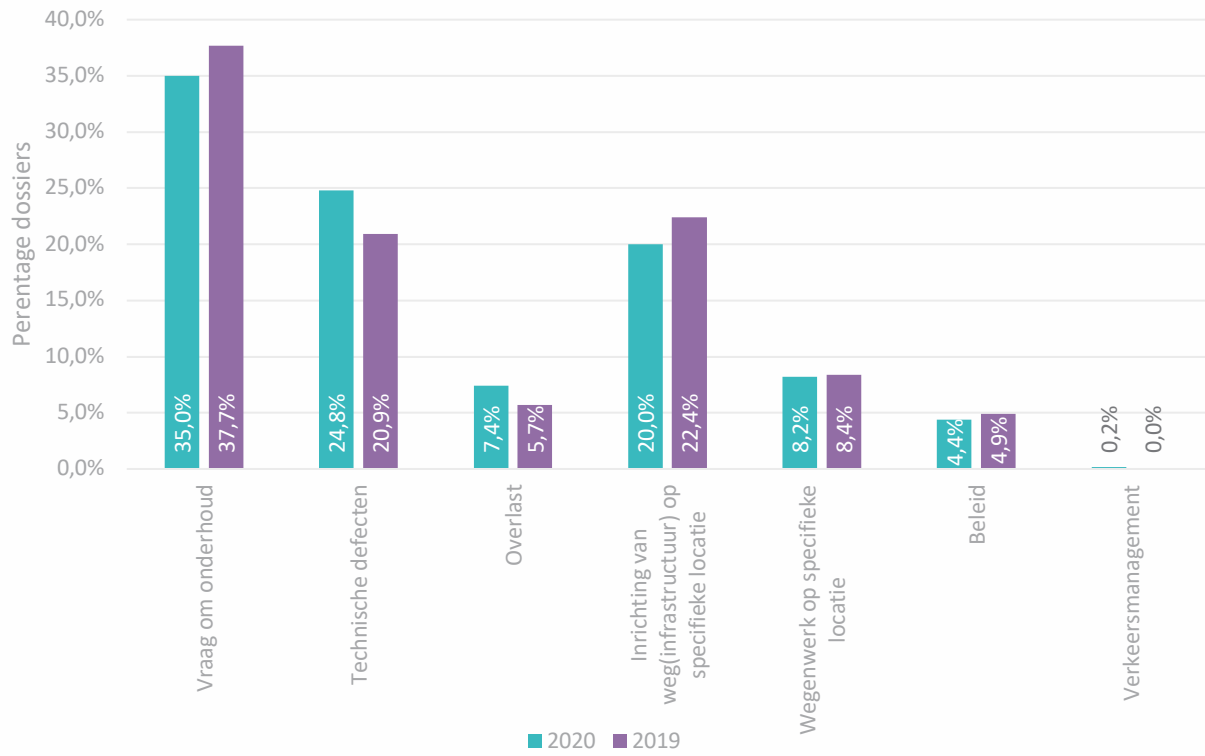
Niet alleen via het Meldpunt Wegen krijgen we voeling met de bevindingen en verwachtingen van burgers over onze diensten en infrastructuur. Ook via het jaarlijks tevredenheidsonderzoek van het Agentschap Wegen en Verkeer bij burgers, weten we wat er leeft.

De meeste scores uit de klantenbevraging zijn geen verrassing als we kijken naar de meldingen die we binnenkrijgen. Neem bijvoorbeeld de winterdienst. Op social media komen er veel complimenten binnen over deze dienst en de inzet van de collega's. Ook de topscore i.v.m. de straatverlichting verbaast ons niet, ook al krijgen we in het najaar net de meeste meldingen over defecten binnen, een deel daarvan is ook voor Fluvius bestemd. De slechte score voor fietspaden wordt ook bij de klantenreacties bevestigd. Van de 4386 meldingen over de staat van onze wegen, gaan er 839 specifiek over onze fietspaden. 2071 gaan over de staat van het wegdek.

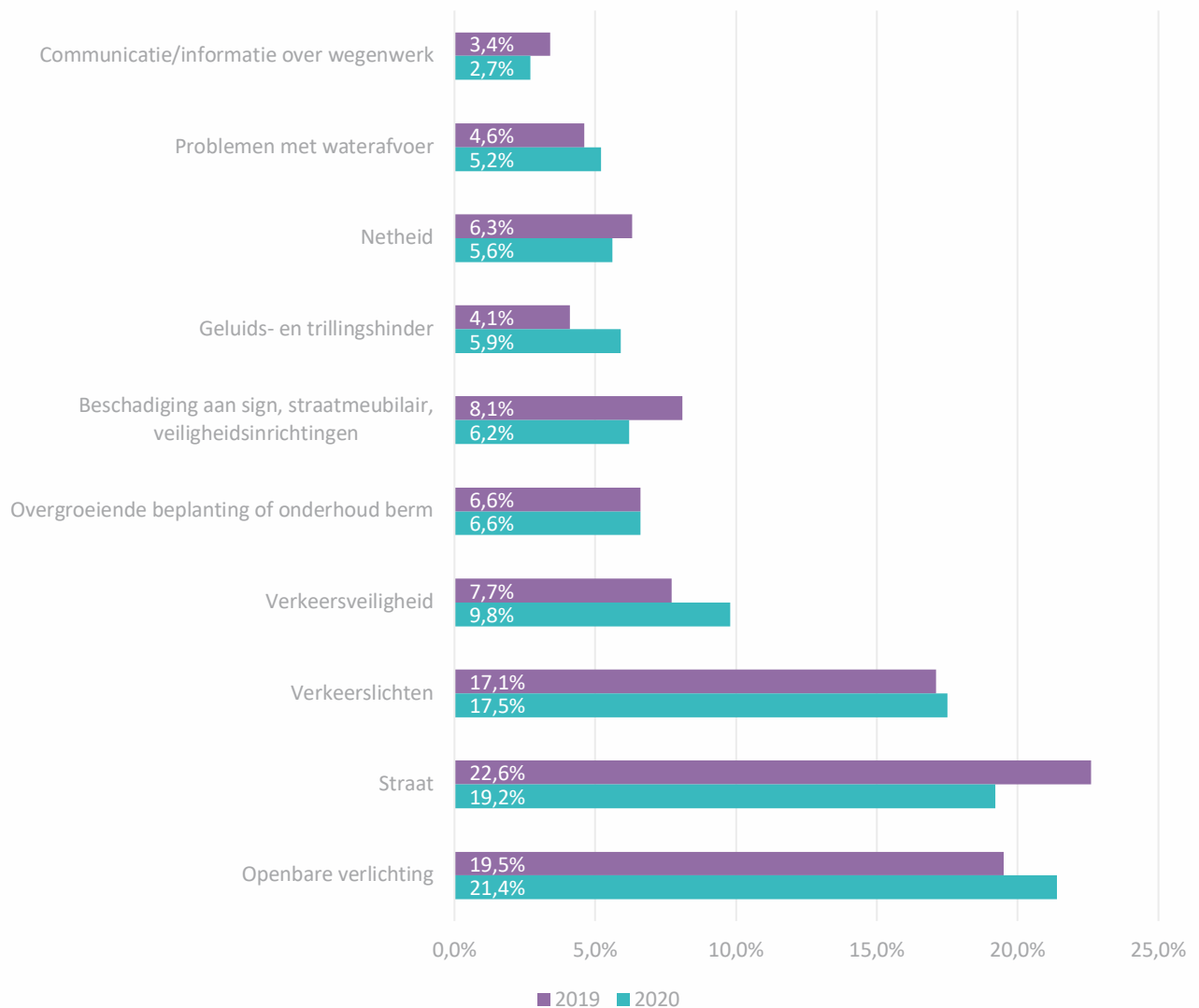
Als we het hebben over verkeersveiligheid, zie je dat dit knelpunt ook in de tabel van de klantenreacties op de vierde plaats staat. We krijgen heel wat meldingen specifiek rond de algemene verkeersveiligheid van een bepaalde locatie. Het gaat dan bijvoorbeeld over de veiligheid van het fietspad langs een bepaalde weg, de veiligheid van een kruispunt ...'

De top van de bezorgdheden uit de klantenbevraging komt niet 1 op 1 overeen met het Meldpunt Wegen. Via het Meldpunt Wegen krijgen we enkel de mening van de melders die ontevreden zijn over een bepaalde situatie op een bepaald thema en dus niet de algemene mening van de burger op dat thema, zoals wel het geval is bij een klantenbevraging.

Figuur 6 | Dossiers per knelpunt hoofdcategorie procentueel



Figuur 7 | Top 10 van knelpunten procentueel



In 2020 zien we haasje over bij de top 10 knelpunten. Nu nemen klantenreacties rond defecte verlichting de leiding. Op de voet gevolgd door de staat van onze wegen en fietspaden. Op de derde plaats zien we de klantenreacties rond verkeerslichten. Samen staan deze 3 knelpunten voor 58% van alle meldingen. We kunnen niet concluderen dat het aantal klantenreacties rond openbare verlichting fel is toegenomen ten opzichte van vorig jaar, we zien wel een daling van bijna 3,5% van de klantenreacties over de staat van de wegen en de fietspaden. De inhaalbeweging waar het agentschap op ingezet heeft, loont en is ook te zien in het afnemen van klantenreacties rond dit thema.



### 3. HET BEELD VAN 2020

Uit het klanttevredenheidsonderzoek zien we dat de algemene tevredenheid erop vooruitgaat.



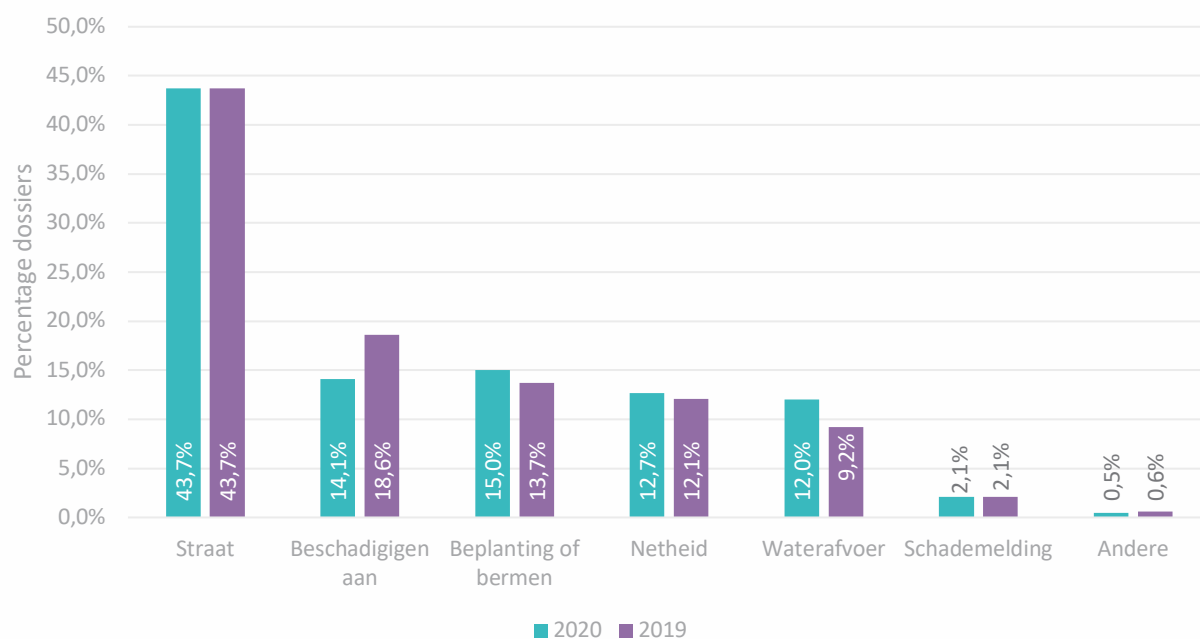
Het is leuk dat het harde werk van het Agentschap Wegen en Verkeer zijn vruchten afwerpt. Toch mogen we nog niet op onze lauweren rusten, want de stijging is nog maar pas ingezet. Op alle thema's scoren we beter dan vorig jaar, behalve voor onze fietspaden. Daar gaan we 3% achteruit. Misschien kunnen we de verklaring bij Covid zoeken. Er is heel wat meer gefietst dan vorig jaar. Ook de organisatie van onze werken zit in de rode zone. Aangezien we, onder andere door het relanceplan, een record aantal projecten op de agenda hebben staan voor de komende jaren, is deze een belangrijke om verder te onderzoeken.

We nemen sinds vorig jaar systematisch een klantenbevraging af bij werken, waarbij we met een elektronische nieuwsbrief werken. Geïnteresseerden schrijven zich daarop in en na de werken worden deze klanten bevraagd over het verloop van de werken. Met deze input proberen we de organisatie bij nieuwe werken te verbeteren.

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 10 VAN BELANGRIJKSTE BEZORGDHEDEN

Figuur 8 | Dossiers met knelpuntvraag om onderhoud procentueel



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 een grote **bezorgdheid** waarover burgers ons contacteren (zie figuur 13 bij 2.7 en in bijlage). 4% van klantenreacties gaan specifiek over de staat van onze fietspaden (zie figuur 19 in bijlage).

Toch kunnen we uit de klantenbevraging van 2020 voorzichtig concluderen dat de algemene tevredenheid over de staat van de weg licht is gestegen tegenover 2019. 62% is tevreden (2019: 56%), 38% is ontevreden (2019: 44%).



#### 3.1.1. 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 hoger 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 moeilijke boodschap mondeling uit te leggen. Om hen hierbij te ondersteunen kregen alle **wegentoezichers** in 2019 een **opleiding** met tips en tricks aangereikt **rond klantgerichte communicatie** en rond 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-2020-24951 kregen we een melding van geluidsoverlast door de staat van het wegdek. Voor dit wegdek staan er werkzaamheden gepland in 2021. De wegentoezichter ging situatie ter plaatse controleren. Enkele maanden later kwam de melder terug met vraag om een snelle herstelling. Er werd toen een vaststelling opgemaakt om een plaatselijke noodherstelling uit te voeren in afwachting van de werkzaamheden in 2021. Een week later gebeurde de herstelling met een welgemeende merci van de burger.

Als de melder ook aandeel heeft in een deel van het probleem, wordt er soms gezocht naar een oplossing waar beide partijen zich in kunnen vinden. Dit was het geval in dossier KM-2020-27349, waarin we een melding kregen van beschadiging aan de stoep ter hoogte van de inrit van de melder. District ging ter plaatse en liet aan melder weten dat de schade aan de stoep kwam door zijn inrit, die niet aangelegd was volgens de vergunning. Als zijn toegang ingericht was, zoals op het oorspronkelijk plan stond, dan moest er niet telkens over het "voetpad" gereden worden. Melder ging hiermee niet akkoord. District is nogmaals ter plaatse gegaan en heeft de man gesproken. Uiteindelijk werden er herstellingen aan de stoep uitgevoerd, maar de melder dient zijn inrit nog conform de vergunning aan te leggen.



### 3.1.2. **Oplossing voor terechte bezorgdheden burgers blijft (lang) uit en is soms districtafhankelijk**

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.

Een voorbeeld hiervan is dossier KM-2018-25076. Dit zijn een aantal dossiers rond de brugvoegen op een brug in Kontich. De brugvoegen zorgen daar voor overlast bij omwonenden. Dit probleem is voor het eerst in 2018 aangekaart door omwonenden. We hebben al meerdere acties ondernomen aan de brug. Tot op vandaag echter zonder definitieve oplossing. Melders blijven terugkomen. Er is opnieuw onderzoek bezig om tot een definitieve oplossing te komen, maar wij kunnen geen perspectief bieden op een oplossing.

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**.

We deden dit jaar een analyse van 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 2021 verdergezet worden. Dit is zeker nodig als we willen komen tot een beter onderhouden patrimonium. Daarnaast willen we op basis van concrete cijfers nog verder bekijken hoe we dit strategisch kunnen aanpakken.



### 3.1.3. Ontwikkeling “moederdossier” zorgt voor snelle afhandeling van punten met resem meldingen

De voorbije jaren stelden we vast dat **een bepaalde melding door verschillende burgers** gemaakt werd. Al deze dossiers worden beoordeeld en beantwoord. Dit vergt veel dubbel werk.

Sinds eind 2020 is de **ontwikkeling van het moederdossier** klaar in de applicatie klachten en meldingen. Door middel van een moederdossier, worden deze meldingen **in bulk afgewerkt**. De beoordeling en het antwoord staat in het moederdossier. Bovendien worden alle onderzoeken afgewerkt in het moederdossier, waardoor **al de info over deze dossiers gecentraliseerd** wordt.

Door de ontwikkeling van het moederdossier kunnen we **tijd besparen** bij dossiers zoals de verkeerslichten in Edegem, waar 203 dossiers werden opgemaakt. In 2020 werden deze dossier per dossier manueel afgehandeld. Met het moederdossier behoort dit tot de verleden tijd.



### 3.1.4. Oplettendheid nodig bij veegacties met stalen borstels om schade aan (fiets)banden te vermijden

Ook dit jaar ontvingen we verschillende meldingen van fietsers over platte banden nadat een veegwagen met stalen borstels het fietspad onderhouden had.

In KM-2020-43461 had een melder op 2 maand tijd 4 maal lek gereden in Wemmel, waarbij er telkens metalen borsteltjes in de band zaten. De fietsvergoeding die deze melder kreeg, ging op naar het herstellen van de banden.

In onze contracten voor het onderhoud groen en netheid wordt uitdrukkelijk opgenomen dat de aannemer ervoor moet zorgen dat er in geen geval stukjes afgebroken staal op de behandelde stroken mogen worden achtergelaten. Het betrokken district heeft aannemer hierop aangesproken om op te letten. We informeerden de melder dat hiervoor een schadedossier kan ingediend worden.

Hier merken we een verschil in afhandeling tussen verschillende districten.

In KM-2020-41697 kregen we een melding van 10 collega's die een platte fietsband opliepen op het fietspad rond de Tijsmanstunnel west nadat een veegwagen met stalen borstels het bladafval opgeruimd had en daarbij stukjes ijzerdraad verloren had. De vraag werd gesteld of het mogelijk is om de veegwagens te voorzien van een ander type borstels om dit euvel te verhelpen? We lieten de melders weten dat we dit doorgeven aan het district, die de aannemer hierover kan aanspreken.

De districten beamen dat dit **een gekend probleem** is. Vegen kan met een kunststof borstel maar onkruid verwijderen moet met stalen borstel. Na het verwijderen van onkruid nogmaals langsgaan met een veegwagen doet de kostprijs oplopen, terwijl de middelen al beperkt zijn. Toch dient de **aannemer op zijn verantwoordelijkheid** gewezen worden om de behandelde stroken **zonder afgebroken staal achter te laten**.



### 3.1.5. **Betere kennisdeling tussen investering en onderhoud zorgt voor succesvolle projecten**

In 2020 hebben we de focus gelegd op de **doorstroming van kennis omtrent onderhoud en beheer naar investeringsprojecten** toe. Het onderhouden en beheren van het patrimonium is immers een discipline waarover het Agentschap heel wat kennis en expertise opgebouwd heeft.

Net zoals onze organisatie veel kennis en expertise heeft over het realiseren van infrastructuurprojecten. Alleen wordt niet altijd tijdig beroep gedaan op al die aanwezige kennis, of vinden deze experts de tijd niet om hun insteek te geven. Daardoor worden soms ontwerpkeuzes gemaakt met, weliswaar onbedoeld, grote organisatorische en budgettaire impact voor het latere onderhoud en beheer. Met nadelige gevolgen dus voor het werk van bijvoorbeeld districten, teams elektrische wegininstallaties, bruginspecteurs of wegeninspecteurs.

Ook is **het realiseren van een project een complex proces** waarbij heel wat diverse experten, functies en teams hun inspanningen nauw op elkaar dienen af te stemmen om tot een goed en tijdig opgeleverd resultaat te komen. Heel af en toe zijn we echter niet tijdig op de hoogte dat 1 van de radertjes stilgevallen is.

Om daar een antwoord aan te bieden werd begin 2020 van start gegaan met het Intern Project Overleg. Het I.P.O. is de tijd die we intern nemen om na te gaan wie allemaal belang heeft bij, of advies dient te geven op, of werk dient te verrichten aan een project, wat dat allemaal concreet behelst en wanneer dat allemaal dient te gebeuren.

Dit moet ervoor zorgen dat **op het terrein minder problemen** voorkomen, waardoor er **minder meldingen** bij ons binnen komen **over niet conforme uitvoering** van de werken.





### 3.1.6. Timing van maaibeurten beter afstemmen op timing van verwijderen zwerfvuil

Via social media kregen we opmerkingen dat we niet steeds **eerst zwerfvuil opruimen vooraleer we maaien**.

"Mijn grootste irritatie en de reden waarom ik ben gestopt met zwerfvuil rapen, is dat ze eerst maanden niet maaien, zodat ik de stukken afval niet meer zie liggen en dan maaien ze alles tot 1000 stukjes."

"Als we #zwerfvuil willen aanpakken langs onze wegen zal dat niet lukken door het weg te maaien. Elk jaar opnieuw zien we deze taferelen."

Bij maaibeurten moet het zwerfvuil eerst opgeruimd worden. Deze opruimactie gebeurt helaas soms te lang voor het uitvoeren van de maaierwerken waardoor er opnieuw zwerfvuil ligt en dit meegemaaid wordt. De timing van deze twee acties dient dus beter op elkaar afgestemd te worden.

Daarnaast blijven we ook veel meldingen krijgen over nood aan een maaibeurt. Om vragen over repetitieve onderhoudswerken zoals maaibeurten te beperken, is **extra aandacht voor correcte en proactieve communicatie over het bermdecreet** in het voorjaar nodig.



### 3.1.7. Aandacht voor bereikbaarheid woning en omleiding voor fietsers bij de organisatie van wegenwerken

De mindere score bij de organisatie van wegenwerken in de klantenbevraging is geen verrassing als we dit linken aan de communicatie/informatie over wegenwerken uit de klantenreacties. Ook hier staat dit in de top 10 van meldingen.

Wat heel vaak terugkeert in de meldingen over de wegenwerken is de vraag van burgers of hun oprit nog bereikbaar zal zijn tijdens de werken.

In KM-2020-37620 wordt gevraagd of de woning annex bedrijf bereikbaar zal zijn tijdens de werken van het weghalen van de bomen en het vervangen van het asfalt. Zij moeten immers nu en dan het terrein kunnen bereiken met paarden.

We gaven de contactgegevens van de aannemer door, zodat er duidelijke en rechtstreekse afspraken konden gemaakt worden om de hinder zoveel mogelijk te beperken.

De melder in KM-2020-36145 had een vraag over de heraanleg van de fietspaden op de Provincieweg (N46) in Herzele. Er werd gecommuniceerd dat een zijstraat zou afgesloten worden, maar een bewoner van de doodlopende zijstraat kon nergens informatie vinden of dit gedurende een hele maand het geval zou zijn en dat de woning dus gedurende de hele tijd niet zou kunnen bereikt worden met de wagen.

We konden de melder gerust stellen dat de toegang mogelijk zal zijn op uitzondering van een aantal momenten zoals tijdens het affrezen van het beton, vernieuwen van het riooldeksel en de aanleg van asfalt. In deze gevallen zal de aannemer een brief in de bus steken om de bewoner op voorhand op de hoogte te brengen.

De bewoner van de André Dumontlaan in Genk (KM-2020-43364) kan eigendom niet meer binnenrijden tijdens de werken van het opbreken van het fietspad. Ze vragen meer info en waar ze kunnen parkeren. De werfleider nam telefonisch contact op met deze bewoner voor een toelichting van de werkwijze en dat de inritten bereikbaar blijven behalve bij een betonherstelling vlak voor de deur en bij het frezen en asfalteren.

Ook in KM-2020-32080 konden we de bewoners van een appartementsgebouw met garages geruststellen dat de garages op de hoek van de Leopold II-laan en Kortrijksesteenweg bereikbaar blijven tijdens de tweede fase van de werken, behalve op specifieke data als de asfaltering plaatsvindt. Ook hier deelden we mee dat de aannemer de bewoners zal verwittigen met een bereikbaarheidsbrief van zodra de planning gekend is.

De klantendienst suggereert om **bij de communicatie bij wegenwerken**, bijvoorbeeld in de bewonersbrieven en op de website, **meer aandacht te hebben voor dit belangrijke issue**.

Ook de soms **onduidelijke omleidingen** en **geen aandacht voor fietsers** bij omleidingen zorgt voor ergernissen bij weggebruikers.

In KM-2020-36594 vond de weggebruiker van de N223 van Boutersem naar Aarschot enkel de omleidingen voor zwaar en/of uitzonderlijk vervoer. Persoon vraagt zich af of dit ook voor gewone personenwagens van toepassing is. We konden hem doorverwijzen naar de pagina op onze website waar voor gewone personenwagens alle informatie stond.

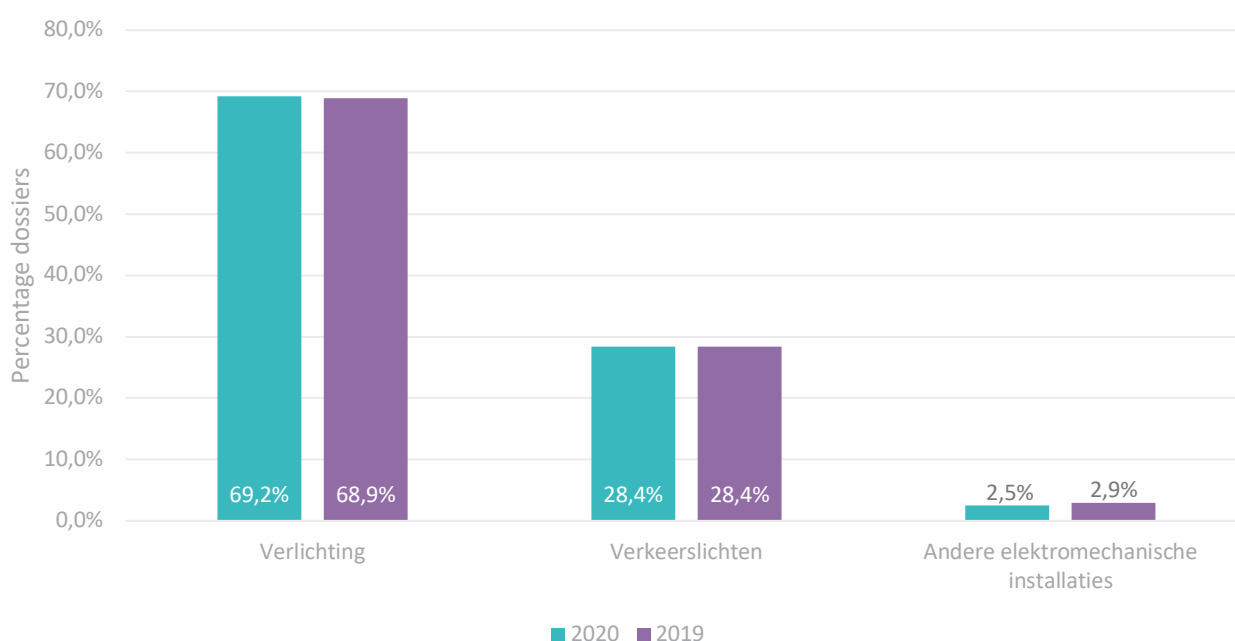
Soms krijgen we ook een opmerking over de omleiding voor fietsers bij werken, zoals in KM-2020-29870. Op de Plantin Moretuslei richting Singel zijn er werken. Voor de auto's werd een omleiding gemaakt, maar de fietsers moeten afstappen en het (te) smalle voetpad delen met de voetgangers. In deze tijden van Corona is dit niet haalbaar. Ook fietsers willen tijdig op hun werk zijn, waardoor er gevraagd wordt om ook voor fietsers een goede, duidelijke en veilige omleiding te voorzien. Deze melding stuurden we door naar de bereikbaarheidsadviseur.

Deze weggebruiker (KM-2020-19553) trachtte de omleiding te volgen op de Aarschotsesteenweg te Lier, maar door de onduidelijk omleiding, kwam deze persoon te laat op een afspraak. De werken waren op dat moment al afgerond, maar de klantendienst heeft de verantwoordelijke dienst gecontacteerd, om dit mee te nemen bij volgende werken.

Met omleidingen voor alle weggebruikers mag dus niet lichtzinnig omgesprongen worden. De werken op zich zorgen al voor hinder, dan mag de alternatieve route geen extra ergernissen opleveren.

### 3.2. TECHNISCHE DEFECTEN AAN LICHTEN EN VERKEERSLICHTEN

Figuur 9 | Dossiers per knelpunt technische defecten procentueel



Dossiers rond **defecte verlichting komen met 4.883 dossiers op nummer één 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 2019 (zie figuur 13 in 2.7. of in bijlage). We stellen hetzelfde vast bij het procentuele aandeel van de dossiers rond defecten aan verkeerslichten. Samen met de bijna **2018** dossiers rond de werking van de verkeerslichten, staan technische defecten dus op één van de belangrijke bezorgdheden waarover burgers ons contacteren.

We controleren en herstellen de verlichting langs onze wegen jaarlijks. Als er tussen twee herstelrondes een lamp defect gaat, dan nemen we dit mee bij de volgende herstelronde. Voorheen gebeurde dit om de 4 maanden, dit was naar organisatie en budget niet langer haalbaar. Het Agentschap Wegen en Verkeer nam de beslissing om voor deze niet-dringende herstellingen, de herstelronde jaarlijks te laten doorgaan. Het gevolg van deze beslissing kan de stijging van het aantal dossiers rond defecte verlichting verklaren.

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 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 inplannen. 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 een snel antwoord krijgt.

Tijdens de herfst/winterperiode blijven we zeer veel meldingen ontvangen over defecte verlichting. Een deel van deze meldingen zijn voor Fluvius en sturen we naar hen door.

Uit de klantenbevraging in 2020 bleek dat de tevredenheid over de wegverlichting op Vlaamse gewestwegen wel nog altijd groot is: 89% (2019: 85%) van de respondenten is hierover tevreden, waarvan 24% (2019: 24%) uitgesproken tevreden.

Ook het aantal meldingen over de werking van onze verkeerslichten blijft erg hoog. Zo zijn er af en toe kruispunten met een resem meldingen.

Zo ook bij de dossiers over de verkeerslichtenafstelling in Edegem, waarvan we 203 dossiers ontvingen. Na analyse bleek er een probleem te zijn met een lus voor het openbaar vervoer, waardoor de groentijd voor voetgangers vroeger werd afgebroken. Na akkoord van de gemeente Edegem om de oversteektijden aan te passen, hebben de voetgangers en fietsers aan het begin en aan het einde van de schooltijd langer groen. Gedurende de rest van de dag hebben we de minimumtijd die de fietsers krijgen verhoogd, zodat ze gemakkelijker zullen kunnen oversteken. Ook is de afstemming tussen de fietserslichten zo dat het minder zal voorkomen dat ze moeten wachten op de middenberm. De nieuwe lichtenregeling is in voege

gegaan op 21 september. Er is met de gemeente een evaluatieperiode afgesproken, want de nieuwe lichtenregeling zal namelijk de doorstroming voor het gemotoriseerd verkeer op de N173 verslechteren.

Deze resem meldingen kan vermeden worden, indien er sneller geanticipeerd zou worden.

Een duidelijke meerderheid van de Vlamingen (73%; 2019: 68%) is tevreden over de werking, afstelling en betrouwbaarheid van de verkeerslichten. De tevredenheid stijgt licht tegenover 2019. Anno 2020 is 17% uitgesproken positief, wat iets meer is dan in 2019 (14%). Het percentage ontevreden daalt ook licht: 27% tegenover 31% in 2019.

Tijdens Covid kwam, omwille van het besmettingsgevaar, regelmatig de vraag terug om de drukknoppen te bypassen en de voetgangers en fietsers gewoon bij elke fase groen te geven. Er werd een standaardantwoord opgemaakt, waarin we begrip tonen voor de bezorgdheid bij het gebruik van de drukknoppen aan verkeerslichten. Om de verdere verspreiding van het coronavirus af te remmen is er een campagne opgestart om de drukknoppen te gebruiken met de elleboog. Bepaalde drukknoppen zijn echter moeilijker te bedienen met de elleboog. Dan is er de mogelijkheid om een ander gebruiksvoorwerp te gebruiken in plaats van de blote handen. Tegelijkertijd hebben de stickers bij deze knoppen een nut, omdat ze de voetgangers en fietsers alert houden op de risico's van de verspreiding van het coronavirus.



### 3.2.1. Registreren en opvolging klantenreacties defecte verlichting moet efficiënter

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

#### 3.2.1.1. 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, zaten 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.

#### 3.2.1.2. Opvolging van de defectmeldingen

Tegelijkertijd blijven we vaststellen dat ook de opvolging van de defectmeldingen beter kan. We blijven **verschillen in aanpak** tussen de verschillende afdelingen merken.



Veel informatie blijft steken in de klachten en meldingen applicatie. Het zou interessant zijn om die informatie te laten doorvloeien naar de databank van de installaties, zodat er ook mee aan de slag kan gegaan worden. Omgekeerd kan de klantendienst in de bezoekfiches nakijken wanneer de lamp vervangen werd. In 2021 dient een visie gevormd te worden om deze meldingen te koppelen aan onze databank van de installaties, waardoor een correcte opvolging beter verzekerd wordt.



### 3.2.2. Klantendienst kan te weinig ontlasten bij klantenreacties rond verkeerslichten

We bleven 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.

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 wegininstallaties (één per territoriale afdeling): zij zorgen ervoor dat vernieuwde verkeersplan correct geprogrammeerd worden in de verkeerslichten en zorgen daarnaast voor de herstellingen van defecte verkeerslichten.

We maakten **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 wegininstallaties.
  - Geen defect? Dan bezorgt het team elektrische wegininstallatie 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.**

Grondige wijzigingen aan de verkeerslichten, waar de keuze voor meer veiligheid in mindere of meerdere mate een gevolg heeft op de doorstroming, lokken ook 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.

De reacties zijn niet altijd even fel, soms gooien de burgers humor in de strijd bij de melding over een verkeerslicht:

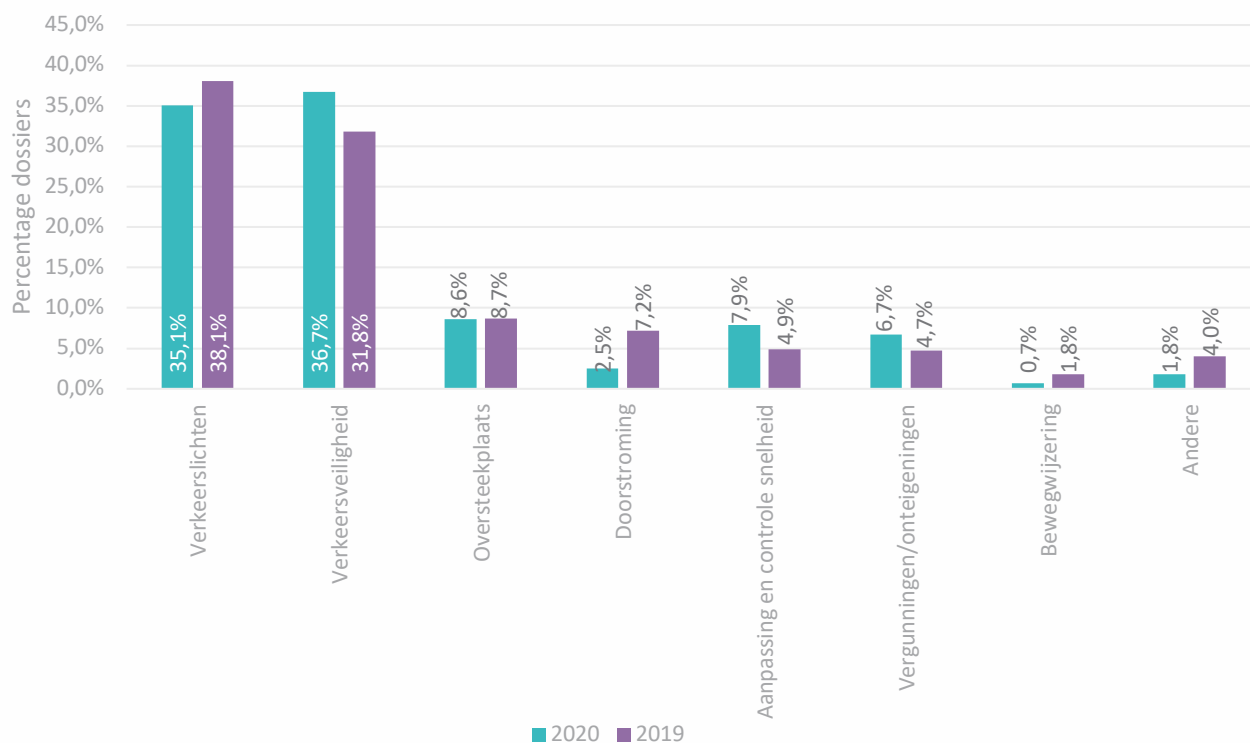
Het verkeerslicht voor de fietsers die de N173 willen oversteken blijft zo kort groen dat zelfs Wout Van Aert er niet over geraakt. Hetzelfde geldt overigens voor de voetgangerslichten.

Door te investeren in een **slimmere uitwisseling van data** geloven we dat de klantendienst de betrokken teams beter zou kunnen ontlasten. In 2020 werkten de collega's van de verkeerslichten een tool uit om de geplande aanpassingen aan verkeerslichten beter op te volgen. In 2021 willen we onderzoeken of deze tool ook kan bijdragen om de opvolging van de klantenreacties rond verkeerslichten efficiënter te maken. Je kan in deze tool immers zien welke aanvragen lopende zijn.

Daarnaast merken we dat niet alle onderzoeken (tijdig) worden opgepikt of op eenzelfde manier worden opgevolgd. Door tijdsgebrek konden we geen stappen vooruitzetten in 2020 om **de gemaakte afspraken opnieuw onder de loep** te nemen samen met enkele collega's van de verschillende teams. We bekijken dus nog welke afspraken we kunnen bijsturen om de opvolging van deze klantenreacties te verbeteren/te versnellen.

### 3.3. BEZORGDHEDEN OVER DE WEG(INFRASTRUCTUUR): VEILIGHEID VAN WEGINRICHTING EN VERKEERSLICHTEN

Figuur 10 | Dossiers met knelpunt inrichting van de weg(infrastructuur) procentueel



Onder veiligheid van de weginfrastructuur of weginrichting groeperen we sinds 2019 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 vierde plaats in de top tien van de knelpunten (zie figuur 13 in bijlage van Agentschap Wegen en Verkeer).

Uit de klantenbevraging blijkt dat het verhogen van de veiligheid voor iedere weggebruiker op de derde plaats staat bij de Vlamingen.

Wanneer deze rechtstreeks bevestigd worden, zijn de meest belangrijke zaken waarop ingezet moet worden, het beperken van de impact van het verkeer op de leefomgeving (stijgend belang door de jaren, nu voor het eerst op de eerste plaats), het vermijden van conflicten tussen wegenwerken onderling en het beperken van de duur van de wegenwerken.

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. De aanbeveling over verkeerslichten bespreken we in de rubriek hierboven “3.2. Technische defecten aan verlichting en verkeerslichten”.



### 3.3.1. 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 de voorbije jaren één van de zes kerndoelstellingen van ons agentschap. Ook onze nieuwe minister wil het investeringsritme voor fietsinfrastructuur hooghouden. Daarbij komt het relanceplan, waarin ook een belangrijk aandeel geïnvesteerd zal worden in fietsinfrastructuur.

Toch kunnen onze stijgende investeringen helaas geen gelijke pas houden met de stijgende verwachtingen van burgers rond fietspaden.

Ook bij de klantendienst merken we deze stijgende verwachtingen. We ontvingen heel wat verontwaardigde berichten over de staat en de veiligheid van de fietspaden langs onze wegen.

“Staat fietspad en voetpad, bruikbaar in Parijs-Roubaix om de nodige breuken te veroorzaken.”

Ondanks de stijgende investeringen kunnen we helaas niet alles tegelijkertijd aanpakken. Daarnaast is er een impact van het verkrijgen van omgevingsvergunningen, het uitvoeren van onteigeningen, principe van participatie/inspraak door de burger en de afwijkende visie van verschillende overheidsinstanties (bijvoorbeeld de lichtvisie, waarbij de veiligheid van de fietser voorop staat tegenover dierenwelzijn), waardoor de aanleg van nieuwe fietsinfrastructuur traag verloopt. Dat is normaal en het is onze taak om hier duidelijk over te informeren.

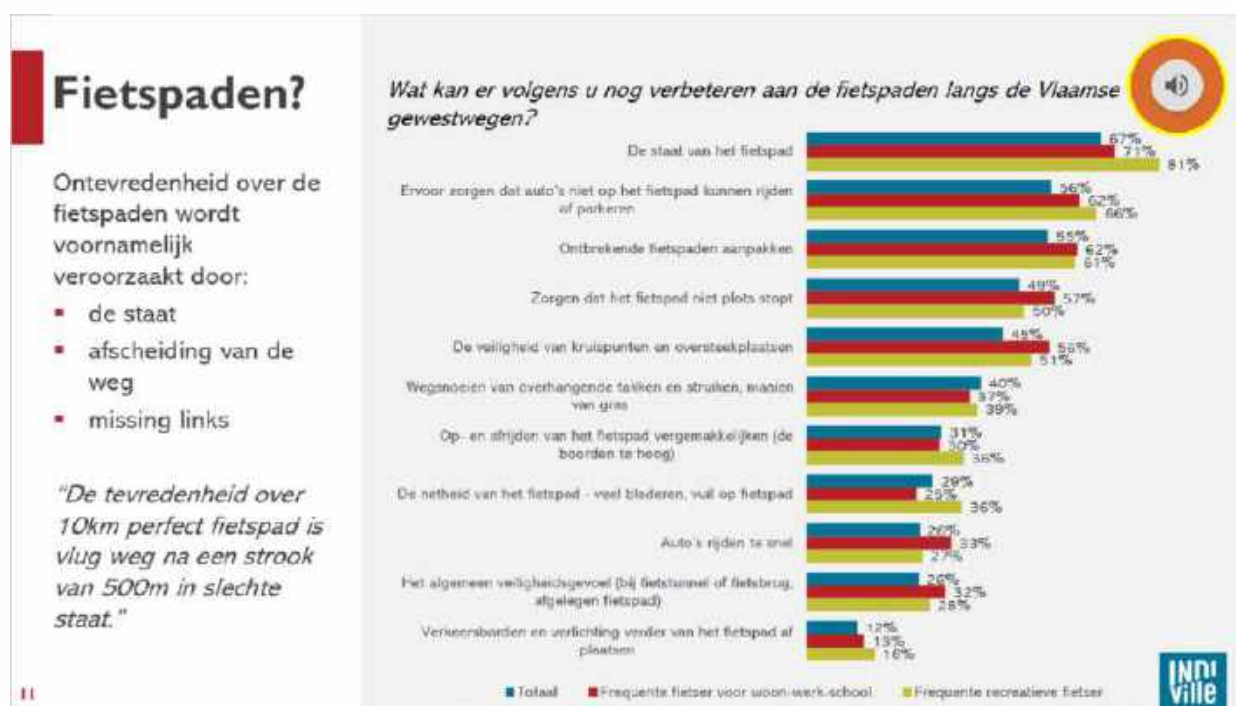
In de komende jaren zal de **doelstelling voor fietsinvesteringen nog groter** worden. We kunnen deze ambitieuze doelstelling pas waarmaken als we **proactief** zijn. Bij elk project moeten we onze ‘fietsbril’ opzetten en bekijken hoe we investeringen ter bevordering van comfort en/of veiligheid kunnen doen. Vooruitkijken door nu al de projecten met fietsinvesteringen na 2021 in kaart te brengen en de verschillende procedures op te starten die daarvoor nodig zijn.

Dankzij **het relanceplan vanaf 2021** kunnen er meer **investeringen** gebeuren in het **structurele onderhoud van bestaande fietsinfrastructuur**, waardoor het aantal meldingen over de fietspaden hopelijk zal afnemen.

Ook onze klantenbevraging bevestigt dat we moeten blijven investeren in fietspaden.

Met stip op 1 staan de verwachtingen van de burgers ten aanzien van de fietspaden. Personen halen bij de fietspaden, het ontbreken ervan, de kwaliteit en het onderhoud aan.

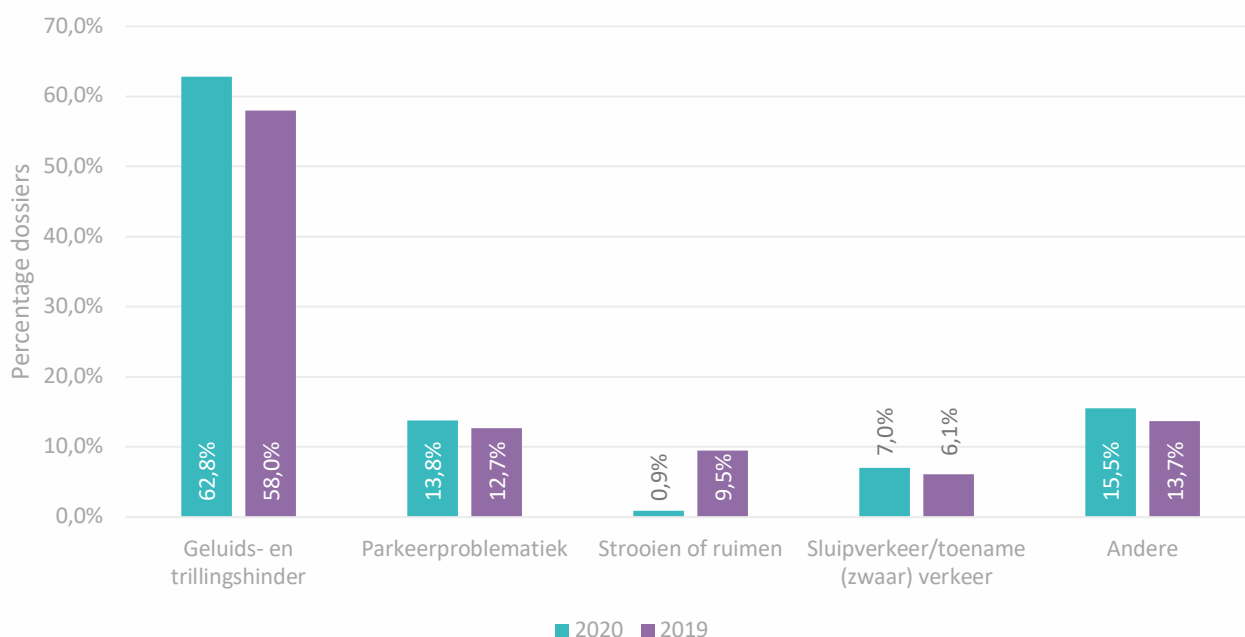
84% van de Vlamingen maakt gebruik van de fietspaden die langs de Vlaamse gewestwegen liggen. Het aandeel (zeer) ontevreden gebruikers van de fietspaden langs Vlaamse gewestwegen stijgt licht verder, maar minder sterk dan de voorbije jaren het geval was (2020: 69%; 2019: 66%; 2018: 51%; 2017: 53%). Bijna 7 op de 10 gebruikers van fietspaden langs Vlaamse gewestwegen is dus ontevreden, waarvan zowat een kwart heel ontevreden.





### 3.4. OVERLAST DOOR GELUID EN TRILLINGEN

Figuur 11 | Dossiers met knelpunt overlast procentueel



Met 1339 dossiers in 2020 (ten opzichte van 741 dossiers in 2019) blijven de klantenreacties rond **geluids- en trillingshinder** stijgen. Wat de reden van deze stijging is, kunnen we niet meteen verklaren. Moeten we hier ook de oorzaak bij Covid zoeken, doordat mensen meer thuis waren en zich hier meer aan stoorden?

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.

Zo ontvingen we 15 dossiers rond nieuwe geluidsschermen in Borgerhout.

Afgelopen zomer vernieuwde het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) en de stad Antwerpen de geluidsschermen langs de E313 in Borgerhout ter hoogte van de Tuinwijk. De oude geluidsschermen maakten plaats voor een nieuwe geluidsmuur uit aluminium panelen van 6 meter hoog.

Over de nieuwe schermen kwamen er echter al snel heel wat klachten en vragen. Ook het Agentschap Wegen en Verkeer stelde vast dat er zich problemen voordeden met de nieuwe schermen waardoor ze niet het beoogde effect bereikten. Zo was er een probleem met de bevestiging van de panelen in de profielen en waren sommige aansluitingen tussen panelen en profielen niet volgens de regels van de kunst geplaatst.

AWV en de aannemer hebben de vastgestelde problemen grondig geanalyseerd en vervolgens enkele gerichte ingrepen uitgewerkt om de schermen aan de vereiste normen te laten voldoen. Na deze aanpassingen zou de geluidswand moeten functioneren zoals voorzien.

Zoals gewoonlijk, zal het Agentschap Wegen en Verkeer in de loop van de komende maanden nog geluidsmetingen uitvoeren aan de gevels van enkele woningen in de wijk.



#### 3.4.1. 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.

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.

In september 2019 kregen verschillende dossiers (KM-2019-24384, KM-2019-34071, KM-2019-33472...) binnen met meldingen over geluids- en trillingshinder door de staat van het wegdek in Poppel. Er kwam eerst 1 dossier over binnen van melder die overlast ervaarde door een put. Herstelling daarvoor werd opgemaakt en na lange tijd uitgevoerd. Hierbij werden ook andere oneffenheden langs de weg aangepakt. Al snel bleek echter dat dit de situatie verslechterde. Er kwamen al snel nog meer meldingen van andere omwonenden. De wegentoezichter ging de situatie ter plaatse controleren. Bij een eerste controle bleken de werken goed uitgevoerd te zijn en konden we niks doen. Melders bleven echter terugkomen. De klantendienst bleef daarom aandringen op herstel, waarna de wegentoezichter dit verder opnam. Een lokale herstelling was niet meer mogelijk, grondig structureel herstel drong zich op. Er werden uiteindelijk versneld middelen vrijgemaakt om grondiger onderhoud uit te voeren. Na het uitvoeren van het structurele onderhoud in juni 2020 kregen we geen meldingen meer van de omwonenden.

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.

Eind 2020 werd een dienstorder gelanceerd met de randvoorwaarden waaraan een woonzone minimum moet voldoen om in aanmerking te komen voor een geluidsscherm.

In 2021 willen we een **duidelijke checklist en instructies** uitwerken zodat we een groter deel van de dossiers vlotter kunnen beantwoorden.

#### 4. BESLUIT

**2020 was een uitdagend jaar** voor de klantendienst. Ondanks een kleine daling van het aantal klantenreacties vooral te wijten aan de eerste lockdown periode, waarbij er opvallend minder weggebruikers op de baan waren, blijft de werkdruk in de klantendienst heel hoog. Ook dit jaar was er een (tijdelijke) daling van het aantal voltijdse medewerkers en niet alle medewerkers konden evenveel dossiers verwerken tijdens de lockdown periode. Dit leidde tot langere antwoordtermijnen 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 aankaarten.

##### 4.1. REALISATIES 2020

De klantendienst verwerkte **33.328 klantenreacties** in **2020**, dit is een kleine daling van 2,75% **ten opzichte van 2019**.

We zetten de **verbeteringen in onze werking** verder door. 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 op **onze 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 rapporteren in dit jaarrapport ook voor het eerst over een volledig jaar waarin we met het **bemiddelingsbeleid** aan de slag gingen en het aantal verzoeningen dat we in 2020 realiseerden. Een spijtige, maar belangrijke hindernis om voluit voor een bemiddelingsgericht beleid te gaan, 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.

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, waardoor we ze in het huidige jaarrapport hebben **afgesloten**.

Zo werd in het kader van de aanbeveling “Proactiever communiceren over (nachtelijke) onderhoudswerken” een paragraaf opgenomen in de bewonersbrief om nachtelijke werken te melden. Dat “de ontlasting door de klantendienst niet mag leiden tot gebrek aan voeling met wat er leeft binnen werkgebied”, is evident. De districtscheffs betreurden dat ze sinds de komst van de klantendienst een minder goed zicht hadden op de klantenreacties voor hun district. Door de lancering van een overzichtsscherm eind 2019 houden alle betrokkenen nu wel een beter zicht op wat er leeft. In de aanbeveling “op weg naar een duidelijk normenkader om geluidshinder efficiënt aan te pakken” werkte het Agentschap Wegen en Verkeer samen met het Departement Omgeving aan studie over Geluid en Trillingen. Deze studie werd in 2020 afgerond. Op basis van deze resultaten zal het Departement Omgeving de methodiek verder verfijnen en een nieuw richtlijnenboek over Geluid en Trillingen uitschrijven.

Voor andere aanbevelingen bleef het bij een gedachtenwisseling 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.

AWV moet de principes van klantgerichtheid verder integreren in het procesmatig denken. Uitgaande van de behoeften, vragen en gedrag van de klant, kunnen mogelijkheden worden geïdentificeerd om processen, producten en diensten te (her)ontwerpen en structureel te verbeteren. Jaarlijks wordt een uitgebreide analyse van de klantreacties uitgevoerd. De leerpunten die elk jaar uit de analyse van de klantreacties worden gedestilleerd, zijn kritische bronnen van informatie over hoe de klant met AWV en haar producten en diensten omgaat. De opvolging van deze leerpunten en de daaruit voortvloeiende verbeterinitiatieven verdienen de aandacht van de stuurgroepen van het agentschap. Ook in dit jaarrapport formuleerden we opnieuw **aanbevelingen over de grootste bezorgdheden** die burgers met ons delen. Zo werken we stap voor stap verder aan continu verbeteren.

#### 4.2. UITDAGINGEN 2021

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

Om dit te realiseren, staan we voor heel wat uitdagingen.

We merken al een aantal jaren dat het een **ferme uitdaging** is **om het groot aantal klantenreacties te beantwoorden**. We willen zoveel mogelijk **inzetten op een efficiënt Meldpunt Wegen**, waarbij de

veelgestelde vragen een meer prominente plaats krijgen. Sommige melders vinden zo al voldoende informatie over hun bezorgdheid, waardoor ze geen melding meer maken.

Ook de **opvolging van eerder complexe meldingen over technische defecten aan wegverlichting en verkeerslichten** willen we **efficiënter maken**. We willen in 2021 een visie vormen over het koppelen van de meldingen over wegverlichting aan onze databank met installaties, waardoor een correcte opvolging beter verzekerd wordt. Specifiek voor de verkeerslichten onderzoeken we of de nieuw ontwikkelde tool in 2020 om geplande aanpassingen aan verkeerslichten beter op te volgen, de klantendienst kan helpen om de opvolging van klantenreacties rond verkeerslichten te verbeteren.

Zo willen we graag tegemoetkomen aan de nood van onze klanten om proactiever op de hoogte gehouden te worden van het vervolg dat we geven aan hun dossier.

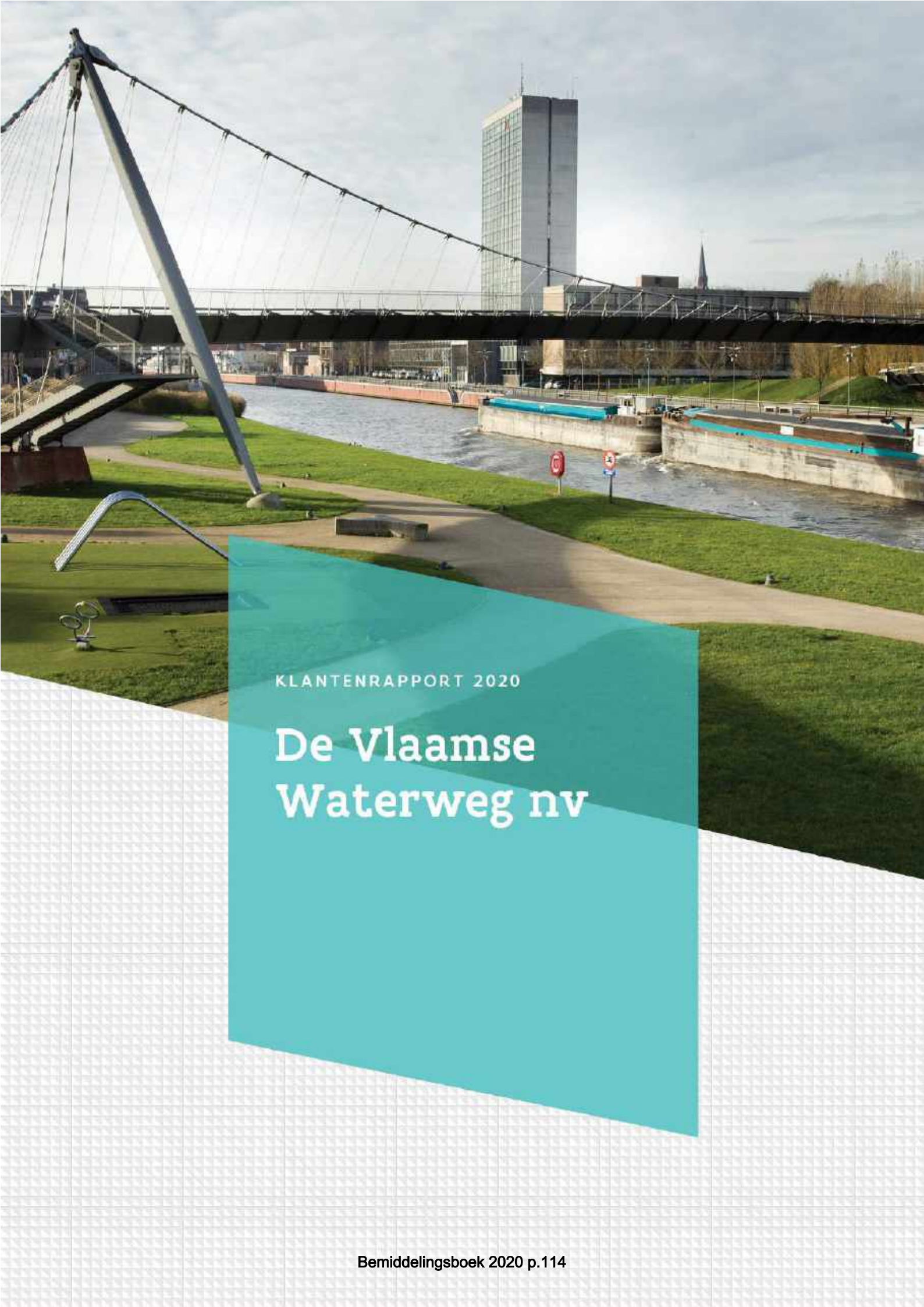
De **investeringen in (bestaande) fietsinfrastructuur** blijft heel hoog op de agenda van het Agentschap Wegen en Verkeer staan. Door de extra relancemiddelen die kunnen ingezet worden in structureel onderhoud van fietsinfrastructuur, hopen we zo de komende jaren stappen vooruit te zetten in de **staat en veiligheid van onze fietspaden**. We hopen dat dit zal resulteren in een stelselmatige vermindering van het aantal meldingen over onze fietsinfrastructuur.

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. Op deze manier worden er discussies opgestart, waardoor de aanbevelingen beter opgevolgd worden.

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.





KLANTENRAPPORT 2020

# De Vlaamse Waterweg nv

# De Vlaamse Waterweg nv

## 1. 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.

In hoofdstuk 2 lichten we toe hoe De Vlaamse Waterweg in 2020 is omgegaan met haar klachten- en klantenbeleid. Ook de belangrijkste cijfers van 2020 worden hier besproken.

In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de belangrijkste thema's van 2020. Wat waren de grootste bezorgdheden van de klanten en hoe werd hiermee omgegaan?

In hoofdstuk 4 vindt u het besluit en worden enkele verbeteracties voor 2021 geformuleerd.

## 2. KLANTENBELEID

De Vlaamse Waterweg nv hecht erg veel belang aan een kwaliteitsvolle en klantgerichte dienstverlening.

Via verschillende kanalen ontvangen we reacties van klanten:

- Zo ontvangen we via het algemeen contactformulier meldingen en vragen om informatie. Deze worden behandeld door de communicatiedienst.
- De klant kan ook terecht bij de centrale klachtenbehandelaar via het online klachtenformulier op de website. Dit klachtenformulier zal in 2020 nog prominenter in beeld worden gebracht zodat het voor de klant nog eenvoudiger is om contact op te nemen.
- Bovendien kan ook 24/24, 7/7 het RIS-centrum worden bereikt.

Een laagdrempelige toegang is belangrijk voor een degelijk klantenbeleid.

Intern is er een procedure voor het behandelen van meldingen en klachten. Deze procedure legt de afspraken vast voor het behandelen van klachten en meldingen, zodat:

- Ontvangen klachten en meldingen op een correcte manier worden afgehandeld.
- Aan ontvangen klachten/meldingen, wanneer mogelijk en nodig, concrete acties worden gekoppeld.

Klachten worden geregistreerd in een databank. Momenteel verloopt dit proces nog manueel. De eerste stappen zijn gezet om dit proces meer te automatiseren teneinde de opvolging van klachten en meldingen te verbeteren en de doorlooptijden beter te kunnen opvolgen.

Er wordt in 2021 een ICT-applicatie ontwikkeld voor de opvolging van klachten, meldingen, ... Hierbij zal ook een feedbackmogelijkheid worden voorzien zodat bij iedere afgesloten case de klant de mogelijkheid heeft om bijkomend te reageren. De ontwikkeling van de ICT-applicatie in 2021 zal een betere opvolging en registratie van de klantenreacties mogelijk maken. Door de verdere automatisering van dit proces wordt ook een betere rapportering mogelijk, waarbij er intern sneller kan ingespeeld worden op trends... In 2020 werden **138 klachten** ontvangen waarvan 131 klachten ontvankelijk waren. 7 klachten waren onontvankelijk omdat ze niet binnen de bevoegdheid van De Vlaamse Waterweg vielen. 55 klachten werden als ongegrond beschouwd, de overige klachten als (deels) gegrond.

**88%** van de klachten werd **binnen** een **termijn** van 45 kalenderdagen beantwoord. In 2019 werd 92,8% van de klachten beantwoord binnen een termijn van 45 kalenderdagen, in 2018 betrof dit 84% van de klachten. De **gemiddelde antwoordtermijn bedraagt 10 dagen**, waar dit in 2019 nog een gemiddelde van 18 dagen betrof en in 2018 18,6 dagen...



### 3. HET BEELD VAN 2020

In dit hoofdstuk gaan we in op de grootste bekommernissen van onze klanten in 2020.

#### 3.1. DE WATERWEGENVERGUNNING

##### 3.1.1. Verhoging tarieven

Om te varen op de bevaarbare waterwegen in Vlaanderen hebben bepaalde vaartuigen een waterwegenvergunning nodig. In 2020 heeft De Vlaamse Waterweg nv beslist tot digitalisering van deze waterwegenvergunning en zijn de tarieven aangepast. De pleziervaarder kan nu zelf de begin- en einddatum van de vergunning kiezen.

De nieuwe tarieven maken het gebruik van de waterweg voor een aantal klanten duurder. Dit leidde tot heel wat ontevreden klantenreacties. De Vlaamse Waterweg heeft aan haar klanten extra gecommuniceerd over de redenen voor de aangepaste tarieven. Bij de omschakeling naar een digitale waterwegenvergunning werden namelijk ook de tarieven herbekeken en marktconform gemaakt (in vergelijking met onze buurlanden). De vaste, uniforme tarieven hebben plaatsgemaakt voor meer flexibele prijzen, die rekening houden met de effectieve vaartijd en de lengte van de schepen. Daarnaast werd de vergunning ook verplicht voor stilliggende schepen.

De bijdrage van de pleziervaart aan de totale kosten die gemaakt worden voor de bouw en het onderhoud van de watergebonden infrastructuur en de bediening van de sluisen en beweegbare bruggen is noodzakelijk om te kunnen blijven investeren in deze diensten van de gemeenschap. De Vlaamse Waterweg nv dient hierin immers als verantwoordelijke huisvader op te treden en een goed evenwicht te vinden. De omschakeling en tarifiering werd vervolgens op verschillende overlegmomenten besproken met de vertegenwoordigers van de pleziervaartsector. In deze overlegmomenten was er ruimte voor argumentatie en voorstellen, die door De Vlaamse Waterweg nv werden opgepikt en geïntegreerd in de uiteindelijke tarifiering.

De waterrecreatieve sector is bovendien vragende partij voor de uitbreiding van de bedieningstijden, zowel op zon- en feestdagen als op andere dagen (bv. langere bedieningstijden op zaterdag), zodat er meer kan gevaren worden en de jachthavens meer passanten kunnen ontvangen en bijgevolg ook meer inkomsten kunnen genereren. Een bijdrage vanuit de sector, die vragende partij is voor deze uitbreiding, is dan ook welkom. Door de aanpassing van de tarieven kunnen uitgebreide bedieningsuren in overweging worden genomen. Zo heeft De Vlaamse Waterweg ondertussen een uitbreiding gerealiseerd van de bedieningstijden op het Albertkanaal, waar de sluisencomplexen nu ook op alle zon- en feestdagen permanent bediend worden. Dit betekent dat een significant deel van het waterwegennet op zon- en feestdagen bijkomend ook ter beschikking komt.

De sector was daarnaast ook vragende partij voor een verdere flexibilisering van de waterwegenvignetten, bijvoorbeeld om kortere vaarperiodes mogelijk te maken. Tot vorig jaar moest elke buitenlandse

waterrecreant, wanneer hij bv 1 week op de Vlaamse waterwegen wou varen, hiervoor een waterwegenvignet met een duurtijd van minimum 3 maand aankopen. Met de nieuwe digitale waterwegenvergunning kan hij nu een vergunning voor slechts 1 week aankopen. Het mogelijk maken van deze flexibiliteit vereiste een grondige aanpassing van het vroegere systeem van waterwegenvignetten, nl. van de vroegere stickers die op de vaartuigen werden gekleefd met vaste geldigheidsperiodes naar een volledig digitaal systeem met volledige flexibiliteit in begin- en einddatum van de geldigheidsperiode van een waterwegenvergunning. De grotere flexibiliteit houdt bijkomende mogelijkheden in voor de waterrecreant, waarbij ook een toename van het aantal passanten in de jachthavens kan verwacht worden, waarvoor redelijkerwijze ook een vergoeding kan worden aangerekend.

De nodige communicatie hierover werd via meerdere kanalen gevoerd. Bovendien biedt De Vlaamse Waterweg nv een Helpdesk aan die 24/7 bereikbaar is voor vragen en ondersteuning bij de digitale aankoop. Er werd daarnaast een infopagina aangemaakt op [www.VisuRIS.be](http://www.VisuRIS.be) met algemene informatie, prijzen en demofilmpjes. Reeds enkele jaren voert DVW immers promotie voor VisuRIS als dé te raadplegen website voor de pleziervaart.

### 3.1.2. Geen pleziervaart wegens coronamaatregelen

In navolging van de COVID-19-maatregelen waren beperkende maatregelen van toepassing op de pleziervaart. Omdat hierdoor de pleziervaart tijdelijk niet mogelijk was, ontvingen we een aantal klachten over het feit dat de betaalde waterwegenvergunningen niet konden worden gebruikt.

Voor de recreatievaart, waarbij de dienstverlening werd stopgezet o.b.v. de coronamaatregelen van 13/3/2020, werd bijgevolg de startdatum waarop een waterwegenvergunning verplicht was, nl. 1 april, uitgesteld tot de eerste dag van de maand volgend op het einde van de federale maatregelen. De startdatum van de betrokken reeds aangekochte waterwegenvergunningen werd in die zin automatisch aangepast.

Voor overeenkomsten van beperkte duur, waarbij de duurtijd volledig valt binnen de tijdspanne van de federale maatregelen, voorzagen we in een volledige terugbetaling omdat er geen gebruik kon gemaakt worden van de betrokken dienstverlening.

Deze beslissing werd uitgebreid gecommuniceerd naar de sector toe. Uit reacties uit de sector leidden we af dat ze zich hierin konden vinden.

Nadien werden nog enkele klachten ontvangen van buitenlandse pleziervaarders die een waterwegenvergunning hadden aangekocht voor een vaarvakantie in Vlaanderen, die deels in en deels buiten de tijdspanne van de maatregelen lag. Door de eerder vermelde beslissing werden deze waterwegenvergunningen in eerste instantie niet terugbetaald, maar verlengd. De pleziervaarders argumenteerden dat ze, omdat ze deze waterwegenvergunning kochten met als doel een vaarvakantie in Vlaanderen te houden, maar deze door de maatregelen grotendeels niet mogelijks was. De Vlaamse



Waterweg nv heeft vervolgens beslist om ook deze waterwegenvergunningen integraal terug te betalen. Dit gebaar werd geapprecieerd door de sector.

### 3.2. BEDIENING VAN KUNSTWERKEN EN LANGE WACHTTIJDEN

Zoals voorgaande jaren heeft een aantal klantenreacties betrekking op de bediening van de kunstwerken van onze organisatie. Zo wordt bijvoorbeeld meegedeeld dat de wachttijden soms te lang zijn. Het sluisbedieningspersoneel heeft uiteraard de taak om de aankomende schepen zo vlot mogelijk te schutten. In 2020 moest ook vaak, ten gevolge van de lage waterbeschikbaarheid door de droogte, dusdanig geschut worden dat er minimaal water wordt gebruikt. Gelet op de waterbesparende maatregelen en het invoeren van zuinig schutten kunnen de wachttijden oplopen. De redenen hiervoor worden aan de klanten meegedeeld.

De Vlaamse Waterweg deelt de schepen in de sluiskolken in op een dusdanige manier dat de globale scheepvaart zo snel en vlot mogelijk geschut wordt. De binnenvaartbegeleider houdt hierbij rekening met alle schepen die naar een sluiscomplex varen. Dit betekent soms dat een individueel schip soms even moet wachten omdat een sluiskolk voor andere schepen, mogelijks ook uit de andere richting, bestemd wordt. Bij dergelijke klachten zal De Vlaamse Waterweg de specifieke feiten achterhalen en afstemmen met het bedieningspersoneel. Waar nodig wordt dat bijgestuurd. Er wordt dan uitgelegd aan de klant waarom de bediening op een bepaalde wijze is gebeurd of eventueel meer tijd in beslag heeft genomen.

### 3.3. STAAT VAN HET PATRIMONIUM

In 2020 werden ook klantenreacties ontvangen over de staat van ons patrimonium. Deze reacties zijn divers en zeer lokaal. Het kan gaan over het niet strooien van de jaagpaden, het (niet) maaien van de bermen langsheen de waterwegen, de toestand van de jaagpaden en het aanwezig zijn van bv. afval of modder, de (gebrekkige) diepgang van de waterweg, ...

Aangezien deze problematiek vooral lokaal gebonden is, spelen de districten een belangrijke rol hierin. De collega's gaan ter plaatse polshoogte nemen van de situatie en doen daar de nodige vaststellingen. Zij kunnen dan ook onmiddellijk ingrijpen en zorgen voor een snelle oplossing. Indien dit wenselijk is, wordt ook ter plaatse gegaan met de klant om de toestand samen te bekijken en trachten op te lossen. Op basis hiervan worden dan de nodige herstellingen, waar nodig, uitgevoerd.

Wanneer we reacties ontvangen over het al dan niet maaien of het tijdstip waarop gemaaid wordt door onze diensten, wordt steeds de reden hiervan toegelicht aan de klant. Het maaien van de bermen langsheen onze waterwegen gebeurt conform het Bermbesluit van 27 juni 1984. Dit besluit verplicht de openbare besturen om een ecologisch verantwoord beheer toe te passen op de bermen langsheen de wegen en waterlopen in hun beheer. Er wordt dan onder andere toegelicht dat een afwijking mogelijk is

voor het maaien van een veiligheidssnede langs het jaagpad, bijvoorbeeld omwille van de zichtbaarheid en het vrijhouden van verkeerstekens en signalisatie. Deze maaibeurten worden uitgevoerd langs al onze verharde jaagpaden vanaf 15 april. De effectieve uitvoeringsperiode van deze maaibeurt kan jaarlijks ook verschillen, dit is ook steeds afhankelijk van bv. de weersomstandigheden.

In de cases wordt altijd de lokale reden van de maaibeurten gemotiveerd en uitgelegd aan de klant. Zo werd een klacht ontvangen dat op een bepaalde locatie te vroeg werd gemaaid. Als motivatie naar de klant toe werd toegelicht dat een afwijking van het bermbesluit werd gevraagd zodat er vroeger mocht worden gemaaid op die welbepaalde locatie. De bedoeling is immers om deze dijk te 'verarmen' zodat de biodiversiteit ter plaatse vergroot in de toekomst. Deze maaiwijze wordt ook later geëvalueerd zodat kan worden beslist of deze wordt verdergezet. Door het specifiek motiveren van deze keuzes kan de klant begrip opbrengen voor onze werkwijze.

Berm- en houthakkeer gaat in 2021 beter uitgewerkt worden op de website. Daarbij onderzoeken we de mogelijkheid om een overzichtskaart op te nemen van de geplande kapwerken langs al onze waterwegen. Zo verbeteren we ook de proactieve communicatie.

Ten gevolge van de aanhoudende droogte in 2020 werden daarnaast reacties ontvangen over de diepgang van de waterweg. De Vlaamse Waterweg licht dan toe waarom we genoodzaakt zijn om waterbesparende maatregelen te nemen:

- Stilzetten van de waterkrachtinstallaties.
- Sterk reduceren (tot 80%) van de watercaptatie ten behoeve van natuur en landbouw.
- Afspraken maken met de drinkwaterbedrijven betreffende de captatie van ruwwater voor drinkwaterproductie.
- Terugpompen met vaste en mobiele pompinstallaties op de sluzencomplexen.
- Invoeren van zuinig schutten op een aantal sluzen.

Ondanks deze maatregelen blijkt dat de waterpeilen op bepaalde locaties niet steeds gehandhaafd kunnen worden. Indien de beschikbare waterdiepte te klein wordt, dan stelt De Vlaamse Waterweg diepgangbeperkingen in via een scheepvaartbericht. Dit wordt evenwel maximaal vermeden om de economische schade te beperken.

Deze scheepvaartberichten worden enige tijd op voorhand gepubliceerd zodat hiermee rekening kan worden gehouden tijdens het laden van schepen. Al deze elementen worden nauwgezet in overweging genomen bij het invoeren van een diepgangbeperking.

### 3.4. HINDER DOOR UITVOERING VAN WERKZAAMHEDEN EN GELUIDSOVERLAST

Gelet op onze hoofdactiviteiten werden in 2020 meldingen ontvangen naar aanleiding van de uitvoering van werkzaamheden door De Vlaamse Waterweg. Vooral (nachtelijke) geluidsoverlast behoort tot de bezorgdheden van omwonenden.

In zulke situaties wordt overleg gepleegd met de betrokken aannemer. Zo werd bijvoorbeeld in het kader van de vernieuwing van een jaagpad met de aannemer afgesproken om pas om 7u te beginnen met de werken.

Bij andere werkzaamheden werd gebruikt van schepen in plaats van vrachtwagens om de geluidshinder te beperken. Maar aangezien het laden en lossen van de schepen getijbonden is, moet soms vroeger worden gestart. De Vlaamse Waterweg heeft begrip voor de hinder voor de betrokkenen en streeft ernaar de hinder tot een minimum te beperken.

De Vlaamse Waterweg stuurt in dergelijke omstandigheden bij waar nodig, zeker indien nachtelijke werkzaamheden niet absoluut noodzakelijk zijn. Dit dient altijd op voorhand te worden afgestemd met De Vlaamse Waterweg en andere betrokken partijen bij de werken. De werken worden enkel 's nachts uitgevoerd om de hinder voor het wegverkeer en het scheepvaartverkeer te beperken. De werken overdag uitvoeren zou soms namelijk tot zeer grote hinder leiden.

### 3.5. UITBATING VEERDIENSTEN

De klantenreacties met betrekking tot de uitbating van de veerdiensten hebben betrekking op bijvoorbeeld de houding van de veerman, het niet overvaren op de gezette tijden, de mondkemperplicht op de veer, de slechte toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers, ...

Er wordt steeds in dialoog getreden met de derde partij die die veerdienst uitbaat in opdracht van De Vlaamse Waterweg om zo de feiten te reconstrueren. Indien blijkt dat de veerman niet is overgevoerd conform de gemaakte afspraken, wordt benadrukt dat de gemaakte richtlijnen strikt moeten worden nageleefd. Ook de veiligheid van de gebruikers van de veerdienst en een professionele houding worden hoog in het vaandel gedragen. In één bepaald geval was er een misverstand waardoor de veerman niet had begrepen dat de betrokkenen wensten mee te varen. In het antwoord aan deze klant werd op voorstel van de veerman zelf zijn contactgegevens vermeld zodat hij persoonlijk de situatie kon kaderen voor deze jammerlijke vergissing. Indien verbeteringen nodig zijn aan de signalisatie voor de veerdienst, worden deze doorgevoerd naar aanleiding van ontvangen meldingen.

Een klant deelde ons mee dat een veersteiger aan de Schelde sinds de vernieuwing ervan niet meer rolstoeltoegankelijk is. De 50 jaar oude steiger was aan vervanging toe. Door de gewijzigde waterstanden en de staat van de oever werd de steiger verhoogd waardoor deze bij lage waterstanden steil is en de

rolstoeltoegankelijkheid niet langer kon worden voorzien. Samen werd gezocht naar een technische oplossing zoals het voorzien van een slipvrije mat. De klant werd ook bedankt voor het melden van dit probleem omdat dit ons toelaat in de toekomst hiervan te leren.

### 3.6. GEDRAG MEDEWERKERS

Een klein aantal reacties betreft de professionele houding en het gedrag van onze medewerkers. In zulke gevallen wordt afgestemd met de betrokken medewerker en wordt geluisterd naar beide kanten van het verhaal. We wijzen onze personeelsleden daarbij op het belang van een respectvolle en professionele werkwijze en houding naar de klanten toe. Het behoort ook tot de taken van onze medewerkers om in bepaalde situaties handhavend op te treden en de regelgeving te (doen) naleven met het oog op de veiligheid van alle waterweggebruikers. De Vlaamse Waterweg benadrukt hierbij dat een correcte professionele communicatie zeer belangrijk en waardevol is. Dit wordt intern ook steeds benadrukt. Dialoog met zowel de klant als de medewerker is van belang in zulke situaties. Waar dit nodig is, wordt ook bijgestuurd.

### 3.7. MAGNEETVISSEN

Vorig jaar won magneetvissen aan populariteit in Vlaanderen. Dat merkte De Vlaamse Waterweg aan een plotse toename van het aantal vragen van metaaldetectoristen. Terwijl het onderwerp de vorige jaren slechts sporadisch aangekaart werd door de klanten, kwamen in het begin van de zomer van 2020 op enkele weken tijd 28 verschillende vragen toe via het contactformulier op de website. Het standaardantwoord lichtte toe dat De Vlaamse Waterweg een volledig verbod op metaaldetectie op en naast haar waterwegen hanteert, in afstemming met het agentschap Onroerend Erfgoed (OE) en op advies van de Dienst voor Opruiming en Vernietiging van Ontploffingstuigen (DOVO), omwille van de grote risico's die hieraan verbonden zijn. Om de detectoristen hier meer proactief en meer uitgebreid over te informeren werd een aparte infopagina op de website opgemaakt en een nieuwsbericht over het onderwerp gelanceerd. Daarnaast greep De Vlaamse Waterweg ook de kans om haar standpunt te verduidelijken door als spreker deel te nemen aan het webinar 'metaaldetectie en munitie' dat op 10 november 2020 door OE gehouden werd. Alle 4.700 erkende metaaldetectoristen waren hierop uitgenodigd en konden achteraf op de website van OE de toelichting herbekijken, samen met de antwoorden op de veel gestelde vragen aan De Vlaamse Waterweg.

### 3.8. WATERCAPTATIE

Dat 2020 weer een droog jaar was, kon De Vlaamse Waterweg niet alleen op basis van de waterstanden vaststellen, maar ook via het meldingsformulier op de website. Voor het capteren van minder dan 500 m<sup>3</sup> water/jaar uit de verschillende rivieren en kanalen moeten klanten immers op voorhand een verplichte melding doen. Afgelopen jaar ontving De Vlaamse Waterweg 527 dergelijke meldingen, een forse

toename ten opzichte van de 270 meldingen in 2019. Deze stijging is niet alleen toe te schrijven aan de klimatologische omstandigheden, maar hangt ook samen met provinciale captatieverboden in onbevaarbare waterlopen. Bijna 4 op de 10 meldingen werden immers in West-Vlaanderen gedaan, waar er van 21 mei tot 2 oktober een gedifferentieerd captatieverbod van kracht was. Tot slot is de toename in het aantal meldingen ook het gevolg van de vlottere en beter gekende meldingsprocedure van De Vlaamse Waterweg zelf. Zo kunnen klanten op een interactieve kaart op de website steeds alle actueel beschikbare captatiepunten in Vlaanderen raadplegen. In 2021 zal deze procedure verder verbeterd worden. Voor verschillende meldingen en aanvragen, zoals watercaptaties, jaagpadtoelatingen of aanvragen voor evenementen wordt een e-loket in gebruik genomen. En om de doorlooptijden en de antwoorden van klachten en meldingen beter te beheren en bewaken wordt een case managementsysteem uitgebouwd.

#### 4. **BESLUIT**

In 2020 heeft De Vlaamse Waterweg nv heel wat klantenreacties ontvangen via diverse kanalen. Er kwamen reacties via de klachtenmailbox of het klachtenformulier, daarnaast kwamen ook heel wat meldingen binnen bij de communicatiedienst en het RIS.

De meldingen en klachten hadden in 2020 vooral betrekking op de verhoging van de tarieven van de waterwegenvergunning, beslissingen genomen naar aanleiding van de coronamaatregelen of de aanhoudende droogte.

De Vlaamse Waterweg streeft steeds naar een klantgerichte en kwaliteitsvolle aanpak. Gelet op het feit dat de klantenreacties momenteel via diverse kanalen worden ontvangen, is de registratie van deze klachten en/of meldingen niet steeds volledig of accuraat. De registratie in een centrale databank gebeurt manueel, waardoor fouten of hiaten onvermijdelijk zijn.

Daarom is in 2020 een project opgestart om een ICT-applicatie te verwezenlijken voor het opvolgen van meldingen, klachten en klantenreacties. Dit project wordt in 2021 verder uitgewerkt en zal een betere opvolging en registratie van klantenreacties realiseren. Op die manier kunnen beter de tendensen in kaart gebracht worden qua type klantenreacties en klachten, kan de doorlooptijd voor het beantwoorden ervan geoptimaliseerd worden en de klanttevredenheid vergroot worden.



Voor 2021 worden volgende aandachtspunten en/of acties geformuleerd:

- Het verder realiseren en uitwerken van een ICT-applicatie voor het opvolgen van meldingen, klachten en klantenreacties. Het automatiseren van het hele proces voor het opvolgen van klantenreacties verbetert immers de kwaliteit en vergroot de klanttevredenheid. Hierbij is er ook oog voor het voorzien van een feedbackmogelijkheid voor de klant.
- Extra aandacht voor het kwalitatief communiceren naar de klant toe door de personeelsleden van De Vlaamse Waterweg die regelmatig in contact staan met onze klanten.
- Indien een klacht wordt ontvangen die bestemd is voor een andere overheidsinstantie, moet er over gewaakt worden dat steeds de klacht zelf wordt doorgestuurd naar de juiste instantie.
- Aandacht hebben voor bemiddeling en een persoonlijke aanpak, bv. in het kader van overlast van werken. Dit leidt namelijk tot meer begrip en tevredenheid bij de andere partij. Het is ook belangrijk dat er bijvoorbeeld duidelijk wordt gecommuniceerd over het aspect (geluids)overlast bij werkzaamheden naar de bewoners toe.
- Meer zichtbaarheid geven aan de mogelijkheid om klachten in te dienen op de website van De Vlaamse Waterweg.
- Berm- en houthakheer wordt in 2021 beter uitgewerkt op onze website. Daarbij onderzoeken we de mogelijkheid om een overzichtskaart op te nemen van de geplande kapwerken langs al onze waterwegen. Zo verbeteren we ook de proactieve communicatie.



KLANTENRAPPORT 2020

# De Lijn

# De Lijn

## 1. INLEIDING

### KLACHTEN IN 2020 BIJNA GEHALVEERD

2020 was voor De Lijn een kanteljaar. Na het annus horribilis 2019 met een recordaantal klachten over niet-gereden ritten en slechte reizigersinformatie kunnen we met de hand op het hart zeggen dat we er opnieuw staan. **We hebben een belangrijke ombuiging gemaakt, gericht op het herstellen van onze 'basics'**. Het aantal niet-gereden ritten daalde significant dankzij de aanwerving van extra personeel gericht op de uitvoering van onze diensten. Daarnaast hebben onze Technische Diensten de switch gemaakt naar inzetten op preventief onderhoud: ervoor zorgen dat de voertuigen (zo goed als) niet meer uitvallen (versus curatief onderhoud: fixen als ze stuk zijn). Bovendien werd er hard gewerkt aan de organisatie van het Magazijn, wat maakte dat de stockbreuken in wisselstukken opgelost raakten en dat defecte voertuigen niet langer aan de kant bleven staan door een tekort aan vervangstukken.

Al deze inspanningen zorgden ervoor dat we nog amper ritten moesten schrappen omwille van een tekort aan voertuigen of personeel. Het aantal klachten over niet-gereden ritten daalde dan ook spectaculair in 2020 (- 73 %). Waren er toch nog pieken in het aantal niet-gereden ritten, dan was dat veelal te wijten aan vakbondsacties of, zoals bij het begin van de coronapandemie, een piek omwille van het aantal zieke chauffeurs.

De sterke daling in het aantal klachten over stiptheid (niet-gereden ritten) had een positief effect op het totaal aantal klachten. In 2020 registreerden we bijna de helft minder klachten dan in 2019. Naast stiptheid zijn 'vervoerbewijzen' (in 2019 registreerden we hier eenmalig meer klachten door de opstart van MOBIB en de M-card) en 'informatie' de categorieën waar we minder klachten telden.

### DIGITALE REISINFORMATIE STERK VERBETERD

In 2020 heeft De Lijn hard gewerkt aan de **verbetering van haar digitale reisinformatie**. Waar de betrouwbaarheid van de realtime info in 2019 amper 50 % was, steeg die eind vorig jaar tot 90 %. En de beschikbaarheid van de info lag in december 2020 op 96 %. Ook de borden kregen het nodige onderhoud, waardoor eind 2020 bijna alle borden werkten. Tot slot werden er een aantal gebruiksvriendelijke functies geïntroduceerd. Een geschrapte rit verschijnt voortaan in de app en op de website als 'rijdt niet', de realtime info kreeg een meer gebruiksvriendelijke weergave en de stakingsinformatie werd verbeterd. We durven dus te zeggen dat de reisinformatie in 2020 een serieuze kwaliteitssprong maakte. En we zetten die inspanningen in 2021 verder. Zo lanceren we bijvoorbeeld dit voorjaar een nieuwe versie van de app die ook toegankelijk zal zijn voor blinden en slechtzienden.

### FOCUS OP VLOT & VEILIG

Maar 2020 zal natuurlijk in de eerste plaats voor altijd in het collectieve geheugen staan als een zeer vreemd jaar: een jaar waarin alles anders was... een jaar waarin de hele wereld in de greep was van een **enorme pandemie**. Afstand houden, mondklappers, een sterke rem op onze bewegingsvrijheid... Covid-19 had een grote impact op ons maatschappelijk, sociaal en economisch leven. En dat was uiteraard ook voelbaar bij De Lijn: met een grote impact voor onze reizigers, onze medewerkers en onze werking.

Het Coronavirus kreeg ons in de greep rond midden maart. Het land ging in lockdown, het openbaar vervoer werd gereserveerd voor wie het echt nodig heeft. De Lijn bleef als essentiële sector rijden, zij het wel in de periode maart-april met een verminderd aanbod gezien de piek in het aantal zieke chauffeurs. We namen tal van preventieve maatregelen om het vervoer **voor iedereen vlot & veilig** te maken. Veiligheid was dé focus in 2020. De voordeur werd afgesloten om het fysiek contact tussen reizigers en chauffeur tot een minimum te beperken. Zo werd cashless op de voertuigen plots sneller dan voorzien ingevoerd. Een operatie die met de nodige communicatie-ondersteuning redelijk rimpelloos verliep. Het verplicht achteraan opstappen had helaas ook als gevolg dat er zo goed als geen menselijk contact meer mogelijk is tussen reizigers en chauffeur. Speelt dat effect mogelijk een rol in het relatief grote aandeel klachten over de service van onze chauffeurs? Dit klachtenrapport zoemt verderop uitgebreid in op de coronacrisis en de klachten én opportuniteiten van de crisis. Zo zagen we het afgelopen jaar het aantal klachten over veiligheid en aanbod ('ik voel me niet veilig op dit drukke voertuig') toenemen.

De Lijn probeerde voortdurend te anticiperen op de ongerustheid van reizigers én personeel. Alle voertuigen worden regelmatig ontsmet, met extra nadruk op de plaatsen die frequent aangeraakt worden zoals stangen en drukknoppen. Mondmaskers zijn verplicht voor iedereen vanaf 12 jaar op en in de omgeving van het openbaar vervoer. We vragen om maximaal en in de mate dat het kan, afstand te houden, we legden extra versterkingsritten in en introduceerden de druktebarometer.

### VOORUITBLIK

De Lijn heeft de nodige lessen getrokken en pijnpunten aangepakt. Stiptheid en betrouwbaarheid van dienstverlening is daarbij cruciaal. Het herstel is op de goede weg.

Met de 'vlot & veilig' aanpak toonde De Lijn in 2020 zijn veerkracht en uitte vertrouwen. Onze verloren klanten dienen echter nog de weg terug te vinden en het openbaar vervoer opnieuw te omarmen, enkel zo kan er ruimte ontstaan voor groei.

We beseffen dan ook dat in 2021 nog werk aan de winkel is om onze dienstverlening te verbeteren, te excelleren en zo onze klanten meer tevreden te maken.



## 2. KLANTENBELEID

### 2.1. KLANTENZORG

#### REIZIGERS VERWACHTEN EEN CORRECTE DIENSTVERLENING

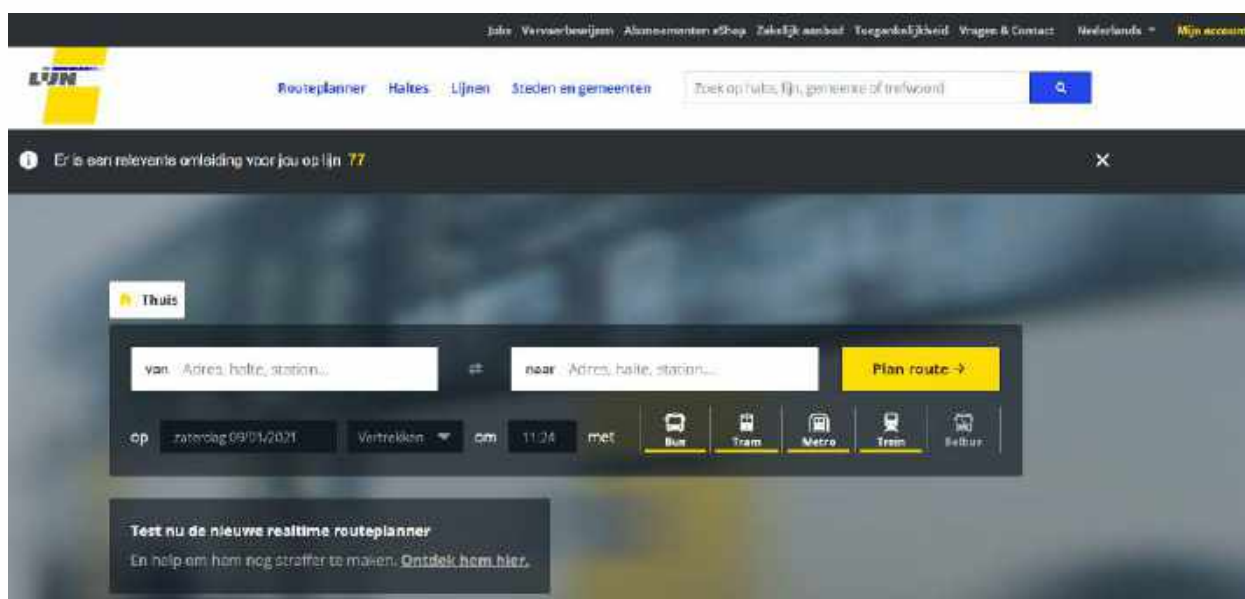
Reizigers willen zorgeloos op hun bestemming geraken. Meer vragen ze niet. Als de reis dan toch niet probleemloos verloopt, dan willen reizigers dat De Lijn de noodzakelijke reisinformatie beschikbaar stelt en tegemoetkomt bij hinder.

De Klantendienst van De Lijn tracht deze verwachting elke dag in te vullen met de middelen die zij ter beschikking heeft. Vaak een moeilijke oefening. Want de verwachtingen en opmerkingen van de ene reiziger worden niet altijd gedeeld door iedereen en het beleid dat De Lijn voert, moet er één zijn voor alle klanten.

Klantenmanagement bij De Lijn steunt op de stem van de klant. Alle meldingen over dienstverlening en producten zijn van belang in ons klantenmanagement, niet enkel klachten. De Lijn springt zorgzaam om met haar klantenreacties en behandelt de meldingen rekening houdende met de geldende privacyregels. De meldingen van klanten worden geregistreerd en vormen een basis om onderzoek te doen naar reizigersbeleving en -aanbod met het oog op de verbetering van onze dienstverlening.

#### JUISTE INFORMATIE IS ESSENTIEEL OM ERGERNISSEN TE VOORKOMEN

De afgelopen jaren hebben we sterk ingezet op tweerichtingsverkeer. We bieden onze klanten heel veel informatie aan via onze website. In 2020 hebben we bovendien ingezet op informatie die hapklaar in duidelijke FAQ's beschikbaar is.





En we trekken volop de kaart van het ‘conversation management’: we luisteren en proberen gericht antwoord te geven. Zo verschuift onze focus van puur informeren naar oplossingen aanbieden binnen de mogelijkheden van wat we kunnen. Want dat is wat onze klanten van ons verwachten.

Zo begint een comfortabele reis met De Lijn **niet** bij de halte. De reis start bij betrouwbare informatie over de trip die de klant wil maken en oplossingen voor de mogelijke hindernissen die hij onderweg kan tegen komen.

In 2020 hebben we onze realtime informatie sterk verbeterd en een groot luik antwoorden op veel gestelde vragen opgezet. Hiermee komen we tegemoet aan één van onze geleerde lessen uit 2019. Juiste informatie is essentieel om ergernissen te voorkomen.

#### EEN HELPCEENTER VOOR DE KLANT EN VOOR DE MEDEWERKER VAN DE LIJN

**VRAGEN & CONTACT**  
Een plaats voor al je antwoorden

Zoek op het woord in vragen & contact

**Meest gestelde vragen**

1. [Hoe koop ik een abonnement?](#)
2. [Hoe werkt de mijn abonnement?](#)
3. [Mijn abonnement loopt ten einde, maar ik wil het nog gebruiken. Wat kan ik doen?](#)
4. [Wat moet ik doen als ik een voorwerp ben verloren op de bus of tram?](#)
5. [Hoeveel kan een bus of tram kosten?](#)
6. [Wat moet ik doen als er iets is met mijn kaartje?](#)
7. [Hoe werkt de mijn abonnement?](#)
8. [Wat moet ik doen als ik mijn abonnement heb verloren of niet kan gebruiken?](#)
9. [Hoe krijg ik een betalingswijze van de kaartje van mijn abonnement?](#)
10. [Waar vind ik realtime info over mijn bus of tram?](#)

**Doe het zelf**

- 1. [Bekijk de realtime info van je bus of tram](#)
- 2. [Je abonnement verlengen](#)
- 3. [Abonnement aankoop](#)
- 4. [Werk je met je abonnement?](#)
- 5. [Je account gegevens aanpassen](#)

In oktober 2019 werd een implementatie- en integratieproject opgestart om een Helpcenter voor de klant te bouwen. Alle vragen zijn grondig geactualiseerd en netjes geordend in een logisch overzicht voor de klant. We behandelen meer dan 250 vragen, telkens in verschillende talen.

Voldoet het antwoord niet voor de reiziger, dan kan hij/zij dit aangeven. Simpel met een pictogram (thumbs down) of uitgebreid met een vraag te stellen via een contactformulier.

We verwerken de opmerkingen van klanten in richtlijnen en werkinstructies voor de medewerkers die direct in contact staan met de klant en actualiseren artikelen binnen het Helpcenter. **Voor het eerst maken de klant en de medewerker van De Lijn gebruik van een gezamenlijke informatiebron.**

## DE KLANT EN WIJ

Zowel de reiziger als De Lijn hebben baat bij een goede communicatie. Al enkele jaren bereiken meer burgers ons via sociale media. Ze volgen zo de berichtgeving over en van De Lijn.

Kanaal						
Aantal volgers	110.237	87.358	8.648	11.248	2.750	5345

Onze conversation agents voerden in 2020 meer dan 30.000 privégesprekken met reizigers en als rots in de branding, hielpen deze medewerkers de reiziger voort die het even niet meer weet en raad vraagt aan De Lijn via sociale media.

Reizigers contacteren ons ook telefonisch met vragen over reisvoorwaarden, tarieven, trajecten, vervoerbewijzen en gevonden voorwerpen. De LijnInfo, het callcenter van De Lijn, verwerkte in 2020 zo 158.000 oproepen waarvan 4.503 effectieve klachten.

De Lijn wordt ook vaak schriftelijk gecontacteerd. De contactformulieren op de website worden gebruikt om vragen te stellen, klachten te melden, attesten aan te vragen en verloren voorwerpen te melden. Dit communicatiekanaal is er voor de klant die niet dringend een antwoord wenst maar wel binnen een redelijke termijn. De Klantendienst verwerkte 130.000 schriftelijke klantenreacties en registreerde 29.863 schriftelijke klachten via dit communicatiekanaal.

De Lijnwinkel, waar klanten terecht kunnen met allerlei vragen, wordt in dit verslag misschien minder in de kijker gezet. Echter, de medewerkers van een Lijnwinkel praten dagelijks met reizigers en vervullen hun taak als ware stewards. Zij zijn voor ons het vangnet voor de niet-digitale reiziger.

## 2.2. DE KLANTDIENST

### EEN KLANTDIENST UITGELICHT

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 alzo 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.

De centrale Klantendienst van De Lijn bestaat nu 6 jaar en waakt over de klantenzorg bij De Lijn.

Organisatorisch is de Klantendienst opgebouwd als een helpdesk: met een eerstelijnsdienstverlening voor de rechtstreekse contacten met de klant en een tweedelijnsdienstverlening om communicatie te borgen in de organisatie.

De eerstelijnsdienstverlening bestaat uit: de Lijnwinkel voor alle persoonlijke contacten, De LijnInfo voor telefonische contacten, het WebCare Team voor gesprekken binnen sociale media en de dienst Klant & Verkoop voor schriftelijke communicatie.



De tweedelijnsdienstverlening wordt uitgevoerd door de Klantendienst en de dienst Abonnementen. Deze diensten verwerken vragen en klachten van klanten die niet door de eerstelijnsdienstverlening opgelost kunnen worden. De Klantendienst werkt hier als de ondersteunende dienst voor de eerstelijnsdienstverlening door actief op zoek te gaan naar informatie en antwoorden bij andere diensten van De Lijn.

De wisselwerking tussen eerstelijns - en tweedelijnsdienstverlening wordt gecoördineerd binnen het Helpcenter voor de klant. Dit kenniscentrum bundelt vragen en antwoorden voor de klant, de reiziger en de medewerker van De Lijn.

### 2.2.1. Hoe gaat De Lijn om met klachten en meldingen?

In 2020, met de komst van het Helpcenter voor de klant, is het proces van het verwerken van een klantenreactie gewijzigd.



Meldingen van klanten worden opgenomen in één centrale omgeving die in contact staat met het Helpcenter. Afhankelijk van de vraag of melding van de klant worden deze reacties automatisch gecodeerd naar inhoud, geprioriteerd naar urgentie en toegewezen aan een medewerkersgroep.

Medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de behandeling van deze reacties worden aangesproken op hun vaardigheden. Zo zullen medewerkers die sterk zijn in het beantwoorden van vragen en klachten over abonnementen, in eerste instantie ook deze klantenmeldingen voor hun rekening nemen.

Gevoelige meldingen worden in het proces extra opgevolgd door de teamleiders. Naast het feit dat deze meldingen met een hogere prioriteit worden verwerkt, eisen ze ook een meer doorgedreven communicatie met de interne organisatie.

Behandelde klantenreacties worden onderworpen aan een kwaliteitsmeting. Als klanten ons melden ontevreden te zijn over de gekregen reactie, komt de klacht opnieuw open ter behandeling. Een medewerker van de Klantendienst tracht na te gaan waar het mis liep en stuurt bij indien mogelijk.

Binnen het domein van klantenzorg bespreekt de Klantendienst de ontvangen meldingen met de betrokken diensten met als doel structurele problemen aan te pakken en ons Helpcenter met informatie te verrijken voor klant en medewerker.

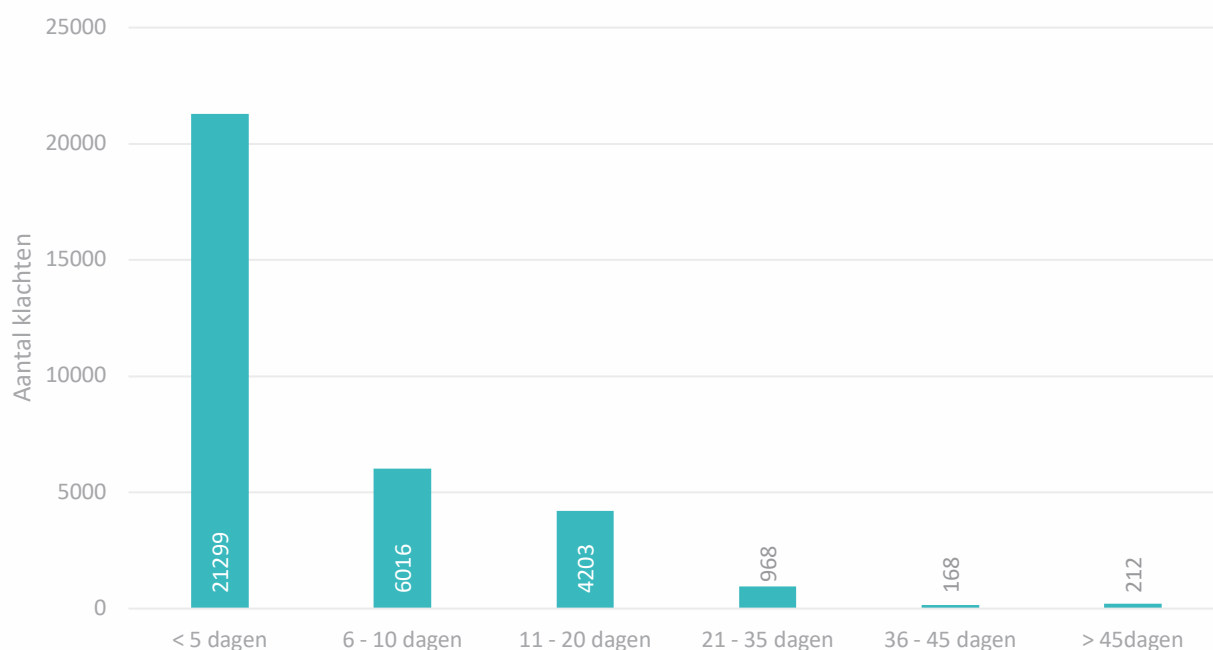
### SNELLERE ANTWOORDEN MAKEN IETS GELUKKIGERE KLANTEN

In 2020 kreeg De Lijn 37 243 klachten. Dit zijn minder klachten dan het jaar voorheen.

99,35 % van alle klachten werd afgehandeld binnen 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht, ruim binnen de vooropgestelde norm van de Vlaamse overheid.

De gemiddelde verwerkingstijd van een klacht is in 2020 gehalveerd in vergelijking met voorgaande jaren. 83,11 % van alle klachten worden behandeld binnen 10 dagen tijd. De gewogen gemiddelde verwerkingstijd van een klacht was afgelopen jaar 5,76 dagen. Hiermee komen we tegemoet aan een les uit 2019: **'Snellere antwoorden maken iets gelukkiger klanten'**

Figuur 1 | Verwerkingstijd klachten



### DE KLANTENDIENST ONDERZOEKT, BEMIDDELT EN COMPENSEERT

Stond 2019 nog vooral in het teken van de klanten die compensatie vroegen omwille van de vele afgeschafte ritten, dan sprongen in het jaar 2020 vooral vragen voor tegemoetkoming in het kader van de Covid-19-pandemie in het oog. Klanten gaven aan dat ze hun vervoerbewijzen niet konden gebruiken en vroegen daar compensatie voor, hoewel De Lijn is blijven rijden.

Zoals ook de voorbije jaren hebben wij bij vele individuele verzuchtingen van klanten onderzocht of ze recht hadden op een compensatie van onze kant. We hebben enkele algemene richtlijnen waar we ons aan houden en binnen die richtlijnen kunnen de medewerkers van de Klantendienst zelf beslissen om klanten tegemoet te komen. Maar individuele interpretaties kunnen verschillen en wanneer het gevoel



ontstaat dat een uitzondering toch aangewezen is, bekijken we het geval per geval. We proberen daarbij een algemene lijn aan te houden om willekeur te vermijden. Alles samen genomen, hebben wij als klantendienst aan 4.470 individuele klanten een vorm van compensatie gegeven.

### **Compensaties**

2020 stond in teken van het afscheid van de verouderde, magnetische Lijnkaarten. Klanten die nog oude vervoerbewijzen hadden, konden die zowel online omruilen, in een Lijnwinkel of via de Klantendienst. Zo probeerden we het hen zo makkelijk mogelijk te maken. De Klantendienst heeft in 2020 231 klanten nieuwe vervoerbewijzen op een elektronische kaart gestuurd om de oude, magnetische Lijnkaarten om te ruilen.

In totaal bezorgden we in 2020 aan 973 individuele klanten nieuwe vervoerbewijzen voor een bedrag van 14 223 euro, omwille van uiteenlopende redenen. Naast het omruilen van de oude vervoerbewijzen hebben we ook:

- vervoerbewijzen vervangen omdat de elektronische kaart niet werkt of,
- compensaties gegeven voor klanten die teveel betaald hebben voor hun vervoerbewijs of,
- bij een verplaatsing bijvoorbeeld, als hun vervoerbewijs meerdere keren gescand werd terwijl dat niet de bedoeling was, vervangen.

Soms krijgen klanten niet (al) hun vervoerbewijzen die ze aan een ticketautomaat kopen of dachten ze verkeerdelijk dat de Lijnkaart op hun MOBIB-kaart geladen werd waardoor ze simpelweg vergaten hun vervoerbewijs uit de automaat te nemen. Andere klanten kochten een verkeerd vervoerbewijs, zoals een groepsticket voor 10 personen in plaats van een Lijnkaart met 10 ritten. Soms ondervinden klanten problemen met hun MOBIB-kaart of ontvangen ze die te laat.

Naast de fysieke vervoerbewijzen nemen de sms-tickets en de digitale vervoerbewijzen een steeds groter aandeel in. Het gebruiksgemak van de altijd aanwezige smartphone voor het kopen van vervoerbewijzen valt duidelijk in de smaak. Reizigers kunnen intussen ook met hun telefoon, wearable of bankkaart contactloos betalen op onze trams en op de Ringtrambussen. We krijgen daarnaast vragen om onze abonnementen ook via de smartphone beschikbaar te stellen.

In 2020 hebben we, op een totaal van ruim 4,7 miljoen aangevraagde sms-tickets, 980 sms-tickets terugbetaald via de provider van de klant, die het krediet terug toevoegt, in mindering brengt op de factuur of klaarzet als krediet voor de aankoop van een volgend sms-ticket. We betalen de kosten van het ticket (2,50 euro) terug maar niet de operatorkosten (0,15 euro).

Bij de digitale vervoerbewijzen, de m-tickets (1,80 euro) en de m-card10 (15 euro voor 10 ritten), werden er dit jaar ruim 4,6 miljoen aangevraagd. In totaal hebben we 2 025 klanten gecompenseerd in deze groep van vervoerbewijzen. Als de klant akkoord was, hebben wij de digitale vervoerbewijzen gereactiveerd zodat de klant ze opnieuw kon gebruiken. Dat deden we in de meerderheid van de gevallen, 1.627 keer. In de andere gevallen hebben we de m-vervoerbewijzen niet gereactiveerd maar ze laten vervallen en op een andere manier terugbetaald.

Wanneer deze opties niet de juiste zijn om de klant tegemoet te komen, bijvoorbeeld omdat de klant niets heeft aan een vervoerbewijs of al een abonnement heeft, kunnen wij kiezen voor een terugbetaling op de bankrekening van de klant. Afgelopen jaar hebben we 492 keer een bedrag gestort, voor een totaalbedrag van 12.378,21 euro.

Opvallend hierbij waren enkele buitenlandse klanten die bij de start de lockdown in maart snel naar hun thuisland vertrokken en vroegen om resterende vervoerbewijzen terug te betalen.

In enkele gevallen betaalden we ook klanten terug die onterecht betaald hadden voor een rit wanneer dit gratis was, zoals bijvoorbeeld bij shoppingdagen. Enkele keren kregen klanten ook taxi- of treinkosten terugbetaald. We maakten ook een uitzondering voor twee scholen die vroegen om respectievelijk 17 en 20 groepsbiljetten terug te betalen omdat hun schoolreis niet door kon gaan door de lockdown. We betaalden af en toe een klant terug die een probleem had met contactloos betalen.

### ***Bemiddelingen***

We blijven als Klantendienst een belangrijk doorgeefluik tussen de klant en de organisatie. Helaas kunnen we zelf de klanten niet altijd onmiddellijk helpen en moeten we input vragen bij de operationele diensten van De Lijn. Er werd in 2020 heel wat werk verricht om tegemoet te komen aan veel voorkomende klachten van 2019. In 2020 zagen we andere trends.

Uiteraard springen de Covid-19-pandemie en de maatregelen meteen in het oog. We stelden vast dat er in eerste instantie veel vragen kwamen over de vervoerbewijzen. Maar na de lockdown, eens het maatschappelijk leven opnieuw op gang kwam, gingen de reacties vooral over het onveiligheidsgevoel op het openbaar vervoer. Hoewel er vele opgelegde maatregelen zijn zoals mondklappers aan de haltes en op de voertuigen, achteraan instappen, afscherming van de chauffeur, geen betalingen meer op het voertuig en ventilatie in de voertuigen, kregen we vooral klachten over het feit dat vele reizigers het mondklapper niet (correct) droegen. We kregen daarbij meldingen van ongeruste en boze reizigers uit alle hoeken van het land en van alle leeftijden.

Het feit dat onze chauffeurs en controleurs geen handhavingsbevoegdheid hebben om de maatregelen na te laten leven, zorgde voor veel klachten. Ook het feit dat er geen 1,5 meter afstand meer gegarandeerd kon worden, leidde tot veel wrevel. En die verontwaardiging kwam tot een hoogtepunt bij de start van het nieuwe schooljaar in september.

We kregen sinds eind augustus ruim 1 000 klachten over capaciteitsproblemen. De Klantendienst verzamelde al die klachten en gaf ze door zodat er een duidelijker beeld was van de lijnen en regio's met de meeste problemen. Deze input zorgde er mee voor dat er snel een lijst kon gemaakt worden van de trajecten waar versterkingsritten in samenwerking met de autocarbedrijven het meest aangewezen waren.

Een wederkerend fenomeen in het afgelopen jaar waren de klachten over trillings- en geluidsoverlast, met name over de trams aan de Kust, in Gent en Antwerpen. Hier hebben we gemengd succes geboekt: soms konden we voor tijdelijke of gedeeltelijke oplossingen (laten) zorgen, in andere gevallen bleven de dossiers aanslepen omdat het probleem kadert in een groter geheel en niet met een simpele oplossing weg te werken valt. De geplande investeringen van De Lijn in 9 projecten voor de vernieuwing en aanleg van 18,57 kilometer spoor in 2021-2022 zullen een positief effect hebben op de verkeersveiligheid en het comfort op het intensief gebruikte tramnetwerk.

Niet alleen de trams zorgen voor meldingen van onze klanten, elk jaar zijn er ook vragen om een halte te verplaatsen of een reisweg te veranderen zodat er geen bussen meer door de straat rijden. Daar lijnrecht tegenover staan dan weer vragen om extra haltes of aangepaste reiswegen te voorzien aan rusthuizen, ziekenhuizen of scholen. We verwachten het komende jaar nog meer van dit soort meldingen, als er duidelijkheid komt over de impact van het nieuwe openbaarvervoernetwerk in kader van basisbereikbaarheid.

## 2.3. LESSEN TREKKEN

### SOCIALE MEDIA IS EEN WEZENLIJK ONDERDEEL VAN EEN GOED WERKENDE KLANTDIENST



De Lijn werkt al jaren met een goed uitgerust WebCare Team om de communicatie via de sociale mediakanalen in goede banen te leiden. Waarom dan dit jaar sociale media in onze geleerde lessen opnemen?

Sociale media is een snel en efficiënt contactmiddel. Verstoringinfo, de korte vraag, een prangend probleem of de snelle klacht, al deze meldingen hebben hun plaats gekregen op dit 'sociale' kanaal.

In een jaar van afstand houden, biedt dit kanaal van De Lijn houvast en betrokkenheid.

Dé sterkte van het kanaal is de laagdrempeligheid. Je kan pseudo-anoniem contact opnemen en een privégesprek voeren met één van onze 'conversation agents'. Als hedendaagse stewards nemen zij het gesprek in handen en begeleiden reizigers waar mogelijk. Deze 'buddy's' krijgen regelmatig positieve berichtjes en lofzang van reizigers, een helpende hand loont.

De Vlaamse Ombudsman geeft al jaren aan dat klantendiensten moeten praten met klanten, enkel zo kan je bemiddelen en de ziel van de klant capteren. En ja, hij heeft gelijk want onze 'conversation agents' leveren daarvoor elke dag het bewijs. Voor de werking van de Klantendienst zijn deze medewerkers 'de kanaries in de mijn'. Ze staan in direct contact, in de frontlinie, zij voelen vaak als eerste aan als 'iets een issue is'. Hun gevoerde gesprekken worden daarom gelogd en vervolgens onderzoekt de Klantendienst de vragen en problemen van reizigers. Deze antwoorden en oplossingen worden stevast opgenomen in het Helpcenter voor klant en medewerker.

### DE REIZIGER ACHTER DE KLACHT

Een melding of een klacht doorsturen als reiziger is geen vergeefse moeite. Er zit immers een goed geolied systeem binnen De Lijn, dat op basis van de beschikbare informatie die de Klantendienst aanlevert, de werking structureel verbetert. De reiziger ontvangt van de Klantendienst in het antwoord bijkomende informatie, mogelijke acties die De Lijn zal ondernemen of een aangereikte oplossing voor het probleem.

Wekelijks stuurt De Lijn een tevredenheidsmeting uit naar klanten die een antwoord ontvingen van de Klantendienst. Dit is niet louter een meting met een score. De klant krijgt de mogelijkheid om feedback te geven en uit te leggen waarom hij of zij niet akkoord kan gaan met het antwoord. De medewerkers van

de Klantendienst lezen elke negatieve feedback en behandelen de klacht, indien mogelijk, opnieuw. Waar mogelijk zal de Klantendienst acties ondernemen om tegemoet te komen en de ontevredenheid proberen om te buigen. De klager apprecieert deze aanpak. De ontevredenheid gaat zelden over de medewerker van de Klantendienst.

Bovenstaande werkwijze is goed. De Lijn communiceert met haar klanten via de Klantendienst en er is een back-up plan voor als het misloopt. Maar het blijft een reactieve aanpak.

We zien bij De Lijn ook proactieve initiatieven waar we als klantendienst, lessen uit kunnen trekken. Zo doet het Digitale Team dat zorgt voor de ontwikkeling van de mobiele app, een beroep op een tweehonderdtal actieve reizigers die gebruik maken van een aparte testversie van de app. Deze test community geeft waardevolle feedback, rechtstreeks in de app, bestaande uit bugmeldingen en verbeteringsvoorstellen. Het team achterhaalt zo welke functionaliteiten meer of minder gegeerd zijn door gebruikers en reizigers. Er worden ook regelmatig nieuwe ideetjes door deze 'testers' ingestuurd waarmee ze het team aansporen om het reizen met de app nog aangenamer te maken.

Op deze manier houdt het Digitale Team nauw en rechtstreeks contact met gebruikers. Het zorgt ervoor dat De Lijn kwaliteitsvolle digitale producten lanceert die beter afgestemd zijn op de noden van eindgebruikers. Deze proactieve aanpak voorkomt klachten en maakt het voor de toekomstige gebruiker een stuk aangenamer.

#### IN EEN CRISIS STA JE NIET ALLEEN



Als baanbrekende werkgever had De Lijn al wat ervaring met thuiswerkende medewerkers. Medewerkers werkten reeds voor de covid19-crisis thuis binnen vooraf gedefinieerde structuren en het thuiswerk was voornamelijk voorbehouden voor de kenniswerkers. Wat 2020 zo speciaal maakte, was het herdenken van deze werkwijzen en medewerkers op afstand opleiden tot nieuwe taken. De virtuele werkplek werd echt een feit, ook voor taken die voorheen 'niet geschikt' waren voor thuiswerk.

Binnen De Lijn heeft de Klantendienst ingezet op kennisdeling om samenwerken met andere diensten te bevorderen. Medewerkers van de Lijnwinkel die technisch werkloos waren tijdens de lockdown, gingen actief mee aan de slag om klanten telefonisch te contacteren om ze te informeren. Medewerkers van de Abonnementendienst behandelen nu ook zelf klachten en vragen, net als de Klantendienst en in dezelfde toepassing. Ook medewerkers van de Lijnwinkels zijn ingeschakeld om de Abonnementendienst hierbij te ondersteunen. Zij hebben ook veel kennis van de materie en leerden zo meteen de nieuwe toepassing kennen, want ook de Lijnwinkels stappen hier mee in. Dat deed ook onze Dienst Verkoop al, zodat zij ook eenvoudiger informatie kunnen geven of zelf antwoorden op specifieke vragen. Zij hebben een expertise over sponsoringsvervoerbewijzen of



derdebetalersovereenkomsten en verkooppunten die we nu sneller kunnen aanspreken om klanten te helpen.

Deze nieuwe solidariteit tussen diensten bevordert vaardigheden die de klant centraal plaatsen. We kunnen allemaal gebruik maken van de informatie in het Helpcenter zodat iedereen op dezelfde lijn zit en klanten geen tegenstrijdige antwoorden krijgen. Het zorgt er ook voor dat we een beter zicht krijgen op de klanten zelf en de verschillende contacten die ze met De Lijn hebben. We willen evolueren naar een 360° beeld van de klanten zodat we beter en vlotter kunnen communiceren en helpen en op dat vlak hebben we een grote stap vooruitgezet.

### 3. HET BEELD VAN 2020

#### 3.1. DE KERN

In het klachtenbeeld van 2020 is er één constante over de meeste rubrieken. Het aantal klachten is significant gedaald. De Lijn spreekt over 'het rechten van de rug', wij zien dat De Lijn er opnieuw staat.

De grootste klachtengenerators zitten onder de hoofdrubrieken 'Stiptheid en Service'. In het klachtenbeeld van 2020 erkennen we drie klachtengeneratoren waar de reiziger erg gevoelig voor is.

#### DE UITVOERING VAN DE RIT

De reiziger ergert zich als een reis niet loopt zoals hij dit verwacht. Een rit komt niet - of niet stipt opdagen. De halte wordt voorbijgereden. De chauffeur kiest een verkeerde reisweg. 14 662 klachten handelen over de uitvoering van de rit.

#### DE INTERACTIE MET DE CHAUFFEUR

De houding of het (rij)gedrag van de chauffeur, wat al dan niet leidt tot conflicten met reizigers of andere weggebruikers, is goed voor 5 693 klachten. Deze klachten zijn voornamelijk opgenomen en toegewezen aan de dienstverlening eigen aan chauffeurs.

#### VOOR JE VEILIGHEID VOLDOENDE AFSTAND BEWAREN

Dit jaar zijn er zeer veel klachten binnen gekomen over het veiligheidsgevoel op het voertuig. De klachten gingen meestal gepaard met meldingen over capaciteitsproblemen. Deze klachtengenerator, goed voor 4292 klachten, is bijna volledig toe te wijzen aan de coronapandemie.

TABEL 2 | Aantal gemelde klachten per drager

	2020	2019
01. Aanbod	3.242	3.586
02. Stiptheid	9.978	30.170
03. Vervoersbewijzen	3.735	10.667
04. Service	13.129	18.767
05. Infrastructuur en omgeving	1.404	2.146
06. Voertuigen	490	850
07. Veiligheid	2.428	346
08. Boetes	216	455
09. Gevonden voorwerpen	395	147
10. Info	1.348	4.335
11. Algemene reisvoorwaarden	79	50
12. Schadedossiers	647	862
13. GDPR	15	
14. Algemeen	147	313
Totaal	37.253	72.694

### 3.1.1. Stiptheid

#### MINDER KLACHTEN OVER STIPTHEID, MAAR WEL RELEVANT!

Waar we in 2019 meer dan 30 000 klachten ontvingen over stiptheid, deed De Lijn het afgelopen jaar stukken beter. In 2020 zijn 9 978 klachten toegewezen aan deze rubriek, driemaal minder klachten.

Ondanks dat De Lijn het beter doet binnen deze rubriek, bevindt de grootste klachtengenerator van 2020 zich onder dit topic: de niet-gereden rit (6 189 klachten).

De niet-gereden ritten bleven, buiten een kleine piek aan het begin van de eerste lockdown en een tweede piek door een staking in oktober en een meerdaagse staking in december, globaal in 2020 onder 1,5 %. Dit in schril contrast met 2019, een moeilijk jaar, waar 2,36 % van de ritten niet werden uitgevoerd door stakingen en personeelstekorten.

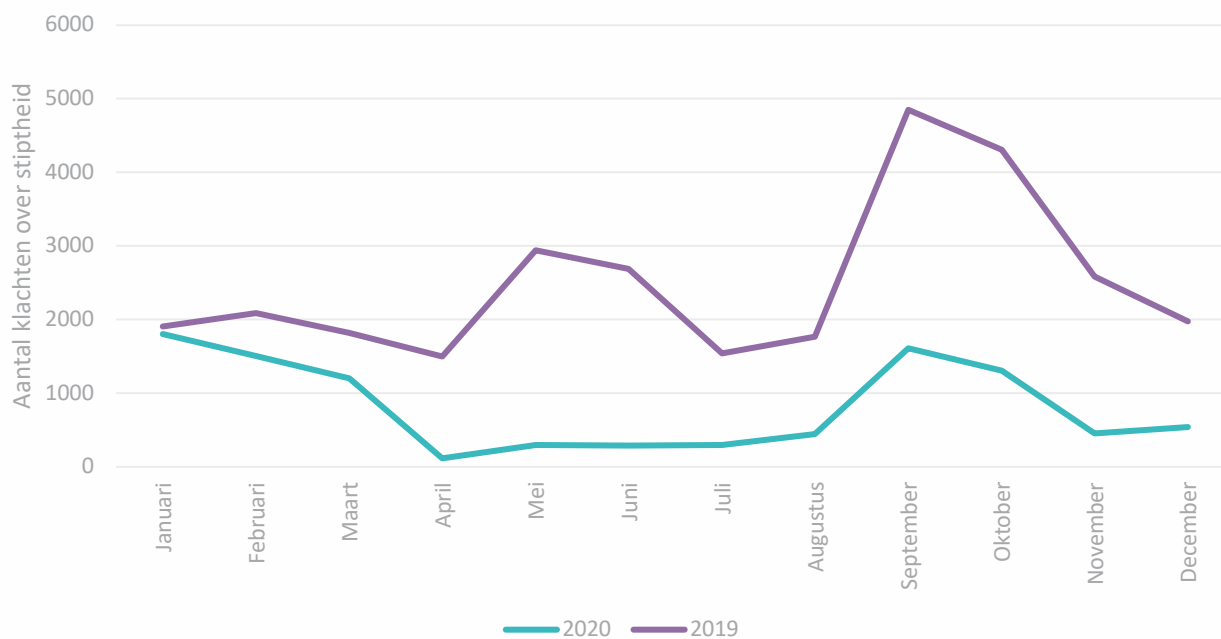
De Lijn heeft in 2020, ondanks de coronapandemie, 673 nieuwe chauffeurs aangeworven om de vergrijzing en de personeelstekorten bij De Lijn weg te werken. De Lijn en de reiziger hebben er baat bij als de **beschikbaarheid van chauffeurs** verhoogt door aanwervingen en een goede aanpak van het ziekteverzuim. Het wegwerken van personeelstekort is één van de remedies om het schrappen van ritten tot een minimum te herleiden.

Ook binnen de Technische Diensten doet men het mogelijke om bussen van het nodige periodiek onderhoud te voorzien en tijdig te herstellen. Het uitvallen van een voertuig tijdens of juist voor een dienst is immers moeilijk op te vangen zonder dat dit last veroorzaakt en de trip van de klant verstoort. In 2020 heeft De Lijn 146 techniekers aangeworven.

Onze bussen stonden in 2020 minder vaak en minder lang vast in het verkeer. De coronamaatregelen van de overheid om de mobiliteit van de burger te beperken heeft de doorstroming gunstig bevorderd. Maar de vlotheid in het verkeer heeft ook geleid tot 15 % meer 'vroeg-rijders' onder onze buschauffeurs. Een juiste balans vinden om stipt op tijd te rijden, blijft een uitdaging voor de buschauffeur.

De verkeersdrukke is niet de enige oorzaak van slechte doorstroming. Wegenwerken, omleidingen en verkeersincidenten zorgen ook voor verstoringen en hinder. Een goede, gecoördineerde samenwerking met steden en gemeenten blijft daarom wenselijk en van essentieel belang.

Figuur 2 | Aantal klachten over stiptheid



### DE BESCHIKBARE REISINFORMATIE VOOR DE REIZIGER WORDT ELK JAAR BETER.



Omdat de reiziger snakt naar betrouwbare reisinformatie, heeft De Lijn in 2020 hard gewerkt aan vernieuwde en verbeterde realtime reisinformatie. De realtime positionering van onze voertuigen is nu nog accurater en wordt nog beter verwerkt in de beschikbare toepassingen voor de reiziger, zoals de routeplanner op de website en in de app.



Aan de haltes zijn nu alle elektronische halteborden aangesloten op de realtime databron, ook deze van de busstations. De technische dienst deed in 2020 bovendien een inhaaloperatie om kapotte borden te herstellen en nieuwe halteborden te plaatsen.

Door de reizigers juiste reisinformatie te bezorgen, werkt De Lijn aan het vertrouwen van de reiziger in haar dienstverlening. Waar de reiziger vroeger in de onwetendheid zat of zijn/haar bus al dan niet komt opdagen, worden nu de niet-gereden

ritten, vertragingen of 'vroeg-rijders' in de reisinformatie gemeld.

#### 3.1.2. Service

##### DE CHAUFFEUR DRUKT ZIJN STEMPEL OP DIENSTVERLENING VAN DE LIJN

De chauffeur mocht in 2020 op heel wat begrip rekenen van de klant. Buschauffeur was één van de 'symbool' beroepen in het begin van de pandemie tijdens de lockdown. Conflicten namen af omdat reiziger en chauffeur een gemeenschappelijk doel voor ogen hadden, het openbaar vervoer blijven verzekeren.

De klant voelde zich in 2020 wel erg onveilig op het voertuig, zeker toen de drukte weer toenam in september, bij de opstart van de scholen. De chauffeur deed zijn best om hieraan tegemoet te komen door het voertuig optimaal te ventileren. In coaching en opleidingen worden onder andere richtlijnen meegegeven over ventilatie-instellingen, positie van de dakluiken en openen van alle deuren bij haltes.

Het aantal conflicten nam wel af, maar de interactie met de chauffeur kwam onder druk. De folie die de chauffeurspost en de buschauffeur afschermt van de reizigers wordt als minder klantvriendelijk ervaren. De reiziger wordt in sommige gevallen aan zijn lot overgelaten, bijvoorbeeld als hij reisinformatie wenst of als hij voor een andere reden een beroep wil doen op de behulpzame chauffeur. De chauffeur zit zelf soms gewrongen tussen klantvriendelijk willen zijn en de richtlijnen opvolgen voor zijn eigen veiligheid.

### ALS BUSCHAUFFEUR MOET JE STOPPEN BIJ EEN HALTE MET REIZIGERS

De grootste klachtengenerator binnen de rubriek 'servicechauffeur' is het voorbijrijden van een halte waar een reiziger staat wachten op zijn rit. De Lijn blijft inzetten op het sensibiliseren van chauffeurs. Chauffeurs moeten opletten ter hoogte van elke halte.

We moeten toegeven dat we dit een moeilijk typeklacht vinden in de klachtenbehandeling. Het gaat hier om onbegrip bij de reiziger en een moment van onoplettendheid bij de chauffeur. We kunnen enkel onze excuses aanbieden voor het voorval, aangeven dat de chauffeur zijn best doet en beroep doen op het begrip van de klant. Als actie vanuit de Klantendienst informeren we de teamcoach van de chauffeur over het incident en vragen we naar omstandigheden. Was de zichtbaarheid minder goed? Was de bus misschien overbezet en speelde hier de veiligheid? Ging het om een onervaren chauffeur? De rol van opleiding en coaching van onze chauffeurs zijn hier van cruciaal belang.

Is er een halteaankondiging op de bussen en trams?

In december 2020 is De Lijn gestart met de uitrol van halteaankondiging in de eigen voertuigen. In sommige voertuigen alleen visueel, in andere voertuigen zowel visueel als auditief.

Halteaankondiging kan enkel worden geïnstalleerd op bussen van De Lijn (niet van exploitanten) die voorzien zijn van de nodige hardware en software die nodig is voor de aansturing van de informatie. Op ongeveer 80% van onze voertuigen zullen we op termijn halteaankondiging kunnen tonen.

De bussen van exploitanten zijn helaas technisch niet uitgerust om halteaankondiging aan te sturen. Voor aanbestedingen van nieuwe voertuigen is dit sinds kort wel een vereiste.

65% van onze trams is al uitgerust met halteaankondiging. De overige 35% zijn oude trams (type PPC) die niet de nodige hardware en software hebben om dit aan te sturen. We hebben besloten om voor deze voertuigen geen investeringen meer te doen. De oudste trams zullen geleidelijk vervangen worden door nieuwe trams, die uiteraard wel halteaankondiging hebben.

### DE LIJN ONDERSTEUNT ZIJN CHAUFFEURS IN KLANTVRIENDELIJKHEID

De Rijkschool staat al jaren garant voor een goede basisopleiding 'buschauffeur'. Niet enkel rijvaardigheid wordt aangeleerd, ook de professionele omgang met de klant. Omdat De Lijn het grootste belang hecht aan een vriendelijke behulpzame chauffeur, wordt al 6 maanden na het behalen van het rijbewijs D een eerste coaching voorzien 'Op 1 lijn met de klant'. Ook later in de loopbaan, als de chauffeur al meer ervaring heeft, wordt de leerstof over klantvriendelijkheid verder uitgediept in de module vakbekwaamheid 'In dialoog met de klant'.



Opleiding van chauffeurs door de Rijkschool en gerichte coaching door de teamleiders, zijn remedies om de professionaliteit te verhogen. Goede ondersteuning zorgt ervoor dat een chauffeur voorbereid aan zijn dienst begint, met de juiste kennis en de juiste ingesteldheid.

De Lijn ondersteunt chauffeurs ook met interne communicatie, met bijvoorbeeld een dagelijks geüpdatet intranet, nieuwsbrieven, digitale schermen en een personeelsmagazine.

### 3.1.3. Vervoerbewijzen

2020 was ook voor het aspect 'vervoerbewijzen' een heel bijzonder jaar. Corona zorgde ervoor dat minder reizigers bus en tram namen. Wat sowieso een impact heeft op het aantal klachten.

Daarnaast werden de oude, magnetische vervoerbewijzen vervangen door elektronische tickets en werd ook het contactloos betalen met debet- en creditkaarten op alle trams uitgerold. Voor de omruiling van oude kaarten naar de nieuwe elektronische vervoerbewijzen konden reizigers niet alleen terecht in onze Lijnwinkels, maar ook online en bij deelnemende externe voorverkooppunten, zoals krantenwinkels en supermarkten.

Naar aanleiding van de pandemie en de bijhorende lockdown kwamen er ook heel wat vragen over compensatie binnen. Elke klantenreactie werd individueel bekeken en in sommige cases werden er ook aangepaste oplossingen uitgewerkt.

Voor de jaar- en de driemaandenabonnementen, pasten we de algemene reisvoorwaarden toe. Een verschuiving van de startdatum of de creatie van een tegoedbon voor maandabonnees waren hier de meest toegepaste oplossingen. Ook de geldigheidsduur van M-producten werd driemaal verlengd. Hierdoor konden reizigers langer gebruik maken van hun digitale tickets dan de voorziene 12 maanden. Half oktober lanceerde De Lijn ook de pauzeknop campagne voor jaarabonnees. Deze abonnees kunnen gedurende 20 dagen hun abonnement pauzeren. Een actie die nog loopt tot april 2021.

Medio 2019 werd er een oplossing uitgerold voor het probleem waarbij reizigers hun eerder aangekochte M-tickets niet meer terugvonden of geen nieuwe digitale tickets konden aanschaffen. Deze fix heeft vast en zeker zijn steentje bijgedragen tot de drastische daling (-91%) van het aantal klachten rond M-tickets, los van het feit dat we ook hier moeten rekening houden met het pandemie-effect.

### 3.2. 2020 IN DE KIJKER

#### DE LIJN COMMUNICEERT OVER NIET-GEREDEN RITTEN

De Lijn communiceert over niet-gereden ritten

In 2020 kende De Lijn 15 dagen van vakbondsacties die hinder veroorzaakten voor de reizigers, op 4 dagen was de hinder beperkt tot één regio, op de andere dagen was er hinder in heel Vlaanderen. De impact was het grootst tijdens de kerstvakantie (met 9 opeenvolgende dagen staking). Globaal genomen lag het percentage niet-gereden ritten het afgelopen jaar onder 1,5 %. We zagen pieken in de maanden januari (1 nationale stakingsdag), in maart (hoger aantal zieke chauffeurs door corona), in oktober en december (in beide maanden noteerde De Lijn vakbondsacties met nationale impact).

Een vakbondsactie die maakt dat je bus of tram niet opdaagt, is bijzonder onaangenaam voor de reiziger. Maar vruchteloos staan wachten op die bus of tram omdat je denkt dat hij er wel doorkomt, is nog erger. De Lijn verbeterde haar stakingscommunicatie substantieel in 2020. Sinds vorig jaar duidt De Lijn aan als een rit niet rijdt. In de app of op de website zie je voortaan in realtime de doorkomsttijden en bij geschrapte ritten de melding 'rijdt niet'. De weergave van de realtime reisinformatie werd ook gebruiksvriendelijker gemaakt. Tot slot werd zowel de beschikbaarheid als de betrouwbaarheid van de informatie sterk verbeterd.

In de loop van 2021 komt er mogelijk nog meer verbetering op vlak van duidelijkheid over de impact van de hinder bij vakbondsacties. De Vlaamse Regering heeft eind december 2020 een ontwerpdecreet 'gegarandeerde dienstverlening' goedgekeurd. Als het ontwerpwetgeving wordt, dan zouden chauffeurs die deelnemen aan vakbondsacties De Lijn hiervan 72 uur op voorhand moeten inlichten. Zo kan er een alternatieve dienstverlening uitgewerkt worden die 24 uur voor de stakingsdag raadpleegbaar is voor de reizigers. De Lijn en de vakbondsorganisaties hebben als alternatief voor het decreet de ambitie om zelf tot een onderhandelde regeling te komen. De uiteindelijke regeling zou er dus mogelijk anders kunnen uitzien, maar de contouren zullen dezelfde blijven: de reizigers zullen een beter zicht hebben op welke lijnen wel of niet rijden.

#### CORONA CENTRAAL IN 2020

We registreerden vanaf 12 maart tot en met eind dit jaar 10 432 klantenreacties gerelateerd aan covid-19. Ongeveer een derde (3 738 reacties) werd geregistreerd als klacht. Vragen over abonnementen overheersen in de top 10 van het Covid-dossier (zie luik 'pauzeknop'). Vanaf mei lieten klanten ons meer en meer weten bezorgd te zijn over de veiligheid op het voertuig, het juist dragen van mondkapjes en informatie over de geldende regels. Deze



tendens zette zich het hele jaar door. Het begin van school- en academiejaar zorgden voor een nieuw type vragen en klachten: overbezetting & drukte op onze voertuigen beroerde de gemoederen.

#### VLOT EN VEILIG: REIZIGERS INFORMEREN EN SENSIBILISEREN

De focus van de communicatie in 2020 lag heel sterk op de maatregelen in kader van de coronapandemie. Met inzet van al onze communicatiemiddelen (sociale media, affiches en stickers op de voertuigen, affiches aan alle 37 000 haltes, info via de website en de nieuwsbrieven) probeerden we onze reizigers zo goed mogelijk duidelijk te maken welke preventieve maatregelen van kracht zijn voor het openbaar vervoer.

Om het fysiek contact tussen reizigers en chauffeurs tot een minimum te beperken, werd midden maart beslist om de voordeuren van onze voertuigen gesloten te houden en de stuurpost af te schermen. Zo konden we onze chauffeurs beschermen tegen besmetting en dus onze dienstverlening veiligstellen, maar zo ging het sociaal contact met de chauffeurs helaas ook verloren. Onze **controleurs** hebben die nood aan oren en ogen op het terrein een stuk opgevangen. Sinds de start van de pandemie ligt de focus van Lijncontrole niet meer op controle van vervoerbewijzen, maar op het sensibiliseren van onze reizigers. Zij zijn maximaal aanwezig op de drukke haltes, ondersteunen onze klanten tijdens hun reis en sporen reizigers aan om afstand te houden, zich te spreiden over de beschikbare voertuigen en het mondkapje juist te dragen.

Sinds 12 november hebben onze controleurs bovendien de bevoegdheid om administratieve boetes uit te schrijven voor het niet of niet juist dragen van het mondkapje. Slechts een minderheid van onze reizigers houdt zich niet aan de regels.

#### HOE OMGAAN MET DRUKTE IN EEN 'ANDERHALVE METER MAATSCHAPPIJ'

Globaal genomen haalden we tussen maart en eind december nooit onze normale reizigersaantallen. In maart, tijdens de lockdown viel het aantal terug op ongeveer 20 %, vanaf midden mei zagen we een voorzichtig herstel tot ongeveer de helft in de zomer en september. En vanaf oktober, vanaf de start van de tweede coronagolf zagen we het reizigersaantal opnieuw dalen. Hoewel we gemiddeld genomen slechts de helft van onze reizigers telden, bleek het na de zomervakantie wel te druk op een aantal lijnen in de spits. Die drukte beroerde de publieke opinie. We hebben toen zo snel mogelijk gezorgd voor **extra versterkingsritten**. Bij de start van het nieuwe schooljaar hielden we de bezettingsgraden nauwgezet in het oog, via allerhande eigen kanalen (meldingen van chauffeurs en controleurs, onze mobiliteitstool, de meldingen van klanten, lokale besturen en scholen). Waar er inderdaad een probleem bleek te zijn, hadden we een aantal opties: het verschuiven van een rit of meerdere ritten, een groter voertuig, een versterkingsrit (zelf of door een exploitant) én nieuw dit jaar de inzet van een autocar. Eind vorig jaar hadden we zo 424 autocars op de baan, goed voor ongeveer 850 extra ritten per dag.

Daarnaast lanceerde De Lijn in november haar **druktebarometer**: een extra functionaliteit in de bestaande app (en in de halte-informatie op de website) die je een indicatie met kleuren geeft over hoe druk het is op jouw rit. De barometer werkt met scan- en registratiegegevens van een week geleden. Als reiziger kan je feedback geven op de inschatting, die feedback verbetert het algoritme.

#### ZET JE ABONNEMENT EVEN OP PAUZE

Tijdens de eerste lockdown waren niet-essentiële verplaatsingen verboden, de scholen waren vanaf midden maart tot juni gesloten, thuiswerk is tot op vandaag de norm. Sinds de herfstvakantie is halftijds afstandsonderwijs voor de tweede en derde graad van het middelbaar de regel... Heel wat coronamaatregelen zorgden ervoor dat vele abonnees veel minder gebruik maakten van onze bussen en trams. Onze klantendienst kreeg dan ook veel vragen over compensatie. Omdat de dienstverlening van De Lijn gedurende het hele jaar ononderbroken gegarandeerd bleef, kon onze dienst daar niet op in gaan.

Maar we begrepen de roep om meer flexibiliteit wel. En we gaan ervan uit dat die vraag om meer flexibel te kunnen omgaan met je abonnement niet meer zal weggaan. Hoe gaan scholen postcorona omgaan met afstandsonderwijs? Meer en meer bedrijven hebben al aangekondigd om ook postcorona structureel thuiswerk aan te bieden. Als De Lijn willen we inspelen op dit nieuwe normaal. Daarom lanceerden we dit najaar de 'pauzeknop', een eerste stap richting meer flexibele abonnementsformules.



Jaarabonnees (niet geldig bij gratis abonnementen (PMH, DBS4, ...), studentenbuspassen, geïntegreerde abonnementen (citypas, MTB, MTB+) en gecombineerde abonnementen) konden zich registreren via onze website en vervolgens gedurende zes maanden (van midden oktober tot en met eind maart) hun abonnement maximaal 20 keer op pauze zetten. Na deze

periode (dus na 2 april 2021) worden de gepauzeerde dagen omgezet in een overeenkomstig geldbedrag.

De actie werd gesmaakt door onze abonnees, maar leidde niet tot massaal veel registraties. Tijdens de evaluatie bleek dat onze aanvraag vrij complex was, dat de duur langer mocht zijn en dat de actie niet voor iedereen relevant was. We nemen deze opmerkingen zeker mee voor mogelijk volgende acties.

### 3.3. MAATSCHAPPELIJK RELEVANT

#### 3.3.1. Toegankelijkheid

##### BASISBEREIKBAARHEID: NIEUWE CONTEXT VOOR TRANSVERSAAL TOEGANKELIJKHEIDSBELEID BIJ DE LIJN

###### ***Inclusie als strategische differentiator***

De implementatie van het decreet basisbereikbaarheid zorgt voor een nieuwe aanpak van het mobiliteitsbeleid in Vlaanderen. Met de bijgestuurde strategische visie anticipeert De Lijn op deze nieuwe context. Inclusie is opgenomen als operationele doelstelling en maakt deel uit van de strategische doelstelling inzake het maatschappelijk verantwoord ondernemen. De inclusiedoelstelling vertaalt zich in 'De diensten geleverd door De Lijn zijn toegankelijk'. Opvolging gebeurt aan de hand van indicatoren in de beheersovereenkomst en acties in het ondernemingsplan van De Lijn. Op deze wijze wordt de doelstelling transversaal geïmplementeerd.

###### ***Samenwerking met de andere entiteiten van het beleidsdomein MOW***

De Lijn participeert samen met de andere entiteiten van het beleidsdomein MOW en Inter aan de 'Kenniscel Toegankelijkheid'. Het monitoringsysteem dat in dit kader wordt uitgewerkt, zal bruikbaar zijn voor de opvolging van de toegankelijkheidsdoelstelling bij de implementatie van basisbereikbaarheid en de rapportage van de progressieve realisatie van de doelstellingen van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Door de samenwerking rond dit transversaal thema in de MCB<sup>1</sup> projecten mobipunten, haltes en Masterplan toegankelijkheid wordt tevens beleidsinput aangeleverd m.b.t. toegankelijkheid bij de implementatie van basisbereikbaarheid.

##### DE RESERVATIEPLICHT VOOR ROLSTOELGEBRUIKERS BIJ DE LIJN WERD AFGESCHAFT

Op 1 februari 2020 werd de reservatie van de rolstoeltoegankelijke rit afgeschaft. Voorafgaand werden de algemene reisvoorwaarden voor de reizigers en de procedure 'rolstoeltoegankelijke rit' in de handleiding chauffeur aangepast. Toegankelijkheid maakt deel uit van de basisopleiding voor chauffeurs en de opleiding vakbekwaamheid toegankelijkheid. De chauffeurs werden met een bericht en een nieuwsbrief 'graag gedaan' op de hoogte gebracht. Ook werden de scripts voor dispatching en de belbuscentrales aangepast volgens de nieuwe richtlijn. De opvolging van de correcte toepassing van de nieuwe procedure door de chauffeurs gebeurt aan de hand van de klantenreacties met behulp van een specifieke codificatie en opvolgingsprocedure. Op die manier wordt na een melding de betrokken chauffeur onmiddellijk aangesproken door zijn teamcoach en kunnen de passende maatregelen worden genomen.

##### TIJDELIJK AANGEPASTE RICHTLIJNEN VOOR BLINDE EN SLECHTZIENDE REIZIGERS

Omwille van covid-19 moesten een aantal tijdelijke richtlijnen en aanpassingen aan de inrichting van onze voertuigen worden doorgevoerd. De bestaande richtlijnen voor een rolstoelverplaatsing konden worden gevrijwaard. Voor de blinde en slechtziende reizigers, die omwille van de afgeschermden stuurposten niet

<sup>1</sup> MCB = Management Comité Beleidsdomein MOW



meer aan de eerste deur kunnen instappen, waren er wel ingrijpende gevolgen. In overleg met de gebruikersorganisaties werden daarom aangepaste richtlijnen uitgewerkt die na het aftoetsen bij de vakorganisaties werden geïmplementeerd. Met deze, gelukkig tijdelijk geldende aangepaste richtlijnen, wordt zo goed als mogelijk tegemoetgekomen aan vragen van de blinde en slechtziende reizigers.

#### TOEGANKELIJKHEIDSINFO HALTES WORDT STEEDS GETOOND OP WEBSITE EN APP

De toegankelijkheidsinfo van de haltes op de website van De Lijn werd bijgestuurd. Het vooraf instellen van de voorkeur om deze informatie te zien is niet meer nodig. De toegankelijkheidsinfo is voortaan voor iedereen zichtbaar in alle reisinfo-toepassingen (routeplanner, dienstregelingen, realtime doorkomsten aan een halte). De symbolen die de toegankelijkheid van de halte aanduiden, worden achter de haltenaam weergegeven. Ook de app van De Lijn toont steeds de toegankelijkheidsinfo van de haltes. Er wordt bovendien continu werk gemaakt van een verbeterde toegankelijkheid van de website en app cf. de Europese WCAG standaard.

#### HAAST ALLE BUSSEN IN REGIE ZIJN TOEGANKELIJK

Zo goed als alle bussen van De Lijn, 99 %, zijn toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Bij het aandeel toegankelijke trams was er slechts een beperkte toename ondanks de ingebruikname van bijkomende nieuwe trams. Dit als gevolg van de uitbreiding van de tramexploitatie en de daaruit voortkomende inzet van oudere voertuigen. Vandaag is 56 % toegankelijk, conform de beheersovereenkomst zal 85 % van de trams toegankelijk zijn tegen 2025.

#### EEN MASTERPLAN VOOR DE AANLEG VAN TOEGANKELIJKE HALTES

In de beleidsnota van de Vlaamse Regering was de opmaak van het Masterplan Toegankelijkheid opgenomen. De Lijn was trekker van de werkgroep met vertegenwoordigers van DMOW, AWV, VVSG en Inter aan wie de opdracht werd toevertrouwd. Na de oplevering werd het Masterplan Toegankelijkheid op 20 november 2020 gelanceerd door Vlaams minister van Mobiliteit Peeters. Doelstelling is om tegen 2030 50 % van de haltes van het kern- en aanvullend net toegankelijk te hebben.

#### BLIJVEND INZETTEN OP KLANTVRIENDELIJK ONTHAAL VOOR PERSONEN MET EEN BEPERKING

In 2020 volgden 329 chauffeurs de opleiding vakbekwaamheid 'Toegankelijkheid' die de chauffeurs inzicht verschaft over het bewust klantvriendelijk omgaan met mensen met een handicap. In totaal hebben nu 73 % van de eigen chauffeurs deze opleiding gekregen.

### 3.3.2. Diversiteit

De Lijn voert al jaren een diversiteitsbeleid. We willen de (on)zichtbare verschillen die er zijn omarmen en respecteren. “Iedereen vervoert iedereen” is dan ook één van onze motto’s.

In het voorbije jaar werd vooral ingezet op sensibilisering. Zo verscheen in het personeelsmagazine van De Lijn een artikel over enkele chauffeurs met gehoorverlies en werd de uitrol van een interne respectcampagne aangekondigd. Deze respectcampagne zal in 2021 lopen gedurende enkele maanden en verschillende aspecten van respect belichten, waaronder respect voor materiaal, voor infrastructuur, maar ook voor elkaar. We werken hierbij met affiches die verwijzen naar filmpjes, waarbij de kijker zelf de afloop kan kiezen. Dit alles wordt gekaderd binnen de campagne, en gelinkt aan een intranetpagina met meer informatie over het thema respect. Er worden toolboxes voor leidinggevenden voorzien en er zullen workshops rond het thema respect uitgerold worden.

Ook extern hebben we getoond dat diversiteit belangrijk is voor De Lijn, door bijvoorbeeld profielfoto’s op verschillende sociale media aan te passen in het kader van de Internationale Dag Tegen Homofobie en Transfobie en in het kader van Blackout Tuesday. Diversiteit is als apart thema opgenomen op de startpagina van de vernieuwde vacaturesite van De Lijn en werd eind 2020 als thema opgenomen in de digitale onboarding van nieuwe medewerkers, met een link naar het diversiteitsbeleid van De Lijn.

We hebben daarnaast blijvend ingezet op opleidingen. Niet alleen voor onze chauffeurs in het kader van vakbekwaamheid, maar ook voor onze vertrouwenspersonen en maatschappelijk assistenten, bijvoorbeeld rond LGBTI<sup>2</sup> en armoede. Op onze intranetpagina over diversiteit werd een link gelegd naar de online-opleidingen 'je vooroordelen de baas' en 'culturele diversiteit' binnen ons online leerplatform GoodHabitz. Hier hebben alle medewerkers van De Lijn toegang toe.

In 2020 werd ten slotte een samenwerking opgestart met Atlas en met het Huis van het Nederlands. Met behulp van Atlas willen we tot een afsprakenkader komen en ons diversiteitsbeleid intern verduidelijken waar dat nodig is. Met behulp van het Huis van het Nederlands willen we bekijken welke taalvereisten gelden om als chauffeur te kunnen starten. Corona heeft in beide gevallen ervoor gezorgd dat het onderzoek minder vlot kon verlopen, waardoor vertraging is opgelopen. We hopen weliswaar toch tot een uitrol van een aantal acties te kunnen komen in 2021.

<sup>2</sup> LGBTI = lesbiennes, gays, bisexuelen, transgenders, intersekse conditie

### 3.3.3. Boete bij De Lijn?

Voor 2020 is de belangrijkste nieuwigheid dat er een differentiatie is doorgevoerd in onze boetebedragen zodat onze minderjarige overtreeders 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.

#### KOSTELOZE PROCEDURE VOOR DE JEUGDRECHTBANK

In 2020 hebben we onze minderjarige overtreeders (leeftijd tussen 12 en 18 jaar) de mogelijkheid gegeven om hun boete – wanneer zij de procedure bij de dienst Administratieve Boetes hebben uitgeput – aan te vechten voor de Jeugdrechtbank en dit volledig kosteloos. Het enige dat zij hiervoor moeten doen is een verzoekschrift (schriftelijke uiteenzetting van hun verweer) richten aan de voorzitter van de Jeugdrechtbank.

#### CONTROLEURS WORDEN BEVOEGD VOOR HET BEBOETEN BIJ MONDMASKERPLICHT

Door de Vlaamse Regering werden de bevoegdheden van onze controleurs uitgebreid zodat zij in staat zijn om de verplichting tot het dragen van een mondneusmasker aan onze haltes en in onze voertuigen zelf te beboeten. Zij zijn hiermee gestart op 12 november 2020.

Belangrijk hierbij op te merken is dat onze controleur steeds zal vragen om het mondneusmasker correct te dragen en indien de reiziger hieraan gevolg geeft, zal onze controleur geen proces-verbaal opstellen. Ondanks deze richtlijn heeft De Lijn toch 340 halsstarrige reizigers beboet die geen mondneusmasker willen dragen

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

#### 4. BESLUIT

Dit jaarlijkse klachtenrapport doet ons elke keer terugblikken op het afgelopen jaar, maar laat ons ook nadenken over wat de uitdagingen zijn voor het huidige jaar. Onze vele klantencontacten zijn een belangrijke vinger aan de pols. **Wat zal 2021 brengen?** De Lijn heeft haar rug gerecht in 2020, maar dat wil niet zeggen dat er geen werk meer aan de winkel is.

In 2020 zagen we een heel ander klachtenbeeld dan in 2019. Onze klanten waren het meest bezorgd over hun veiligheid in tijden van corona, ergerden zich aan chauffeurs die hun lieten staan aan de halte of hun bus die te vroeg reed en er waren zeker bij het begin van de coronapandemie veel vragen naar compensatie voor het minder gebruik van abonnementen. **Corona** is nog niet overwonnen, hoewel de vaccinatiestrategie licht biedt aan het einde van de tunnel. De Lijn zal haar huidige maatregelen aanhouden zolang dat nodig is en bijsturen indien gevraagd. Daarnaast moeten we ons de vraag stellen welke effecten de pandemie zal hebben op langere termijn. Wat wordt het nieuwe normaal? Waarmee zullen we als openbaarvervoermaatschappij mogelijk voor altijd rekening moeten houden? **Een extra gevoeligheid voor drukte en veiligheid is mogelijk blijvend.**

2020 was voor de werking van de Klantendienst een goed jaar. We bouwden een Helpcenter uit: een bundeling van antwoorden op veel gestelde vragen die zowel door onze medewerkers als door onze klanten intussen frequent worden gebruikt en bijgewerkt. En we slaagden erin om de interne organisatie van De Lijn 'te besmetten': de pandemie maakte dat andere diensten nauwer betrokken werden bij de Klantendienst en vice versa. Onze conversation agents claimden het terrein waar ze goed zijn: in de frontlinie, in het directe contact met de klanten. Zij waren, samen met onze controleurs & chauffeurs echt onze vinger aan de pols in crisistijd.

In 2021 willen we bovendien de **resultaten op vlak van niet-gereden ritten** nog verbeteren. En dat zal inspanningen vergen op verschillende vlakken: we moeten blijven aanwerven om ons personeelsbestand op peil te houden en blijvend inzetten op preventief onderhoud van onze voertuigen. Dit jaar wachten ons ook heel wat onderhoudswerken aan tramsporen, onze sporen zijn op vele plaatsen dringend toe aan vernieuwing.

Tot slot staat 2021 sterk in teken van **basisbereikbaarheid**: op 1 januari 2022 rollen we een volledig nieuw netwerk uit. Alle bestaande lijnen werden hertekend en krijgen niet alleen nieuwe trajecten, maar ook nieuwe lijnummers. In het najaar van dit jaar zullen we dan ook sterk moeten inzetten op het goed informeren en wegwijs maken van onze reizigers. De Klantendienst verwacht zich aan een groot volume vragen.

Als Klantendienst van De Lijn zullen we ons blijven inzetten voor de reiziger en diensten binnen De Lijn betrekken om de klant mee centraal te stellen. Aan de overheden vragen wij om hetzelfde te doen, om samen aan een openbaar vervoer te werken dat er staat voor alle burgers.

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



Hier  
werken we aan  
een fietsnelweg



KLANTENRAPPORT 2020

# De Werk- vennootschap



# De Werkvennootschap

## 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** (22 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 omgevingsvergunningsaanvragen.
- Opdrachten die inmiddels gegund zijn en waar een aannemer is aangesteld en de **infrastructuurwerken op het terrein daadwerkelijk gestart** zijn.

Het aantal werven dat in 2020 in uitvoering ging, is verdubbeld ten aanzien van vorig jaar, een trend die zich naar verwachting ook zal doorzetten in 2021.

## 2. KLANTENBELEID

### 2.1. ORGANISATIE

De Werkvennootschap draagt een **open en constructieve dialoog** in alle haar 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 communicatiebureaus 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 geeft 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

Er zijn heden 2 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/vergunningfase

Quasi alle brieven en mails die wij ontvangen van burgers of gesprekken die wij voeren houden verband met zorgen omtrent de impact van onze projecten op de omgeving van betrokkenen. Deze reacties worden ingediend als inspraakreactie of bezwaarschrift en maken integraal deel uit van de besluitvorming bij vergunningverlening.

Opmerkelijk in 2020 waren wel verschillende meldingen, waaronder ook 1 maal formeel door een gemeentebestuur, omtrent hoe werd omgegaan met **de problematiek van COVID-19 in het participatieproces**.

Dit wordt verder besproken onder punt 3.

#### 2.4.2. Projecten in uitvoering

Door het stijgend aantal werven in uitvoering, zijn meerdere bereikbaarheidsadviseurs aangesteld, die als SPOC optreden 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 via GSM, sociale media of 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.

In 2020 is de taakinvulling van bereikbaarheidsadviseur nog meer ingevuld met als focus het preventieelk van klachten, het omgevingsmanagement. De bereikbaarheidsadviseurs treden nu nog vroeger op in de processen rond het aanvragen van signalisatievergunning en in een vroeg stadium onderhandelen van de bereikbaarheid van handelaren en bedrijven in toekomstige fasewissels.

### 3. HET BEELD VAN 2020

#### 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. Over dat betrekken is in 2020 ongewoon veel aandacht gegaan, in het bijzonder over de impact van COVID-19 tijdens het participatieproces.

Na de eerste maanden van de eerste lockdown, na een opschorting van de lopende inspraakprocedures, werd door de Vlaamse Regering een wetgevend initiatief genomen waarbij naast de klassieke, fysieke infomarkten, ook digitale vormen hiervan formeel werden aanvaard. Ook de lokale gemeentebesturen hebben zich na een tijd aangepast om op een virusveilige manier dossier te laten inkijken door burgers.

Tijdens de eerste lockdown verschoof de focus van fysieke informatie- en participatiemomenten naar digitale equivalenten. Zo werden er voor onze verschillende projecten reportages gedraaid en live-sessies georganiseerd via diverse mediakanalen (YouTube, Facebook, Microsoft Teams...). Er zijn een aantal klachten gekomen van burgers op deze nieuwe manier van participeren, in het bijzonder dat zij niet vertrouwd waren met deze nieuwe technologieën. Ook werd duidelijk dat al te lange videoreportages en hele lange live-sessies niet altijd het bereik haalden waarnaar initieel werd gestreefd.

Op basis van deze analyses werden **de nodige lessen getrokken en het proces rond participatie verder bijgeschaafd** om tegemoet te komen aan deze klachten. Het gaat onder meer om volgende:

- Nog meer maatwerk – thematisch organiseren van sessies geeft een heleboel meer deelnemers (bijvoorbeeld per gemeente of per sector). Digitale sessies in het bijzonder georganiseerd voor meer dan 100 landbouwers bijvoorbeeld gaven onverwacht een zeer hoge deelnamegraad.
- De betrokkenheid van deelnemers bij kleinere digitale gesprekstafels (tot 30 deelnemers) is hoger dan bij ongelimiteerde live-events.
- Het openstellen van een infokiosk, een projectspecifiek telefoonnummer naar waar burgers kunnen bellen die geen toegang hebben tot digitale communicatiemiddelen.
- Inzetten op infokranten die als drukwerken over grote gebieden kunnen verdeeld worden.

Niettemin dient nog benadrukt te worden dat deze nieuwe vormen van participatie steeds onderschikt zijn en zullen blijven ten aanzien van het contact dat, hopelijk in de nabije toekomst opnieuw, gelegd kan worden op bijvoorbeeld infomarkten. **Deze infomarkten vormen nog steeds de meest laagdrempelige vorm van informatiedeling, participatie & debat** over de inhoud van de projecten.

Een andere klacht die een aantal keer terugkomt over projecten heen, is dat burgers of gemeentebesturen een hogere graad van detail/visualisatie verwachten, terwijl het projecten zijn die zich nog in planningsfase bevinden. Door in rechtstreeks overleg te gaan met betrokkenen wordt naar een oplossing gezocht, binnen de grenzen wat mogelijk is.

### 3.2. PROJECTEN IN UITVOERING

Zoals eerder gemeld, zijn het aantal werven in uitvoering in 2020 gevoelig gestegen wat aanleiding gaf tot de aanstelling van meerdere bereikbaarheidsadviseurs.

De analyse van de klachten verduidelijkt dat dit vooral gaat over de communicatie & aanpak rond bereikbaarheid van burgers & bedrijven, aanpak files tijdens wegenwerken en problemen met wegsignalisatie. In (zeer) beperkte mate zijn er meldingen over schade aan wagens die ons bereiken via het klachtenportaal van AWV.

Een doorlooptijd tussen de 12 & 36 uur op een mail van een burger is de doelstelling. Deze wordt met de huidige bezetting bereikbaarheidsadviseurs gehaald. De ligging & soort werf bepalen in hoge mate de frequentie & aard van de klachten. Gerichte acties worden specifiek genomen per werf.

De projectwebsites zijn uitgerust met een rubriek “FAQ” en een contactformulier (voorbeeld: <https://www.werkenaantering.be/nl/vragen/minder-hinder>).



Bovenop wat wettelijk is voorzien, worden de websites eveneens in het Frans (& Engels) vertaald om de bepaalde doelgroepen nog beter te bereiken.

Er is een Minder-Hindercoördinator aangesteld voor het programma Werken aan de Ring die alle ingrepen van de verschillende projecten in overleg met andere entiteiten coördineert. Ook werd er een overkoepelende GIS-applicatie in gebruik genomen over de verschillende projecten heen, als ondersteunend instrument in de coördinatie.

Alle werven in uitvoering maken gebruik van hetzelfde documentbeheersysteem waardoor klachten en meldingen snel geregistreerd en afgehandeld kunnen worden in samenwerking met de hoofdaannemer.

#### 4. **BESLUIT**

Het aantal werven in uitvoering van De Werkvennootschap is in 2020 verdubbeld. Deze trend zet zich het komende jaar nog verder met de opstart van een aantal belangrijke projecten (fietsbruggen over de R0 te Brussel, turboverkeersplein & fietsbruggen R4 Gent...).

De COVID-19-pandemie heeft zijn impact gehad op onze manier van participatie voeren ten aanzien van burgers. Door een aantal klachten & analyses hieromtrent, zijn diverse optimalisaties doorgevoerd ten einde de impact van deze crisis tot een minimum te beperken.

Op onze werven in uitvoering wordt nog meer ingezet op omgevingsmanagement door onze bereikbaarheidsadviseurs. Deze treden niet enkel op bij melding van klachten, maar worden proactief en op tijd betrokken in het proces om de toekomstige impact van bijvoorbeeld fasewissels op burgers en bedrijven zoveel mogelijk te beperken.



KLANTENRAPPORT 2020

**Lantis**



# Lantis

## 1. INLEIDING

### WAT IS BAM/LANTIS – PROJECTEN – WERKING IN 2020

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

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

Door de hervorming van het oorspronkelijke Masterplan naar het Masterplan 2020 werd de taak van BAM hoofdzakelijk gericht op de voorbereiding en realisatie van de Oosterweelverbinding, dit is het project dat de Ring in Antwerpen (R1) dient te vervolledigen met nieuwe en vernieuwde snelweginfrastructuur in de noordelijke helft van de Antwerpse agglomeratie.

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.

Vanaf 2019 onderging BAM een transformatieproces: de kleine, project coördinerende organisatie vervelde tot een steeds robuustere projectuitvoeringsorganisatie, 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.

In 2020 werd dat transformatieproces voortgezet, teneinde klaar te zijn voor de start van de volgende delen van het project.

De Infrastructuurwerken Linkeroever, zijnde het eerste luik van de Oosterweelverbinding dat in 2018 van start ging, kenden een opmerkelijke voortgang in 2020, ondanks de COVID-19-pandemie en alle consequenties daarvan, zoals de social distancing maatregelen. Vastberaden om dit deelproject op koers te houden werd in overleg met de aannemers en met stakeholders gezocht, niet enkel naar manieren om de werfactiviteiten gaande te houden, maar ook naar opportuniteiten. Zo zorgde de lockdown in het voorjaar voor een significante terugval van het verkeer op de snelweg. De eisen inzake verkeersafwikkeling werden in het licht daarvan geherevalueerd en het bleek mogelijk om ingrepen die

normaal gespreid waren in tijd over verschillende jaren, samen uit te voeren in 2020. Hierdoor zal deze werf in de nabije toekomst, wanneer de pandemie achter de rug is en de verkeersintensiteit opnieuw toeneemt, minder verkeershinder veroorzaken dan in de oorspronkelijke fasering kon verwacht worden. Ook voor de andere luiken van de Oosterweelverbinding was 2020 een belangrijk jaar: de omgevingsvergunningsaanvraag voor de werken op Rechteroever (met inbegrip van de nieuwe Scheldetunnel) werd ingediend en resulteerde in een omgevingsvergunning, en in elk deelproject werd een beslissing genomen inzake de toewijzing van de werken. Waar de Oosterweelverbinding zich tot nu enkel op Linkeroever fysiek manifesteerde, zullen in 2020 ook op de Rechteroever werven opgestart worden.

Ook op de werven van twee nieuwe Park & Ride-gebouwen, met name Antwerpen-Luchtbal en Merksem-Keizershoek werd verder gewerkt, rekening houdende met de context van de pandemie

## 2. KLANTENBELEID

Afgelopen jaar ontving Lantis via de verschillende kanalen **1710** vragen, meldingen en klachten/opmerkingen.

Het merendeel van deze contacten betreft vragen om informatie. Veel van deze vragen 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 projectwebsite [www.oosterweelverbinding.be](http://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>.

Het permanente infopunt in het centrum van Zwijndrecht kon omwille van COVID-19 niet openblijven. Lantis heeft dit opgevangen via digitale weg, door haar aanwezigheid op de sociale media (Facebook,

Twitter, Instagram...) verder op te voeren met het proactief plaatsen van relevante content inzake de werken. Zo werden filmpjes opgenomen waarin op een heldere en begrijpelijke manier uitleg werd gegeven over de fasewissels van de werkzaamheden op E17 en E34. Daarnaast werden webinars en digitale info-momenten georganiseerd en toegankelijk gemaakt voor een zo breed mogelijk publiek.

Sinds maart 2020 maakt Lantis gebruik van het platform Freshdesk om vragen, opmerkingen, meldingen of klachten die burgers via deze kanalen posten, te monitoren en vervolgens te beantwoorden. Freshdesk bundelt de vragen die via de verschillende kanalen binnen lopen op één overzichtelijk platform en wijst tickets toe aan klantenberichten (= vragen van burgers).

Deze manier van werken verzekert ons dat vragen snel en efficiënt kunnen afgehandeld worden. Gemiddeld genomen worden tickets binnen de 10 uur beantwoord en binnen de 21 uur afgesloten, d.w.z. dat er een passende oplossing of afdoende antwoord kon worden voorgesteld aan diegene die het ticket initieerde.

In deze cijfers zijn niet de louter telefonische contacten opgenomen die werden beantwoord, noch de vragen en opmerkingen van deelnemers van één van de infosessies en webinars, 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.

## 2.1. OMGEVINGSMANAGEMENT

### 2.1.1. 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 ernaar om hun doelstellingen, verwachtingen, 'hopes and



fears' doorheen de verschillende fasen van het project te kennen en houden hier rekening mee. We trachten telkens oog te hebben voor mutual gains, gezien dit de betrokkenheid bij het project nog vergroot.

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. Wij zijn er immers rotsvast van overtuigd dat de tolerantie van mensen voor werken in hun leefomgeving versterkt wordt indien zij merken dat de communicatie inzake de hinder realistisch en oprecht is en dat de bouwheer ernstige inspanningen levert om de hinder te beperken, én indien zij een doorkijk krijgen op hoe hun omgeving er na de werken zal uit zien, zodat er een perspectief van winst is, weze het door verbetering van luchtkwaliteit en geluidsoverlast of bijvoorbeeld door een vergroening en opwaardering van de omgeving. Het specifieke geval van een wijk die zeer dicht naast de bestaande Ring en bijgevolg ook bij toekomstige werf op Rechteroever ligt en waar Lantis een omstandige interactie heeft opgezocht met bewoners, sterkt ons in die overtuiging: uit reacties van bewoners achteraf bleek dat zij zelf de klemtoon legden op het eindresultaat en minder op de (hinder van de) werken.

### 2.1.2. Aanspreekbaar op de werf

We willen dicht bij 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 ervoor dat de praktische problemen waarmee omwonenden geconfronteerd worden aangepakt worden en biedt een luisterend oor voor vragen en bezorgdheden die leven op het terrein.

### 2.1.3. 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 proactief 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

## 2.2. 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 werd de procedure ingebed in het door Lantis geadapteerde kwaliteitsmanagementsysteem, Excellent Organisation.

## 3. KLACHTENBEELD

Waar het klachtenbeeld in het verleden divers was en vaak eerder gerelateerd was aan beleidskeuzes, geeft het beeld van 2020 veel meer aan dat onze werken een concrete impact hebben op de omgeving: de voorbereidingen, die vaak een erg beperkte hinder met zich brengen, zijn voorbij en de bouwwerken aan de snelweg of aan de grote parkeergebouwen zijn volop aan de gang. .

Door COVID-19 viel de verwachte verkeershinder ten gevolge van Lantis-werken goed mee. Er werd wel een piek van klachten over files genoteerd toen er voor de afbraak van oude bruggen over de E17 tijdelijk een sterk verminderde passage mogelijk was. Deze hinder was vooraf breed aangekondigd (TV, radio...), werd ook gesignaleerd via de portieken ruim buiten het projectgebied (Brussel, Gent...) met een oproep om een andere route te kiezen, en werd met 24/7-werken tot het minimum beperkt qua duur.

Een deel van de meldingen of klachten had betrekking op de tijdelijke fietsinfrastructuur van en naar de Waaslandhaven, gaande van slechte waterafvoer tot aspecten van onderhoud. Lantis greep niet enkel in op de issues die met de eigen activiteit te maken had, maar zocht ook contact met andere instanties en particulieren voor de issues die hun oorzaak buiten de Lantis-activiteiten vonden.

In de zomer van 2020 vroegen diverse mensen uit de omgeving van het P+R-gebouw Merksem waarom het door bemaling opgepompte grondwater wegvloede naar de riolering, daar waar het grondwaterpeil in de buurt ten gevolge van droogte al laag stond. Een terechte vraag, die Lantis heeft opgenomen door de kwaliteit van het opgepompte water te testen en op basis daarvan en in overleg met het districtsbestuur en de omwonenden een (tijdelijke) gracht aan te leggen voor de opvang van het bemalingswater ter plaatse.

Wandelaars in het natuurgebied Burchtse Weel meldden ons dat de aanpalende werfinrichting van de Infrastructuurwerken Linkeroever niet afgesloten was langs de kant van het wandelgebied, met risico's voor mens en dier. Lantis heeft ervoor gezorgd dat er minder dan 48 uur na deze meldingen een veilige werfafsluiting werd aangebracht.

In het kader van de projecten ter verbetering van de leefbaarheid heeft de aannemer van de Infrastructuurwerken Linkeroever in 2020 glazen geluidswanden geplaatst langs de E17 in Zwijndrecht. Een resem meldingen en klachten van weggebruikers over verblinding ten gevolge van de weerkaatsing van zonlicht hebben ertoe geleid dat het fenomeen van de weerkaatsing thans onderzocht wordt.

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

#### 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. Aangezien nooit alles voorzien kan worden, wordt uiteraard ook rekening gehouden met de noodzaak aan remediëren. De samenwerking met de aannemers en met de stakeholders is erop gericht dat ook dit in een snel en vlot proces concrete output kan krijgen.



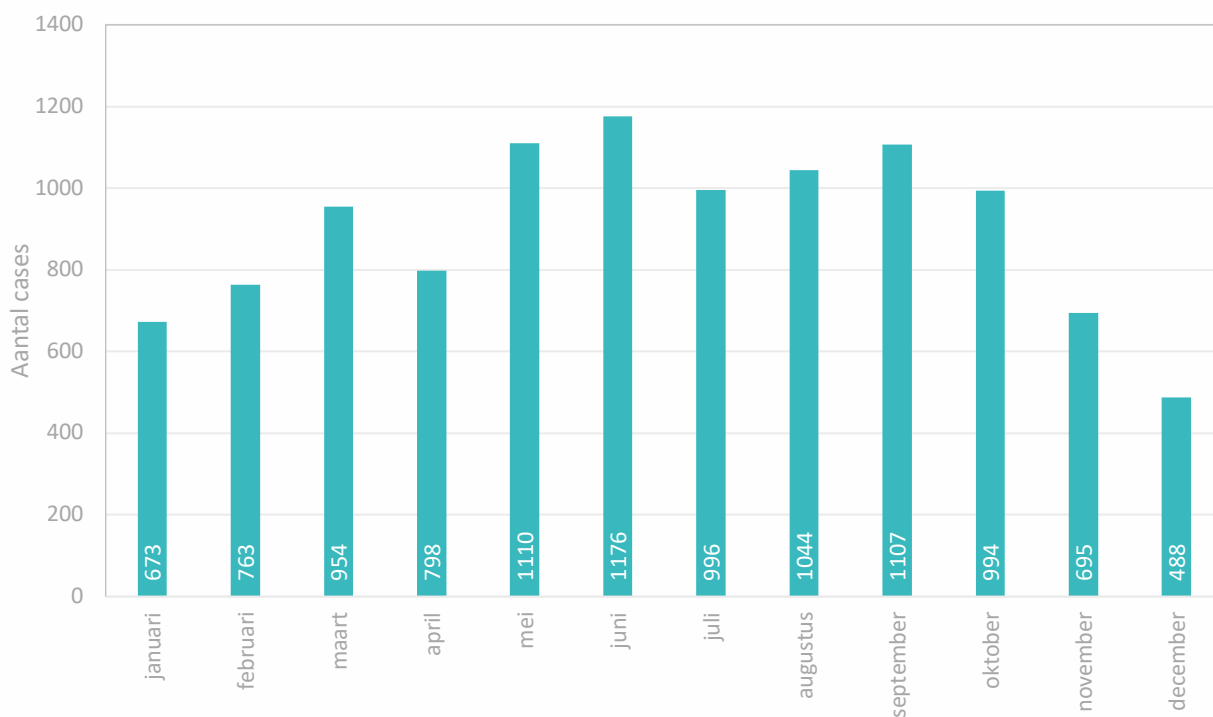
# Bijlagen

## 1. DEPARTEMENT MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

TABEL 1 | Overzicht geregistreerde en geëscaleerde vragen bij 1700 in 2020

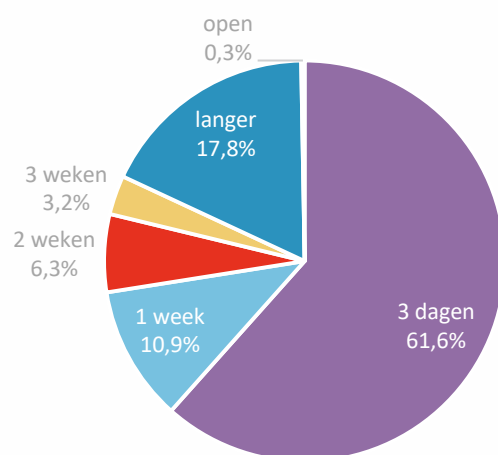
Totaal in 2020	Opgelost door 1700	% opgelost	Doorgestuurd naar DMOW	% doorgestuurd
02. 8658	6897	79,6%	1761	20,3%

Figuur 1 | Aantal cases bij Contactpunt MOW in 2020 per maand

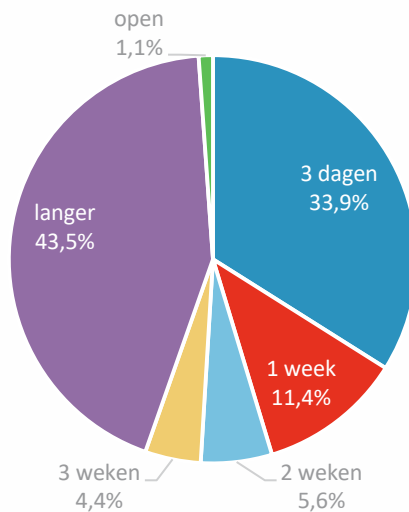




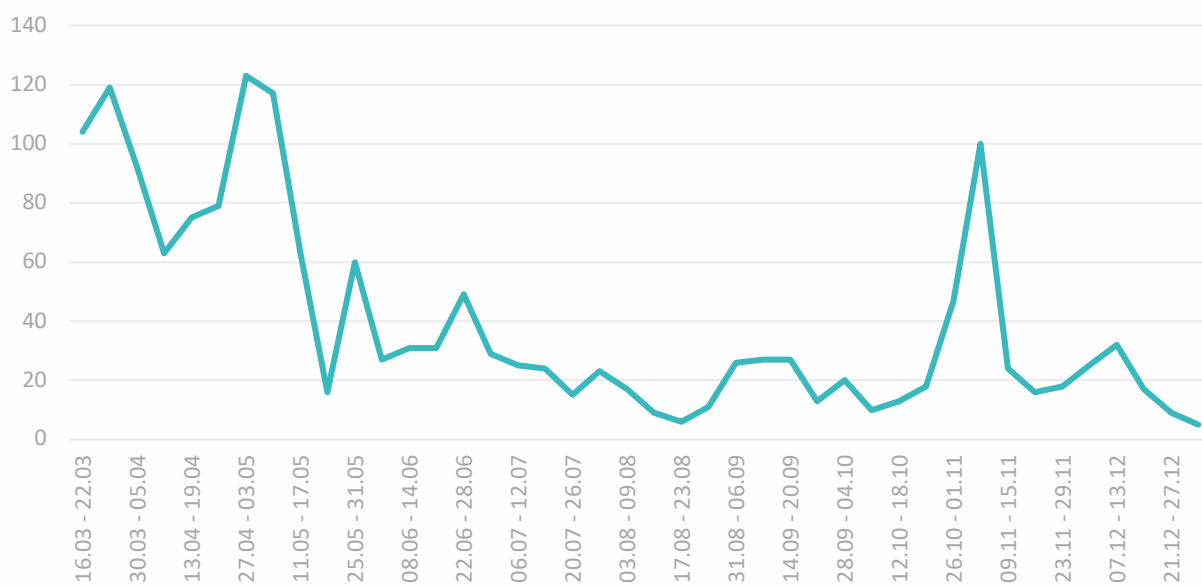
Figuur 2 | Doorlooptijden vragen en meldingen in 2020



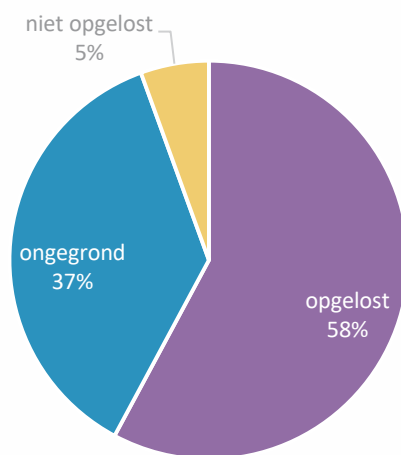
Figuur 3 | Doorlooptijden dossiergerelateerde vragen via Contactpunt MOW in 2020



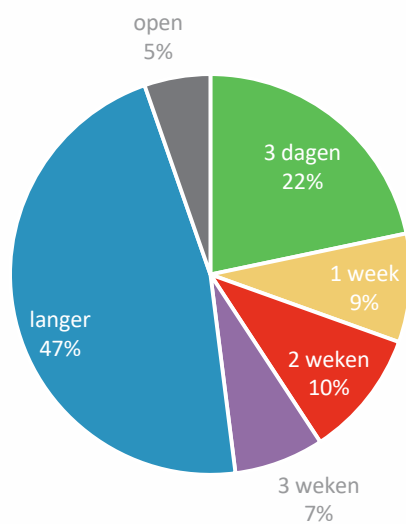
Figuur 4 | Aantal coronagerelateerde vragen in 2020 per week



Figuur 5 | Oplossingsgraad klachten 2020

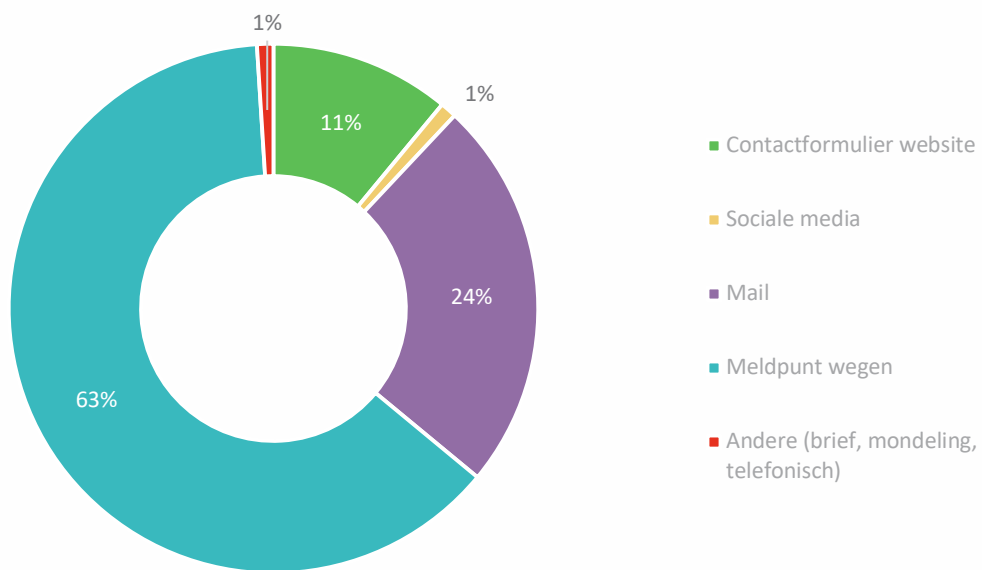


Figuur 6 | Doorlooptijden van klachten in 2020



## 2. AGENTSCHAP WEGEN EN VERKEER

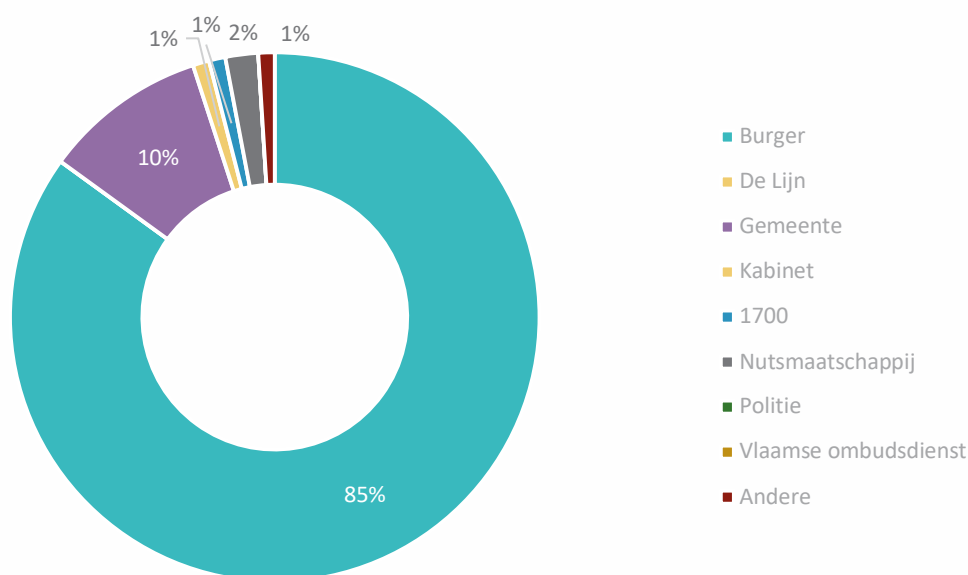
Figuur 1 | Hoe bereiken onze klanten ons?



Figuur 2 | Hoe bereiken onze klanten ons?

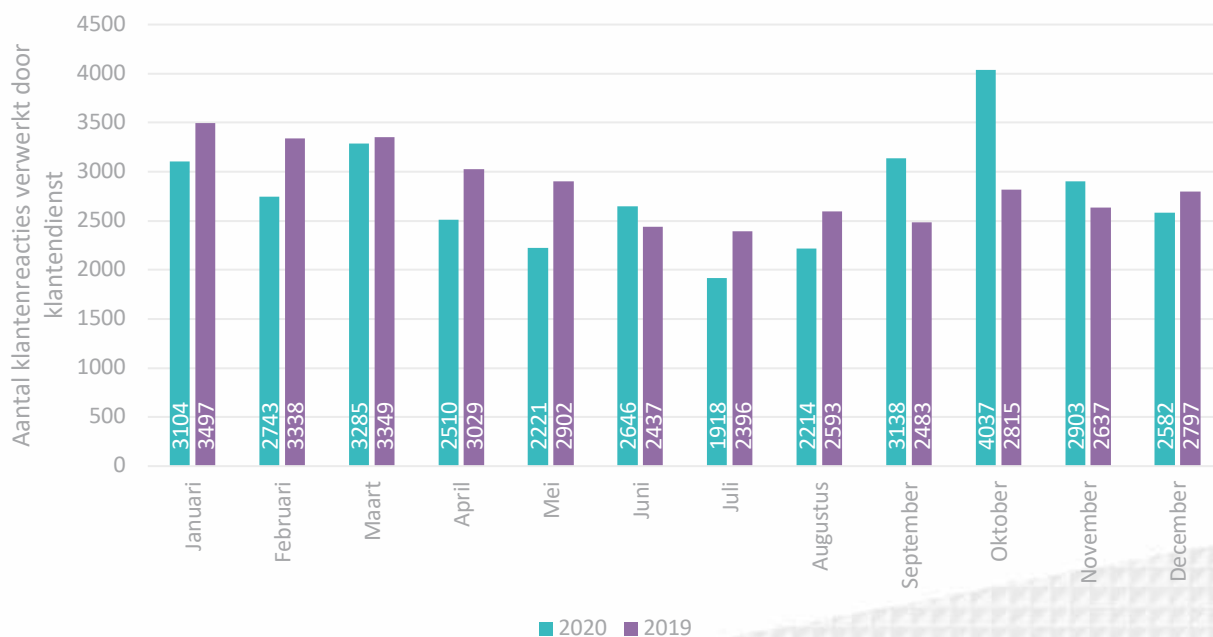


Figuur 3 | Hoe worden klanten naar ons doorverwezen?



Figuur 4 | Aantal klantenreacties verwerkt door klantendienst

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





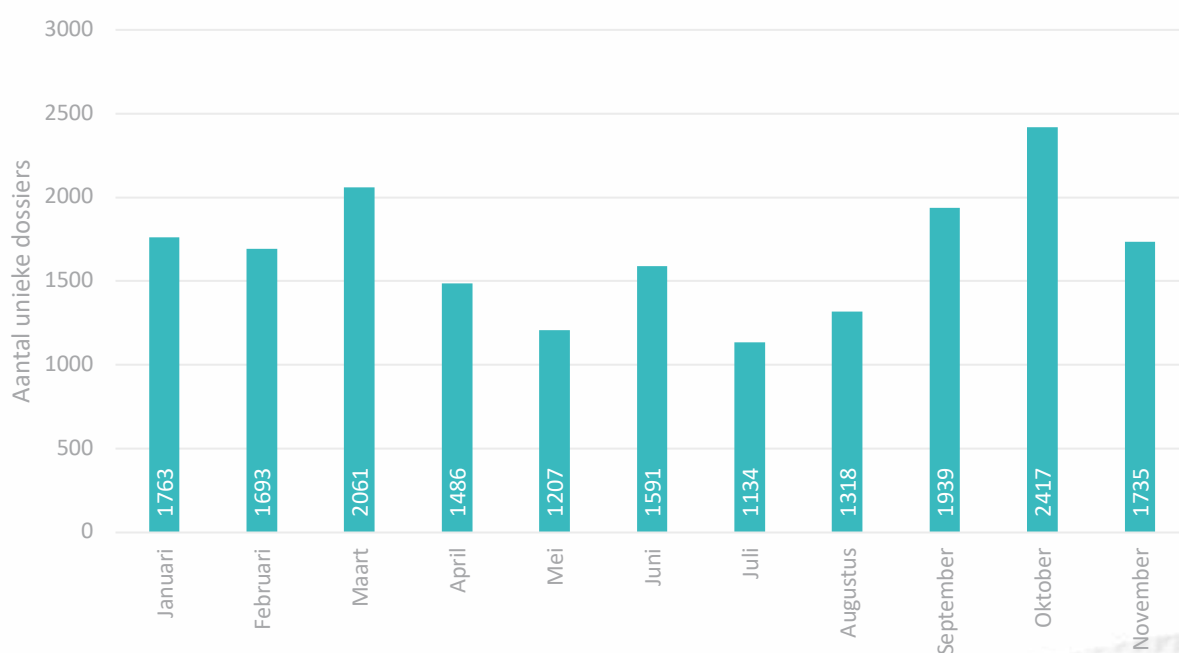
**Figuur 5 | Aantal unieke klantenreacties bestemd voor AWW**

Alle klantenreacties bestemd voor AWW. 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, ...

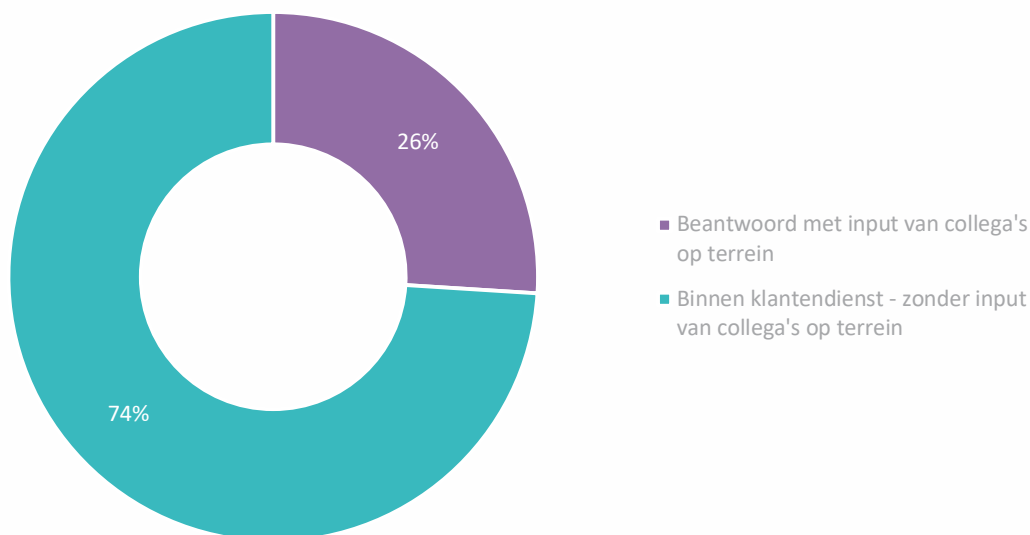


**Figuur 6 | Aantal unieke dossiers verwerkt door de klantendienst per maand bestemd voor AWW**

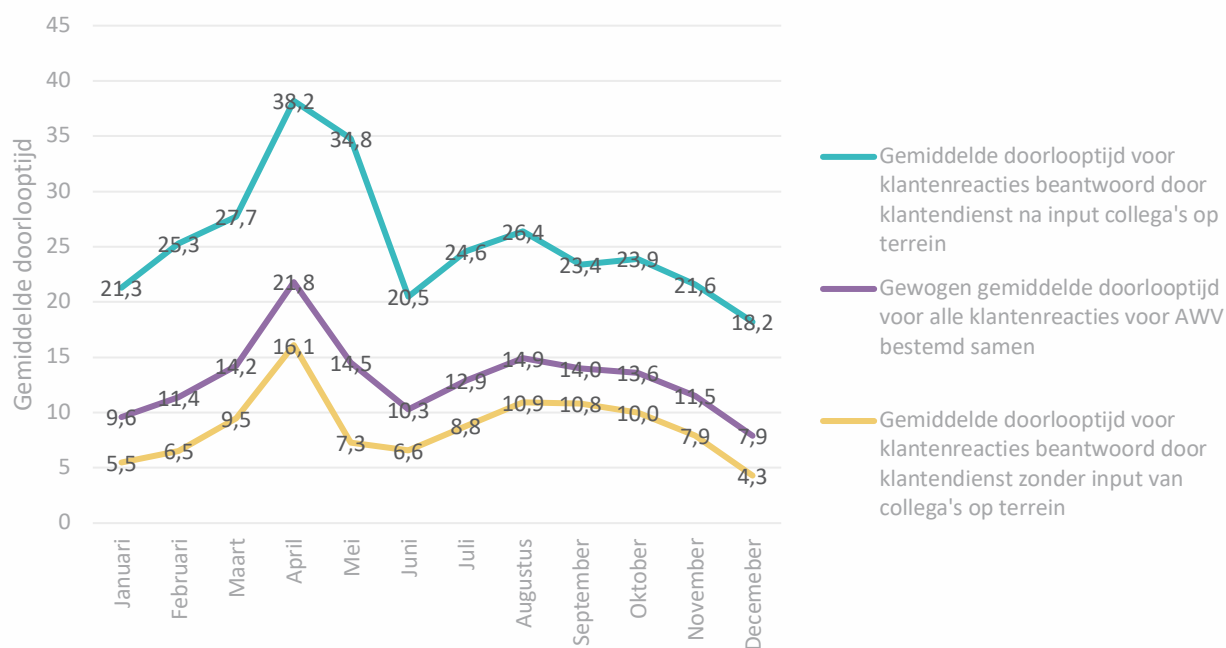
Alle dossiers bestemd voor AWW. Eén dossier kan één of meerdere klantenreacties bevatten.



Figuur 7 | Aantal unieke klantenreacties bestemd voor AWV verwerkt met en zonder input

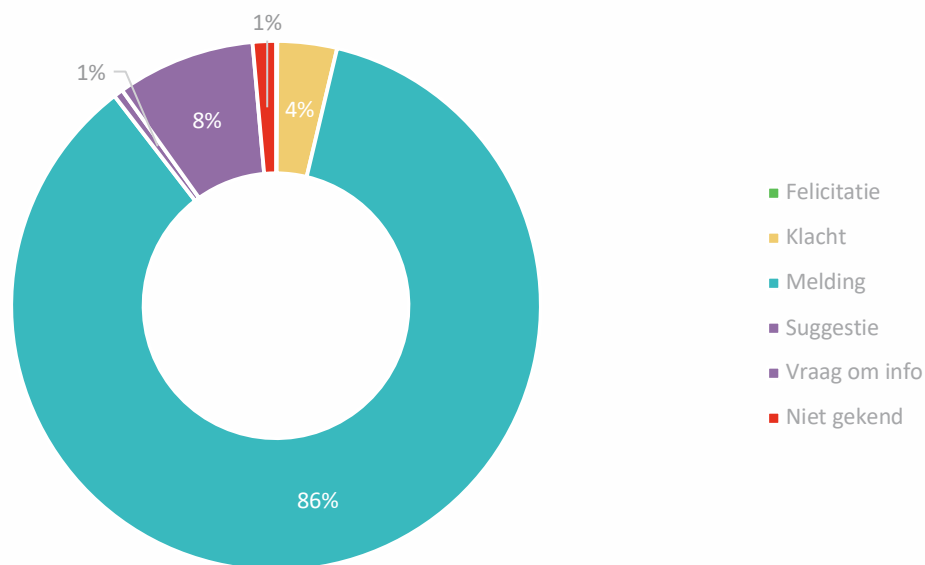


Figuur 8 | Doorlooptijd bij het beantwoorden van de klantenreacties verwerkt door de klantendienst met en zonder input



**Figuur 9 | 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.



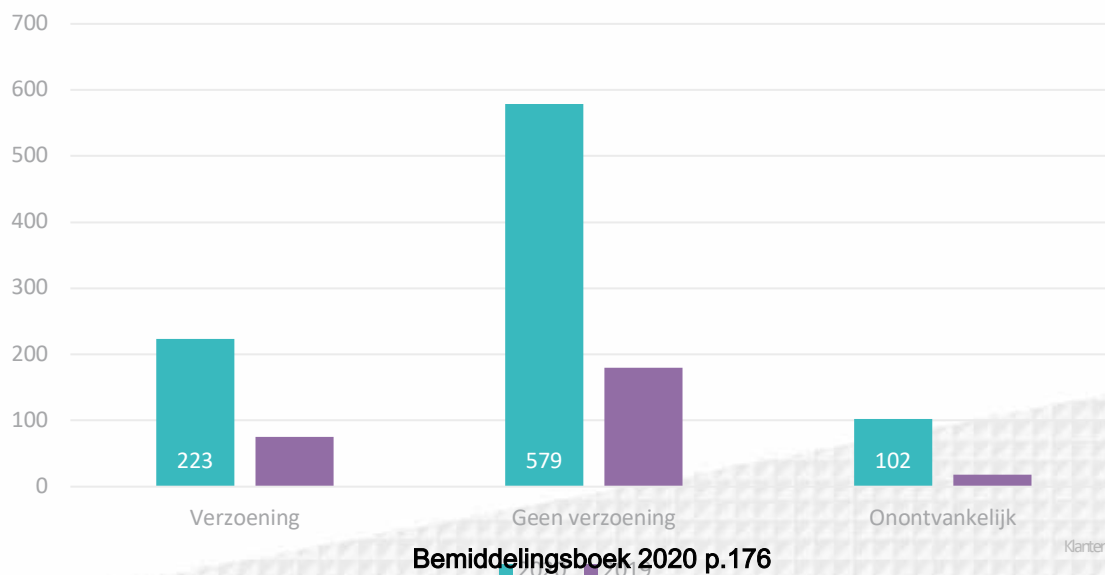
**Figuur 10 | Aantal verzoeningen**

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.

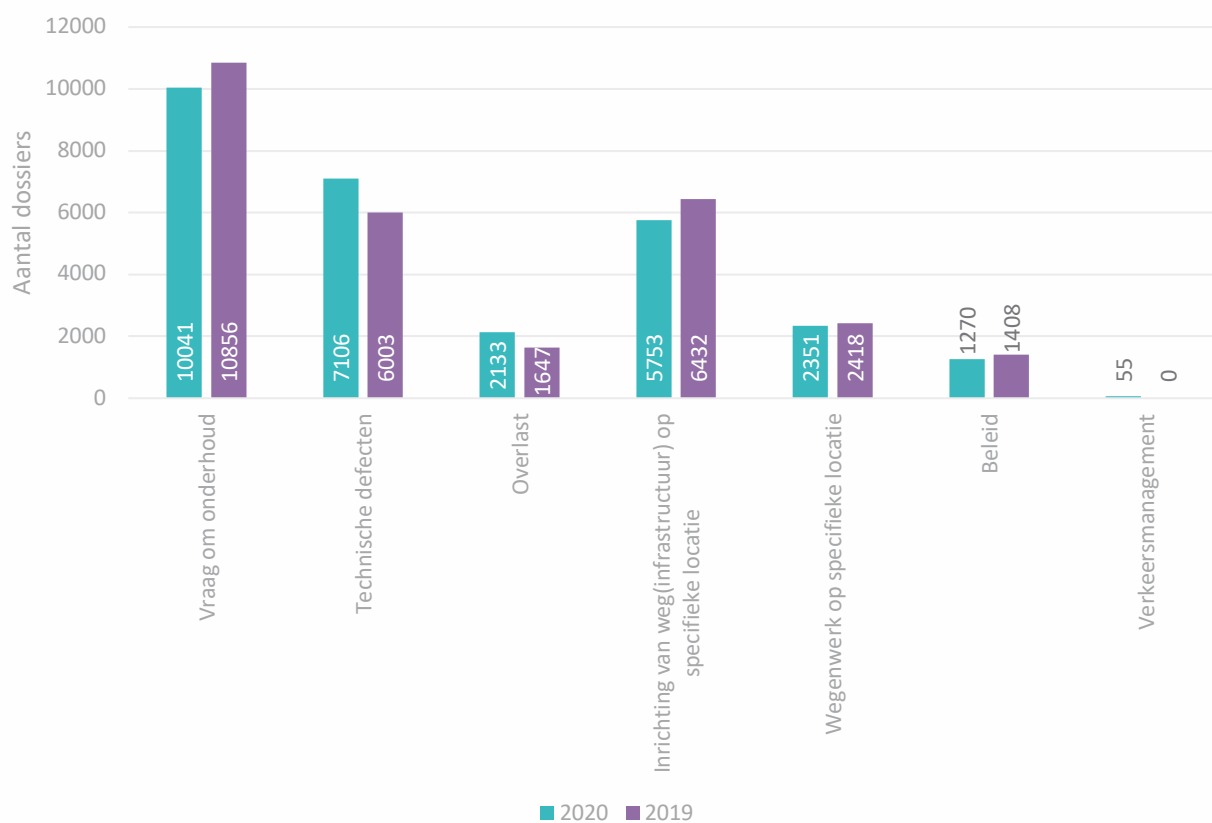
In 2019 hadden we geen cijfers over een volledig werkjaar



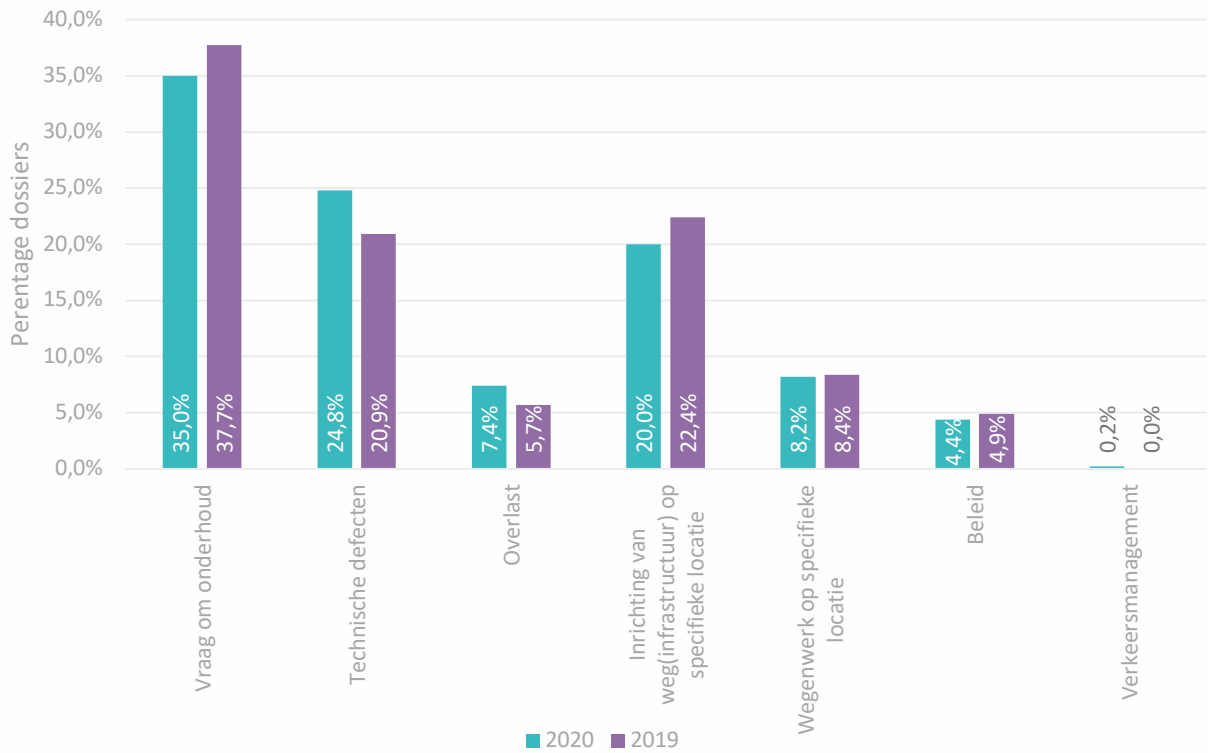
Tabel 1 | Overzicht geregistreerde en geëscaleerde vragen bij 1700 in 2020

	Antwoordtijd met input	Antwoordtijd zonder input	Gewogen gemiddelde antwoordtijd*
2018	14,5	3,1	7,8
2019	22,9	5,6	9,8
2020	25,5	8,7	17

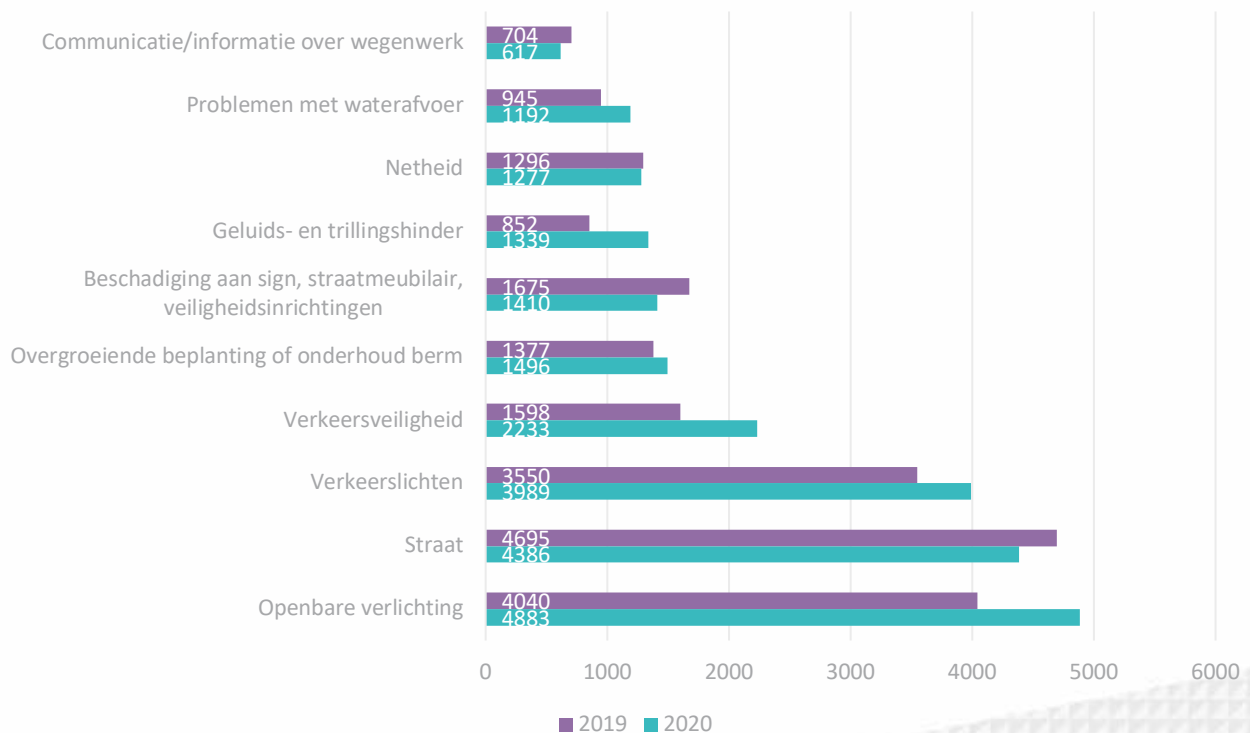
Figuur 11 | Aantal dossiers per knelpunt hoofdcategorie



Figuur 12 | Dossiers per knelpunt hoofdcategorie procentueel

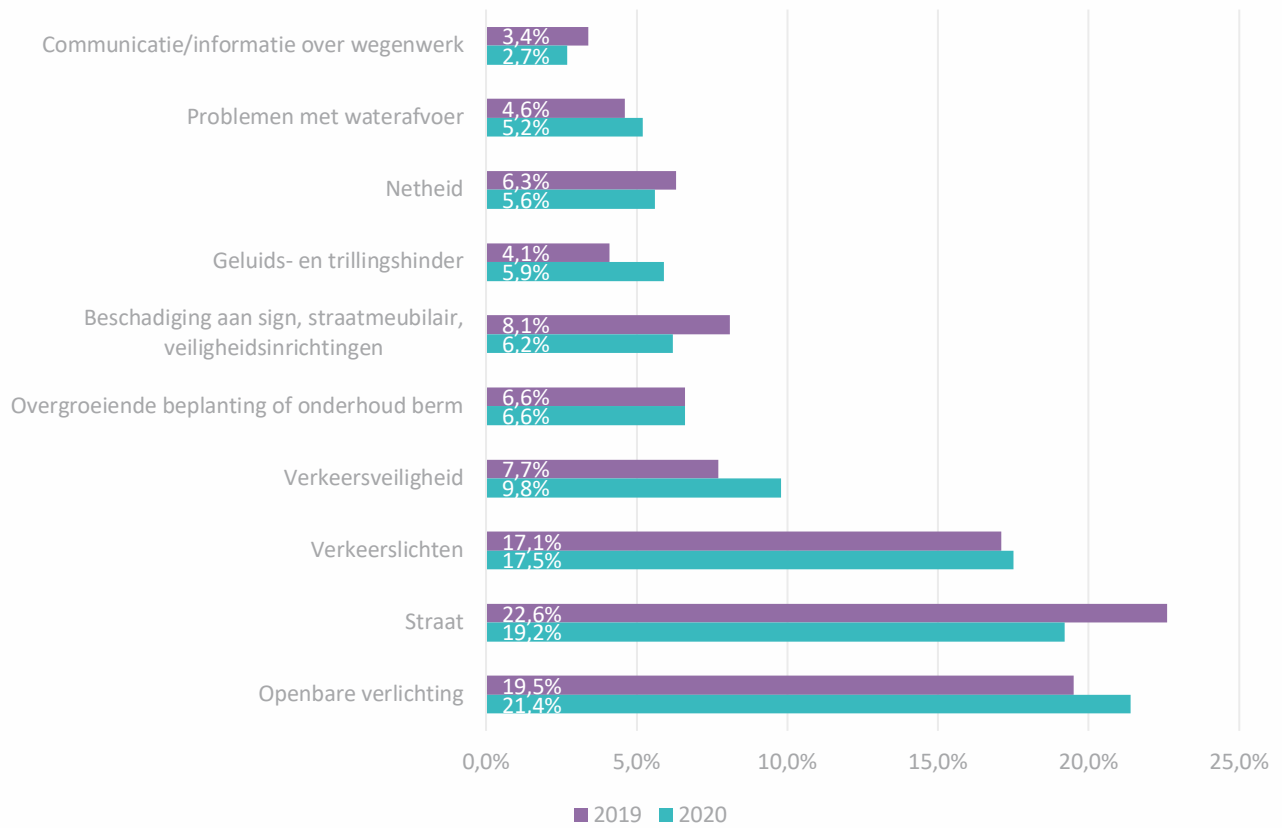


Figuur 13 | Top 10 van knelpunten in aantal

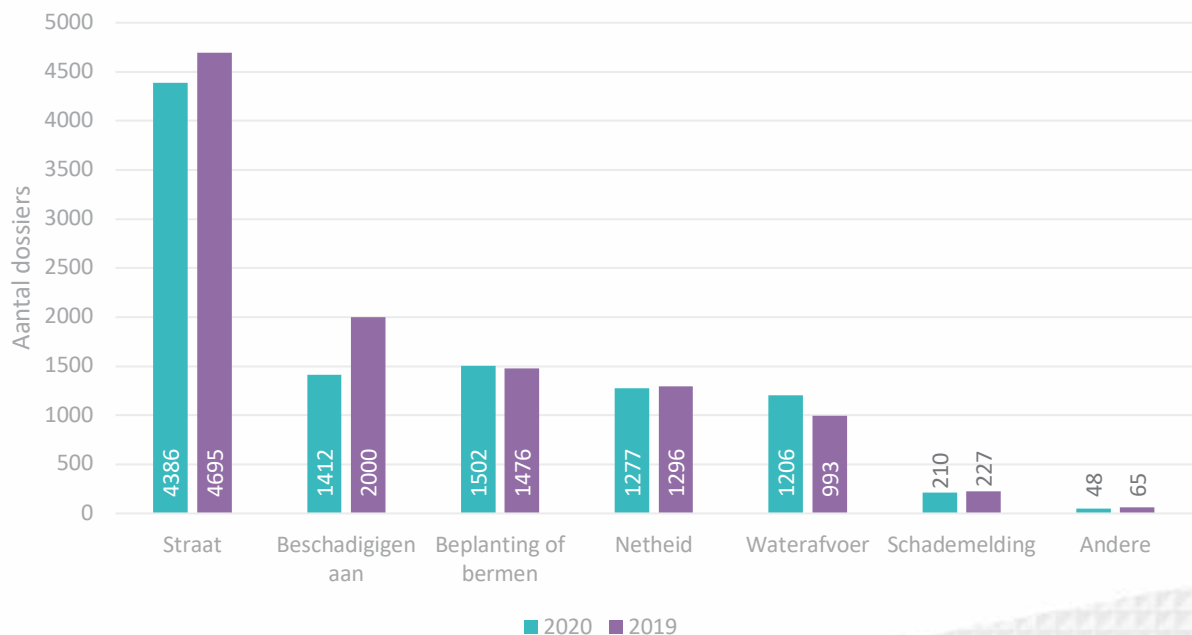




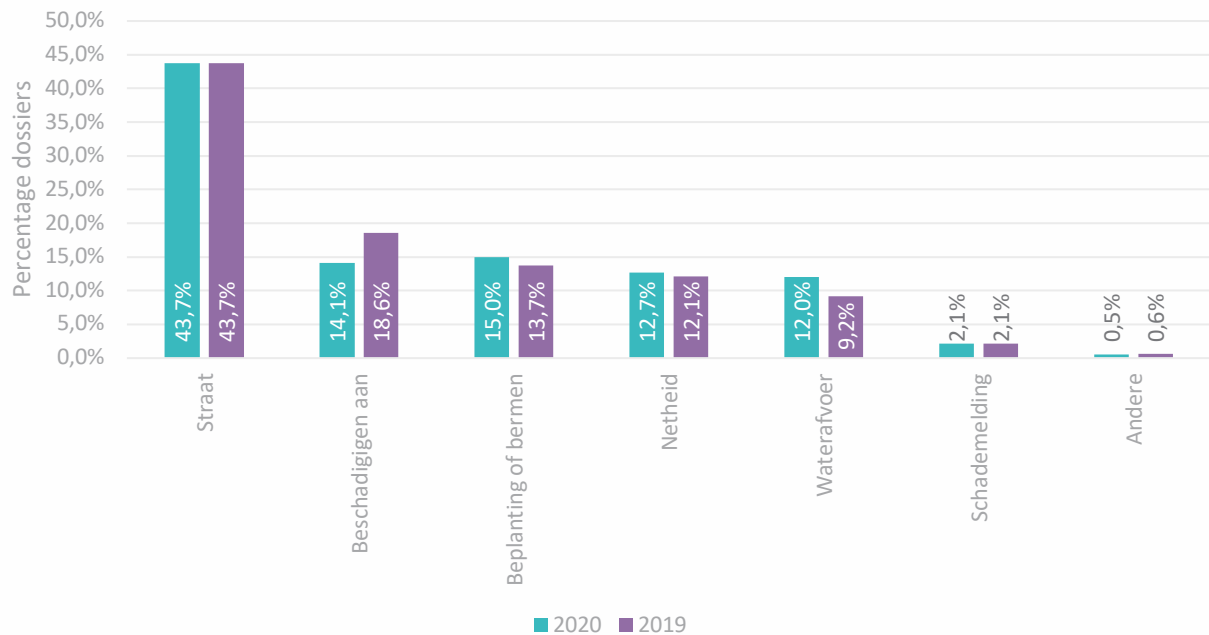
Figuur 14 | Top 10 van knelpunten procentueel



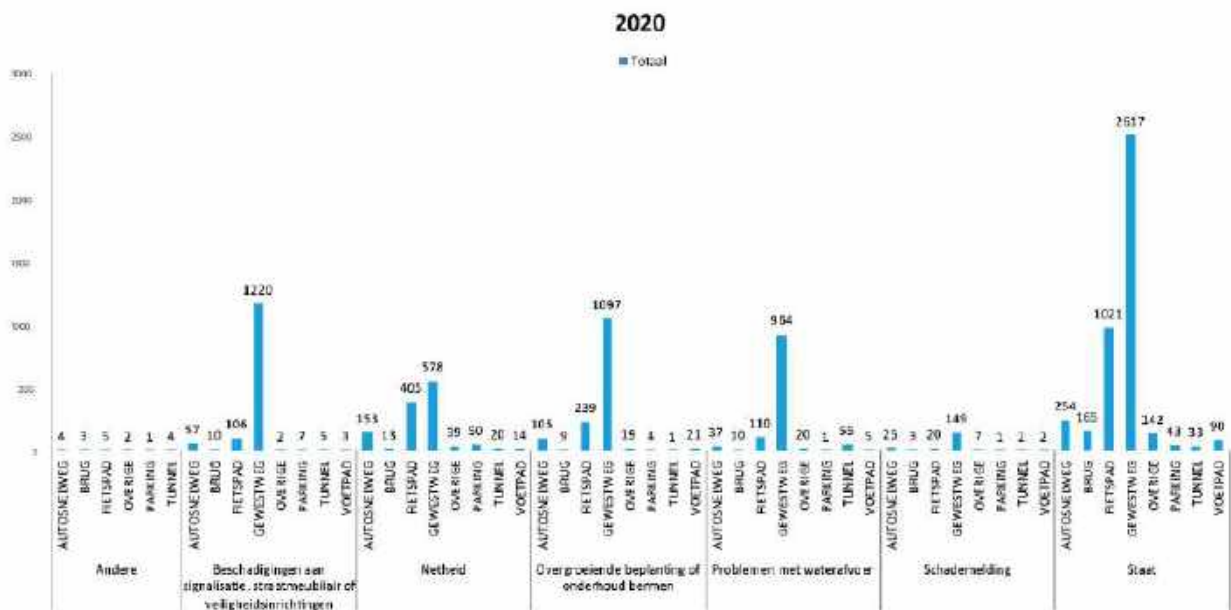
Figuur 15 | Dossiers met knelpuntvraag om onderhoud

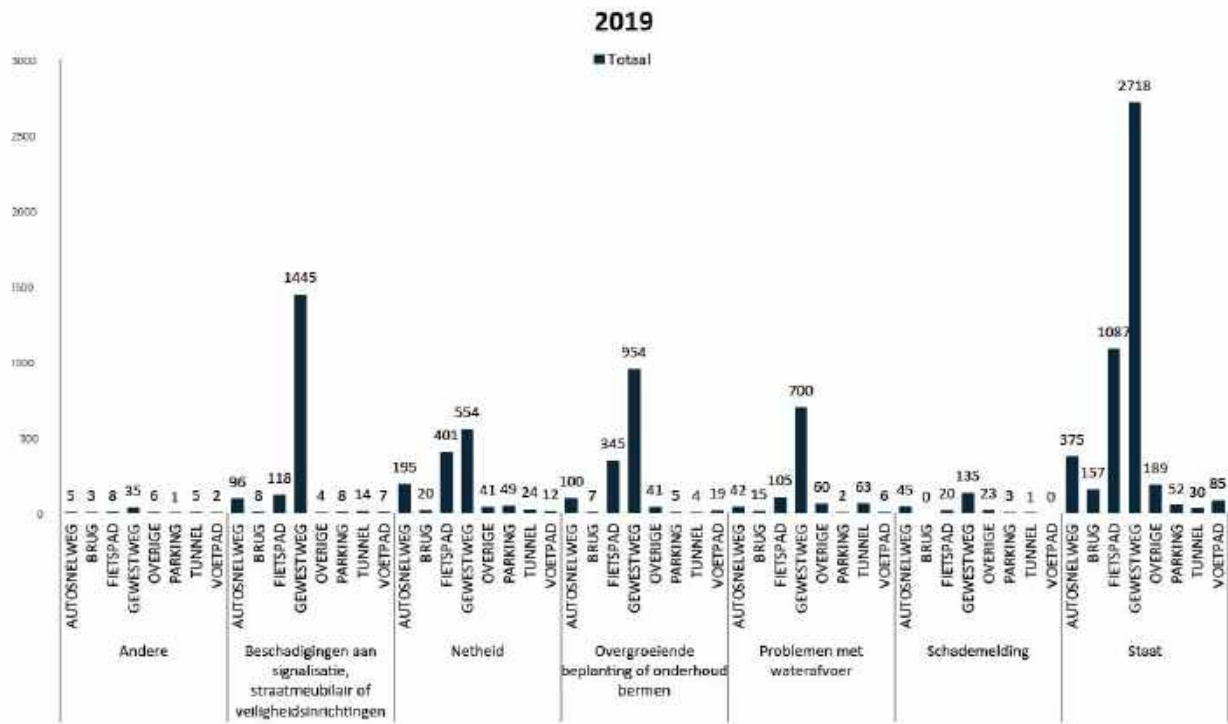


Figuur 16 | Dossiers met knelpuntvraag om onderhoud procentueel

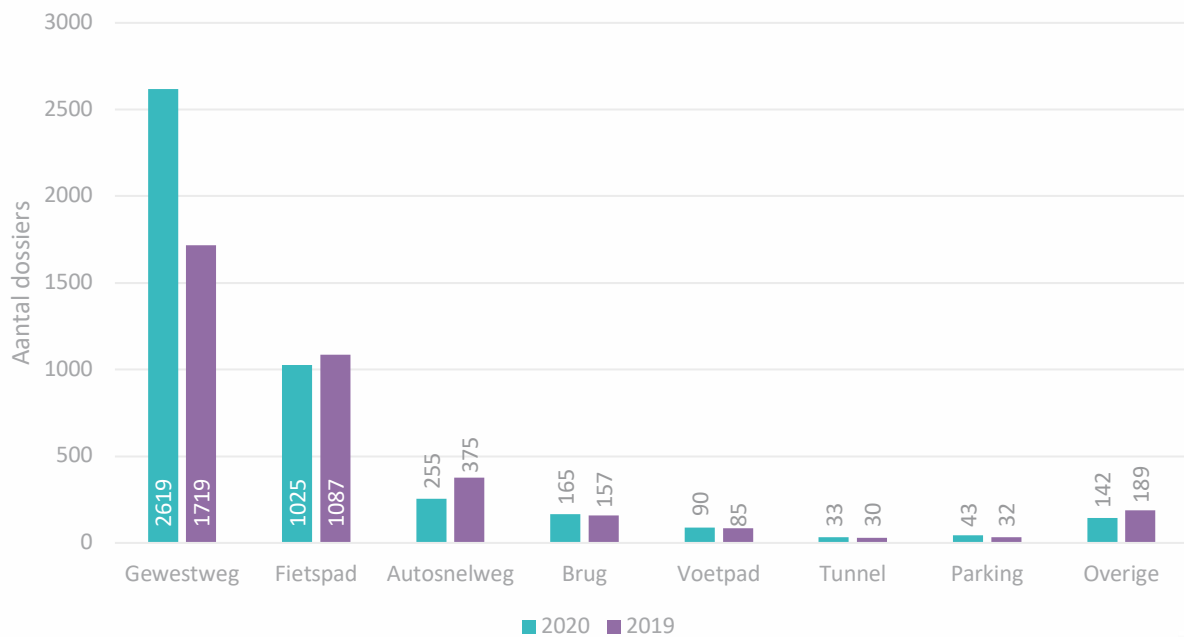


Figuur 17 | Aantal dossiers met knelpunt vraag om onderhoud per infrastructuurtype

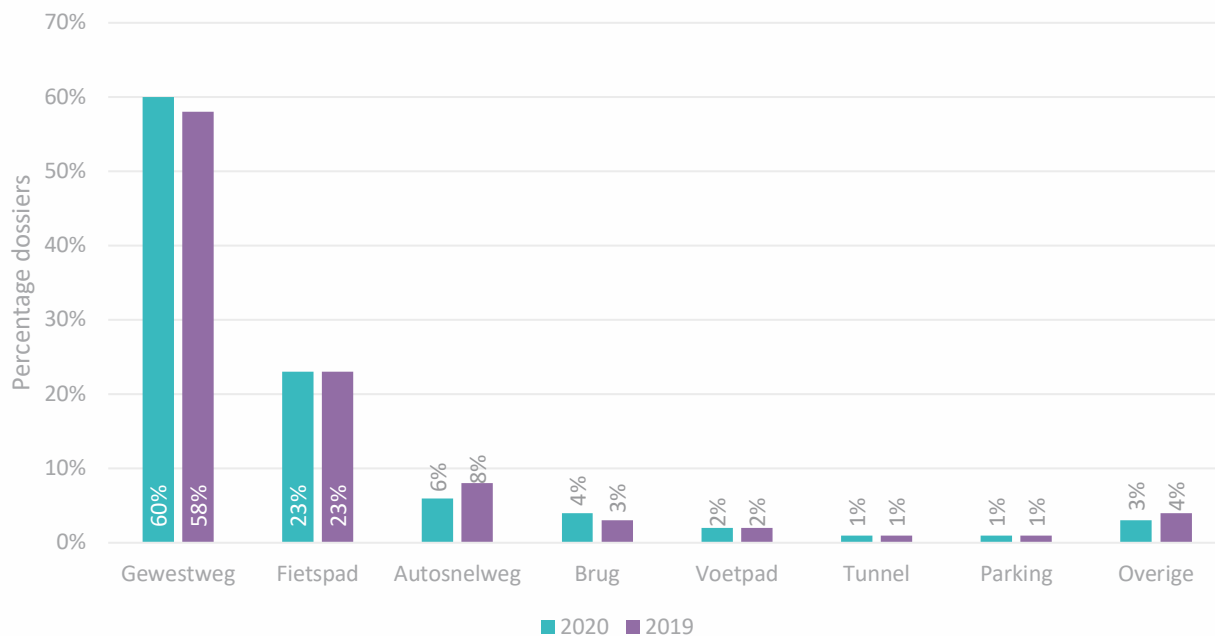




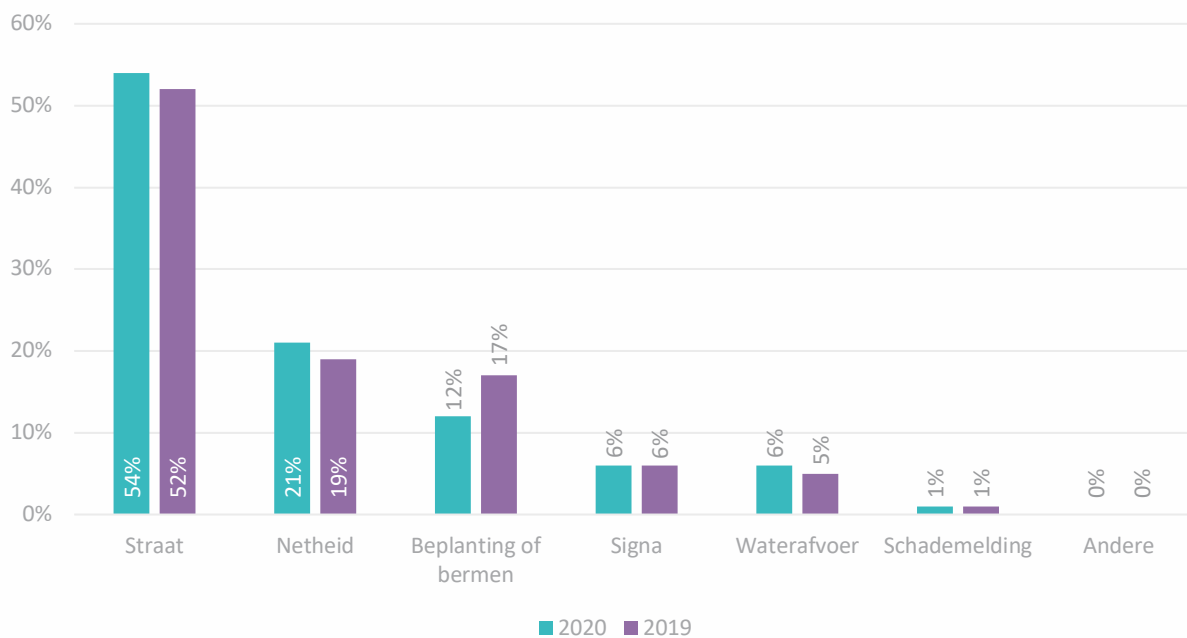
Figuur 18 | Aantal dossiers per infrastructuurtype bij knelpunt onderhoud



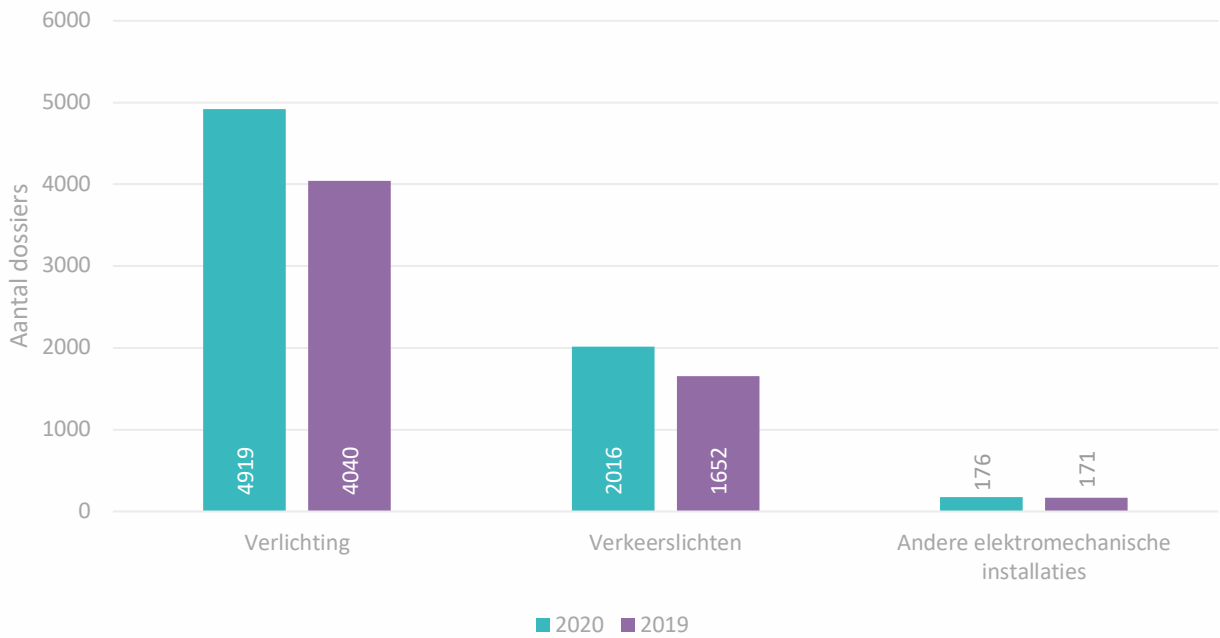
Figuur 19 | Aantal dossiers per infrastructuurtype bij knelpunt onderhoud procentueel



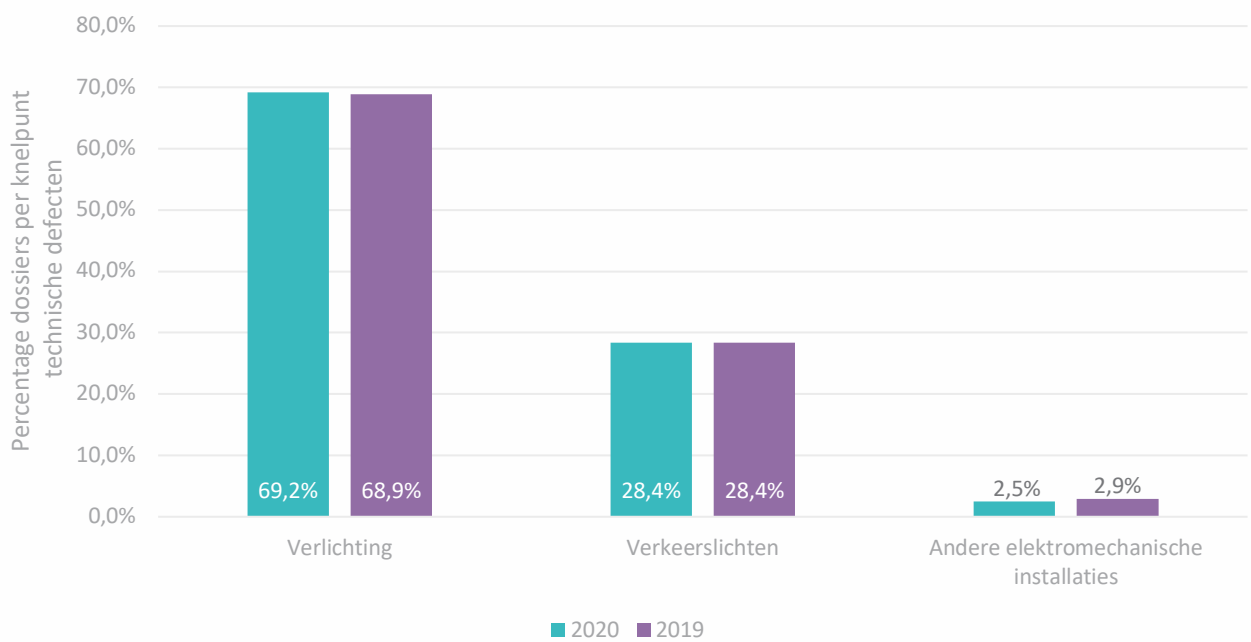
Figuur 20 | Infrastructuurtype fietspad – belangrijkste onderhoudsknelpunten



Figuur 21 | Aantal dossiers met knelpunt technische defecten

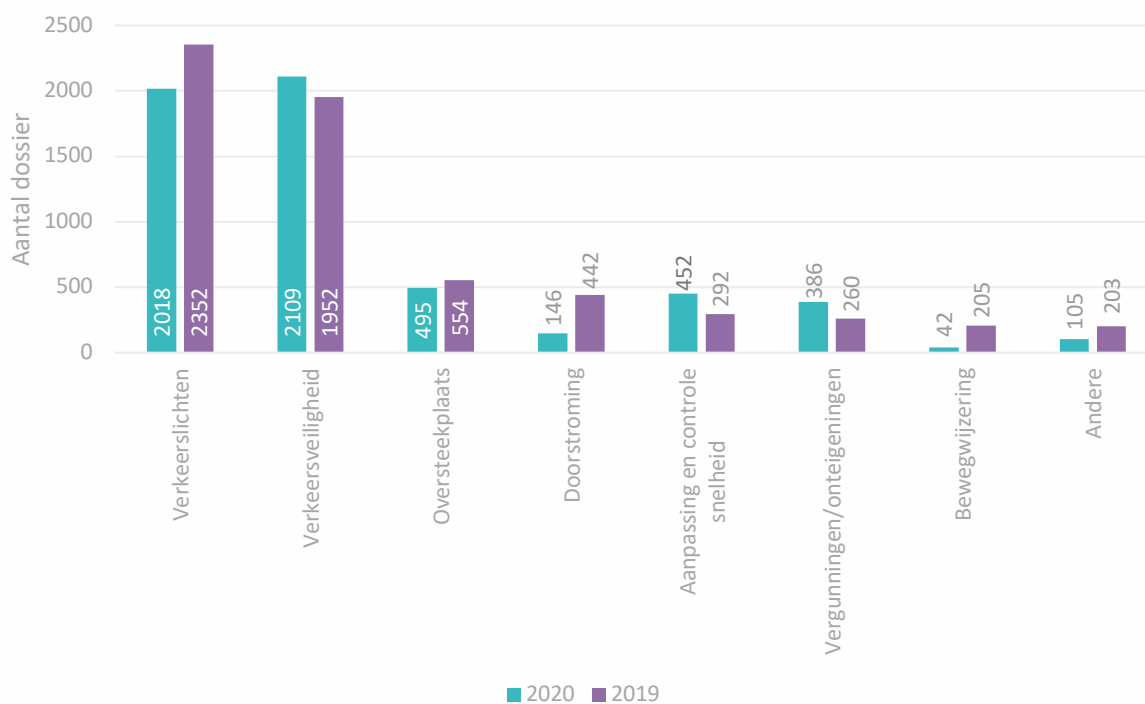


Figuur 22 | Dossiers per knelpunt technische defecten procentueel

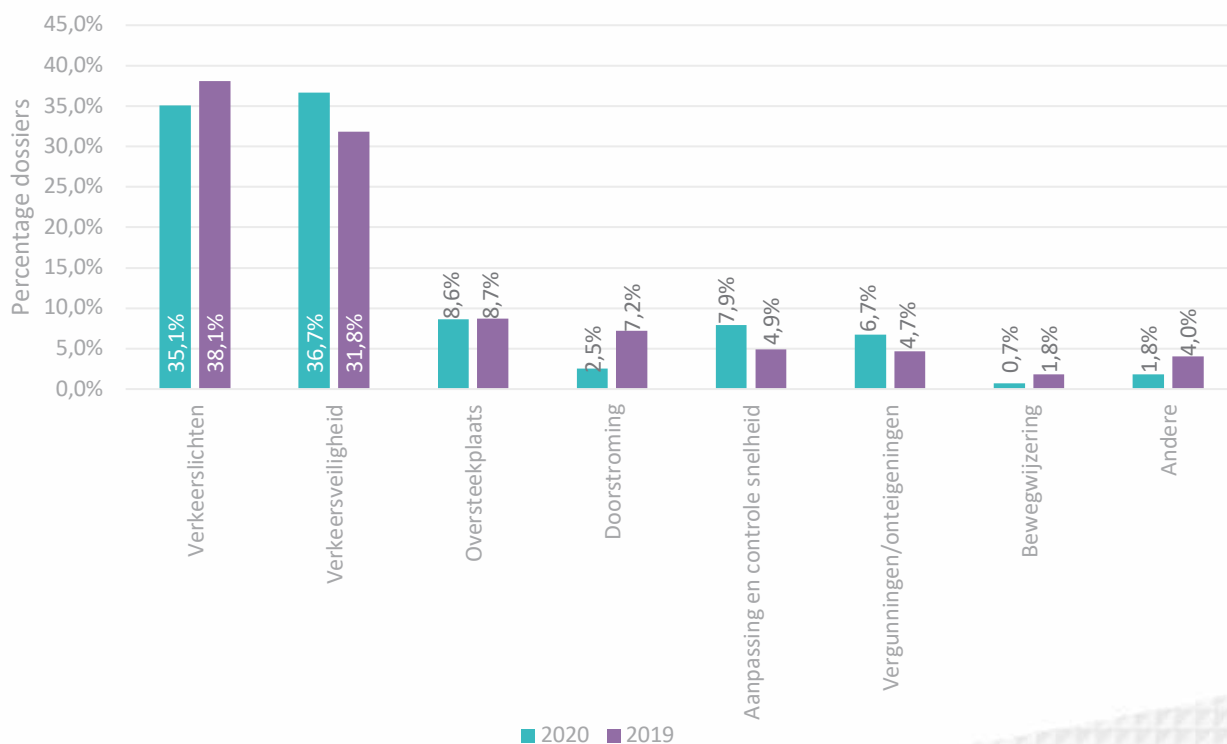




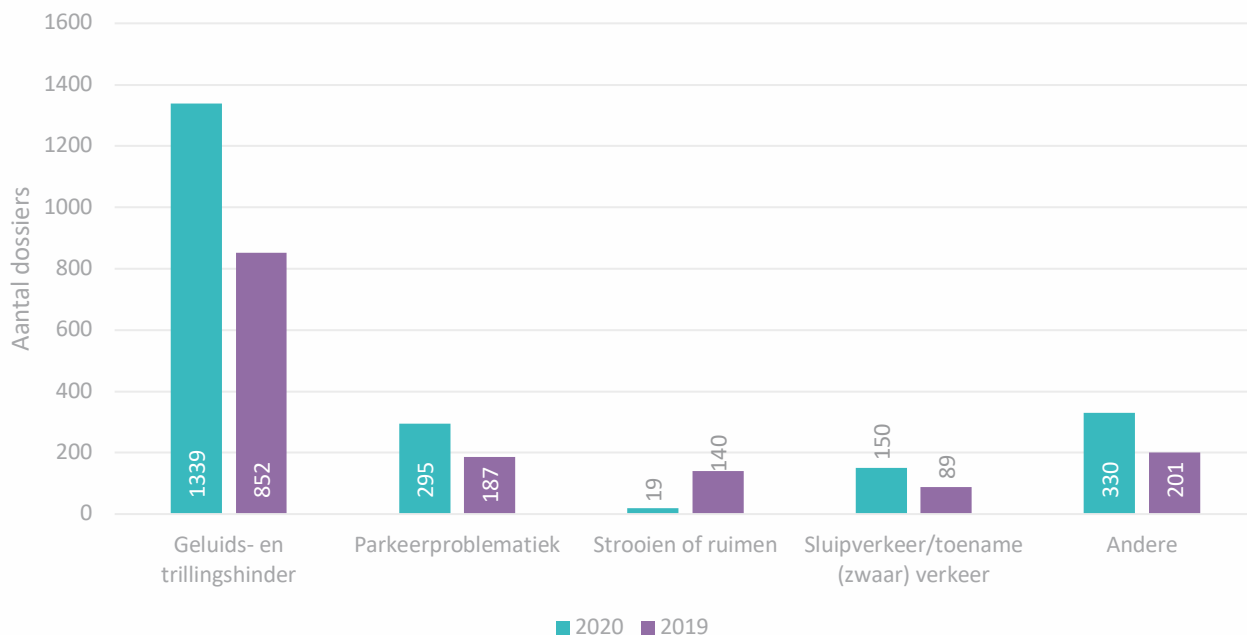
Figuur 23 | Aantal dossiers met knelpunt inrichting van weg(infrastructuur)



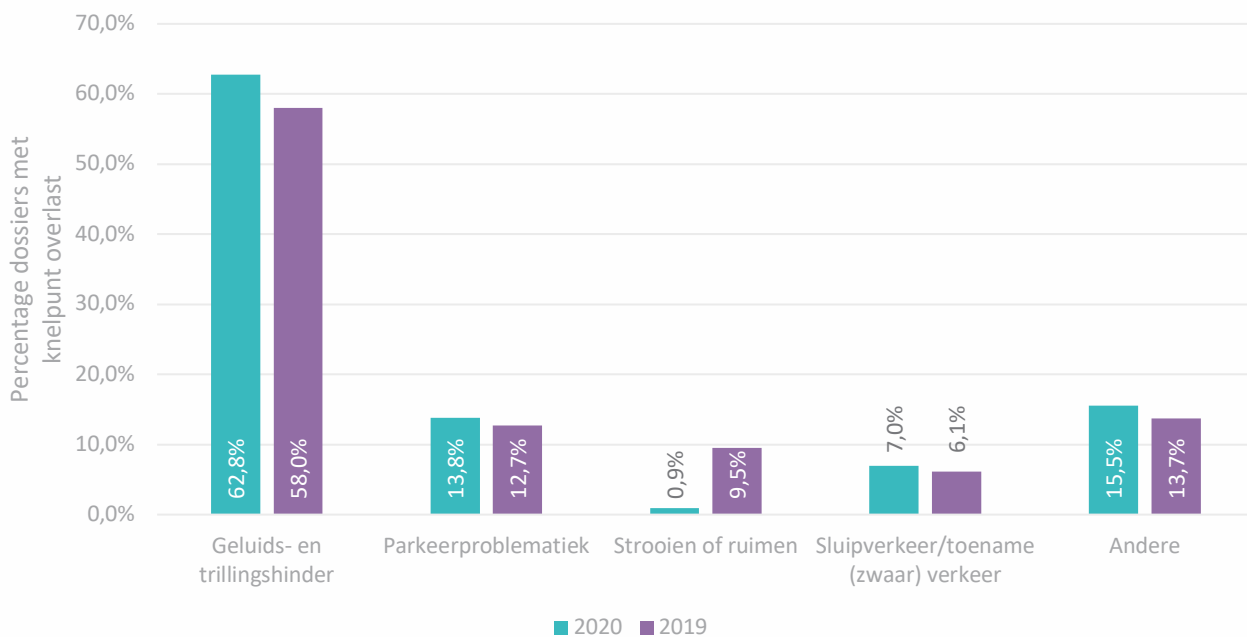
Figuur 24 | Dossiers met knelpunt inrichting van de weg(infrastructuur) procentueel



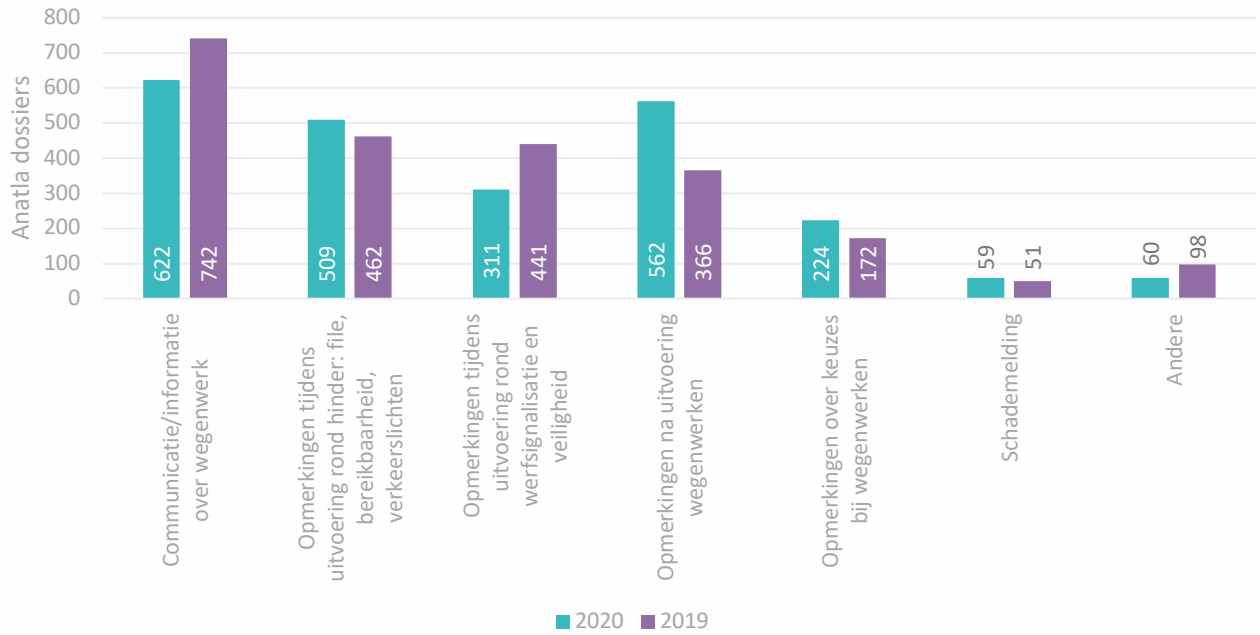
Figuur 25 | Aantal dossiers met knelpunt overlast



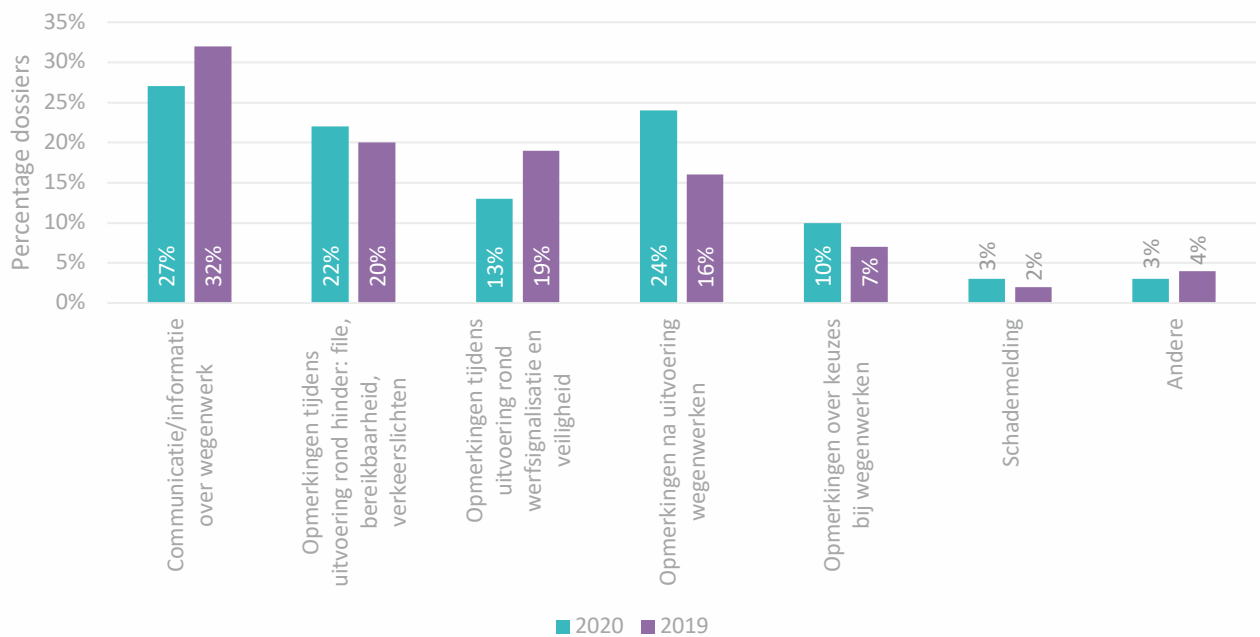
Figuur 26 | Dossiers met knelpunt overlast procentueel



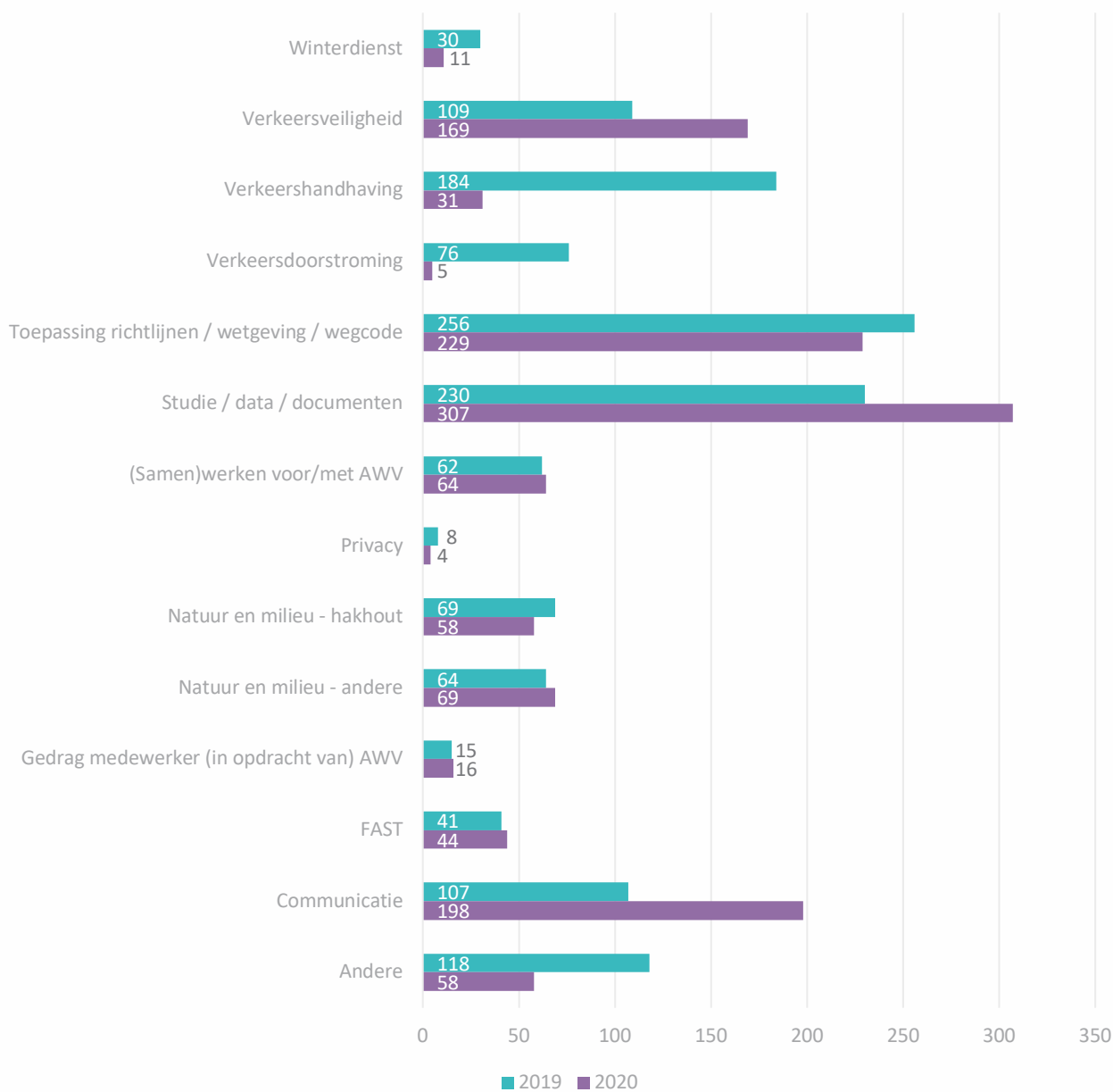
Figuur 27 | Aantal dossiers met knelpunt wegenwerken



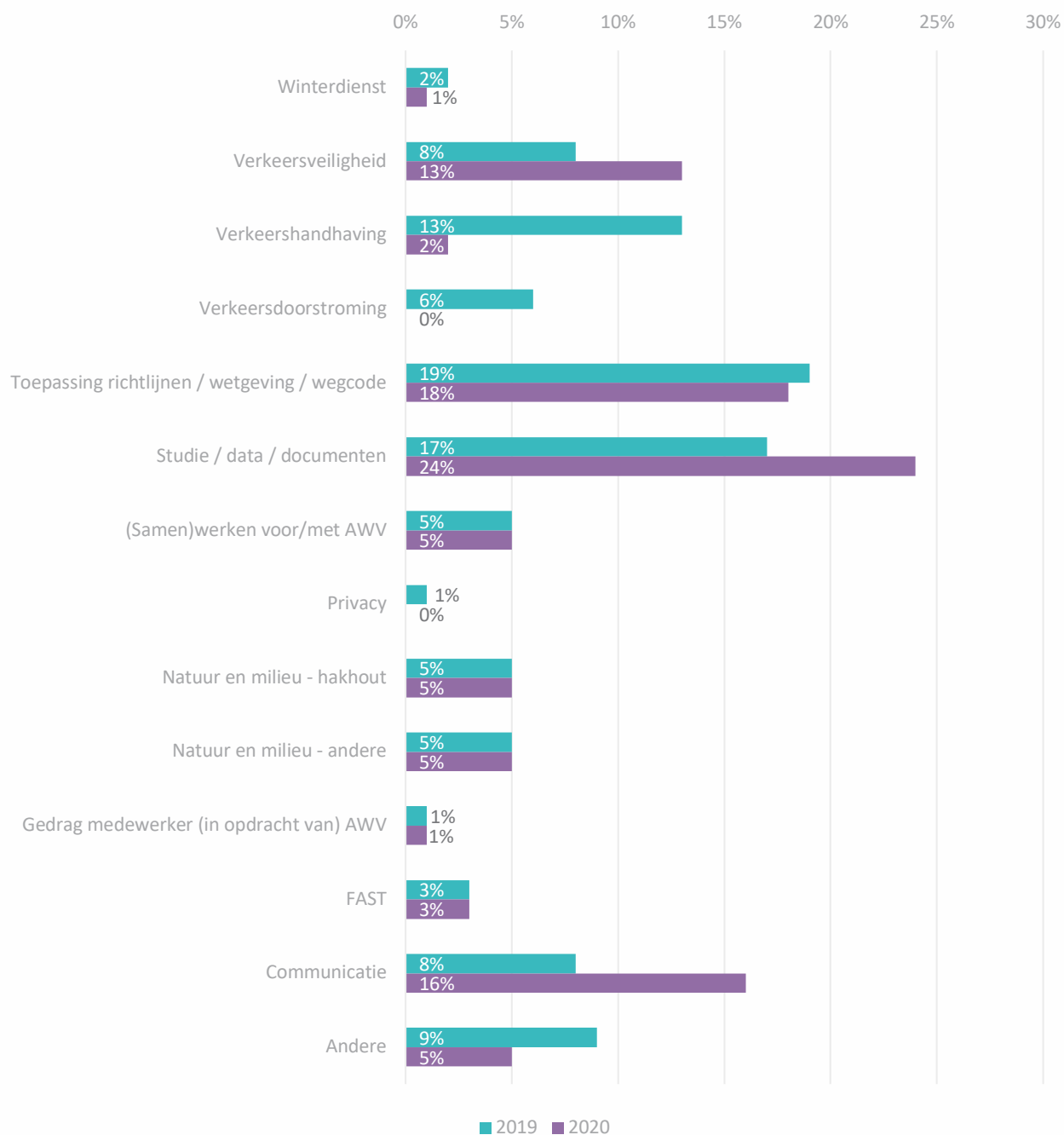
Figuur 28 | Dossiers met knelpunt wegenwerken procentueel



Figuur 29 | Aantal dossiers met knelpunt beleid



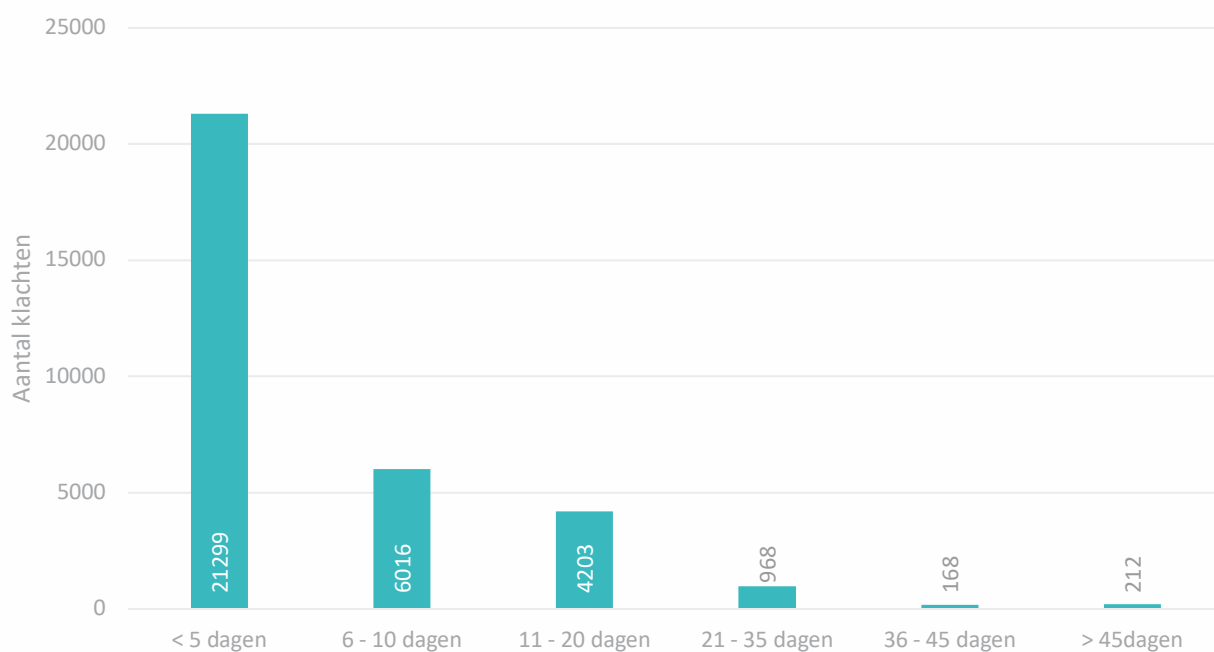
Figuur 30 | Dossiers met knelpunt beleid procentueel





### 3. DE LIJN

Figuur 1 | Verwerkingstijd klachten



TABEL 1 | Aantal gemelde klachten

Aantal 2020	Aantal 2019
37.253	72.694

TABEL 2 | Aantal geregistreerde contacten met De Lijn Klantendienst

Soort klantenreactie	Aantal 2020	Aantal 2019
Klacht	37.243	72.694
Verloren voorwerp	20.779	26.497
Vraag	37.542	32.973
Attest	24.869	62.584
Sociale media conversaties (juni-december)	18.384	-
<b>Totaal</b>	<b>138.817</b>	<b>194.748</b>

TABLE 3 | Aantal gemelde klachten per drager

	2020	2019
01. Aanbod	3.242	3.586
02. Stiptheid	9.978	30.170
03. Vervoersbewijzen	3.735	10.667
04. Service	13.129	18.767
05. Infrastructuur en omgeving	1.404	2.146
06. Voertuigen	490	850
07. Veiligheid	2.428	346
08. Boetes	216	455
09. Gevonden voorwerpen	395	147
10. Info	1.348	4.335
11. Algemene reisvoorwaarden	79	50
12. Schadedossiers	647	862
13. GDPR	15	
14. Algemeen	147	313
15. Totaal	37.253	72.694

TABEL 4 | Aantal gemelde klachten per drager

Medium ontvangst	Aantal 2020	Aantal 2019	% verschil	% aandeel
Online contactformulier	29.877	58.924	-49,30%	80,22
Telefoon	4.503	6.686	-32,65%	12,09
E-mail	2.068	3.701	-44,12%	5,55
Social media	338	1.229	-72,50%	0,91
Brief	266	1.522	-82,52%	0,71
Mondeling	191	631	-69,73%	0,51
Fax	0	1	-100,00%	0,00
<b>Totaal</b>	<b>37.243</b>	<b>72.694</b>	<b>-48,77%</b>	<b>100</b>

TABEL 5 | Aantal gemelde klachten per drager

Aantal gemelde klachten per drager	2020	2019	% verschil
Rit niet gereden	6.189	23.044	-73,14%
SERVICE CHAUFFEURS Halte voorbijgereden	3.740	5.031	-25,66%
SERVICE CHAUFFEURS Rijgedrag of conflicten met andere weggebruikers	2.707	4.020	-32,66%
Veiligheidsgevoel op het voertuig	2.304	241	856,02%
Te laat gereden	2.054	4.088	-49,76%
Capaciteitsproblemen	1.988	1.390	43,02%
SERVICE CHAUFFEURS Conflicten met klanten	1.842	3.151	-41,54%
Te vroeg gereden	1.544	2.401	-35,69%
SERVICE CHAUFFEURS Houding of gedrag	1.144	646	77,09%
SERVICE CHAUFFEURS Verkeerde reisweg	1.135	1.401	-18,99%
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN Omruiling of restsaldo of terugbetaling	657	883	-25,59%
Schadedossiers	647	862	-24,94%
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN Halte	580	1.076	-46,10%
Omleiding	424	695	-38,99%
M-VERVOERBEWIJS Technisch	416	4.748	-91,24%

Gevonden voorwerpen	395	145	172,41%
SERVICE CHAUFFEURS Mobiel gebruik	392	533	-26,45%
Staking	384	972	-60,49%
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN Lawaaihinder - Overlast - Trillingen	328	261	25,67%
ABONNEMENTEN Dienst na verkoop - B2C	299		
Trajectaanpassing & Verzoek om bijkomende halte	284	362	-21,55%
SERVICE CHAUFFEURS Stationnementen - rook	235	272	-13,60%
MOBIB Algemeen	226	1.371	-83,52%
Boetes	216	455	-52,53%
Compensatie	209		
ABONNEMENTEN Terugbetaling	205	250	-18,00%
Stiptheid algemeen	191	648	-70,52%
INFO HALTES Omleidingen	171	323	-47,06%
Website of Apps Routeplanner of dienstregelingen of reisinformatie	169	388	-56,44%
INFO HALTES Real-time informatie	158	302	-47,68%
SERVICE CHAUFFEURS Verkeerde lijnfilm	153	163	-6,13%
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN	151	300	-49,67%
SERVICE CHAUFFEURS Algemeen	148	243	-39,09%
Amplitude & Frequentie	147	388	-62,11%
M-VERVOERBEWIJS Terugbetaling	146	414	-64,73%
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN Spoor- en bovenleidingen	144	212	-32,08%
INFO Reisinformatie	139	175	-20,57%
SMS-VERVOERBEWIJS Terugbetaling	134	404	-66,83%
VOERTUIGEN Properheid van de voertuigen	132	123	7,32%
ABONNEMENTEN MOBIB-kaart - Duplicaat	129	123	4,88%
Basisbereikbaarheid & Afschaffing/verplaatsen halte & Vakantiedienstregeling	126	97	29,90%
Veiligheidsgevoel aan halte	124	106	16,98%
SERVICE CHAUFFEURS Kennis en informatie	124	132	-6,06%
INFO HALTES Dienstregelingen	122	352	-65,34%
SMS-VERVOERBEWIJS Technisch	120	88	36,36%
SERVICE CHAUFFEURS Roken	119	165	-27,88%
ABONNEMENTEN	118	482	-75,52%
SERVICE CHAUFFEURS Discriminatie - Racisme	115	138	-16,67%
INFORMATIE	115		
VOERTUIGEN Mankementen	110	264	-58,33%
Website of Apps Persoonlijk profiel	105	120	-12,50%
Algemeen	105	198	-46,97%
SERVICE CHAUFFEURS Tarief-en geldconflicten	98	438	-77,63%
ABONNEMENTEN Kopen of verlengen - B2C	96		
ABONNEMENTEN Wijziging contactgegevens	95	217	-56,22%
Aanbod andere & partners	85	68	25,00%
ABONNEMENTEN Voordeeltarieven	82	161	-49,07%

VOERTUIGEN Comfort en ruimte	71	133	-46,62%
VOERTUIGEN Sluiten deuren bus of tram	71	66	7,58%
ALGEMENE REISVOORWAARDEN	71	11	545,45%
ABONNEMENTEN Aankoopwijze	68	108	-37,04%
Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn	66	145	-54,48%
SERVICE LIJNWINKEL Bereikbaarheid	65	51	27,45%
AUTOMATEN	64	7	814,29%
SERVICE BELBUSCENTRALE correctheid reservatie	63	131	-51,91%
SERVICE BELBUSCENTRALE Procedure	61	92	-33,70%
SERVICE CHAUFFEURS Felicitatie	59	109	-45,87%
Website of Apps Werking	59	128	-53,91%
Vervoerbewijzen	58	88	-34,09%
M-VERVOERBEWIJS Gebruiksvoorwaarden	57	20	185,00%
SERVICE LIJNWINKEL Houding of gedrag	50	163	-69,33%
Website of Apps Omleidingen	50	4	1150,00%
SERVICE BELBUSCENTRALE Bereikbaarheid en reactietijd	49	76	-35,53%
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN Gebruiksvoorwaarden	49	53	-7,55%
M-VERVOERBEWIJS	47	182	-74,18%
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN Locatie halte	46	222	-79,28%
SERVICE CONTROLEURS Houding of gedrag of optreden	46	100	-54,00%
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN Gebouwen	43	31	38,71%
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN	39	79	-50,63%
VOERTUIGEN Aard van het ingezette materiaal	39	39	0,00%
INFO Campagnes	39	712	-94,52%
INFO HALTES Defect bord	35	116	-69,83%
ABONNEMENTEN Acties - Pauzeknop	35		
SERVICE CHAUFFEURS Discriminatie - Andere	34	80	-57,50%
melding tijdelijke verstoring	33	74	-55,41%
SERVICE KLANTENDIENST	0	2	-100,00%
SERVICE KLANTENDIENST	0	1	-100,00%
Website of Apps Technisch defect	32	43	-25,58%
SERVICE BELBUSCENTRALE Conflicten met klanten	31	45	-31,11%
AUTOMATEN Geen vervoerbewijs gekregen	31	6	416,67%
Planning & Vakantiedienstregeling	30	144	-79,17%
SERVICE De Lijn	30	63	-52,38%
SERVICE CHAUFFEURS Voorkomen	29	56	-48,21%
TOEGANKELIJKHEID Voertuigen	28	50	-44,00%
AUTOMATEN Foutmelding - Buiten Werking	27	162	-83,33%
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN Aankoopwijze	27	28	-3,57%
ABONNEMENTEN Dienst na verkoop - B2B	27		
Aanvraag bijkomende aansluiting NMBS	26	109	-76,15%
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN Bijkomende Halte	26	80	-67,50%
Website of Apps Info	26	106	-75,47%
TOEGANKELIJKHEID Rolstoelen en scootmobiel	26	28	-7,14%



ABONNEMENTEN Gebruiksvoorwaarden	25	96	-73,96%
INFO De Lijn	24	48	-50,00%
TOEGANKELIJKHEID Premetro	24	43	-44,19%
TOEGANKELIJKHEID Haltes	22	30	-26,67%
SMS-VERVOERBEWIJS Aankoopwijze	21	13	61,54%
Evenementen & Vervoer op maat	20	46	-56,52%
SERVICE BELBUSCENTRALE Houding of gedrag	20	61	-67,21%
SERVICE ABONNEMENTENDIENST Conflicten met klanten	20	10	100,00%
ABONNEMENTEN Online abonnementen	20	105	-80,95%
SERVICE CONTROLEURS Conflicten met klanten	19	9	111,11%
INFO Lijnfolders of folders of publicaties	19	9	111,11%
M-VERVOERBEWIJS Aankoopwijze	19	20	-5,00%
Website of Apps Inhoud of lay-out	17	27	-37,04%
SMS-VERVOERBEWIJS	17	64	-73,44%
ABONNEMENTEN Prijs	17	35	-51,43%
SERVICE KLANTENDIENST Procedure	16	64	-75,00%
INFO HALTES	16	73	-78,08%
INFO HALTES Foutieve informatie	16	59	-72,88%
ABONNEMENTEN Aanvraag	16	212	-92,45%
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS Technisch	16		
SERVICE CHAUFFEURS Discriminatie - Handicap	15	4	275,00%
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN Busbanen of Bustroken	14		
SERVICE ABONNEMENTENDIENST Procedure	14	40	-65,00%
SERVICE LIJNWINKEL Conflicten met klanten	14	34	-58,82%
SERVICE PERSONEEL	13	24	-45,83%
Tijdelijk aanbod examens	11	58	-81,03%
VOERTUIGEN	11	24	-54,17%
SERVICE CHAUFFEURS Discriminatie - Taal	11	2	450,00%
SERVICE DE LIJNINFO Bereikbaarheid en reactietijd	11	32	-65,63%
Website of Apps	0	1	-100,00%
SERVICE ANDERE DIENSTEN (Boetes, FinAdmin,...)	11	30	-63,33%
Sollicitaties of stage of vakantiewerk	11	22	-50,00%
Commerciële aanbiedingen	11	85	-87,06%
SERVICE LIJNWINKEL Procedure	10		
Social Media	10	0	
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS Prijs	10		
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS Aankoopwijze	10		
SERVICE BELBUSCENTRALE no show van de klant	9	6	50,00%
SMS-VERVOERBEWIJS Gebruiksvoorwaarden	9	22	-59,09%
Beschikbaarheid vervoerbewijzen verkooppunten	9		
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS Terugbetaling	9		
SERVICE CONTROLEURS Kennis en informatie	8	1	700,00%
SERVICE BELBUSCENTRALE Kennis en informatie	8	11	-27,27%

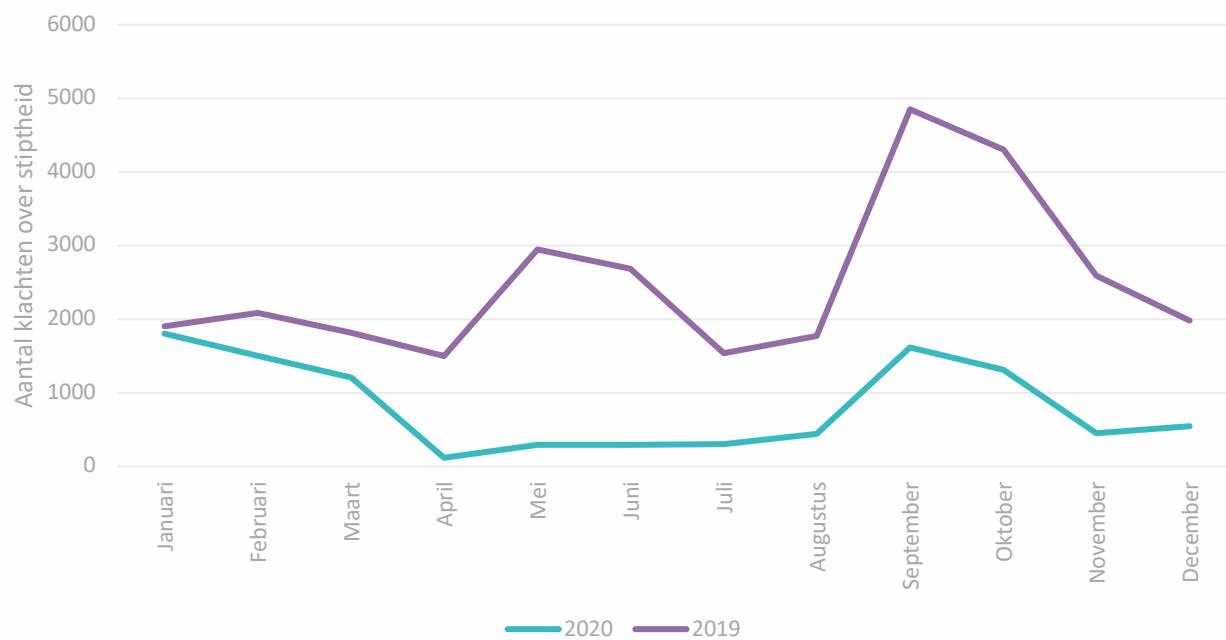
<b>FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN Prijs of voordeeltarieven - Derder betaler systeem - DBS</b>	8	40	-80,00%
<b>ABONNEMENTEN Acties - Persoonsgegevens</b>	8		
<b>ABONNEMENTEN Acties - Studentenbuspas</b>	8		
<b>ABONNEMENTEN Kopen of verlengen - B2B</b>	8		
<b>TOEGANKELIJKHEID</b>	8	7	14,29%
<b>PRIJS - opmerkingen m.b.t. voordeel- of doelgroep tarief</b>	7	14	-50,00%
<b>SERVICE CONTROLEURS Frequentie controle</b>	6	22	-72,73%
<b>SERVICE DE LIJNINFO Kennis en informatie</b>	6	39	-84,62%
<b>SERVICE LIJNWINKEL Kennis en informatie</b>	6		
<b>Website of Apps Beschikbaarheid publicaties</b>	6	1	500,00%
<b>GDPR Opvragen gegevens</b>	6		
<b>M-VERVOERBEWIJS Fiscaal attest of betalingsbewijs</b>	6	7	-14,29%
<b>Enquêtes</b>	6	6	0,00%
<b>PRIJS &amp; BETALINGSWIJZE</b>	5	6	-16,67%
<b>SERVICE CHAUFFEURS Discriminatie - Gender of geslacht</b>	5	3	66,67%
<b>SERVICE DE LIJNINFO Procedure</b>	5		
<b>Website of Apps Inhoud applicaties</b>	5	39	-87,18%
<b>Website of Apps technische fout app</b>	5	26	-80,77%
<b>GDPR Verzamelen persoonsgegevens</b>	5		
<b>CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS Gebruiksvoorwaarden</b>	5		
<b>PRIJS - opmerkingen m.b.t. algemeen tarief</b>	4	14	-71,43%
<b>SERVICE CHAUFFEURS Discriminatie - Religie</b>	4	2	100,00%
<b>SERVICE DE LIJNINFO Conflicten met klanten</b>	4	30	-86,67%
<b>SERVICE KLANTDIENST Afhandeltijd</b>	4		
<b>SERVICE ABONNEMENTDIENST Discriminatie - Racisme</b>	4		
<b>SERVICE ABONNEMENTDIENST Houding of gedrag</b>	4	0	
<b>SERVICE EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN Kennis en informatie</b>	4	2	100,00%
<b>INFO HALTES Huisregels</b>	4	3	33,33%
<b>INFO Publiciteit</b>	4	3	33,33%
<b>Website of Apps Toegankelijkheid</b>	4		
<b>AUTOMATEN Probleem met papier of printer</b>	4	7	-42,86%
<b>SMS-VERVOERBEWIJS Prijs</b>	4	9	-55,56%
<b>GDPR Schrappen klant of klantgegevens</b>	4		
<b>ABONNEMENTEN Fiscaal attest of betalingsbewijs</b>	4	22	-81,82%
<b>ALGEMENE REISVOORWAARDEN Fiets</b>	4	10	-60,00%
<b>SERVICE DE LIJNINFO Houding of gedrag</b>	3	12	-75,00%
<b>SERVICE LIJNWINKEL beschikbaarheid vervoerbewijzen</b>	3	12	-75,00%
<b>INFO Lijnfolders beschikbaarheid</b>	3	33	-90,91%
<b>AUTOMATEN Ander probleem</b>	3	3	0,00%
<b>ABONNEMENTEN Acties - Probeeractie 12j</b>	3		
<b>Meer mobiele lijnen of reservaties</b>	2		
<b>PRIJS &amp; BETALINGSWIJZE - prodatagebruik</b>	2	60	-96,67%
<b>SERVICE CHAUFFEURS Meertaligheid</b>	2	7	-71,43%

SERVICE KLANTENDIENST Bereikbaarheid en reactietijd	2	4	-50,00%
SERVICE ABONNEMENTENDIENST Discriminatie - Religie	2		
SERVICE ABONNEMENTENDIENST Bereikbaarheid en reactietijd	2	0	
SERVICE EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN Houding of gedrag	2	2	0,00%
Privacy en Beeldmateriaal	2		
INFO Social Media	2	2	0,00%
M-VERVOERBEWIJS Prijs of voordeeltarieven – Derde betaler systeem - DBS	2	0	
Sponsoring of promotiemateriaal	2		
ALGEMENE REISVOORWAARDEN Eten en drinken	2	8	-75,00%
VOERTUIGEN	1	11	-90,91%
SERVICE CONTROLEURS Discriminatie - Racisme	1		
SERVICE CONTROLEURS Discriminatie - Andere	1		
SERVICE CONTROLEURS Felicitaties	1	0	
SERVICE DE LIJNINFO Afhandeltijd	1		
SERVICE DE LIJNINFO Meertaligheid	1	2	-50,00%
SERVICE BELBUSCENTRALE Discriminatie - Handicap	1		
SERVICE KLANTENDIENST Conflicten met klanten	1	19	-94,74%
SERVICE ABONNEMENTENDIENST Discriminatie - Andere	1		
SERVICE ABONNEMENTENDIENST Kennis en informatie	1		
INFO Publiciteit op voertuigen	1	1.238	-99,92%
AUTOMATEN Scherm niet leesbaar	1	0	
ABONNEMENTEN Acties - Winback	1		
Begeleiderskaart	1	4	-75,00%
Schoolopdrachten	1	0	
Bedrijfsbezoek	1	0	
ALGEMENE REISVOORWAARDEN Huisdieren	1	6	-83,33%
ALGEMENE REISVOORWAARDEN vooraan opstappen	1	9	-88,89%
TOEGANKELIJKHEID Gebouwen	1	5	-80,00%
<b>Totaal</b>	<b>37.243</b>	<b>72.638</b>	<b>-48,73%</b>

TABEL 6 | Afhandeltermijnen

	2020	2019
% klachten afgehandeld binnen 45 kalenderdagen	99,35%	98,63%
Gemiddelde afhandeltijd klachten	6	11

Figuur 2 | Aantal klachten over stiptheid



### 3.1. RAPPORT ADMINISTRATIEVE BOETES

#### ALGEMEEN

In 2020 werden er **21.474** PV's uitgeschreven (dd. 11/01/2020).

#### REACTIES – 1<sup>STE</sup> FASE PROCEDURE

Sedert 01.01.2020 werken wij met een nieuwe procedure waarbij we de 30 dagen reactiemogelijkheid van de overtreder niet meer toepassen en onmiddellijk aan de overtreder een voorstel van beslissing overmaken.

Op de achterzijde van deze brief staat duidelijk vermeld:

- Welke beroepsmogelijkheden de reiziger heeft binnen met hun respectievelijke einddatum.
- De uiterste betaaldatum wanneer de overtreder akkoord gaat met het voorstel van beslissing.
- De mogelijkheden om een afbetalingsplan aan te vragen.

Er werden **16.134 (75,13%)** 'voorstellen van beslissing' uitgestuurd met een boetebedrag variërend tussen 20 en 500 euro.

Daarenboven zijn er nog **4.385 (20,42%)** dossiers waarin een 0-euro boete werd opgelegd voor de vaststelling 'Abonnement vergeten' of 'Abonnement vergeten valideren'.

**955 (4,44%)** pv's dienden te worden afgesloten wegens procedurefout of onbekende overtreder.

#### VERZOEKSCHRIFTEN – 2<sup>DE</sup> FASE PROCEDURE

We ontvingen in totaal **1.169 (7,24%)** verzoekschriften in antwoord op de 'uitgestuurde voorstellen van beslissing'.

In totaal werden **501 (42,86%)** verzoekschriften als gegrond beoordeeld. **433 (37,04%)** verzoekschriften werden als niet-gegrond beoordeeld.

Daarnaast werden **235 (20,10%)** verzoekschriften ingediend ter staving van een geldig abonnement en werd voor hen een 0-euro boete opgelegd.

#### SAMENVATTING

In het totaal werd er geen geldelijke vordering gesteld voor **6.076** dossiers.

Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat, voor de in 2020 uitgeschreven PV's, de procedure nog niet voor alle dossiers afgelopen is en er nog verzoekschriften te beoordelen zullen zijn.



#### SPECIFIEK PV'S VOOR HET NIET DRAGEN VAN EEN MONDMASKER

Door de Vlaamse Regering werden de bevoegdheden van onze controleurs uitgebreid zodat zij in staat zijn om de verplichting tot het dragen van een mondneusmasker aan onze haltes en in onze voertuigen zelf af te handelen.

Zij zijn hiermee gestart vanaf 12/11/2020.

De boetebedragen voor het niet (correct) dragen van een mondneusmasker zijn:

	1ste keer	2 <sup>de</sup> keer binnen 12m	3de keer binnen 12m
6-12j	-	-	-
12-14j	-	-	-
14-18j	80 €	212 €	300 €
18j+	250 €	400 €	500 €

Hieronder vindt u de cijfers per maand per provincie:

	November	December	Totaal
Antwerpen	80	109	189
Oost Vlaanderen	71	16	87
Vlaams Brabant	14	31	45
Limburg	4	0	4
West Vlaanderen	12	3	15
<b>Totaal</b>	<b>181</b>	<b>159</b>	<b>340</b>

# Colofon

**COPYRIGHT**

**© 2021 - Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, door middel van druk, fotokopieën, geautomatiseerde gegevensbestanden of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.**

**OMSLAGFOTO**

**DMOW**

**PUBLICATIEDATUM**

**Februari 2021**

**UITGEVER**

**ir. Filip Boelaert  
Secretaris-generaal**

**Vlaamse Overheid, Departement Mobiliteit en Openbare Werken**

**OPMAAK RCA/URL**

**[www.rca.be](http://www.rca.be)**





# Rapportering meldingen

## Luchthaven Antwerpen 2020

### 1. Introductie

#### Passagierscijfers

De luchthaven van Antwerpen begon 2020 met een stijging van 26% van het aantal passagiers in de eerste twee maanden van het jaar, in vergelijking met dezelfde periode in 2019.

In maart werd de luchthaven echter geconfronteerd met het coronavirus dat ervoor zorgde dat alle passagiersvluchten van Air Antwerp en TUI Fly tijdelijk onderbroken werden tussen half maart en begin juli 2020. Ondanks de Coronacrisis bleef de luchthaven in de eerste lockdown gewoon geopend met aangepaste openingsuren. Deze lockdown had niet enkel een invloed op de geplande passagiers vluchten. De uitgevaardigde regels van het DGLV hadden ook een invloed op o.a. de trainingsvluchten.

Na een goede voorbereiding en strikte voorzorgsmaatregelen vertrokken op 10 juli opnieuw vluchten van TUI Fly naar Ibiza (Spanje) en Split (Kroatië). Ook andere bestemmingen in Spanje werden opgenomen in een aangepast zomerprogramma. In juli en augustus kende de luchthaven een licht herstel. 24.000 passagiers reisden in de zomervakantie via Antwerpen.

Vanaf augustus nam het aantal reisbeperkingen opnieuw toe. TUI Fly besliste dan ook om vanaf 10 september haar vluchten op te schorten tot de herfstvakantie. Tijdens deze vakantie werden er tijdelijk opnieuw vluchten aangeboden naar Alicante. Air Antwerp hervatte hun activiteiten op 15 september met een aangepaste dienstregeling. De quarantaine maatregelen in het Verenigd Koninkrijk maakten reizen naar Londen erg moeilijk. Daarnaast was ook de vraag naar zakenvluchten beperkt. In december besloot Air Antwerp om hun vluchten opnieuw tijdelijk te staken tot en met mei 2021.

In het voorjaar en de zomer waren trainingsvluchten opnieuw toegelaten indien voldaan werd aan de regels die opgelegd werden door het DGLV. Dit zorgde opnieuw voor een stijging van het aantal bewegingen van dit type van vluchten.

In totaal reisden het voorbije jaar 71,3% minder passagiers via de luchthaven van Antwerpen. 88.036 in vergelijking met 306.330 in 2019.

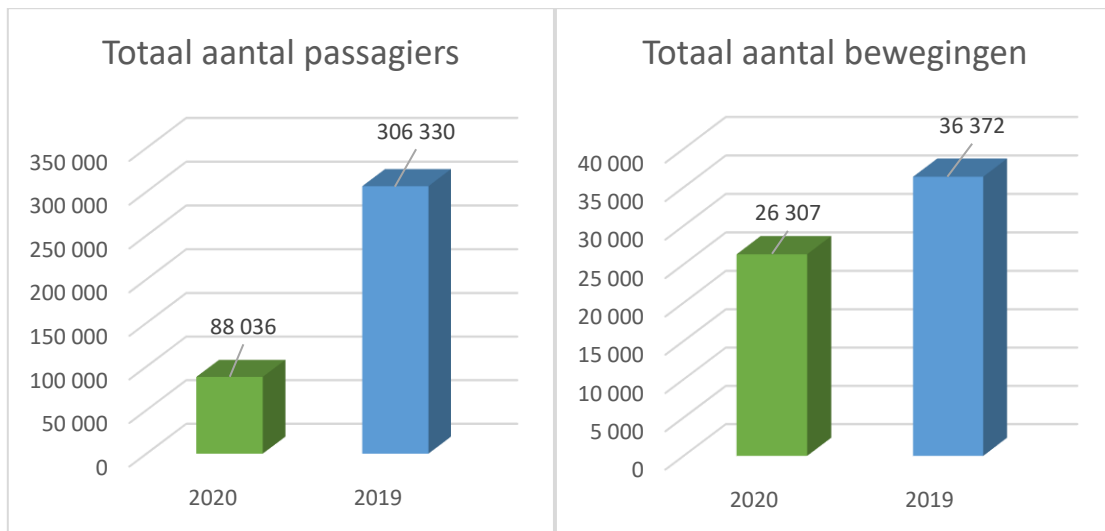
#### Bewegingen

In 2020 kwam het totaal aantal bewegingen uit op 26.307. Dit is een daling van 27,7% ten opzichte van de 36.372 in 2019. Dit is voor het tweede jaar op rij een daling van het aantal bewegingen. Deze daling in 2020 is

uiteraard het gevolg van de Coronacrisis. Zo daalde het aantal bewegingen van de regelmatige luchtvaartmaatschappijen met 70%. Daarnaast noteerden we tevens een aanzienlijke daling van het aantal trainingsvluchten (-30%).

### Zakenvluchten

Ook voor de zakenvluchten was 2020 een moeilijk jaar. Het aantal bewegingen nam af met 34% ten opzichte van 2019. Vooral de eerste helft van het jaar, was zeer moeilijk. In de tweede helft van het jaar tekent het zakensegment een herstel op.





## 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 tweedelijnsbehandelaar.

#### Meldingen i.p.v. klachten

We spreken vanaf heden 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 en procedureel leidt dit nog steeds tot verder onderzoek en eventuele maatregelen om de doorgegeven hinder indien mogelijk te verminderen.

## Behandeling meldingen – efficiëntie en kwaliteit

### Bijkomende informatie

Alvorens een melding te kunnen indienen, bieden wij **informatie** betreffende de omgevingsvergunning 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 23000 zijn uitzonderlijk. In 2019 waren er 8 landingen na 230.

## 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 Handhaving van de Vlaamse Overheid en het milieuoeverlegcomité 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. 10.000 bewegingen<sup>1</sup>
- f) Vanaf 2023 max. 8.000 bewegingen.

Elke individuele touch-and-go wordt als 2 bewegingen beschouwd.

## 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 en/of beïnvloedt.

## 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.

---

<sup>1</sup> Gezien de afdeling Omgeving een bijstelling van deze bijzondere voorwaarde heeft gevraagd en er ondertussen verschillende beslissingen zijn vanwege de Minister en de Raad voor Vergunningsbetwisting en er op dit moment opnieuw een beroepsprocedure lopende is, is de formulering een momentopname van de betrokken bijzondere voorwaarde. Deze formulering komt overeen met het besluit MB\_OMV2018146591\_LEM\_Antwerpen van 12 april 2019. Dit besluit werd op 30 juni 2020 vernietigd door het arrest van de Raad van Vergunningsbetwisting waarbij minister Demir op 2 november 2020 het verzoek van de afdeling Omgeving heeft afgewezen. Een nieuw beroep werd ondertussen ingesteld.

## 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. Afgelopen jaar kregen we de melding dat er problemen waren bij het indienen van een klacht. Dit werd door onze IT-diensten verder onderzocht rekening houdend met de privacy. Omwille van COVID-19 was een plaatsbezoek niet mogelijk en werd er een interventie opgezet via Teams en Team viewer. Uiteindelijk bleek dit te gaan om een probleem met de computer van de melder zelf en kreeg deze advies om dit eventueel verder op te lossen. Het ticket werd dan ook afgesloten.

## Doorlooptijd

De op punt stelling die doorgevoerd is sinds januari 2019 met een aangepaste procedure en een eerstelijnsafhandelaar 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 daar 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.

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 tweedelijnsbehandeling. 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.
  - 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 het geluidsmetnet met bijhorende software Casper. Maar als er geen bijkomende nieuwe onderzoekselementen worden aangedragen en er geen bijkomende informatie kan gegeven worden aan de veelmelder worden de **meldingen tijdelijk niet beantwoord**. De informatie van het onderzoek wordt opgenomen in het klachtenregister onder het veld "comments". Indien er

tussen de meldingen toch een afwijkende vraag wordt gesteld of melding wordt geformuleerd; wordt deze melding uiteraard wel onderzocht en beantwoord. De betrokken veelmelder wordt ook geïnformeerd omtrent deze aanpak.

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. Vragen/opmerkingen die via deze kanalen binnenkomen zullen door het communicatieteam beantwoord worden nadat er input en feedback wordt gegeven door het klachtenbeheer team.

De luchthaven heeft in de loop van 2019 bovendien een proactief communicatie beleid opgestart ten aanzien van de buurtbewoners. Zo werd er een **webpagina -buurtinfo** (<https://www.luchthaven-antwerpen.com/buurtinfo/>) voorzien op de website van de luchthaven van Antwerpen. 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 .

In 2020 werden er 14 berichten op deze webpagina geplaatst. Zo werd de buurt geïnformeerd over de aangepaste openingsuren tijdens de eerste lockdown alsook de type vluchten die nog mochten opereren. Daarnaast werden de buurtbewoners op de hoogte gehouden van eventuele onderhoudswerken en activiteiten van de Bird Control Unit op en rond de luchthaven. Tevens publiceren we vooraf de datum en tijdstip van de inspectievluchten die uitgevoerd worden door skeyes.

## OVERZICHT NIEUWSITEMS

Artikel	Datum
 <a href="#">Jagers op de luchthaven op 27/11</a>	27/10/2020
<a href="#">Inspectievluchten Skeyes op 15/10</a>	07/10/2020
<a href="#">Jagers op de luchthaven</a>	03/09/2020
<a href="#">Maaiwerk &amp; bemesting</a>	31/07/2020
<a href="#">Maaiwerk</a>	05/07/2020
<a href="#">Normale openingsuren</a>	23/06/2020
<a href="#">Bemesting</a>	12/06/2020
<a href="#">Inspectievluchten skeyes op 28/05</a>	25/05/2020
<a href="#">Herstart lichte luchtvaart</a>	18/05/2020
<a href="#">Maaiwerk</a>	04/05/2020
<a href="#">Proefdraaien</a>	17/04/2020
<a href="#">DGLV: herziening</a>	10/04/2020
<a href="#">Aanpassing openingsuren</a>	27/03/2020
<a href="#">Werken parking premium (P2) en drop-off zone</a>	26/03/2020

Naast de gepersonaliseerde webpagina voor de buurtbewoners wordt er op regelmatige basis een **buurtkrantje** uitgegeven. Alle inwoners rondom de luchthaven krijgen dit krantje in de brievenbus. De doelstelling van dit krantje is tevens de buurtbewoners te informeren over de activiteiten van de luchthaven. Bovendien wordt er op jaarbasis ook een artikel gewijd aan de klachtenbehandeling. De geplande uitgave van april 2020 werd uitgesteld zodat de laatste uitgave dateert van december 2019.

Er is een gedegen **interne samenwerking** tussen de commerciële directeur, klachtenbehandelaar, tweedelijns afhandeling, IT en de milieuoördinator. Hierin wordt steeds gezocht naar mogelijke oplossingen voor gestelde meldingen. Bij de totstandkoming van nieuwe procedures op de luchthaven wordt steeds getracht om toekomstige nieuwe meldingen te vermijden. Daarnaast worden meldingen vaak multidisciplinair besproken

om te trachten eventueel maatregelen te nemen om bepaalde hinder te verminderen. Zo werden o.a. de procedures voor het warmdraaien aan de Noord zijde aangepast. Daarnaast vindt er op regelmatige tijdstippen ook een overleg plaats met skeyes.

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).

Eind maart/begin april werden we geconfronteerd met een technische storing op onze website waardoor deze gedurende een 3-tal weken offline was. We hebben heel wat overheidsdiensten alsook alle leden van de milieu-overlegcommissie hiervan op de hoogte gebracht zodat zij ondertussen via hun kanalen de rechtstreeks link naar het klachtenregister konden communiceren naar de omwonenden.

## Management meldingen

### Taakverdeling

**Commercieel directeur:** Verantwoordelijke meldingen  
Ann Vanpraet – [ann.vanpraet@ostendairport.aero](mailto:ann.vanpraet@ostendairport.aero)

**Eerstelijnsklachtenbehandelaar (sinds 2019):** dagelijkse opvolging meldingen  
Kris Van den Wyngaert - [klachten@antwerpairport.aero](mailto:klachten@antwerpairport.aero)

**Tweedelijns afhandeling :** opvolging veelmelders en bijzonder technische meldingen  
Catherine Gysels - [ombudsdienst@antwerpairport.aero](mailto:ombudsdienst@antwerpairport.aero)

**Milieucoördinator :** opvolging naleving milieuvergunning – backup behandeling meldingen  
Isabel Dobbelaere - [isabel.dobbelaere@antwerpairport.aero](mailto:isabel.dobbelaere@antwerpairport.aero)

**Communicatiemedewerker:** Verantwoordelijke buurtinformatiepagina en opvolging social media  
[info@antwerpairport.aero](mailto:info@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

Een overzicht met toelichting omtrent de meldingen wordt maandelijks aan de verschillende stakeholders die deel uitmaken van de milieu-overlegcommissie bezorgd (zie verder). In 2020 werd door de coronamaatregelen het overleg van juni 2020 uitgesteld naar een online overlegcommissie die doorging op 3 december 2020.

## Meldingen van Personeelsleden

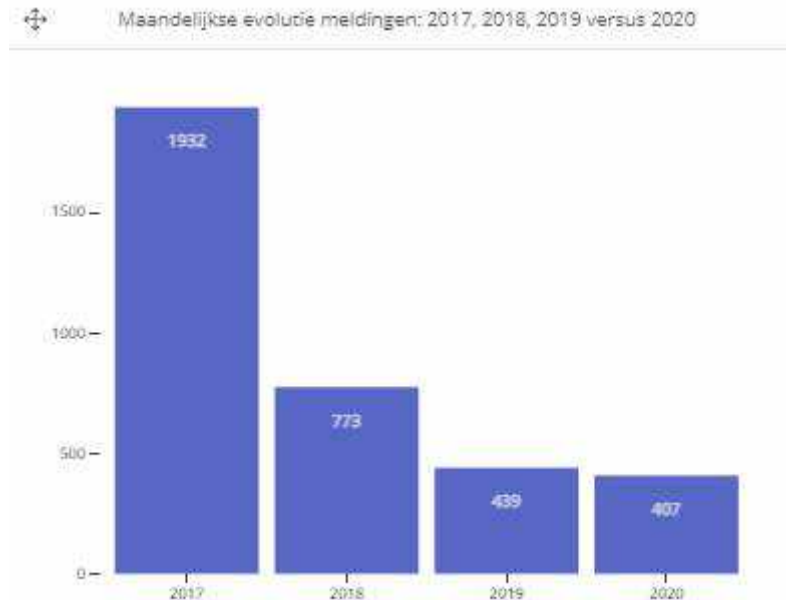
Een personeelslid kan met meldingen terecht bij personeelsdienst, vertrouwenspersoon, rechtstreekse manager of vakbond.



### 3. Meldingen - cijfers

#### Algemene cijfers

In 2020 ontving de luchthaven 407 meldingen. Dit is een bescheiden daling van 7,3% ten opzichte van de 439 meldingen in 2019.



De algemene daling van het aantal meldingen is gerelateerd aan de COVID-19 crisis. Deze heeft ervoor gezorgd dat er in de periode maart tot begin juli (eerste lockdown) slechts een beperkt aantal vluchten heeft plaatsgevonden. Tijdens deze eerste lockdown vonden er geen vluchten plaats van Air Antwerp en TUI fly. Ook de trainingen werden tijdelijk opgeschort en mochten bij heropstart slechts beperkt plaatsvinden in de nabijheid van de luchthaven. Tijdens de eerste lockdown waren de openingsuren op de luchthaven ook beperkt tussen 8u en 18u.

Tijdens de zomermaanden hernamen de activiteiten gedeeltelijk. De opflakking van het COVID-19 virus zorgde er echter voor dat zowel Air Antwerp als TUI fly opnieuw besloten om de vluchten te onderbreken in het najaar tot voorjaar 2021. In het najaar namen het totaal aantal bewegingen verder af in vergelijking met de normale omstandigheden. Op jaarbasis stellen we een daling van 28% vast van het aantal bewegingen ten opzichten van 2019.

Evolutie aantal bewegingen													
TOTAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL
2020	2 028	2 249	1 524	325	1 841	3 106	3 678	2 889	3 801	2 790	1 164	912	26 307
2019	2 051	2 631	2 469	3 139	3 258	3 533	3 569	3 709	3 462	3 479	2 719	2 353	36 372
%	-1%	-15%	-38%	-90%	-43%	-12%	3%	-22%	10%	-20%	-57%	-61%	-28%

#### Veelmelder

Bij deze aantallen moeten we de kanttekening maken in verband met een veelmelder die sinds augustus 2019 actief is. In 2020 vertegenwoordigde deze veelmelder 44,2% van het totaal aantal meldingen of 180 meldingen in absolute aantallen. Deze veelmelder woont in Berchem ten zuiden van de luchthaven (buiten de geluidscontouren die jaarlijkse worden berekend door de KUL).

2020													
Maand	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Totaal
Totaal	31	32	29	14	47	20	60	58	28	32	28	28	407
Veelmelder	14	16	10	1	21	3	23	11	10	24	22	25	180

Indien we de meldingen van deze veelmelder buiten beschouwing houden zouden er 227 meldingen zijn in 2020.

We merken wel op dat de bovenstaande veelmelder evenveel bleef klagen ondanks het feit dat het aantal bewegingen in sommige maanden met meer dan 50% daalde. Niettegenstaande deze daling, bleef de veelmelder opnieuw bijna dagelijks meldingen maken van hinder. Een aantal van de meldingen dienden als onontvankelijk gecatalogeerd. Hierbij ging het om foutieve vermelding dag en uur of een copy paste vorige meldingen. De veelmelder baseert zich hierbij telkens op publiek beschikbare informatie via flightradar24.

Zoals blijkt uit de statistieken kwamen er buiten de meldingen van de veelmelder bijna geen andere meldingen meer binnen.

### ***Overige veelmelders***

Een veelmelder is iemand die meer dan 1x per week of meer dan 4x per maand een melding indient. Als we dit verder bekijken kunnen we vaststellen dat er buiten bovenstaande veelmelder nog 3 andere veelmelders actief waren. In totaal vertegenwoordigen deze veelmelders 256 meldingen of 62,8% van het totaal aantal meldingen. Dit is een stijging ten opzichte van 2019. Toen was 55% van de meldingen afkomstig van 10 melders.

Een tweede (meer bescheiden in aantal) veelmelder woont in Deurne ten noorden van de luchthaven (44 meldingen in 2020). Zijn meldingen gingen hoofdzakelijk over de werking van de bird control unit waarbij het gebruik van de verschillende afschrikmiddelen om vogelaanvaringen te vermijden werd bekritiseerd. Een uitgebreide toelichting hieromtrent in elke melding heeft de indiener niet overtuigd.

In totaal hadden we vorig jaar 150 unieke melders. Dit is een daling ten opzichte van de 222 in 2019. Deze tendens geeft duidelijk weer dat er een overwicht is door de veelmelders.

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

## 4. Beeld Meldingen 2020

### Inhoudelijk

#### Verdeling type meldingen, meldingen per gemeente / district en aantal meldingen per klager

De luchthaven verwijst hiervoor naar het overzicht in bijlage waarbij alle toelichtingen die maandelijks werden verspreid zijn opgenomen.

#### Vergelijking 2019/ 2020

##### 4.1. Herkomst

Algemeen daalde het aantal meldingen met 7,5% in vergelijking met 2019. De meldingen zijn voornamelijk afkomstig vanuit 3 gemeenten. Deze gemeente zijn Berchem, Deurne en Boechout. Dit is onveranderd ten opzichten van vorig jaar. Deze 3 gemeenten vertegenwoordigen samen 88,7% van het totaal aantal meldingen. Dit is een kleine toename te opzichten van 2019. Toen waren deze 3 gemeente nog goed voor 83,4%.

De belangrijkste stijging merken we op voor de gemeente Berchem. 54,3% van de meldingen is afkomstig van Berchem in vergelijking met 34,4% in 2019. De reden van deze significante stijging is de bovengenoemde veelmelder (zie punt 3) die gehuisvest is in Berchem, ten zuiden van de luchthaven (buiten de geluidscontouren die jaarlijks worden berekend door de KUL). Verder hadden we 21 andere melders uit Berchem die in totaal 41 meldingen indienden.

Tegelijkertijd merken we dan ook een daling op van het aantal meldingen vanuit Boechout. Dit is te verklaren door een aanzienlijke daling van het aantal lijnvluchten in 2020. Maar ook tijdens de zomermaanden wanneer de vluchten van TUI fly deels hernomen werden; hebben we opgemerkt dat er minder meldingen afkomstig waren vanuit Boechout. Het heropstarten van deze vluchten naar een periode van mindere activiteiten kan nadien alweer aanleiding geven tot extra meldingen van hinder. Deze mogelijke trend zal worden opgevolgd in 2021.

Het aantal meldingen vanuit Deurne nam dan wel toe. Dit is te verklaren door het feit dat er daar 2 veelmelders gelokaliseerd zijn. Deze meldingen hadden betrekking op het optreden van de BCU (Bird Control Unit) en draaiende motoren of geurhinder. De meldingen afkomstig van andere gemeenten/districten vertonen een dalende trend.

##### **Vergelijking locatie 2019 vs 2020**

De voornaamste herkomst van de meldingen is hierna per gemeente weergegeven:

Gemeente	2019	2020
Antwerpen	3,2%	1,5%
Berchem	34,4%	54,3%
Boechout	35,1%	11,8%
Borgerhout	0,7%	0,2%
Borsbeek	2,3%	1,7%
Deurne	13,9%	22,6%
Edegem	0,9%	
Ekeren	0,2%	
Hoboken	0,5%	
Hove	2,5%	2,5%
Lier		0,2%
Mortsel	4,8%	3,2%
Ranst	0,2%	1,2%
Schilde	0,2%	
Wilrijk	0,9%	0,5%
Wommelgem		0,2%
Zoersel	0,2%	

Concentratie overzicht 2020:



#### 4.2. Type melding

We merken dat het aandeel "overvlucht vliegtuigen" nog steeds de overhand neemt in het totaal aantal meldingen. Dit is met bijna 70% nagenoeg ongewijzigd in vergelijking met 2019. We merken wel een toename van het aantal meldingen onder "diverse", "draaiende motoren" en "trainingsvluchten". In de omgekeerde richting zien we dan weer een daling van 10% van de meldingen met betrekking tot "vluchten na 23u". (zie punt 4.3 voor meer informatie). De veelmelder uit Berchem (180 meldingen) heeft steeds "overvlucht

vliegtuigen" als categorie gekozen). Rekening houdende met de locatie van de vermelde overlast ging het in geen enkel van deze gevallen over een fysieke overvlucht boven het betrokken adres.

#### Vergelijking categorie 2019 vs 2020

Type	2019	2020
Dienstverlening	1,4%	0,5%
Diverse	1,6%	4,9%
Draaiende motoren	5,5%	7,1%
Geurhinder	6,2%	6,4%
Helikopter	0,2%	0,7%
Lijnvluchten	1,6%	0,5%
Luchthavenfaciliteiten	0,0%	0,5%
Ontwikkeling Luchthaven	0,9%	0,2%
Overvlucht vliegtuigen	68,6%	67,6%
Trainingsvluchten	1,4%	7,6%
Vlucht na 23u	11,2%	1,2%
Vlucht met kleine toestellen	1,6%	2,7%

Aantal meldingen per categorie 2017, 2018, 2019 versus 2020

Categorie	2017	2018	2019	2020
Dienstverlening	11	14	6	2
Digitale Info	5	1		
Diverse			7	20
Draaiende motor...	51	87	24	29
Geurhinder	44	88	27	26
Helicopter	7	2	1	3
Lijnvluchten	11	1	7	2
Luchthavenfacilit...	7	2		2
Ontwikkeling Luc...	3	6	4	1
Overvlucht vliegt...	1.770	456	301	275
Trainingsvluchten	4	5	6	31
Vlucht na 23u	10	100	49	5
Vluchten met kdel...	9	6	7	11
Zakenvluchten		2		
<b>Total</b>	<b>1.932</b>	<b>773</b>	<b>439</b>	<b>407</b>

#### 4.3 Duiding

Maandelijks worden de meldingen aan de verschillende gemeenten en districten bezorgd. In de bijlage kan men de maandelijkse detail besprekingen terugvinden van de meldingen van 2020.

In 2020 had bijna 70% van de meldingen betrekking op "overvlucht vliegtuigen". Onder deze rubriek vielen tevens alle 180 meldingen van één van de veelmelders. Verder merken we op dat het aantal meldingen stabiel is gebleven ten opzichte van 2019. We merken op dat er weinig meldingen werden gemaakt over de TUI fly vluchten. Uiteraard liep het aantal vluchten erg terug maar ook in januari, februari en tijdens de zomermaanden waren er niet veel meldingen over dit type van vluchten. De heropstart van de vluchten naar London City met de F50 van Air Antwerp heeft ook geen aantoonbare impact gehad op het aantal meldingen.

Het aantal meldingen dat betrekking heeft op "draaiende motoren" en "geurhinder" is nog steeds vrij beperkt. Het is duidelijk dat de inspanningen die werden geleverd door de luchthaven wel degelijk een impact hebben gehad op het reduceren van de hinder. De meeste incidenten van geurhinder zijn weergereleerd (windrichting etc).

Opvallend was een toename van het aantal meldingen van "helikopter vluchten". Deze hebben voornamelijk betrekking op vluchten die uitgevoerd werden voor het inspecteren van de pijpleidingen in de Haven van Antwerpen. Deze vluchten zijn noodzakelijk in het kader van de algemene veiligheid.

We zien een duidelijke afname meldingen van "vluchten na 23u". In 2020 heeft er maar één vlucht na 23u plaatsgevonden. Hierbij ging het om een medische vlucht in het kader van een donor transplantatie. De overige meldingen hadden betrekking op vluchten die in transit waren boven het luchtruim van Antwerpen. Deze vluchten hebben bijgevolg niets te maken met de luchthaven van Antwerpen maar komen toch regelmatig voor.

De toename van het aantal meldingen in verband met "trainingsvluchten" is vooral het gevolg van een drukke zomer. Tijdens de eerste lockdown mochten er volgens de regels van het DGLV<sup>2</sup> geen trainingsvluchten plaatsvinden. Hierdoor werden heel wat vluchten van de lopende pilootopleidingen uitgesteld. Deze uitgestelde vluchten werden dan deels ingehaald tijdens de zomer. Het mooie weer en de toename van het aantal

<sup>2</sup> Directoraat Generaal der Luchtvaart



trainingsvluchten heeft dan gezorgd voor een tijdelijke verhoging van het aantal meldingen. Na de zomermaanden is het aantal meldingen opnieuw gedaald en zijn de meldingen grotendeels weggefallen.

We merken tevens op dat de trainingsvluchten van Defensie ook aanleiding geven tot een toename van het aantal meldingen. Hierbij denken we aan touch&go's die worden uitgevoerd op de luchthaven. Maar we kregen ook meldingen over passages van F16 vliegtuigen.

Er bereikte ons via mail een klacht uit Stekene aangaande het laag overvliegen van natuurgebied daar. De luchthaven heeft zelf geen invloed op de vluchtplannen die door de gebruikers worden ingediend en gevolgd. Onze omgevingsvergunning heeft ook enkel betrekking op de directe omgeving met betrekking tot trainingsvluchten.

In 2020 hadden we tevens één melding over de "luchthavenfaciliteiten". Hierbij ging het om een buurtbewoner die hinder ondervond van luchthavengebruikers in uniform die in zijn buurt zouden parkeren. We hebben dit verder onderzocht. Het luchthavenpersoneel kan gratis parkeren op de luchthaven en ook de crew van Air Antwerp en TUI fly maken gebruik van P2 tegen een gereduceerd tarief. We vermoeden dat dit parkeerprobleem enkel kan gaan om piloten in opleiding aangezien deze ook een uniform dragen. We hebben dit probleem opgenomen met de vliegscholen en gevraagd om de studenten te laten parkeren op de luchthavenparking.

Het aantal meldingen over de "dienstverlening" daalde tot een minimum. Eén van de meldingen had betrekking op de kaping van een helikopter die vertrokken was op de luchthaven. Hierbij werden de veiligheidsvoorschriften toegelicht die van toepassing zijn op de luchthaven. De andere melding had betrekking op inbraken in de buurt en een beschadigde omheining. Op basis van deze melding werd de omheining opnieuw hersteld.

## Verbeteracties

### ○ Meldingen in verband met overvluchten

Ook in 2020 had de meerderheid van de meldingen betrekking op overvluchten vliegtuigen. Deze categorie blijft voor de meeste hinder zorgen bij geformuleerde meldingen. De extra geluidsmetingen die werden uitgevoerd in 2019 hebben ons nieuwe inzichten gegeven en helpen om de meldingen beter te beantwoorden. Naar de toekomst toe zouden we een gelijkaardig onderzoek willen herhalen. Gezien de Coronacrisis leek het ons niet opportuun om dergelijk onderzoek te herhalen in 2020. We overwegen om dit te herhalen in het najaar van 2021 indien de activiteiten op de luchthaven weer teruggekeerd zijn naar de normaliteit.

Nog steeds zijn er constructieve contactmomenten met skeyes en wordt er gekeken naar aanpassingen van vluchtroutes. Dit is echter een procedure die heel wat tijd en onderzoek vergt en dit zal ook opgevolgd worden in 2021.

Bovendien zal er ook in 2021 een ontmoeting plaatsvinden met TUI fly om de problematiek van de ochtendvluchten te bespreken. Toch blijft dit een thema dat erg moeilijk op te lossen is. Er zal in alle omstandigheden een ochtend peak blijven bestaan; ook wanneer de vluchten naar een later tijdstip in de ochtend zouden verschuiven. Bij een nachtsluiting van de luchthaven zal er bij de opening steeds een piek van vertrekken en landingen zijn.

Al deze initiatieven worden genomen om de potentiële hinder voor de buurtbewoners verder te verminderen.

De relatieve "rust" die de buurtbewoners in 2020 hebben gekend in 2020 (minder bewegingen en vooral minder lijnvluchten door de coronacrisis) zal bij een herneming van de activiteiten zoals we in 2018-2019 hebben gekend, wellicht terug meer mensen storen.

### ○ Meldingen in verband met proefdraaien

De ingebruikname van het proefdraai platform in 2019 heeft duidelijk bijgedragen tot een daling van het aantal meldingen over dergelijke incidenten. Naar aanleiding van een aantal meldingen in 2020 werden er bijkomende maatregelen genomen in september om de hinder verder te reduceren voor de omwonenden. Aan de

noordzijde werden er nog bijkomende maatregelen genomen in de loop van 2020 om tegemoet te komen aan de hinder die buurtbewoners ondervonden. Voor vertrek worden de toestellen naar TWY H ter hoogte van het run-up platform getowed om daar de opstart te doen, bij aankomst taxiëert het toestel eveneens naar het run-up platform om daar stilgelegd te worden. Bij aankomst van de toestellen bij nacht wordt de runway via TWY E verlaten en wordt het toestel aan het einde van de taxiweg stilgelegd en dan naar de hangar getowed.

#### o Geurproblematiek:

Het aantal meldingen dat gerelateerd is aan geurhinder is gereduceerd tot een minimum. 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. In dit kader kregen we ook een aantal vragen of stellingen binnen dat de luchtkwaliteit op bepaalde tijdstippen niet goed zou zijn geweest. We hebben dit toen meteen verder onderzocht en met metingen kunnen aantonen dat in de meeste gevallen er steeds sprake was van een goede tot zeer goede luchtkwaliteit in de buurt van de luchthaven op de aangegeven tijdstippen.

In het verleden werden er ook diverse meldingen gemaakt in verband met het uitrijden van mest op de luchthaventerreinen. Hier heeft de luchthaven ook een proactief beleid gestart zodat de buurtbewoners zich kunnen voorbereiden. Zo worden de tijdstippen van het uitrijden van de mest vermeld op de website onder buurtinfo. Voorbeeld fragment:

#### BEMESTING

De luchthaven heeft reeds jaren een overeenkomst met een lokale landbouwer om de graslanden van de luchthaven te onderhouden. Het gemaaid gras wordt gebruikt als veevoeder. De landbouwer zal het grasland bemesten de komende dagen: donderdag 11 juni tot en met zaterdag 13 juni.

Wij houden eraan, u als omwonende van de luchthaven, te informeren zodat u de nodige voorzorgen kan nemen om eventuele geuroverlast te vermijden of deze tot een minimum te beperken zoals: het sluiten van de ramen of de was binnenhouden,...

Wij verontschuldigen ons voor de eventuele tijdelijke ongemakken die deze bemesting met zich kan meebrengen.

De luchthaven bekijkt om in analogie met de Luchthaven van Oostende ook een geuronderzoek te laten uitvoeren in de toekomst.

#### o 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 2020 hebben we slechts één extensie verleend voor een vlucht na 23u. Hierbij ging het om een medische vlucht die een vlucht uitvoerde in het kader van een donortransplantatie.

We merken echter op dat we steeds vaker meldingen krijgen van hinder tijdens de nacht. De luchthaven van Antwerpen is uiteraard gesloten. Verder onderzoek heeft meestal aangetoond dat het vaak gaat om vluchten die Brussels Airport naderen. Ze hebben hun daling ingezet en volgen een route langs de woning van de melder. Dit soort van incidenten kwam veel vaker voor dan in 2019. In al deze gevallen werden de melders op de hoogte gebracht van het feit dat dit te maken had met vluchten van Brussels Airport. Deze meldingen zijn voor onze luchthaven onontvankelijk.

#### o Trainingen

In 2020 zagen we een stijging van het aantal meldingen ten aanzien van de trainingsvluchten. Dit is het gevolg van de Coronacrisis. Gedurende de eerste lockdown waren ook trainingsvluchten niet meer toegestaan. Hierdoor werden heel wat opleidingen tijdelijk onderbroken. Toen de vluchten opnieuw toegelaten werden, hebben heel wat vlietscholen het aantal trainingsvluchten proberen in te halen. Dit heeft ervoor gezorgd dat er iets meer trainingsvluchten waren dan er zouden zijn in normale omstandigheden. Dit heeft dan ook tijdelijk gezorgd voor een toename van het aantal meldingen.

De luchthaven heeft de vliegscholen dan ook gevraagd om toch te trachten de in te halen trainingsvluchten zoveel mogelijk te spreiden om de buurtbewoners te ontlasten. We verwachten dat deze hinder minder zal zijn wanneer ook de vliegscholen weer normaal kunnen opereren.

Bovendien stellen we een daling vast van 30% van het aantal trainingsvluchten. Zo kwam het aantal trainingsvluchten uit op 6.734 in 2020 in vergelijking met 9.577 in 2019.

## Lopende en toekomstige verbeteracties

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

- Kalibratievluchten uitgevoerd in opdracht van skeyes worden aangekondigd op de website. Op die manier zijn omwonenden beter op de hoogte van deze vluchten en verwarren ze deze niet met trainingsvluchten. In 2020 hebben er geen kalibratievluchten plaatsgevonden.
- Bij ingebruikname van het nieuwe platform voor warmdraaien, werd een (permanente) NOTAM gepubliceerd om de gebruikers en piloten te informeren omtrent de nieuwe procedure.

## **Overzicht maandelijkse toelichting meldingen 2020 (zoals gecommuniceerd aan de leden van het milieu- overleg)**

### *Januari 2020*

#### **Aantal Meldingen**

Het totaal aantal meldingen kwam uit op 31.

Het aantal meldingen is met 181% toegenomen in vergelijking met dezelfde periode in 2019. Het aantal meldingen komt wel overeen met hetgeen in 2017 en 2018 werd opgetekend.

Hierbij moeten we wel vermelden dat 14 meldingen afkomstig waren van een "veelmelder" (voorheen spraken we over "veelklager"). Indien we deze in mindering brengen; ligt het aantal meldingen nog steeds boven het aantal van vorig jaar.

#### **Aantal indieners van meldingen**

In januari hadden we 14 personen die een melding hebben ingediend. Hiervan was er zoals reeds aangehaald 1 "veelmelder".

#### **Type meldingen**

**77,4%** van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ Hierbij merken we een toename. In 2019 was dit 18,2%.
- ⇒ Als we echter vergelijken met de jaren 2017 en 2018, merken we een gelijkaardige grootorde. Toen was deze categorie goed voor minstens 80% van de meldingen.
- ⇒ In dit aantal zitten alle meldingen van de 'veelmelder'.

**9,6%** van de meldingen had betrekking op **draaiende motoren**.

- ⇒ Deze categorie nam af ten opzichte van 2019. Toen had 36,6% van de meldingen betrekking op draaiende motoren.

**6,4%** van de meldingen had betrekking op **diverse**.

- ⇒ Hierbij gaat het om meldingen met betrekking tot het optreden van de BCU-unit.
- ⇒ Hierbij is het steeds dezelfde persoon die als enige hinder ondervindt van de werkzaamheden van de BCU-unit.

Opvallend is dat er een daling is van het aantal meldingen met betrekking tot geurhinder ten opzichte van vorig jaar hetgeen een mooie evolutie is.

#### **Spreiding**

De herkomst van de meldingen was als volgt:

Berchem: 48,4% (hier is de vermelde 'veelmelder' te situeren)

Boechout: 16,1%

Deurne: 19,4%

Hove: 6,4%

Het is duidelijk dat er een verschuiving is van de herkomst van de meldingen. Zo waren er de afgelopen maand minder meldingen vanuit de regio Mortsel. Daarenboven daalde het aantal meldingen vanuit Deurne. De meldingen vanuit Berchem stegen dan weer. Dit kan verklaard worden door o.a. de "veelmelder".

Als we kijken naar 2017 en 2018 kunnen we stellen dat er nog steeds een groot aandeel van de meldingen vanuit de regio Boechout komt. Daarnaast merken we wel op dat er geen meldingen meer zijn vanuit de regio Borgerhout.

Opvallend is wel dat we meer meldingen krijgen uit regio's zoals Hove en Wilrijk.

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 heden 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.



## Februari 2020

### Aantal meldingen:

Het totaal aantal meldingen kwam uit op 32.

Dit aantal ligt in lijn met het aantal van januari 2020.

Toch merken we een stijging van 77,8% ten opzichte van 2019. In dit totaal zitten 16 meldingen van een veel melder. Indien we deze melder buiten beschouwing laten dan komt het aantal overeen met het aantal meldingen van februari 2019. Het betreft nog steeds dezelfde melder die woonachtig is in Berchem. We merken echter geen toename van andere melders uit deze regio. Dit doet ons dan ook besluiten dat de overlast niet is toegenomen in deze regio.

### Aantal meldingen

Er waren 12 unieke melders in Februari 2020.

### Type meldingen

**78,1%** van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ We merken een stijging van het aandeel van deze categorie. Het aandeel van deze categorie is in lijn met de cijfers van januari 2020.
- ⇒ Deze stijging kan ook het gevolg zijn van de meldingen van de veel melder die tevens steeds onder deze categorie vallen.

**6,3%** van de meldingen had betrekking op **draaiende motoren**.

- ⇒ Deze categorie nam ook in februari af ten opzichte van 2019. Toen was dit nog goed voor 22,2%.
- ⇒ Eén van de meldingen was het gevolg van een engine test.

**12,5%** van de meldingen had betrekking op **geurhinder**.

- ⇒ Hierbij ging het voornamelijk over geurhinder ten gevolge van de vertrekkende of aankomende vluchten.
- ⇒ Het stormweer heeft wellicht in sommige gevallen voor extra hinder gezorgd bij een aantal melders door dat de wind richting hun woning blies.
- ⇒ Daarnaast was er tevens een melding in verband met het uitrijden van de mest. We hebben hiervoor wel proactief een bericht op de website geplaatst onder de rubriek "buurtinfo". Een omwonende die hiervan in het verleden een melding had gemaakt, werd individueel geïnformeerd en doorverwezen naar het betrokken bericht op onze website.

**3,1%** van de meldingen had betrekking op **diverse**.

- ⇒ Deze melding had betrekking op de activiteiten van de BCU-unit.
- ⇒ Het is steeds dezelfde melder die hiervan hinder ondervindt (slechts 1 persoon uit de omgeving).
- ⇒ Afgelopen maand waren er tevens jagers actief op de luchthaven voor de bestrijding van houtduiven die voor overlast zorgen. Dit hebben we tevens proactief aangekondigd op de website onder de rubriek "buurtinfo".

Toch merken we op dat doorheen de jaren het aantal meldingen met betrekking tot draaiende motoren en geurhinder is gedaald. De meeste meldingen hebben nu vooral betrekking op "overvlucht vliegtuig".

### Spreiding

De herkomst van de meldingen was als volgt:

Berchem: 59,3% (ook locatie van de veel melder)

Boechout: 9,4%

Deurne: 18,8%

Overige: Lier, Mortsel & Ranst.

De klachten van Ranst kunnen niet onmiddellijk aan activiteiten van de luchthaven worden gekoppeld. Transitvluchten gerelateerd aan Brussel behoren eveneens tot de meldingen die we ontvangen.

Sinds 2018 merken we vooral een daling van het aantal meldingen uit de regio Borgerhout en Mortsels.

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. Niet elke melding van de veelmelder wordt individueel beantwoord. Na analyse en evaluatie hebben we betrokkene reeds geïnformeerd dat we geen nieuwe elementen kunnen aanreiken in verband met zijn melding. Het periodieke antwoord op zijn meldingen bevat deze informatie. Deze aanpak ligt in lijn met andere ombudsdiensten die te maken hebben met veelmelders.

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 heden 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.

## Maart 2020

### Aantal meldingen

Het totaal aantal meldingen kwam uit op 29.

Dit aantal ligt in lijn met de voorbije maanden.

We merken een toename met meer dan 50% ten opzichte van maart 2019. Dit kan volledig toegewezen worden aan de veel melder die sinds augustus 2019 actief is. Indien we deze meldingen in mindering brengen, komen we op een gelijkaardig niveau van 2019.

Toch moeten we de kanttekening maken dat het aantal vluchten omwille van COVID-19 significant daalde; wat vermoedelijk een invloed heeft op het aantal meldingen.

### Aantal klagers

Er waren 13 verschillende melders in Maart 2020.

### Type klachten

**48,3%** van de klachten had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ We merken een daling ten opzichte van maart 2019.
- ⇒ Bovendien merken we tevens een daling ten opzichte van de voorbije maanden.
- ⇒ Dit kan wellicht verklaard worden door de daling in de vluchten.

**13,8%** van de klachten had betrekking op **draaiende motoren**.

- ⇒ Hier merken we een stijging van het aantal meldingen.
- ⇒ Een deel van de meldingen had betrekking op een incident met het proefdraaien van een toestel (in de buurt van de Jan Olieslagersstraat). Alle regels werden wel gerespecteerd. Door het feit dat de mensen nu thuisblijven, worden deze situaties natuurlijk wel sneller opgemerkt.

**17,2%** van de klachten had betrekking op **geurhinder**.

- ⇒ Hierbij ging het voornamelijk over geurhinder ten gevolge van de vertrekkende of aankomende vluchten.
- ⇒ Het aantal meldingen ligt in lijn met voorbije maand.
- ⇒ Ook in Maart hadden we vaak een matige wind; wat vaak zorgt voor meer hinder en meldingen.

**10,3%** van de klachten had betrekking op **diverse**.

- ⇒ Deze melding had betrekking op de activiteiten van de BCU-unit.
- ⇒ Deze meldingen zijn afkomstig van 1 melder die hiervan hinder ondervindt.

Daarnaast kregen we ook een 3-tal klachten die betrekking hadden op COVID-19. Deze klachten getuigden van weinig respect. Er werd misbruik gemaakt van de huidige omstandigheden.

### Spreiding

De herkomst van de meldingen was als volgt:

Berchem: 34,5% (ook locatie van de veelmelder)

Boechout: 20,7%

Deurne: 34,5%

Mortsel: 10,3%

We merken vooral een daling van meldingen vanuit Boechout. In 2019 was Boechout nog goed voor 52,6% van de meldingen. Dit kan volledig verklaard worden door een lager aantal TUI fly vluchten. Zo kregen we in maart 2019 vaak meldingen binnen over de ochtendvluchten van Innsbruck. Deze vluchten werden omwille van COVID-19 opgeschort.

De melding vanuit Deurne hebben o.a. te maken met het incident van het proefdraaien.

De stijging van de meldingen vanuit Mortsel heeft vooral te maken met geurhinder en is vermoedelijk weer gerelateerd (wind).

*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. Niet elke melding van de veelmelder wordt individueel beantwoord. Na analyse en evaluatie hebben we betrokkene reeds geïnformeerd dat we geen nieuwe elementen kunnen aanreiken in verband met zijn melding. Het periodieke antwoord op zijn meldingen bevat deze informatie. Deze aanpak ligt in lijn met andere ombudsdiensten die te maken hebben met veelmelders.*

*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 heden 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.*

Tot slot wil ik het persbericht aangaande de impact van COVID-19 hieraan toevoegen. Hoewel er geen lijnvluchten meer zijn, is er nog een minimumbezetting aanwezig waardoor er nog vluchten mogelijk zijn zoals essentiële businessvluchten, repatriëringen, foto- en inspectievluchten, overheidsvluchten. Deze periode wordt ook benut om onderhoudswerken aan toestellen uit te voeren waardoor proefdraaien meer mogelijk en noodzakelijk is. Ook Air Antwerp zal haar toestel af en toe moeten starten en laten proefdraaien om de inzetbaarheid na de coronacrisis te garanderen. Onze inspectiediensten zien er op toe dat de procedures worden gevolgd en dit enkel op de voorziene locaties gebeurt.

Tot onze spijt is onze website op dit moment door een technisch probleem inactief, EGIS het moederbedrijf is bezig om deze zo snel mogelijk terug online te krijgen.

## April 2020

---

### TRAFIEKCIJFERS APRIL 2020

#### Vergelijking tussen april 2020 en april 2019

##### *Passagiers*

96 in april 2020 t.o.v. 24.527 in april 2019 (verschil: -99,6%)

##### *Bewegingen*

325 in april 2020 t.o.v. 3.139 in april 2019 (verschil: -89,6%)

##### *Vracht/ton*

0 ton in april 2020 t.o.v. 189 ton in april 2019 (verschil: -100,0%)

---

#### **Aantal meldingen**

Het totaal aantal meldingen kwam uit op 14.

Indien we het aantal meldingen vergelijken met voorgaande jaren merken we een daling op. Toch moeten we rekening houden met het feit dat er bijna geen vluchten waren in April 2020 (-89,6% in aantal bewegingen). Zo waren er o.a. geen meldingen van lijnvluchten uit de omgeving van Boechout/Vremde.

#### **Aantal klagers**

Er waren 7 verschillende melders in April 2020.

#### **Type klachten**

**28,6%** van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar.
- ⇒ Er waren echter niet zo veel vluchten; waardoor de daling logisch gezien er geen lijnvluchten meer zijn.

**14,3%** van de meldingen had betrekking op **draaiende motoren**.

- ⇒ Hier merken we een stijging van het aantal meldingen.
- ⇒ Een deel van de meldingen had betrekking op een incident met het proefdraaien van een toestel aan noordzijde (in de buurt van de Jan Olieslagersstraat). De operatoren werden opnieuw aangesproken over het correct hanteren van de procedures.
- ⇒ De afspraken hieromtrent werden eveneens via de buurtinformatie webpagine gecommuniceerd: <https://www.luchthaven-antwerpen.com/proefdraaien/>

**14,3%** van de meldingen had betrekking op **diverse**.

- ⇒ Het gaat om 1 persoon die deze meldingen indient (dezelfde persoon van de voorbije maanden).
- ⇒ Deze melding had betrekking op de activiteiten van de BCU-unit. De werking van de bird controle unit is nochtans reeds uitgebreid toegelicht. Het gebruik van afschrikmiddelen door inspectie gebeurt heel selectief en telkens met het oog op de veiligheid van de operaties. Op dit moment zijn er heel veel vogels aanwezig en actief waardoor het optreden van de BCU-unit heel belangrijk blijft.

**42,9%** van de meldingen had betrekking op de categorie **training & kleine toestellen**.

- ⇒ Deze meldingen hadden vooral betrekking op de "maintenance vluchten".

- ⇒ Het DGLV heeft op 10/04/2020 toelating gegeven tot het uitvoeren van maintenance flights ([https://mobilit.belgium.be/nl/luchtvaart/covid\\_19\\_coronavirus](https://mobilit.belgium.be/nl/luchtvaart/covid_19_coronavirus)) .
- ⇒ We kregen hier veel meldingen over van mensen die niet begrepen dat deze vluchten toegelaten waren in een tijd van lockdown.

In totaal hebben we 8 meldingen ontvangen die betrekking hadden op COVID-19. Dit had voornamelijk te maken met de aanpassing van de voorschriften uitgevaardigd door DGLV en het toelaten van de maintenance vluchten. We hebben proactief ook een bericht geplaatst op onze website op de buurtbewoners te informeren. (<https://www.luchthaven-antwerpen.com/dglv-15-04-20/>)

### **Spreiding**

De herkomst van de klachten was als volgt:

Berchem: 14,3%

Boechout: 7,1%

Borsbeek: 28,6%

Deurne: 42,9%

Mortsel: 7,1% (hierbij gaat het om dezelfde melder als uit Deurne waarbij locatie overlast door BCU nu in Mortsel wel gelocaliseerd)

Hier merken we vooral een verschuiving van de meldingen naar de directe omgeving van de luchthaven. Zo merken we minder meldingen op vanuit Boechout en Berchem. We zien echter een toename van Borsbeek en Deurne (telkens 1 unieke melder). Het wegvallen van de lijnvluchten, en zeker de ochtendvluchten, zorgt ervoor dat er bijna geen meldingen binnen komen van Boechout/Vremde.

*De behandeling van de meldingen is een zeer arbeidsintensief proces, ook nu. Alle meldingen worden individueel onderzocht. Ook meldingen van een "veelmelder" worden telkens onderzocht en komen steeds in elk overzicht terug. Niet elke melding van de veelmelder wordt individueel beantwoord. Na analyse en evaluatie hebben we betrokkene reeds geïnformeerd dat we geen nieuwe elementen kunnen aanreiken in verband met zijn melding. Het periodieke antwoord op zijn meldingen bevat deze informatie. Deze aanpak ligt in lijn met andere ombudsdiensten die te maken hebben met veelmelders.*

*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 heden 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.*

Gezien het wegvallen van de normale activiteiten hebben we de openingsuren tijdelijk aangepast . Vluchten die conform de richtlijnen van het DGLV mogen plaatsvinden, vinden normaal gezien plaats tussen 8u en 18u. Deze tijdelijke maatregel is eveneens terug te vinden op de website: <https://www.luchthaven-antwerpen.com/aanpassing-openingsuren/>



## Mei 2020

### TRAFIEKCIJFERS MEI 2020

Vergelijking tussen mei 2020 en mei 2019

#### Passagiers

1.236 in mei 2020 t.o.v. 27.817 in mei 2019 (verschil: -95,6%)

#### Bewegingen

1.841 in mei 2020 t.o.v. 3.258 in mei 2019 (verschil: -43,5%)

#### Vracht/ton

0 ton in mei 2020 t.o.v. 235 ton in mei 2019 (verschil: -100,0%)

### Aantal meldingen

Het totaal aantal meldingen kwam uit op 47.

Als we dit aantal vergelijken met mei 2019, kunnen we een stijging vaststellen van 42,4%. Deze stijging is opmerkelijk gezien er nog geen vluchten waren van TUI fly en Air Antwerp.

Toch moeten we deze stijging ook nuanceren aangezien bijna 80% van de meldingen afkomstig zijn van een 2 gekende veel melders.

### Aantal klagers

Er waren 10 verschillende melders. (op basis van de locatie)

### Type klachten

**51,0%** van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar. In mei 2019 was dit nog goed voor 85% van de meldingen.
- ⇒ Er waren echter geen vluchten van TUI fly en Air Antwerp waardoor een deel van de meldingen wegvielen.
- ⇒ De meldingen die nu binnenkwamen waren vooral afkomstig van de veel melder in Berchem.

**4,3%** van de meldingen had betrekking op **draaiende motoren**.

- ⇒ Hier merken we een kleine stijging.
- ⇒ Dit is vooral door de concentratie van de trainingsvluchten vanaf 18 mei. Meerdere toestellen waren zich voortdurend aan het klaarmaken om te starten, te vertrekken en de training aan te vatten. Deze piek in meldingen gerelateerd aan de hernieuwde activiteit was ook te verwachten gezien het merendeel van de omwonenden nog thuis zijn.

**14,9%** van de meldingen had betrekking op **diverse**.

- ⇒ Deze meldingen hadden betrekking op de activiteiten van de BCU-unit.
- ⇒ Het is steeds dezelfde melder die hiervan hinder ondervindt. Deze persoon is ook de enige die hierop reageert.

**27,6%** van de meldingen had betrekking op **training & kleine toestellen**.

- ⇒ Het aantal meldingen met betrekking tot trainingsvluchten is gestegen.
- ⇒ Dit komt voornamelijk door het mooie weer en de inhaalbeweging die heeft plaatsgevonden vanaf midden mei.
- ⇒ Bovendien moesten de trainingsvluchten ook lokaal blijven verder vliegen volgens de richtlijnen van het DGLV. Waar vroeger de vliescholen hun

training elders konden verderzetten en dan terugvliegen naar Antwerpen moesten de vluchten nu steeds lokaal blijven.

- ⇒ We vermoeden dat dit heeft gezorgd voor meer overlast in combinatie met het feit dat er ook meer mensen van thuis werken.

**2,1%** van de klachten had betrekking op **dienstverlening**.

- ⇒ Deze melding had betrekking op de buitenste omheining van de luchthaven. Deze vertoonde openingen en zou gebruikt worden voor inbraken. Dit werd ondertussen opgelost door de inspectie.

Op onze website hebben we een melding geplaatst dat trainingsvluchten weer waren toegelaten vanaf 18 mei. De doelstelling was de buurtbewoners proactief te informeren. Hiermee wilden we ook tegemoet komen aan vragen die we anders ontvangen naar de aard van de vluchten. (<https://www.luchthaven-antwerpen.com/herstart-lichte-luchtvaart/>)

### **Spreiding**

De herkomst van de klachten was als volgt:

Berchem: 53,2%

Boechout: 6,4%

Borsbeek: 2,2%

Deurne: 36,2%

Wommelgem: 2,2%

We merken opnieuw een toename van de regio Berchem. Dit is de locatie van de veel melder. Daarnaast steeg tevens het aantal meldingen vanuit Deurne. Daar is echter een andere melder die stilaan ook aanzien kan worden als een veel melder met steeds dezelfde klacht omtrent de werking van de BCU (bird control unit).

De herkomst van de meldingen vertoont duidelijk een ander patroon. In 2019 was 55% afkomstig vanuit Boechout en 12% vanuit Antwerpen. Dit was het gevolg van de TUI fly en Air Antwerp vluchten. Nu merken we vooral een verschuiving van de meldingen naar de omliggende buurt. De lokale vluchten die werden heropgestart, kunnen hieraan worden gerelateerd.

### **Beleid**

De veel melder van Berchem is reeds uitgenodigd voor een gesprek. Ondanks heel wat pogingen om hem te informeren en te horen; blijven vele meldingen binnenkomen.

Een groot aantal van de 21 meldingen werden opnieuw beantwoord omdat deze een andere vraag hadden dan het gewoon melden van overlast zoals in het verleden.

De veel melder uit Berchem heeft 16 meldingen gedaan in mei. We zullen deze melder ook uitnodigen voor een gesprek, maar we hebben dit echter moeten uitstellen omwille van de COVID-19 crisis.

## Juni 2020

### TRAFIEKCIJFERS JUNI 2020

#### Vergelijking tussen juni 2020 en juni 2019

##### *Passagiers*

2.894 in juni 2020 t.o.v. 31.429 in juni 2019 (verschil: -90,8%)

##### *Bewegingen*

3.106 in juni 2020 t.o.v. 3.533 in juni 2019 (verschil: -12,1%)

##### *Vracht/ton*

0 ton in juni 2020 t.o.v. 283 ton in juni 2019 (verschil: -100,0%)

#### Vergelijking tussen 2020\* en 2019\*

##### *Passagiers*

52.774 in 2020\* t.o.v. 132.073 in 2019\* (verschil: -60,0%)

##### *Bewegingen*

11.073 in 2020\* t.o.v. 17.081 in 2019\* (verschil: -35,2%)

##### *Vracht/ton*

381 ton in 2020\* t.o.v. 1136 ton in 2019\* (verschil: -66,5%)

\*(periode: januari – juni)

#### **Aantal meldingen**

Het totaal aantal meldingen kwam uit op 20.

Dit is 48,7% minder in vergelijking met dezelfde periode vorig jaar. Deze daling lijkt logisch aangezien er geen lijnvluchten waren.

#### **Aantal klagers**

Er waren 11 verschillende melders.(op basis van de locatie) Dit is vergelijkbaar met het aantal melders van juni 2019.

#### **Type klachten**

**30,0%** van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar. In juni 2019 was dit nog goed voor 56,4% van de meldingen.
- ⇒ Er waren echter geen lijnvluchten waardoor een deel van deze categorie van meldingen wegvielen.
- ⇒ De meldingen die we kregen hadden vooral betrekking op o.a. trainingsvluchten en lokale vluchten die terug doorgingen.

**5,0%** van de meldingen had betrekking op **draaiende motoren**.

- ⇒ Het aantal meldingen daalde ten opzichte van 2019. Toen was deze categorie nog goed voor 17,9%.
- ⇒ Het aantal meldingen is erg beperkt en is eerder het gevolg van weersomstandigheden die ervoor zorgen dat de hinder meer uitgesproken was.

**5,0%** van de meldingen had betrekking op **diverse**.

- ⇒ Deze meldingen hadden betrekking op de activiteiten van de BCU-unit.
- ⇒ Het is steeds dezelfde melder die hiervan hinder ondervindt. Aangezien er geen andere meldingen binnenkomen, vermoeden we dat de inspanningen van de luchthaven voor een aangepaste aanpak met oog voor de buurtbewoners zeker vruchten afwerpt.

**45,0%** van de meldingen had betrekking op **training & kleine toestellen**.

- ⇒ Voor de tweede maand op rij merken we een aanzienlijke stijging.
- ⇒ We vermoeden dat dit vooral komt omdat een deel van de vliegscholen een aantal vluchten inhalen. Hierdoor zijn er dus iets meer vluchten dan in gewoonlijk.
- ⇒ Daarnaast zullen er misschien ook nog steeds meer mensen vanuit thuis werken. Hierdoor kunnen er meer mensen zich hierdoor gehinderd voelen.

**15%** van de klachten had betrekking op **geurhinder**.

- ⇒ Hier merken we een lichte stijging van het aantal meldingen. Dit is het resultaat van 3 zaken:
  - Zo heeft de landbouwer die hiervoor een concessie heeft op de luchthaven de gronden op de luchthaven bemest gedurende een aantal dagen begin juni.
  - Verder waren de meldingen omwille van de verbrandingsgeur van kerosine.
  - Daarnaast werden tevens landbouwgronden bemest in de buurt van de luchthaven (richting Boechout/Borsbeek is er landbouwzone). Sommige melders dachten dat de geurhinder afkomstig was van de luchthaven. Dit was echter niet het geval.

**Spreiding**

De herkomst van de meldingen was als volgt:

Berchem: 35%  
 Boechout: 15%  
 Deurne: 40%  
 Hove: 5%  
 Mortsel: 5%

Hier merken we nog steeds dezelfde trend. De herkomst van de meldingen is voornamelijk uit de directe omgeving van de luchthaven. De veel melder uit Berchem was minder actief gedurende juni.

De veel melder uit Deurne was echter nog steeds actief. Het merendeel van de meldingen in Deurne was afkomstig van deze melder (en ging dus enkel over de bird control unit). Ook voor een beperkt aantal vluchten dienen de vogels te worden afgeschrikt.

Verder merken we tevens een aantal nieuwe melders op die melding maakte van de hinder met betrekking tot de trainingsvluchten.

**Beleid**

Opnieuw werd er actief gecommuniceerd met de buurt via de website van de luchthaven. Zo werd o.a. melding gemaakt van het uitrijden van de mest begin juni. Daarnaast werd er ook al gecommuniceerd over de herneming van de normale openingsuren van de luchthaven vanaf 1 juli en het hervatten van de lijnvluchten van Tui Fly vanaf 10 juli.

## Juli 2020

### TRAFIEKCIJFERS JULI 2020

Vergelijking tussen juli 2020 en juli 2019

#### *Passagiers*

11.222 in juli 2020 t.o.v. 32.958 in juli 2019 (verschil: -66%)

#### *Bewegingen*

3.678 in juli 2020 t.o.v. 3.569 in juli 2019 (verschil: +3,05%)

#### *Vracht/ton*

84 ton in juli 2020 t.o.v. 291 ton in juli 2019 (verschil: -71,1%)

### Aantal meldingen

Het totaal meldingen kwam uit op 60.

- ⇒ Dit is een stijging van 66,7%.
- ⇒ 33 meldingen kwamen echter van 2 veel melders.
- ⇒ Dit betekent dat er 27 meldingen kwamen van andere melders. Dit is in lijn met de 36 meldingen van juli 2019.

### Aantal melders

Er waren 24 melders

- ⇒ Er was één veel melder met 23 meldingen en een andere veel melder met 10 meldingen.
- ⇒ Het overgrote deel van de overige meldingen waren individuele meldingen.

### Categorie meldingen

**73,3%** van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ Onder dit type van meldingen vallen tevens de meldingen van één van de veel melders. Het overgrote deel van deze meldingen komt dan ook van deze veel melder.

**1,6%** van de meldingen had betrekking op **draaiende motoren**.

- ⇒ Het aantal meldingen was zeer beperkt. Het betrof hier een melding over omgevingsgeluid van startende vliegtuigen. Er was geen specifiek incident.

**5,0%** van de meldingen had betrekking op **diverse**.

- ⇒ Deze meldingen hadden betrekking op de activiteiten van de BCU-unit.
- ⇒ Het is steeds dezelfde melder die hierdoor is gehinderd. De luchthaven kreeg geen andere meldingen binnen. Er werd met andere woorden geen overlast doorgegeven door andere buurtbewoners.

**11,6%** van de meldingen had betrekking op **training & kleine toestellen**.

- ⇒ Er kwamen meer meldingen binnen over de trainingsvluchten. Het gaat vooral over de circuits van de vliegtuigen. Ze komen meermaals voorbij bepaalde woningen. Sommige buurtbewoners aanzien dit als erg storend. Het mooie weer zorgt vaak voor meer hindergevoel.

**1,6%** van de klachten had betrekking op **geurhinder**.

- ⇒ *Het warme weer en een erg zwakke wind zorgde er soms voor dat de kerosine geur iets langer bleef hangen. Hierover heeft de luchthaven een melding ontvangen.*

### Overige types

- ⇒ Verder ontving de luchthaven tevens een melding over de **helikopter vluchten**.
- ⇒ Er was tevens een klacht over het parkeren van luchthavengebruikers in de nabije buurten. (**luchthavenfaciliteiten**)
- ⇒ **Vlucht na 23u**
  - We krijgen regelmatig meldingen van vluchten die niets te maken hebben met de activiteiten van de luchthaven. Zo was deze vlucht na 23u een vlucht in transit naar BRU.

### Spreiding

De herkomst van de klachten was als volgt:

Antwerpen: 5%  
Berchem: 53,3%  
Boechout: 10%  
Deurne: 20%  
Hove: 1,6%  
Mortsel: 1,6%  
Ranst: 5%  
Wilrijk: 1,6%

We merken een verdubbeling voor Berchem en Deurne. Dit komt omdat in beide gemeente een veel melder is gehuisvest.

We merken duidelijk dat er een daling is van de meldingen vanuit Boechout. In juli 2019 was 50% van de meldingen nog afkomstig van deze regio.

Er is tevens een stijging vanuit de regio Ranst. Maar een deel van deze meldingen waren onontvankelijk want toe te wijzen aan andere luchthavens.

### Beleid

Eén van de veel melders had een technisch probleem bij het indienen van zijn meldingen bij het aanvinken van de juiste categorie. Dit werd onderzocht door ons IT departement. Er werd voorgesteld om via Team Viewer het probleem te onderzoeken aangezien de klacht niet kon gereproduceerd worden. Uiteindelijk liet de melder weten dat het probleem bij zichzelf zou liggen.

Beide veel melders krijgen niet langer een individueel antwoord meer op alle meldingen die ze sturen. De meldingen worden geregistreerd in klachtenregister en onderzocht maar niet beantwoord als er geen nieuwe, bijkomende of relevante informatie kan worden gegeven.

Opnieuw werd er actief gecommuniceerd met de buurt via de website van de luchthaven. Zo werd o.a. melding gemaakt van de geplande maaiwerken begin juli alsook het uitrijden van de mest begin augustus.

#### Artikel

[Maaiwerk & bemesting](#)

[Maaiwerk](#)

#### Datum

31/07/2020

05/07/2020



## Augustus 2020

---

### TRAFIEKCIJFERS AUGUSTUS 2020

#### Vergelijking tussen augustus 2020 en augustus 2019

##### *Passagiers*

12.415 in augustus 2020 t.o.v. 33.379 in augustus 2019 (verschil: -62,8%)

##### *Bewegingen*

2.889 in augustus 2020 t.o.v. 3.709 in augustus 2019 (verschil: -22,1%)

##### *Vracht/ton*

108 ton in augustus 2020 t.o.v. 298 ton in augustus 2019 (verschil: -63,8%)

#### Vergelijking tussen 2020\* en 2019\*

##### *Passagiers*

76.411 in 2020\* t.o.v. 198.410 in 2019\* (verschil: -61,5%)

##### *Bewegingen*

17.640 in 2020\* t.o.v. 24.359 in 2019\* (verschil: -27,6%)

##### *Vracht/ton*

573 ton in 2020\* t.o.v. 1.725 ton in 2019\* (verschil: -66,8%)

\*(periode: januari – augustus)

#### **Aantal meldingen**

Het totaal meldingen kwam uit op 58.

- ⇒ Dit is in lijn met de 60 meldingen van juli 2020.
- ⇒ Dit is tevens gelijk aan het aantal meldingen in augustus 2019. (57) In augustus 2019 is de veelmelder uit Berchem gestart met het ingeven van de frequente meldingen nadat betrokkene toen naar Berchem was verhuisd.

#### **Aantal melders**

Er waren 23 melders

- ⇒ Afgelopen maand hadden we 3 veel melders:
  - Eén melder met 13 meldingen
  - Eén melder met 11 meldingen
  - Eén melder met 5 meldingen
- ⇒ Dit betekent dat bijna 51% van de meldingen afkomstig is van deze 3 melders/personen.
- ⇒ Verder merken we een aantal nieuwe melders; de overige zijn regelmatige melders.

#### **Categorie meldingen**

**67,2%** van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ Onder dit type van meldingen vallen tevens de meldingen van twee van de veel melders.

**12%** van de meldingen had betrekking op **draaiende motoren**.

- ⇒ We merken opnieuw een toename van het aantal meldingen.
- ⇒ Dit kan te maken hebben met het mooie weer in augustus waarbij er meer mensen tijd buiten doorbrengen.
- ⇒ Het gaat om enkele meldingen langs de Jan Olieslagersstraat. De piloten werden nogmaals geïnformeerd dat ze niet mogen opstarten tussen de loodsen.
- ⇒ Er waren tevens 2 meldingen vanuit de Deurnestraat. Dit had te maken met vertrekkende toestellen.

**1,7%** van de meldingen had betrekking op **training**.

- ⇒ In vergelijking met de voorbije maanden werd er minder melding gemaakt van hinder door trainingsvluchten.

**15,5%** van de klachten had betrekking op **geurhinder**.

- ⇒ Sterke toename van het aantal meldingen.
- ⇒ Alle meldingen hadden betrekking op de kerosinegeur.
- ⇒ Het warme weer en de zwakke wind zorgde ervoor dat de geur meer uitgesproken was dan normaal. Daarenboven zullen veel meer personen buiten vertoeven tijdens het warme weer.

**1,7%** van de meldingen had betrekking op **vlucht na 23u**

- ⇒ Er werd 1 extensie verleend op 31/08/2020.
- ⇒ Deze extensie had betrekking op een medische vlucht waarbij een donor lever werd getransporteerd.
- ⇒ Er kwamen ook nog 2 meldingen binnen van deze vlucht in september 2020. Deze zullen in het volgende overzicht worden opgenomen.

### **Spreiding**

De herkomst van de klachten was als volgt:

Antwerpen: 1,7%

Berchem: 48,3%

Boechout: 15,5%

Deurne: 25,9%

Hove: 5,2%

Mortsel: 3,4%

We merken dat de herkomst van de meldingen aansluit bij 2019. Toen kwam tevens 45,6% van de meldingen van Berchem. Dit komt omdat de veel melder daar toen ook al actief was.

We zien duidelijk een afname van het aantal meldingen vanuit Boechout. Deze trend konden we tevens vaststellen in juli 2020. Het aantal meldingen vanuit Deurne nam tevens toe ten gevolge van een veel melder.

### **Beleid**

Eén van de veel melders zal uitgenodigd worden op de luchthaven voor een gesprek. Dit zal worden ingepland van zodra de Corona maatregelen dit toelaten.

### **Vooruitzicht september**

Vanaf 11 september zullen er tijdelijk geen vluchten zijn van TUI fly. De meeste bestemmingen die actief waren, liggen in de rode zones. Denk hierbij aan Spanje en Kroatië. De vluchten zullen hernemen wanneer deze door FOD Buitenlandse zaken weer worden toegelaten. Op dit moment werden de betrokken lijnvluchten geannuleerd tot en met 25 september 2020.

## September 2020

### TRAFIEKCIJFERS SEPTEMBER 2020

#### Vergelijking tussen september 2020 en september 2019

##### Passagiers

5.000 in september 2020 t.o.v. 34.732 in september 2019 (verschil: -85,6%)

##### Bewegingen

3.801 in september 2020 t.o.v. 3.462 in september 2019 (verschil: +9,8%)

##### Vracht/ton

17 ton in september 2020 t.o.v. 316 ton in september 2019 (verschil: -94,6%)

#### Vergelijking tussen 2020\* en 2019\*

##### Passagiers

81.411 in 2020\* t.o.v. 233.142 in 2019\* (verschil: -65,1%)

##### Bewegingen

21.441 in 2020\* t.o.v. 27.821 in 2019\* (verschil: -22,9%)

##### Vracht/ton

590 ton in 2020\* t.o.v. 2.041 ton in 2019\* (verschil: -71,1%)

\*(periode: januari - september)

### Aantal meldingen

Het totaal meldingen kwam uit op 28.

⇒ Dit is een daling van 65% ten opzichte van september 2019. (80 meldingen)

### Aantal melders

Er waren 16 melders

⇒ We hadden maar één veel melder die actief was met 10 meldingen.

⇒ Er was nog een andere melder die 3 meldingen maakte over hetzelfde item.

### Categorie meldingen

**46,4%** van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

⇒ Onder deze categorie vinden we de veel melder terug.

⇒ Er is een daling van het aantal meldingen die vallen onder deze categorie. Dit heeft wellicht te maken met het feit dat er minder lijnvluchten hebben plaatsgevonden.

**17,9%** van de meldingen had betrekking op **draaiende motoren**.

⇒ Het gaat om enkele meldingen langs de Jan Olieslagersstraat. Het was één incident waarbij de melder verschillende meldingen maakte.

⇒ Naar aanleiding van dit incident werden er maatregelen getroffen:

- Voor vertrek worden de toestellen naar TWY H ter hoogte van het run-up platform getowed om daar de opstart te doen, bij aankomst taxiëet het toestel eveneens naar het run-up platform om daar stilgelegd te worden.
- Bij aankomst van de toestellen bij nacht wordt de runway via TWY E verlaten en wordt het toestel aan het einde van de taxiweg stilgelegd en dan naar de hangar getowed.

**3,6%** van de meldingen had betrekking op **training**.

⇒ In vergelijking met de voorbije maanden werd er minder melding gemaakt van hinder door trainingsvluchten (piekperiode mei-juni was ook gerelateerd aan verplichting vanuit DGLV om ter plaatse te blijven tijdens trainingsvluchten).

**7,1%** van de meldingen had betrekking op **geurhinder**.

- ⇒ Toename van het aantal meldingen t.o.v. september 2019.
- ⇒ Alle meldingen hadden betrekking op de kerosinegeur.

**10,7%** van de meldingen had betrekking op **vlucht na 23u**

- ⇒ Er werd 1 extensie verleend op 31/08/2020 om 23u30
- ⇒ Deze extensie had betrekking op een medische vlucht waarbij een donor lever werd getransporteerd.
- ⇒ Er kwamen in september 2 meldingen binnen voor deze vlucht.
- ⇒ Er kwam tevens een melding binnen voor een vlucht na 23u die geen betrekking had op de luchthaven van Antwerpen. Het was een transfer vlucht die op weg was naar Brussels Airport.

**3,6%** van de meldingen had betrekking op **dienstverlening**

- ⇒ *Deze melding had te maken met de kaping van een helikopter waarover in de media werd bericht.*

**7,1%** van de meldingen had betrekking op **helikopter vluchten**

- ⇒ *Dit had betrekking op controle vluchten die werden uitgevoerd door Elia.*

### **Spreiding**

De herkomst van de klachten was als volgt:

Berchem: 35,7% (locatie veelmelder)

Boechout: 25,0%

Borsbeek: 3,6%

Deurne: 25%

Hove: 3,6%

Mortsel: 7,1%

We zien duidelijk een afname van het aantal meldingen vanuit Boechout. Deze trend konden we ook waarnemen de voorbije maanden. De daling van het aantal lijndiensten kan hier mogelijk een effect op hebben.

We merken tevens een stijging van het aantal klachten in Deurne.

### **Beleid**

Zoals blijkt uit het overzicht werden er maatregelen genomen ten aanzien van meldingen van draaiende motoren. Zo werden de procedures aangepast voor het opstarten van de motoren aan de Noordzijde.

Op de buurtinformatie webpagina werden in september het volgende berichten gepost gericht ter informatie van de omwonenden:

#### **JAGERS OP DE LUCHTHAVEN**

Graag willen we u informeren dat er op 3 september 2020 jagers aanwezig zullen zijn op de terreinen van de luchthaven. Deze jagers worden ingezet in het kader van de bestrijding van de aanwezigheid van grote aantallen bosduiven.

We verontschuldigen ons voor de eventuele ongemakken dat het optreden van deze jagers kan meebrengen.

Ook in oktober hebben we beroep gedaan op jagers om de vogelpopulatie onder controle te houden.

## Oktober 2020

### TRAFIEKCIJFERS OKTOBER 2020

#### Vergelijking tussen oktober 2020 en oktober 2019

##### *Passagiers*

3.665 in oktober 2020 t.o.v. 32.033 in oktober 2019 (verschil: -88,6%)

##### *Bewegingen*

2.790 in oktober 2020 t.o.v. 3.479 in oktober 2019 (verschil: -19,8%)

##### *Vracht/ton*

10 ton in oktober 2020 t.o.v. 267 ton in oktober 2019 (verschil: -96,3%)

#### Vergelijking tussen 2020\* en 2019\*

##### *Passagiers*

85.076 in 2020\* t.o.v. 265.175 in 2019\* (verschil: -67,9%)

##### *Bewegingen*

24.231 in 2020\* t.o.v. 31.300 in 2019\* (verschil: -22,6%)

##### *Vracht/ton*

600 ton in 2020\* t.o.v. 2308 ton in 2019\* (verschil: -74,0%)

\*(periode: januari - oktober)

**Hoewel het aantal bewegingen substantieel lager ligt dan vorig jaar is er geen gelijkaardige daling vast te stellen in het aantal meldingen. De toelichting hieronder biedt een analyse:**

#### **Aantal meldingen**

Het totaal meldingen kwam uit op 32.

⇒ Dit is een daling van 15,8% ten opzichte van oktober 2019. (38)

#### **Aantal melders**

Er waren 9 melders

⇒ We hadden maar één veelmelder die actief was met 24 meldingen. Deze persoon vertegenwoordigt in oktober 2020 75% van het totaal aantal meldingen. Ook in oktober 2019 stond deze veelmelder in voor 26 van de 38 klachten.

⇒ Dit betekent dat het aantal meldingen van oktober buiten de veelmelder beperkt is en stabiel blijft.

#### **Categorie meldingen**

**90,6%** van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

⇒ Onder deze categorie vinden we de veelmelder terug.

⇒ Het aantal meldingen onder deze categorie is licht onder het niveau van oktober 2019. (92,1%)

**3,1%** van de klachten had betrekking op **geurhinder**.

- ⇒ Deze melding had betrekking op de kerosinegeur die blijft hangen bij het opstarten/warmdraaien op de apron. De melder woont in de Saffierstraat en bij zwakke wind uit OZO (110°) kan deze dus effectief wel blijven hangen tussen de gebouwen.
- ⇒ Dit is in lijn met de meldingen van oktober 2019.

**3,1%** van de meldingen had betrekking op **diverse**

- ⇒ Deze melding had te maken met de bestrijding van de houtduiven op de luchthaven. Er kwam echter maar één melding binnen van de werkzaamheden van de jagers begin oktober. Deze werkzaamheden werden ook vooraf aangekondigd op de website onder de rubriek "buurtinfo".

## OVERZICHT NIEUWSITEMS

Artikel	Datum
 <a href="#">Jagers op de luchthaven op 27/10</a>	27/10/2020
<a href="#">Inspectievluchten Skeyes op 15/10</a>	07/10/2020
<a href="#">Jagers op de luchthaven</a>	03/09/2020

**3,1%** van de meldingen had betrekking op **vluchten met kleine toestellen**

- ⇒ Deze melding uit Boechout gaat over het vertrek op zaterdagmorgen om 6u44 van een privaat toestel type Cirrus SR22 naar een Franse bestemming.

### Spreiding

De herkomst van de klachten was als volgt:

Berchem: 81,2%

Boechout: 3,1%

Borsbeek: 3,1%

Deurne: 6,2%

Hove: 3,1%

Mortsel: 3,1%

We merken nog steeds op dat het merendeel van de meldingen afkomstig zijn uit Berchem. Dit is de woonplaats van de veelmelder. Ook in oktober 2019 kwam het grootste deel van de meldingen uit Berchem. Toen was de veelmelder ook al actief (sinds augustus 2019). We merken wel duidelijk een daling van het aantal meldingen uit Boechout. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat er bijna geen TUI Fly vluchten waren. Het aantal meldingen vanuit Deurne blijft constant.

### Beleid

De veelmelder heeft tevens een aantal meldingen gemaakt die werden geseponeerd (foutieve vermelding dag en uur, copy paste vorige meldingen).

Verder is er een melding geweest over nachtvluchten maar dit ging om een toestel voor Brussels Airport. Deze laatste melding is voor onze luchthaven eveneens onontvankelijk.

Er bereikte ons via mail een klacht uit Stekene aangaande het laag overvliegen van natuurgebied daar.

De Luchthaven heeft zelf geen invloed op de vluchtplannen die door de gebruikers worden ingediend en gevolgd. Onze omgevingsvergunning heeft ook betrekking op de directe omgeving met betrekking tot trainingsvluchten.



## November 2020

### TRAFIEKCIJFERS NOVEMBER 2020

#### Vergelijking tussen november 2020 en november 2019

##### *Passagiers*

1,910 in november 2020 t.o.v. 20,532 in november 2019 (verschil: -90.7%)

##### *Bewegingen*

1,164 in november 2020 t.o.v. 2,719 in november 2019 (verschil: -57.2%)

##### *Vracht/ton*

10 ton in november 2020 t.o.v. 148 ton in november 2019 (verschil: -93.2%)

#### Vergelijking tussen 2020\* en 2019\*

##### *Passagiers*

86,986 in 2020\* t.o.v. 285,707 in 2019\* (verschil: -69.6%)

##### *Bewegingen*

25,395 in 2020\* t.o.v. 34,019 in 2019\* (verschil: -25.4%)

##### *Vracht/ton*

610 ton in 2020\* t.o.v. 2,456 ton in 2019\* (verschil: -75.2%)

\*(periode: januari - november)

#### **Aantal meldingen**

Het totaal aantal meldingen kwam uit op 28.

⇒ Dit is een daling van 15,1% ten opzichte van november 2019. (33)

#### **Aantal melders**

Er waren 7 melders

- ⇒ Ook in november was de veelmelder opnieuw erg actief. 22 meldingen of 78,6% van de meldingen waren afkomstig van de veelmelder.
- ⇒ Dit komt overeen met het aantal meldingen dat deze veelmelder ook heeft gemaakt in november 2019.
- ⇒ Het aantal meldingen los van deze veelmelder is vrij beperkt. Hieruit kunnen we besluiten dat er eigenlijk ook niet echt een correlatie is tussen het aantal meldingen van deze veelmelder en de effectieve hinder. Er zijn aanzienlijk minder vluchten geweest in november 2020 ten opzichte van 2019. (-57,2%) Toch blijft de veelmelder relatief veel klagen ondanks het lager aantal bewegingen.

#### **Categorie meldingen**

**100%** van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ Onder deze categorie vinden we de veelmelder terug.
- ⇒ Het aantal meldingen onder deze categorie is licht toegenomen t.o.v. vorig jaar.

In Antwerpen hadden we één melding die onontvankelijk was aangezien het hier ging om F16 vluchten die in transit waren door het luchtruim van Antwerpen.

Ook één melding van een overvlucht gedurende de nachturen uit Hove was onontvankelijk aangezien het hier ging om een transit vlucht naar Brussels Airport. Bovendien is de luchthaven van Antwerpen ook niet geopend tijdens deze nachturen.

Verder hebben we geen meldingen in de overige categorieën. Vorig jaar hadden we nog meldingen met betrekking tot o.a. draaiende motoren, bird control, en dienstverlening.

### **Spreiding**

De herkomst van de klachten was als volgt:

Antwerpen: 3,5% (1 melding, onontvankelijk)

Berchem: 78,6%

Boechout: 10,7%

Deurne: 3,6%

Hove: 3,6% (1 melding, onontvankelijk en ongegrond)

We merken nog steeds op dat het merendeel van de meldingen afkomstig zijn vanuit Berchem. Dit is de woonplaats van de veelmelder. Dit was ook het geval in november 2019. We merken ook een kleine toename in de regio Boechout t.o.v. november 2019. Hierbij ging het om nieuwe melders.

## December 2020

### TRAFIEKCIJFERS DECEMBER 2020

#### Vergelijking tussen december 2020 en december 2019

##### Passagiers

1.050 in december 2020 t.o.v. 20.623 in december 2019 (verschil: -94,9%)

##### Bewegingen

912 in december 2020 t.o.v. 2.353 in december 2019 (verschil: -61,2%)

##### Vracht/ton

2 ton in december 2020 t.o.v. 152 ton in december 2019 (verschil: -98,6%)

#### Vergelijking tussen 2020\* en 2019\*

##### Passagiers

88.036 in 2020\* t.o.v. 306.330 in 2019\* (verschil: -71,3%)

##### Bewegingen

26.307 in 2020\* t.o.v. 36.372 in 2019\* (verschil: -27,7%)

##### Vracht/ton

611 ton in 2020\* t.o.v. 2.607 ton in 2019\* (verschil: -76,6%)

\*(periode: januari – december)

#### Aantal meldingen

Het aantal meldingen kwam uit op 28.

- ⇒ Dit aantal is gelijklopend met het aantal meldingen van november 2020.
- ⇒ Het aantal meldingen daalde met 24,3% ten opzichte van december vorig jaar. Dit is duidelijk gerelateerd aan het aantal vluchten. Zo daalde het aantal bewegingen met 61,2% en waren er geen vluchten van Air Antwerp en TUI fly afgelopen maand.
- ⇒ Er was één melding die onontvankelijk is verklaard. Deze melding kwam vanuit Boechout en had betrekking op overlast tijdens de nacht. Er was geen verband met de luchthaven.

#### Aantal melders

Er waren in totaal 4 melders.

- ⇒ We kregen 25 meldingen van de veelmelder die sinds augustus 2019 actief is (aandeel meer dan 89%).
- ⇒ Deze melder blijft evenveel klagen ondanks het feit de overlast moet gedaald zijn aangezien er 61,2% minder bewegingen waren. Toch blijft het aantal meldingen even hoog in vergelijking met het aantal meldingen die de melder maakte in 2019 toen er beduidend meer bewegingen waren.

#### Type meldingen

**92,9%** van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ Alle meldingen van de veelmelder vallen onder deze categorie.

**7,1%** van de meldingen had betrekking op **draaiende motoren**.

- ⇒ Deze meldingen zijn te linken aan een C130 die bezig was met een training op de luchthaven van Antwerpen.

In december waren er opnieuw nagenoeg geen trainingsvluchten. Dit is het gevolg van de Coronaregels.

**Locatie**

De herkomst van de meldingen is als volgt:

Berchem: 89,3%

Boechout: 3,5%

Deurne: 7,1%

We merken een aanzienlijke stijging van het aantal meldingen in Berchem. (89,3% vs 21,6% in 2019) Dit is het gevolg van de veelmelder die in Berchem woont. Verder merken we een daling van het aantal meldingen vanuit Boechout. (3,5% vs 35,1% in 2019) Dit is te relateren aan de tijdelijke onderbreking van de vluchten van Air Antwerp en TUI fly. Daarnaast merken we ook een daling van de meldingen vanuit de gemeente Hove. Dit zal ook te maken hebben met het wegvallen van deze lijnvluchten.

Het totaal overzicht voor 2020 is in voorbereiding en zal u worden overgemaakt zodra dit beschikbaar is.

---



# Rapportering klachten

## Luchthaven Oostende-Brugge 2020

### Introductie

#### Passagierscijfers

2020 begon veelbelovend voor Luchthaven Oostende. Met 42.000 passagiers in de eerste twee maanden van het jaar, ontving de luchthaven 11% meer passagiers dan in dezelfde periode het jaar voordien.

In maart werden we geconfronteerd met een andere realiteit. Het coronavirus zorgde ervoor dat alle passagiersvluchten tijdelijk onderbroken werden tussen half maart en begin juli. Na een goede voorbereiding en strikte voorzorgsmaatregelen vertrok op 3 juli opnieuw de eerste vlucht naar het Spaanse Palma De Mallorca. De heropstart van de vluchten zorgde door een beperkt zomerprogramma voor een bescheiden herstel. Net geen 40.000 passagiers reisden via Oostende in juli en augustus naar bestemmingen in Spanje, de Canarische Eilanden en Griekenland. Daarnaast waren er vluchten naar Turkije die enkel beschikbaar waren voor passagiers met een Turks paspoort.

Vanaf augustus nam het aantal reisbeperkingen weer toe wat opnieuw een weerslag had op het aangeboden vliegschema. TUI fly besliste dan ook om de vluchten vanaf 10 september op te schorten tot de herfstvakantie. Tijdens deze vakantie werden er tijdelijk opnieuw vluchten aangeboden naar Alicante.

Op jaarbasis sluit de luchthaven af met 111.499 passagiers. Dit is 75,6% minder dan de 457.423 passagiers die onze luchthaven in 2019 verwelkomde.

#### Veilige reisomgeving

We maken ons als luchthaven klaar en zijn ervan overtuigd dat reizigers via onze luchthaven veilig en relax kunnen reizen. De luchthaven investeerde de afgelopen maanden fors in veilige en efficiënte procedures. Bovendien zorgt het regionale karakter van onze luchthaven ervoor dat er weinig vluchten op hetzelfde moment vertrekken. Op die manier bevinden zich telkens een beperkt aantal passagiers in het luchthavengebouw en kan de afstand op elk moment worden bewaard. Hierdoor kan de luchthaven een extra veilige omgeving creëren voor haar passagiers.

#### Cargo

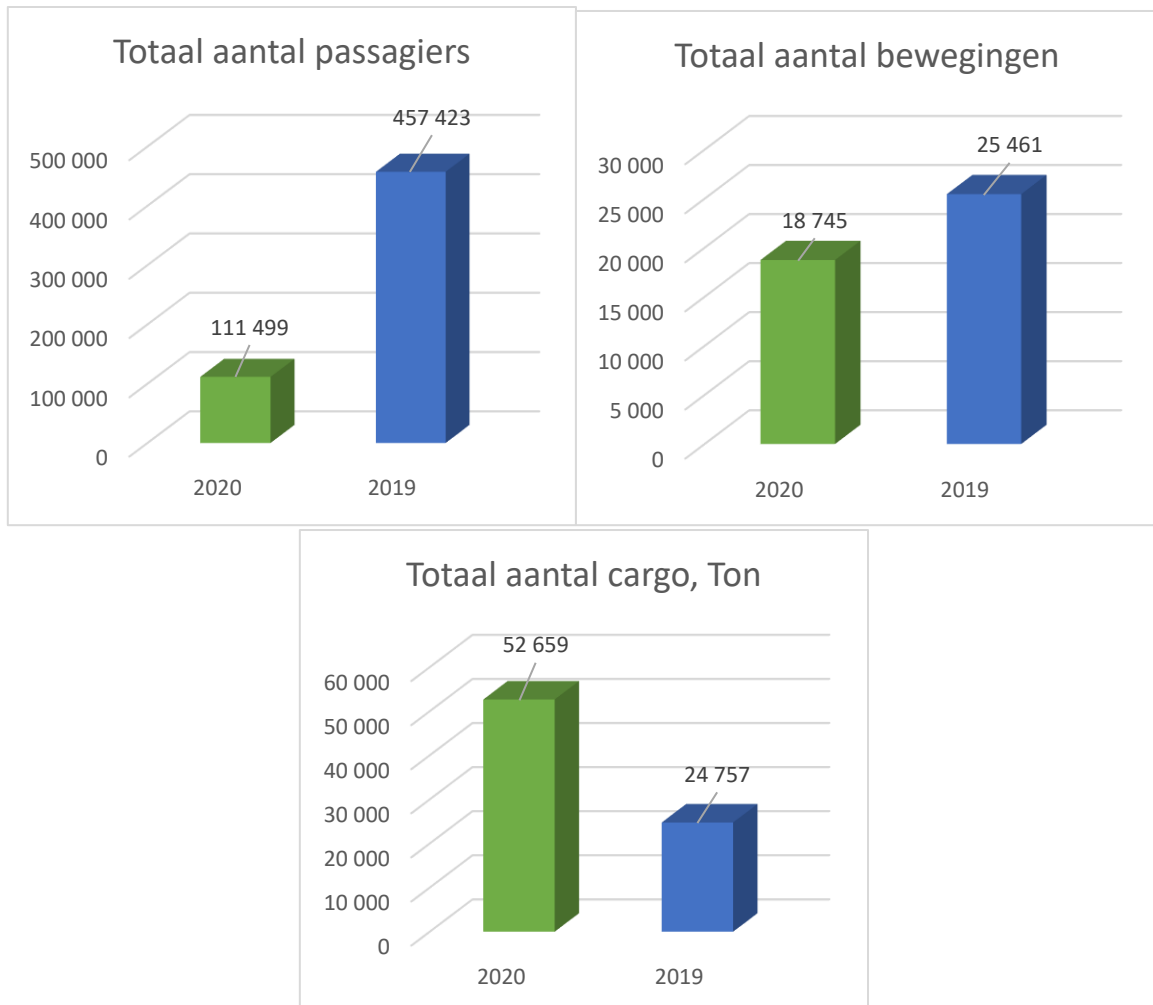
Het vrachtvervoer via Luchthaven Oostende sluit 2020 af met een sterke groei het verhandelde volume steeg met 112,7% tot 52.659 ton. (24.757 in 2019) Dit is sinds 2013 het grootste volume dat op de luchthaven werd verhandeld. We zagen het aantal vluchten ook toenemen met 133% ten opzichten van 2019.

Tijdens de eerste lockdown was er veel vraag naar extra cargo vluchten. Een deel van de wereldwijde toename van het aantal cargovluchten vond ook zijn weg naar de Luchthaven van Oostende. Zo voerden Magma Aviation en Qatar Airways vluchten uit op Oostende en breidde vaste waarde EGYPTAIR haar vluchten aanzienlijk uit.

De goederen die werden getransporteerd hadden betrekking op medisch materiaal, voeding en e-commerce. In de maanden die volgden op de eerste lockdown besloten enkele maatschappijen zoals Qatar Airways te blijven vliegen op Oostende. Dit zorgde dat de groei werd doorgetrokken en de jaarcijfers meer dan verdubbelen ten opzichte van 2019.

### Zakenvluchten

De business flights via onze General Aviation Terminal, die uitgebaat wordt door North Sea Aviation Center (NSAC), hielden goed stand ondanks de coronacrisis. We stellen een daling vast van 7% van het aantal bewegingen ten opzichte van 2019. We merken op dat de business vluchten via NSAC zich snel hernomen hebben en opnieuw het niveau van 2019 benaderen.





## Klachtencaptatie

Klachten dienen via het klachtenregistratiesysteem ingediend te worden. Deze is toegankelijk via de website [www.ostendairport.aero](http://www.ostendairport.aero)

### KLACHTENBEHANDELING



#### IK WENS EEN KLACHT IN TE DIENEN

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

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

### Klachtenbehandeling – procedure

Bij het indienen van een klacht via het online klachtenregister op de website moet de bezoeker eerst persoonlijke gegevens invullen. Vervolgens wordt er naar de plaats, de datum en het uur van de overlast gevraagd en dient de klager tevens een categorie aan te duiden dat gepaard gaat met zijn 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 de Luchthaven Oostende-Brugge

**Ostend-Bruges**  
INTERNATIONAL AIRPORT

*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 milieu-informatie aangeboden.

### 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

Commercieel Directeur: eerstelijns klachtenbehandelaar

Communicatie medewerker: verantwoordelijke klachten ingediend via contactformulier en social media

Milieucoördinator : tweedelijns klachtenbehandelaar, coördinator klachten binnen ISO14001 en milieuvergunning en opvolging klachten ontvangen via Afdeling Handhaving.

### Overlegfora

Regelmatig overleg tussen hierboven genoemde functies

Milieuoverleg met omliggende gemeenten is op basis van omgevingsvergunning voorzien 2x/ jaar maar door coronamaatregelen werd de geplande commissie van april 2020 uitgesteld en op 17 december 2020 een online milieu-overlegcommissie georganiseerd. .

## Klachten van Personeelsleden

Een personeelslid kan met klachten terecht bij personeelsdienst, vertrouwenspersoon, rechtstreekse manager of vakbond. Deze klachten maken geen onderdeel uit van onderhavig rapport.

## Cijfers

Via het online klachtenregistratiesysteem werden vorig jaar 18 klachten ingediend (27 in 2019). Bijkomend kregen we via Departement Omgeving Afdeling Handhaving West-Vlaanderen meer dan 30 meldingen en vragen om informatie voor klachten die zij via hun klachtenregistratie hebben ontvangen. Het totaal aantal klachten dat deze dienst kreeg aangaande de luchthaven lag nog hoger maar niet elke melding werd aan ons bezorgd met de vraag om onderzoek/toelichting. Gezien de onvolledigheid van deze informatie worden deze klachten hier verder niet mee behandeld en verwijzen we naar de rapportage van de Afdeling Handhaving. Meer dan 95% van deze klachten waren afkomstig van 2 klagers. Ook heeft één van de klagers zich rechtstreeks tot de Vlaamse Ombudsdienst gericht. De klachtenbehandelaars van de luchthaven hebben geen zicht op het aantal en de inhoud van deze klachten.

Tenslotte werd de luchthaven betrokken bij de antwoorden op een aantal Parlementaire Vragen.

Klachten per maand (eigen online klachtenregister)

	Service & Infrastructuur	Bewegingen/geluid
jan/20	1	0
feb/20	1	0
mrt/20	0	0
apr/20	0	1
mei/20	0	0
jun/20	0	1

jul/20	0	3a
aug/20	1	1
sep/20	1	2b
okt/20	0	1
nov/20	0	3
Dec/20		2

## Klachtenbeeld 2020

### ▪ Inhoudelijk

Van de 18 ingediende klachten waren er 3 klachten ontvankelijk en ongegrond (reden te laag overvliegen, politiehelis niet met vertrek/landing Oostende, vuile vogeldrinkbak in tuin). Verder was er ook 1 klacht onontvankelijk maar wel gegrond (klager uit Koksijde klaagt over overvlucht maar geen vertrek noch landing Oostende).

Bij de 14 overblijvende klachten waren er 9 klachten gerelateerd aan milieu (ingediend door omwonenden- 4 individuele klagers):-

- 7 klachten met betrekking tot geluid (algemeen nachtlawaai, luid toestel, draaiende motoren 's nachts en ook overdag (vliegtuigen maar ook borstelwagen waarmee de apron wordt gereinigd om FOD te vermijden etc),
- 1 geurklacht
- 1 klacht naar aanleiding van dakpanschade

De 5 overige klachten hadden betrekking op de dienstverlening security/douane alsmede controle COVID-formulier. Twee van deze klachten waren dubbel ingediend door dezelfde persoon.

Het aantal individuele klagers blijft beperkt: 1 klager was verantwoordelijk voor 7 klachten waarvan deze over de politiehelis ongegrond is voor ons (geen verband met de luchthaven). Er werden 3 klachten ingediend door iemand uit Koksijde (te laag overvliegen, via Koksijde terug naar binnenland. De klacht over een overvlucht die niets te maken heeft met Luchthaven Oostende-Brugge werd als onontvankelijk beoordeeld.

De klachten die de afdeling Handhaving van het departement Omgeving binnenkreeg, gingen grotendeels om de volgende zaken:

- Cargovluchten 's nachts: vraag om QC van betrokken toestellen na te kijken
- Cargovluchten 's nachts: vraag om na te gaan waarom vluchten niet via runway 08 zijn vertrokken (via de zee) en wel via runway 26 (Oostende)

---

<sup>a</sup> Waarvan 2 ongegrond

<sup>b</sup> Waarvan 1 ongegrond

- Gebruik APU<sup>c</sup>/GPU<sup>d</sup> tijdens de nacht

In april 2020 waren er effectief een aantal problemen met de aansluiting van de GPU bij een aantal toestellen waardoor de APU van het toestel langer bleef draaien. De operation inspector van de luchthaven heeft dit telkens nauw opgevolgd en betrokken maatschappijen werden aangespoord om de nodige maatregelen te treffen om dit probleem op te lossen. Sindsdien is dit probleem niet meer opgetreden.

De geluidscertificaten van de betrokken toestellen werden nagezien en de berekende QC werd telkens meegedeeld aan de afdeling Handhaving. De geluidscertificaten zelf worden niet meegestuurd gezien de luchthaven geen eigenaar is van deze documenten en deze zelf enkel raadpleegt met het doel de opvolging van de bijzondere voorwaarden van de omgevingsvergunning mogelijk te maken.

Bij de keuze van de runway geldt volgens de AIP<sup>e</sup> "preferentieel baangebruik", dit betekent dat wanneer de wind (richting en sterkte) dit toelaat, een toestel bij voorkeur via de zee opstijgt (runway 08). Het weerbericht verspreid via de METAR<sup>f</sup> kan soms de indruk geven dat deze voorwaarden aanwezig zijn maar plotse wijzigingen alsook windstoten (gust) zorgen ervoor dat alsnog door de piloot in overleg met skeyes een andere keuze wordt gemaakt. Hiervoor beschikken zowel skeyes als de piloten over extra apparatuur waarbij ze via zogenaamde "green lights" en "red lights" deze beslissing nemen. Elke afwijking op "preferentieel baangebruik" wordt door skeyes geregistreerd. De luchthaven heeft de betrokken meldingen regelmatig met de mensen van skeyes overlopen en kon op die manier aan de afdeling Handhaving bevestigen dat de baankeuze gemotiveerd was en conform de opgelegde regels..

---

<sup>c</sup> APU = auxiliary power unit , Het primaire doel van een vliegtuig-APU is de energie leveren voor het starten van de hoofdmotoren. Turbinemotoren van vliegtuigen hebben grote zware rotorbladen, die moeten worden opgevoerd naar hoge rotatiesnelheid voordat de compressie in de motor voldoende is en de ontsteking van de brandstof kan plaatsvinden. Dit proces vereist meer energie dan geleverd kan worden door een accu of batterij van acceptabel formaat. De APU lost dit probleem op door het vliegtuig in twee stappen van energie te voorzien. Eerst wordt de APU gestart door een elektrische motor, die wel door een accu kan worden gestart of door een externe krachtbron. Nadat de APU is gestart, levert deze de elektrische energie voor het vliegtuig en de pneumatische energie voor het starten van de vliegtuigmotoren.

APU's hebben ook andere functies. Zo leveren ze de stroom voor het aandrijven van de elektrische systemen aan boord voordat het vliegtuig vertrekt. Verder levert de APU pneumatische druk om de airconditioning systemen aan te drijven. Sommige APU's zijn ook verbonden aan een hydraulische pomp, zodat monteurs en crews het vliegtuig deels kunnen besturen zonder de hoofdmotoren te hoeven starten. Dit systeem kan ook als back-up worden gebruikt indien de motor uitvalt tijdens een vlucht (bron: [https://nl.wikipedia.org/wiki/Auxiliary\\_power\\_unit](https://nl.wikipedia.org/wiki/Auxiliary_power_unit))

<sup>d</sup> GPU = ground power unit is een externe stroomgroep die elektriciteit levert aan het vliegtuig wanneer dit geparkeerd staat

<sup>e</sup> AIP = Aeronautical Information Publication is een luchtvaarthandboek dat door de overheid is uitgewerkt per luchthaven met onder meer technische informatie omtrent infrastructuur, richtlijnen inzake geluidsbeperving en kaartmateriaal omtrent de vluchtroutes voor vertrek en landing.

<sup>f</sup> METAR = Meteorological Aerodrome Report. Het is een weerrapport over de actuele weersituatie dat routinematig wordt opgesteld door de meteodienst op een vliegveld.

## Voorbeelden (afzonderlijke situaties)

06/01/2020		
<u>01:25</u>		Call sign : MSR528 RWY : 26 #Reds : 1 red for 08 Wind : 210/8 Gust : 10
<u>03:50</u>		Call sign : MSR518 RWY : 26 #Reds : 2 reds for 08 Wind : 210/11 Gust : 14

De #Reds zijn het aantal criteria die overschreden zijn voor landing op de RWY08. Dit kan tail wind, cross wind, gust tail wind of gust cross wind zijn. Deze worden in het BARWIS (meteoscherm skeyes) aangeduid door rode blokjes, vandaar de benaming #Reds



	CROSS	GUST	TAIL	GUST	QFE:
26	10.3L	13.9L	4.6H	0.1T	AD 1003.7
08	11.1R	15.4R	5.4T	10.7T	26 1003.7 08 1003.6

27/01/20 12:18:04 UTC

08

Er werd herhaaldelijk aan de afdeling Handhaving gevraagd om de betrokken klagers te informeren en door te verwijzen naar het klachtenregister dat de luchthaven zelf in gebruik heeft. Op deze manier is er voor de luchthaven geen volledig beeld omtrent de klachten en kan ze inhoudelijk dus enkel voortbouwen op deze die ingediend werden via het online register zoals opgelegd in de bijzondere voorwaarden van de omgevingsvergunning .



## ▪ **Verbeteracties**

Sinds 2017 communiceren we proactief omtrent trainingen met grote toestellen op de eigen website. Bovendien laat de luchthaven in juli en augustus niet langer trainingen toe met toestellen met MTOW<sup>g</sup> van meer dan 6 ton om de omwonenden en de toeristen te ontzien tijdens de zomermaanden. Dit heeft ervoor gezorgd dat in 2020 geen enkele klacht hieromtrent is genoteerd al was de situatie in 2020 totaal verschillend als voorbije jaren.

De DOO's<sup>h</sup> 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.

Skeyes laat periodiek de navigatie-instrumenten kalibreren aan de hand van een zogenaamde kalibratievlucht. Om verwarring met training te vermijden (kan nl. ook op zondag plaatsvinden) worden dergelijke vluchten preventief aangekondigd op de website. Enkel in januari 2020 vonden deze inspectievluchten plaats.

### **Kalibratievluchten op 30 en 31 januari 2020**

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 30 en 31 januari 2020 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 30 januari en op 31 januari komt ILS IMI RWY08 aan de beurt. De inspectievluchten starten omstreeks 10u en nemen ongeveer 3 uur tijd in beslag.

Eind maart/begin april 2020 was de website van de luchthaven een paar weken door technische problemen offline. Gezien het online klachtenregister enkel via de website toegankelijk is, hebben we via mail dd. 8/4/2020 verschillende overheidsdiensten alsook de Vlaamse Ombudsdienst hiervan op de hoogte gebracht en de rechtstreeks link voor het klachtenregister gecommuniceerd. Op 11 april heeft de Vlaamse Ombudsdienst van de vermelde veelklager een vraag gekregen omtrent de privacy van de gegevens van het klagers waarop we konden bevestigen dat de onbeschikbaarheid van de website los stond van het klachtenregister. De link beschikbaar via de website is slechts een toegang tot een extern klachtenregister dat niet getroffen werd door deze technische panne.

## ▪ **Lopende en toekomstige verbeteracties**

Er zijn geen lopende en toekomstige verbeteracties.

---

<sup>g</sup> MTOW = Maximum Take Off Weight

<sup>h</sup> Duty operation officer of luchthaveninspecteur

## Viapass

In 2020 ging het systeem van Viapass, de Interregionale Entiteit die de kilometerheffing voor vrachtwagens coördineert, controleert en bekend maakt, zijn vijfde operationele werkingsjaar in. In dit coronajaar kende de transportsector over de weg van bij de start van de lock-down in maart 2020 een behoorlijke inzinking met plots 15% minder vrachtwagens op de baan. Tijdens de laatste week van maart en de eerste week van april werd zelfs een activiteitsdaling van 28 % genoteerd!

In een periode van crisis heeft het systeem van elektronische tolheffing zoals de Viapass kilometerheffing echter het voordeel dat enkel en alleen die gebruikers die effectief op de baan waren een heffing moesten betalen, zonder dat degenen die noodgedwongen geïmmobiliseerd waren een belasting moesten betalen.

Hoewel de activiteit van de wagens op zich perfect kan worden gemeten, kan Viapass zich echter niet uitspreken over de beladingsgraad van de wagens tijdens de crisis. Conclusies moeten aldus met de nodige voorzichtigheid worden getrokken.

Via zijn mailbox 'contact@viapass.be' heeft Viapass in 2020 395 vragen om inlichtingen binnengekregen en binnen dezelfde werkdag beantwoord. Meestal waren het vragen over de praktische zaken van de kilometerheffing, vragen om meer verduidelijking, of verificaties over een mogelijke vrijstelling van kilometerheffing.

Om alvast aan nog betere kwaliteitsbewaking te kunnen doen heeft Viapass bovenop de reeds bestaande kanalen (contact-mail, contact formulier, Facebook, Twitter, LinkedIn en de normale post) in de loop van 2020 ook nog een elektronisch feedback formulier op zijn website gezet. Dit werd eveneens actief gepromoot via sociale media. Op dit formulier kunnen gebruikers klachten of ervaringen meedelen over hun dienstverleners, zodat Viapass als bewakende en regulerende instantie meteen kan ingrijpen indien dit nodig zou zijn. Het invullen ervan is quasi automatisch, en duurt niet langer dan 1 minuut (voor korte vragen) tot 5 minuten (voor een complexe vraag)

Sinds de in werkingtreding ervan in oktober hebben slechts vijf gebruikers van het formulier gebruikt gemaakt. Eén ervan betrof een klacht over boetes die gebruiker gekregen had (en die door het betrokken Gewest werd behandeld). Viapass heeft dit opgenomen met deze verbaliserende overheid. Een tweede geval betrof een fraudegeval dat verder werd opgenomen met de dienstverlener en de juridische diensten. De andere drie gebruikten het formulier eerder om vragen te stellen over de werking van hun On Board Unit.

Door het geringe aantal klachten en de perfecte overeenkomst tussen de analysecurves van Viapass en de reële activiteit op de weg, kan gerust worden gesteld dat het systeem op kruissnelheid opereert.

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

**(o.a. VRT)**

## Klachtenrapportage 2020

### Departement Cultuur, Jeugd en Media

#### 1. Kwantitatieve gegevens

##### Aantal klachten per entiteit

Departement Cultuur, Jeugd en Media	4
Hoofdbestuur	3
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)	0 (KMSKA was gesloten tijdens 2020)
Buitendiensten:	
• Kasteel van Gaasbeek	0
• Frans Masereel Centrum	0
• Lijsternest	0
• CC Voeren	0
• Alden Biesen	0
• Uitleendienst kampeermateriaal	1
• Roger Raveel Museum	0
<b>Totaal Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media</b>	

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. Bespreking van de ingediende klachten**

Het Departement Cultuur, Jeugd en Media heeft in 2020 in totaal vier klachten ontvangen. Hieronder geven we een toelichting bij deze klachten.

### **Immaterieel Erfgoed**

- Via Departement Buitenlandse zaken bereikte ons een klacht uit het buitenland tegen Aalst Carnaval. De klacht heeft betrekking op het niet optreden van overheden tegen anti-semitische voorstellingen tijdens Aalst Carnaval. De klacht werd ontvankelijk verklaard en Minister-president Jan Jambon formuleerde een antwoord in deze.

### **Uitleendienst Kampeermateriaal**

- Een jeugdorganisatie diende een klacht in omdat bij de inlevering van ontleende tenten 2 grondzeilen ontbraken. ULDK rekent volgens de procedure de ontbrekende stukken aan. Volgens de jeugdvereniging werden de grondzeilen per abuis in een andere tentzak teruggegeven. Na overleg tussen de koepelorganisatie van de vereniging en de ULDK werd een compromis bereikt waarbij de vereniging uitstel van betaling kreeg tot er duidelijkheid was over de tentzeilen.

### **Subsidies**

#### **Projectsubsidies Kunstendecreet**

- Een klager diende een klacht in voor een projectaanvraag in kader van het Kunstendecreet. Het project werd door de beoordelingscommissie voldoende bevonden maar niet prioritair ingeschat. De aanvrager kreeg geen subsidies. De klacht had geen betrekking op het advies maar wel op het feit dat er geen dialoog mogelijk is tussen de aanvrager en de adviescommissie. Het Departement begrijpt de vraag maar kan helaas niet ingaan op bijkomende feedback over het advies. Dit is in het huidige beoordelingssysteem – met wisselende samengestelde beoordelingscommissies – niet voorzien. Het Departement heeft de klager geadviseerd om voor toekomstige begeleiding van dossiers contact te nemen met het steunpunt.

#### **Culturele Activiteitenpremie**

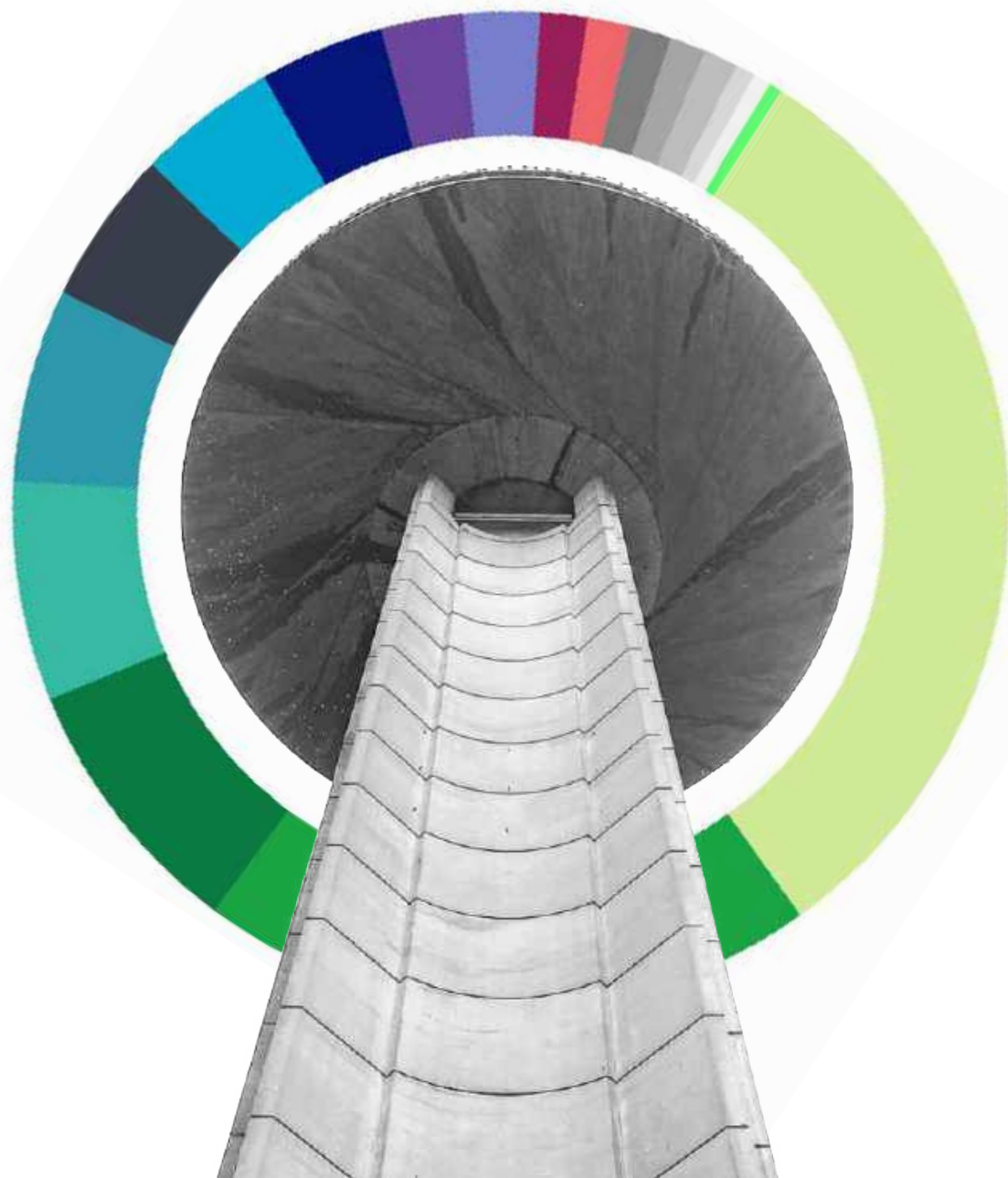
- Een culturele organisatie diende een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst omdat ze volgens hen voldoen aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een Culturele Activiteitenpremie. Het Departement oordeelde dat het “live-aspect” ontbrak en adviseert hen om te herbekijken hoe ze dit live-aspect kunnen inzetten en op basis daarvan een nieuwe aanvraag te doen.

## **3. Concrete realisaties en voorstellen**

- Het Departement lanceerde in 2020 een nieuwe website. Veel aandacht ging uit naar een heerlijk heldere communicatie en een heldere navigatie om burgers en de sector te informeren. De nieuwe website heeft aandacht voor duidelijke contactgegevens zodat burgers bij eventuele klachten makkelijker bij de juiste persoon terecht komen
- Corona zorgde ervoor dat 2020 een atypisch jaar was met heel wat extra steunmaatregelen voor de sector. Het Departement werkt samen met de 1700 lijn om vragen over de steunmaatregelen op te vangen. Samen met Cultuurloket stelde het departement ook een FAQ ter beschikking die quasi dagelijks werd aangevuld.
- Het Departement wil haar werking continu optimaliseren, momenteel loopt er een traject om een service desk uit te bouwen voor vragen rond SEVA-dossiers (Subsidiëren, Erkenningen, Vergunningen en Attesteringen).



# Klachtenrapport 2020



**KLACHTENCOÖRDINATOR** Anabel Coremans





# Inhoud

## klachtencoördinator

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1. Klachten ontvangen</b>	<b>6</b>
1.1. Hoeveel mediagebruikers hebben hun weg naar ons gevonden?	6
1.2. Hoe kunnen we de weg naar de klantendienst nog gebruiksvriendelijker maken?	8
<b>2. Klachten behandelen</b>	<b>9</b>
2.1. De klanten- en klachtendienst: een brug tussen de mediagebruiker en de VRT	9
2.1.1. <i>Eén</i>	9
2.1.2. <i>Technologie</i>	16
2.1.3. <i>VRT NWS</i>	19
2.1.4. <i>VRT Corporate</i>	21
2.1.5. <i>Sporza</i>	31
2.1.6. <i>Canvas</i>	33
2.1.7. <i>Radio 1</i>	35
2.1.8. <i>Radio 2</i>	39
2.1.9. <i>Ketnet</i>	41
2.1.10. <i>Samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of derden</i>	43
2.1.11. <i>Klara</i>	45
2.1.12. <i>StuBru</i>	46
2.1.13. <i>MNM</i>	49
2.1.14. <i>Diversiteit</i>	50
2.2. Kregen alle klanten tijdig een antwoord en waren ze hiermee tevreden?	52
<b>3. Besluit</b>	<b>54</b>

# Inleiding

De klanten- en klachtendienst van de VRT startte 2020 met een duidelijke richting en enkele vastgelegde prioriteiten. We moesten onze koers echter snel wijzigen door de komst van het coronavirus. Plots konden we niet meer dagelijks overleggen met en pingpongen tussen collega's. Het aantal klantenvragen en klachten steeg evenredig met het aantal dagen in lockdown. Om de hoge werkdruk aan te kunnen, moesten we flexibel reageren. Het feit dat onze klantentool volledig digitaal is, maakte dat onze klanten daar geen enkel nadeel van ondervonden. Ook waren we telefonisch bereikbaar vanuit onze woonkamer.

De efficiëntieoefening die we in 2019 hebben uitgevoerd om de toestroom van dossiers aan te kunnen, heeft ertoe geleid dat we in een uitdagend jaar als 2020 een vlotte werking konden garanderen. De vaststelling dat de basis van onze werking solide is, motiveerde ons. Het behouden van dezelfde klantentevredenheid in 2020 was één van onze grootste prioriteiten. Al snel bleek dat aandacht voor het mentale welzijn van het klantendienstteam belangrijker was dan ooit. Dezelfde gevoelens die ertoe leidden dat mediagebruikers ons sneller contacteerden in 2020 waren ook terug te vinden bij de medewerkers.

In de volgende hoofdstukken lichten we toe hoe de coronacrisis invloed heeft uitgeoefend op het kijkgedrag van mediagebruikers en de vragen en klachten die daaruit voortvloeiden. We merkten dat andere gevoeligheden de kop opstaken. Bepaalde emoties zoals angst, frustratie of eenzaamheid speelden daarbij mogelijk een rol. De stijging van het aantal contactnames in 2020 ten opzichte van 2019 is daarom enerzijds een weerspiegeling van hoe mediagebruikers ons aanbod ervoeren. Anderzijds biedt het ook een blik op het algemene welzijn van de gemiddelde Vlaming tijdens deze periode.

In dit rapport gaan we eerst in op de manier waarop we in 2020 onze klanten hebben bereikt. Vervolgens kijken we naar het totale aantal klachten en hoe ze zich tot elkaar verhouden. Op basis van deze cijfers gaan we per net/thema dieper in op verschillende inhoudelijke klachten. Tot slot bespreken we welke conclusies we kunnen trekken uit 2020 en welke uitdagingen we meenemen naar en aanpakken in 2021.



# 1

## Klachten ontvangen

### 1.1

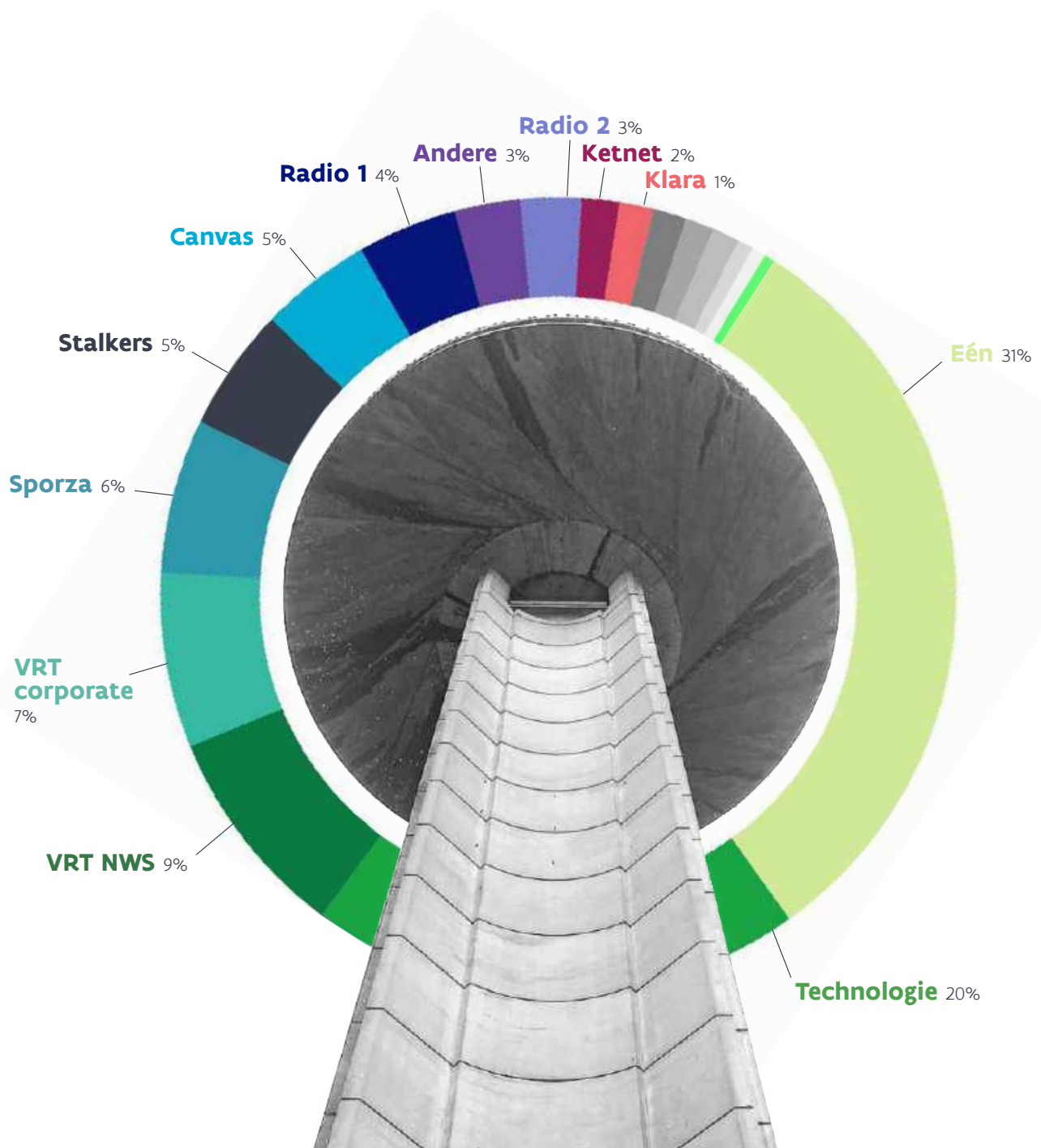
#### HOEVEEL MEDIAGEBRUIKERS HEBBEN HUN WEG NAAR ONS GEVONDEN?

We stellen een kleine toename vast van de klantencontacten en de klachten in 2020. De toename bedraagt zo'n 8,84%. In 2019 was de afwezigheid van bepaalde zaken zoals een drukke sportzomer of de invoering van een geoblock op VRT NU een verklaring voor de toenmalige daling. De stijging die we zien in 2020 is volgens ons in grote mate te wijten aan de coronapandemie. De Vlaming vond nog meer dan anders zijn weg naar onze kanalen. In 2020 keek 73,2% van de Vlamingen dagelijks naar televisie (live en/of uitgesteld), ten opzichte van 72,8% in 2019.



Eenzijds is het logisch dat een groter aantal kijkers leidde tot meer contactnames in 2020. Anderzijds stellen we vast dat het kijkgedrag sterk beïnvloed werd door de coronapandemie. In onderstaande paragrafen lichten we toe in welke mate die trend zich voordeed. Het cirkeldiagram hieronder geeft een globaal beeld van de verdeling van het aantal klachten per categorie. We gaan in dezelfde volgorde dieper in op de klachten en de eventuele invloed van de pandemie.





\* **Stalkers:** in 2020 werden 342 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 polemieik hieromtrent stop te zetten, werd 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 werden de personen in kwestie hiervan op de hoogte gebracht.



## 1.2

### HOE KUNNEN WE DE WEG NAAR DE KLANTDIENST NOG GEBRUIKSVRIENDELIJKER MAKEN?

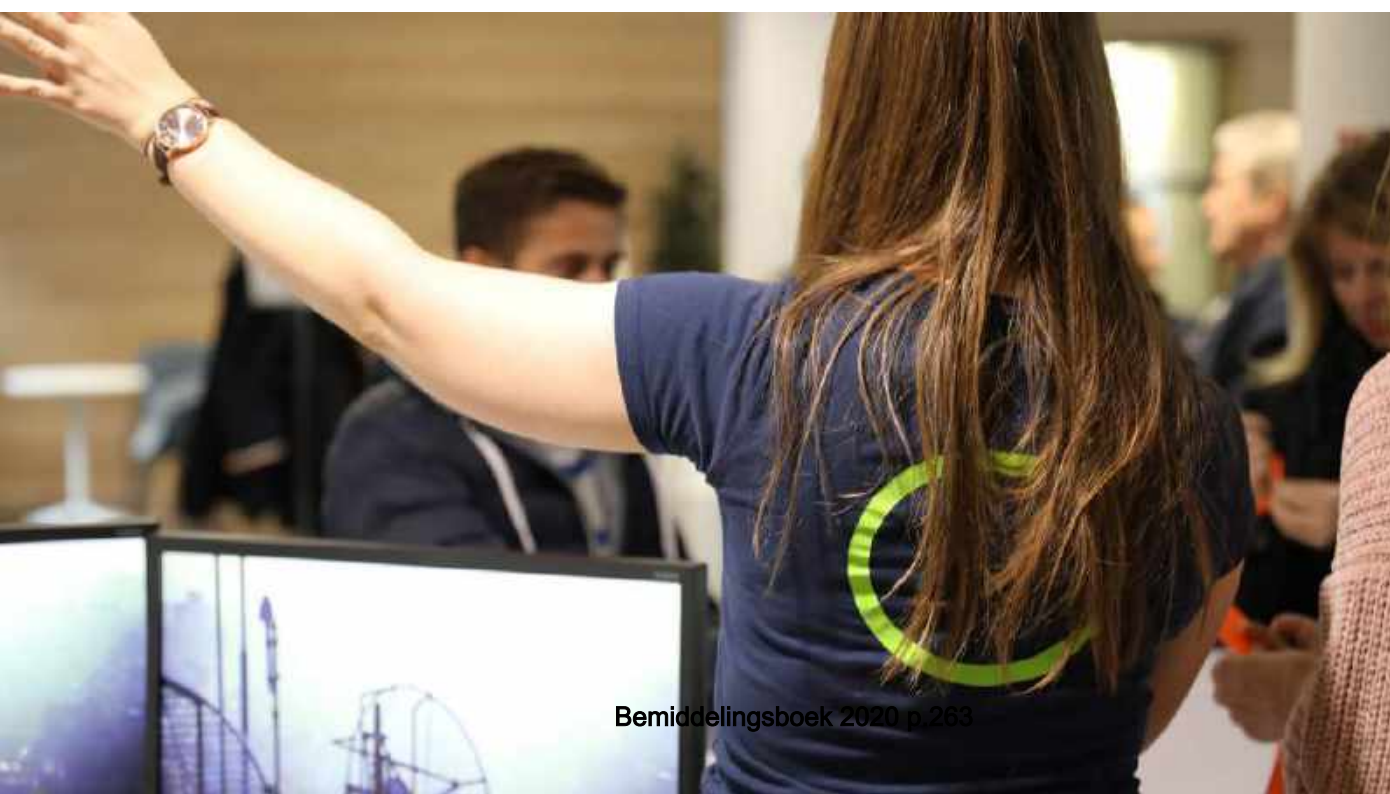
De mediagebruikers konden ons in 2020 bereiken via het contactformulier, e-mail of per brief. Daarnaast was ook een telefonisch gesprek mogelijk. Deze contactmogelijkheden waren te vinden op de algemene website. Via deze pagina konden mediagebruikers ook contact zoeken met het VRT-archief of *De Warmste Week*, en konden ze privacyvragen stellen. Toch stellen we vast dat deze opties niet voldoende gebruiksvriendelijk waren voor de klant. Regelmatig kwamen vragen/suggesties/klachten toch op de verkeerde plaats terecht. Die vragen/suggesties/klachten werden daarna uiteraard aan de bevoegde diensten bezorgd, maar er is ruimte voor verbetering. In 2021 zullen we hier dan ook werk van maken. De contactpagina zal zo worden opgesteld dat een klant door middel van een boomstructuur bij de juiste dienst terecht zal komen. Dat zal tot meer duidelijkheid bij de klant en een snellere werking van de dienst leiden.

Hoewel uit bovenstaande paragraaf duidelijk blijkt dat mediagebruikers nog steeds hun weg vinden naar de klanten- en klachtendienst, was het in 2020 een uitdaging om een geschikte manier te vinden om hen te bereiken.

In deze zoektocht leerden we Chloë kennen. Chloë van de klantendienst bracht tweewekelijks verslag uit over wat de gemiddelde Vlaming bezighield. Met een humoristische noot gaf ze duiding bij de klachten en klantenvragen die de klanten- en klachtendienst dagelijks ontving. Ook het antwoord en/of de oplossing die aangereikt werd, lichtte Chloë toe. Zo wilden we mediagebruikers proactief informeren, want het kon weleens gebeuren dat de lezer in kwestie zich net hetzelfde afvroeg.

De Dag van de Klant kreeg een andere vorm in 2020. Aangezien het niet mogelijk was om meer dan 600 mensen te ontvangen op de VRT zoals in 2019, zochten we naar alternatieven. Op een digitale manier veel mensen bereiken moet voor een mediabedrijf wel lukken. We stelden vast dat klanten heel wat suggesties hadden om het aanbod op VRT NU te verrijken. Daarom sloegen we de handen ineen met VRT NU en kregen onze klanten vier dagen de kans om te stemmen op hun favoriete reeksen. Vervolgens werden de reeksen met de meeste stemmen op VRT NU geplaatst. Daarnaast hielpen onze collega's van *Iedereen beroemd* ons om de klanten te bereiken. Siska Schoeters ging in de rubriek 'De Deurvraag' op pad met een smakelijke verrassing. Zo bedankte ze trouwe kijkers van de VRT op een persoonlijke en coronavriendelijke manier.

We hopen uiteraard dat we in 2021 opnieuw onze klanten kunnen ontvangen op de VRT, maar we blijven aandacht hebben voor digitale alternatieven. En ook Chloë zullen we hopelijk nog regelmatig zien verschijnen.



## 2

# Klachten behandelen

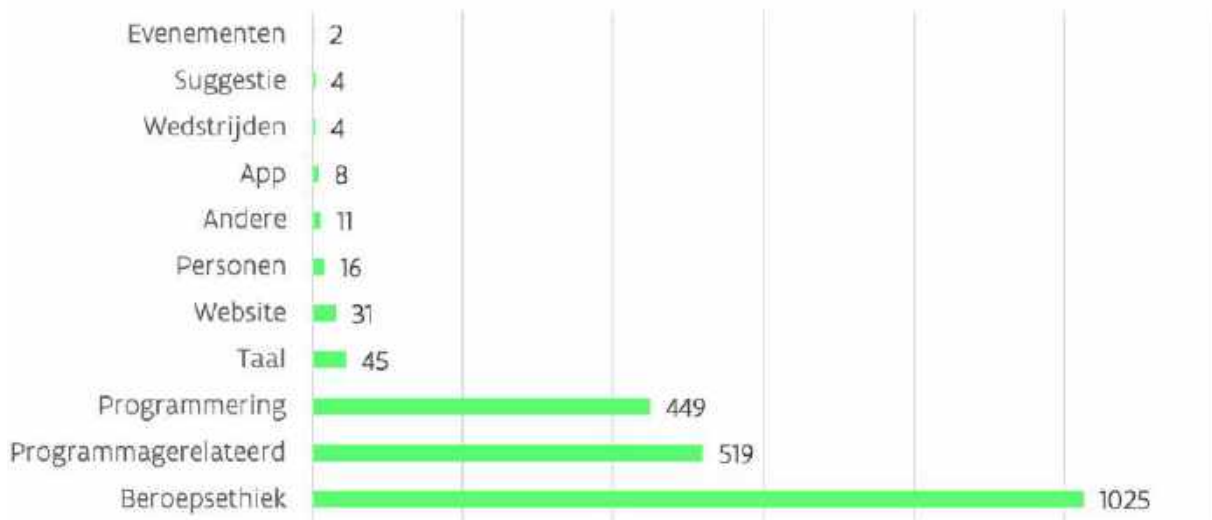
### 2.1

## DE KLANTEN- EN KLACHTDIENST: EEN BRUG TUSSEN DE MEDIAGEBRUIKER EN DE VRT

De categorisering die werd ingevoerd op 1 januari 2019 geeft ons vandaag de mogelijkheid om een duidelijke vergelijking te maken tussen 2019 en 2020.

### 2.1.1 ÉÉN

In 2020 werden **5.972 dossiers** behandeld met betrekking tot het net Eén, waarvan **2.114 klachten**. Dat is bijna 56% meer dan in 2019. Dat hoge cijfer is grotendeels het gevolg van een georganiseerde campagne naar aanleiding van een uitzending van *First dates* in april. Die klachten werden gecategoriseerd onder 'Beroepsethiek'.



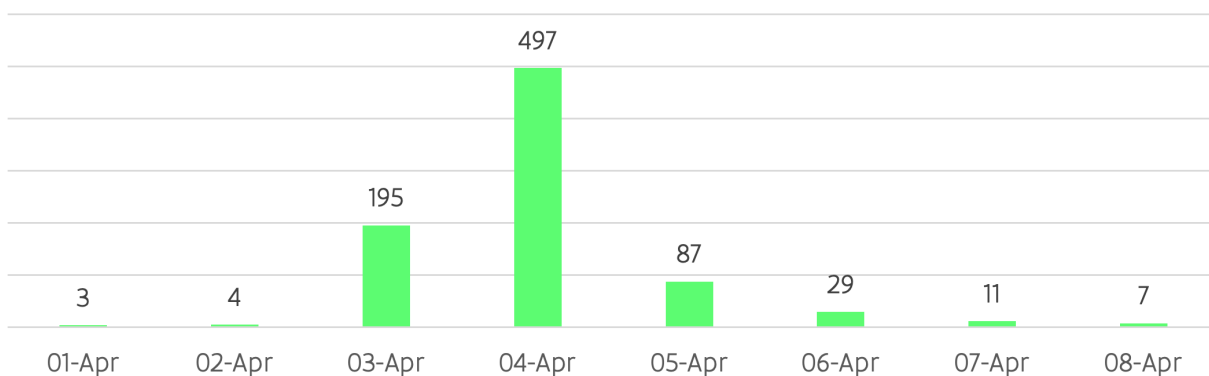
### Beroepsethiek

#### First dates

Op donderdag 2 april werd de negende aflevering van *First dates* uitgezonden. Daarin werd een vrouw gekoppeld aan een man van Marokkaanse origine. In de uitzending liet de candidate duidelijk merken dat ze niet helemaal tevreden was met haar date omwille van zijn afkomst. Ze deed enkele sterke uitspraken daarover. De dame die we leerden kennen, had inderdaad enkele vooroordelen en stond wantrouwig tegenover mannen van Marokkaanse origine. Ze was daar ook erg open over.

Het verhaal van de ontmoeting tussen deze deelnemers in *First dates* werd vooraf grondig bekeken en zorgvuldig gewikt en gewogen. We hadden als omroep kunnen beslissen om die uitlatingen te weren of te knippen, of om de date niet uit te zenden. Maar dat hebben we bewust niet gedaan, om de eenvoudige reden dat het verloop en de afloop van de date ons als kijker uitdaagde. Tijdens het etentje waren we getuige van een evolutie. Hoe langer deze mensen open met elkaar praatten en naar elkaar luisterden, hoe positiever en harmonieuzer de verstandhouding werd en hoe meer de boude vooroordelen verdwenen.

We hadden verwacht dat deze uitzending een debat op gang zou kunnen brengen en enkele reacties zou uitlokken. Dat uitte zich in een oproep van een kijker om zo snel mogelijk een klacht in te dienen via de VRT-klachtenprocedure. Daar werden ook screenshots aan toegevoegd met de meest extreme uitspraken van de dame in kwestie, zonder context. Die oproep leidde tot meer dan **780 klachten** in de dagen na de uitzending.



**Een vrouw die in een aflevering van First Dates openlijk haar racistische overtuigingen meegeeft. Een mededeling als “ Deze vrouw heeft duidelijk een te lage IQ, onze excuses” zou al interessant zijn. Dit pikken wij niet**

klacht - #140467

**Openlijk racistische dame in first date, herinner u dat dergelijke racistische opmerkingen strafbaar zijn.**

klacht - #140588

**Duidelijk dat een individu van Marokkaanse afkomst wordt gediscrimineerd op basis van etniciteit/religie. Als openbare omroep dien men dit te bestrijden, het bleef maar om bezig over de Marokkaanse identiteit van de deelnemer. Deelnemer en programma moet aangepakt worden.**

klacht - #141124

Alle dossiers werden binnen de twee daaropvolgende dagen beantwoord. In de reactie verduidelijkten we dat de makers net die evolutie die de vrouw doormaakte, wilden laten zien. Dat echt persoonlijk contact grenzen kan verleggen. Zowel de man als de vrouw kaderden hun verhaal zelf. Hij door rustig te blijven, te luisteren, vragen te stellen en geduldig en respectvol antwoord te geven. Zij door zich open te stellen en op het einde toe te geven dat ze zich vergist had. Haar vooroordelen bleken onterecht. Ze zei: “Ondanks mijn grove uitspraken over mijn vooroordelen, heeft hij me wel laten inzien dat niet iedereen hetzelfde is.” Van de weeromstuit kozen ze samen voor een tweede date. Die boodschap wilden we de kijkers niet onthouden, want dit verhaal stemde tot nadenken. Het had meerwaarde en verdiende om uitgezonden te worden. We wilden dit verhaal absoluut vertellen, net omdat we dagelijks te maken krijgen met vooroordelen in onze samenleving.

Uit de ontvangen reacties op dit antwoord bleek al snel dat veel kijkers zich enkel hadden gebaseerd op de oproep op sociale media. Veel klagers lieten weten dat ze de uitzending niet volledig hadden gezien en gaven aan dat ze begrip konden opbrengen voor de beslissing.

**Geachte,**

heel terecht hebben jullie deze uitzending door laten gaan. Het toont des te meer aan hoe bepaalde mensen een vooroordeel hebben over onze medemens.

**De vrouw in kwestie zou zich moeten schamen, en niet de VRT.**

Reactie - #141117

**Dag Anabel**

Ik wil me vooral eerst excuseren voor mijn bericht. Ik vind het erg goed dat jullie dit in beeld brengen en zo de meningen duidelijk worden voorgesteld naar de rest van de wereld. Ik denk dat ik vooral even meeding met iemand zijn mening en zelf niet eerst nadacht. Daarvoor mijn oprechte excuses. Ik wilde hier niemand mee beledigen en begrijp volledig jullie standpunt.

Reactie - #140428

**Beste,**

Fijn dat jullie mij zo snel van antwoord hebben gediend.

Ik moet zeggen dat ik een beetje boos ben op mezelf. Ik heb een klacht ingediend voor ik het einde van de aflevering ook maar bekeken had. Ik was zo geschokt, verontwaardigd en razend, dat ik me niet meer kon inhouden terwijl dit niet van mijn gewoonte is. Na het zien van het einde van de aflevering, had ik echter meteen "spijt" van mijn klacht. Hoewel ik de uitspraken van de dame in kwestie afschuwelijk vind, is het inderdaad bewonderenswaardig hoe de man van Marokkaanse afkomst hiermee omgaat en is het ook fijn te zien dat zij (tot op zeker hoogte) haar vooroordelen wat heeft bijgeschaafd na de date.

Klacht - #139931

In programma's als *First dates* willen we verschillende mensen aan het woord laten, met diverse achtergronden en voorkeuren. We tonen zo de samenleving zoals ze in werkelijkheid is, met een open geest, maar ook met kwesties die kunnen irriteren of choqueren. Of op zijn minst controversieel of ongenueanceerd zijn. Want ook dat maakt deel uit van ons bestaan.

Naast het beantwoorden van de klachten zetten we ook sterk in op de begeleiding van de vrouw die te zien was in de uitzending. Verschillende mediagebruikers hadden via sociale media reeds contact gezocht en persoonlijke dreigementen geuit.

Tot slot namen we individueel contact op met de vrouw die de oproep in eerste instantie had geplaatst. We vonden het belangrijk om een individueel gesprek met haar en de programmamakers aan te gaan, om duidelijkheid te scheppen over de visie van zowel de makers als de kijkster. Helaas ging zij niet in op onze uitnodiging, waarna we het op deze manier hebben afgesloten.



## Factcheckers

In december 2020 startte het tweede seizoen van *Factcheckers*. De drie presentatoren gingen in het nieuwe seizoen onverminderd door met het checken van berichten, beweringen en weetjes. Dit seizoen (dat nog verder loopt in 2021) zette opnieuw sterk in op maatschappelijk relevante thema's. Het spreekt dan ook voor zich dat de uitzendingen op heel wat reacties konden rekenen. Dat merkten we vooral bij de tweede uitzending. Daarin onderzochten de presentatoren of een gevonden portefeuille die bij de politie of in het gemeentehuis wordt binnengebracht altijd bij de rechtmatige eigenaar terecht komt. In totaal werden vijftig steden en gemeenten uit alle Vlaamse provincies onderworpen aan deze test. Voor de grootschalige undercoveractie werden vijftig portefeuilles zonder identiteitsbewijs en met negentig euro in binnengebracht in politiekantoren en gemeentehuizen. Een week later gingen Thomas, Jan en Britt controleren of alle portefeuilles weer boven water kwamen.

In de uitzending was te zien hoe verschillende korpsen en steden dat zeer goed deden, maar ook hoe het misliep bij anderen. Dat leidde tot diverse reacties. Zo reageerden sommigen met een eigen onderzoek om het in de toekomst anders aan te pakken. Anderen lieten weten dat ze zich niet konden vinden in de manier waarop hun korps/bestuur in beeld werd gebracht, zoals het geval was bij het korps Wetteren-Laarne-Wichelen. Verschillende leden van het gemeentebestuur en de korpschef lieten ons weten dat ze niet akkoord waren met de relatief negatieve resultaten in de uitzending.

Zo was te zien hoe de presentatoren meermaals contact moesten opnemen met het korps voordat de portefeuille effectief gevonden werd. Maar wat niet te zien was in de uitzending, is dat er in deze portefeuille wel nog een identiteitsbewijs zat van een van de producers. Een baliemedewerker ging op basis hiervan op zoek naar de rechtmatige eigenaar, maar bleek haar niet te vinden. De korpschef gaf aan dat die moeite onvoldoende in beeld werd gebracht.

Na intern overleg kwamen we inderdaad tot de conclusie dat het beter was om ofwel het volledige verhaal te tonen, ofwel helemaal niet. Zeker omdat er toch sprake was van een identiteitsbewijs. Op basis van bemiddeling werd een reactie opgesteld door de programmamakers om dit beter te kaderen en excuses aan te bieden. Die reactie werd vervolgens door de korpschef op de openbare website en sociale media van het korps geplaatst. Zo konden zij bezorgde burgers wat meer duiding geven.

In tegenstelling tot in het eerste seizoen was er in het tweede seizoen geen compilatieaflevering op het einde, om bij bepaalde zaken extra duiding of informatie te geven. In samenspraak met het net kijken we naar mogelijkheden om, indien er een nieuw seizoen zou volgen, wel een compilatieaflevering te voorzien.

## Programmagerelateerd

Binnen de categorie 'Programmagerelateerd' zien we een stijging van meer dan 56% tegenover 2019. Die toename is mogelijk te wijten aan het feit dat mediagebruikers in 2020 nog meer dan anders hun vonden naar onze programma's. Dat vertaalt zich ook in een stijgend marktaandeel voor zowel de VRT (37.6%) als voor Eén (30.9%). De ervaring leert ons dat de winterperiode vaak drukker is dan de zomer, aangezien mensen dan vaker thuis zijn en televisie kijken. Opvallend in 2020 is dat we die pieken ook zien rond periodes waarin de coronamaatregelen werden verstrengd. Zo stellen we hogere cijfers vast in de periode maart-april-mei en vervolgens opnieuw vanaf oktober.





Die klachten gingen vooral over de inhoud van verschillende programma's. Net als vorig jaar stellen we vast dat het grootste aantal klachten betrekking heeft op *Thuis*, *Iedereen beroemd*, *Blokken* en *Dagelijkse kost*. Daarvoor hanteerden we dezelfde werking die werd toegelicht in het klachtenrapport van 2019 (cfr. 2.1.2. Eén klachtenrapport 2019). Opvallend is dat verschillende kijkers zelf aangaven dat bepaalde onderwerpen of items voor hen minder gepast waren of anders overkwamen tijdens de coronapandemie. Aangezien de pandemie ook een nieuwe situatie was voor programmamakers, was het niet altijd eenvoudig om hier rekening mee te houden.

De VRT werkt voor een zo breed mogelijk publiek. Dat betekent dat we niet kunnen voldoen aan alle individuele wensen van onze kijkers. We probeerden in 2020 wel in de mate van het mogelijke rekening te houden met suggesties en feedback. We konden echter niet volledig tegemoetkomen aan alle verwachtingen van onze kijkers, omdat die soms sterk uiteenliepen. Bepaalde programma's, onderwerpen, studio gasten of schermgezichten vielen minder in de smaak bij sommigen.

**Wanneer houd het op, de uitzendingen over kanker , heb ook al met kanker te maken gehad is er niets anders , het zijn al moeilijke tijden genoeg met corona.**

**Beste dank.**

Klacht - #164072

**Goeiedag**

Dit in de Corona tijd (ik weet dat jullie gaan zeggen dat het voordien is opgenomen), doet er niet toe, stop dan tijdelijk, maar nu de mensen zo choqueren met deze onrechtvaardigheid, bedriegerij, valsheid en ..., de eerlijke rechtvaardige mensen eruit sturen en de betere klasse weer bevoordelen, schandelijk, ik walg ervan, hopelijk kijken er later minder mensen naar thuis en denken de scenario schrijvers is goed na !!!

VRT denk is na nu in deze moeilijke tijden voor iedereen.

Het is niet alleen nieuws brengen, mensen hebben nu ook nood aan positieve ontspanning !

Klacht - #137823

**Beste,**

Vooreerst mijn beste wensen voor de openbare omroep, die nog altijd mijn favoriete TV-kanalen verzorgen.

Ik zie nu 'Kamp Waes' op één. Wat een verschrikkelijk programma. Ik zeg dat met alle respect voor Tom Waes, maar voor mij is dit programma er echt over. Ik vind het afbeulen van mensen echt niet goed te praten, ook niet voor een tv-programma. Gewoon afschuwelijk!!!

**Vriendelijke groeten,**

Klacht - #128244

**Beste**

In afwachting van de Zevende Dag werd ik vergast op herfstbeelden vanuit de Oostenrijkse skigebieden. Ik beseft dat dit een automatische "computerloop" is dat wordt afgespeeld, alleen is dit wel pijnlijk voor de fervente skiërs, die door de coronamaatregelen niet kunnen gaan skiën. Kan men geen andere herfstbeelden tonen, die minder cynisch zijn?

Dank bij voorbaat voor het begrip.

Klacht - #171509



**Beste ,**

Ik stel mij toch vragen bij jullie keuzes zeker over het middagprogramma summer school Wat is de bedoeling om de kinderen bij te brengen Het is misschien aan deze tijd gelinkt maar ..... Ik begrijp dat het interessant en boeind moet zijn maar de is het nu echt nodig om onnozel te doen voor de kids ? Ook vandaag naar corona maatregelen toe ?? Ze eten van dezelfde koek , ze drinken uit hetzelfde glas , .....

Voor mij is dit programma over the top en niet leerrijk voldoende Tevens begrijp ik dat jullie moeten besparen maar altijd dezelfde herhalingen en als er iets nieuws komt is het niveau beneden één peil Dit is mijn mening he dus ....nog succes

Klacht - #158551

### **Programmering**

Ook binnen de categorie 'Programmering' zien we een kleine stijging. De klachten gingen over programmeringsverschuivingen omwille van sportwedstrijden, en vooral omwille van extra journaals, uitgelopen journaals en persconferenties over de coronacrisis. Meer dan 40% van de klachten binnen deze categorie werden geregistreerd in maart en april 2020. Vaak ging het om *last minute* beslissingen die maakten dat programma's werden verschoven of wegvielen. Dat leidde tot ontevredenheid bij verschillende kijkers. Hoewel we steeds probeerden voldoende informatie te voorzien, hadden we dat niet altijd zelf in de hand.

Ook de keuze om het negende seizoen van *Flikken Maastricht* niet uit te zenden in het namiddagblok op Eén leidde tot een aantal klachten. Dat seizoen kreeg een 16+-label, waardoor we het niet konden aanbieden op dat uur. Het seizoen werd wel op VRT NU geplaatst en de kijkers werden daarnaar doorverwezen.

**Geachte,**

**Wij volgen de serie Endeavour Morse. Vandaag is aflevering 4 uitgezonden. 31 december is aflevering 2 uitgezonden. Op 01 januari is er Cyclocros uitgezonden. Wanneer is aflevering 3 uitgezonden. De aflevering van vandaag was moeilijk te volgen daar bepaalde verhaallijnen ontbreken.**

**Graag wat meer respect voor de kijkers, was het zo moeilijk om de afleveringen te verschuiven zodat de verhaallijnen kloppen?**

**Vriendelijke groet,**

Klacht - #128034

**Beste Op 1 gaat de serie flikken Maastricht van jaargang 8 ineens over op jaargang 10! Hoe kan je dan nog volgen. Hopelijk zetten jullie die zo snel mogelijk recht. Met dank**

Klacht - #135152

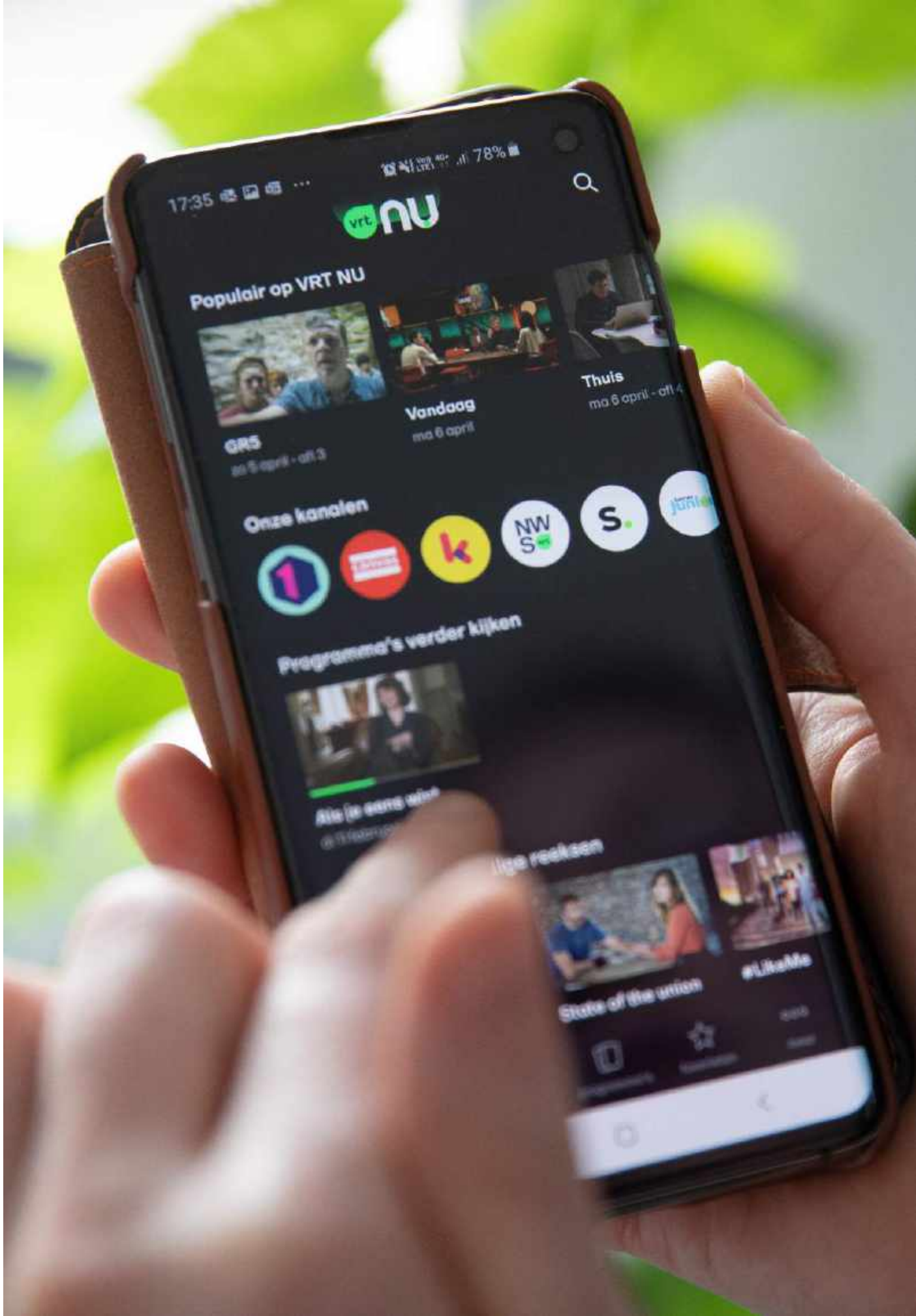
**Beste,**

**woensdag was de laatste aflevering op tv te zien van flikken Maastricht seizoen 8. Nu donderdag kregen we ineens seizoen 10 te zien op tv.**

**Ik denk dat er een foute is en dat jullie seizoen 9 zijn vergeten.**

**Mgv,**

Klacht - #135560



## 2.1.2 TECHNOLOGIE

We stellen vast dat het aantal dossiers in de categorie 'Technologie' relatief stabiel blijft ten opzichte van 2019. De doorgevoerde verbeteringen op basis van het klachtenrapport van 2018 leiden nog steeds tot positieve resultaten. Zo registreren we **5.092 dossiers** in 2020 ten opzichte van **4.923** in 2019. Ongeveer een vierde van deze dossiers komt in 2020 binnen via de klachtenprocedure.

### Dossier Technologie

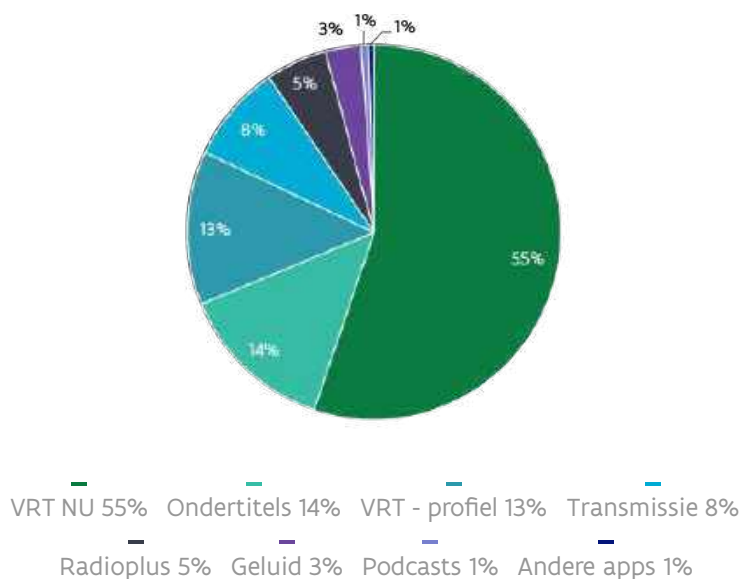
vergelijking 2018 - 2019 - 2020



### VRT NU

Analoog aan 2018 en 2019 vormde VRT NU in 2020 de grootste subcategorie binnen 'Technologie'. Dat is geen verrassing, want het gratis online platform was voor steeds meer mensen een belangrijke manier om programma's van de VRT-merken te bekijken. Eind 2020 hadden al **3.108.574 mensen** een account aangemaakt en overschreed de app de kaap van een miljoen downloads (**1.133.399**). De coronapandemie versnelde de groei van het platform, waardoor er 120,7 miljoen video's werden gestart, 69% meer dan de 71,6 miljoen in 2019.

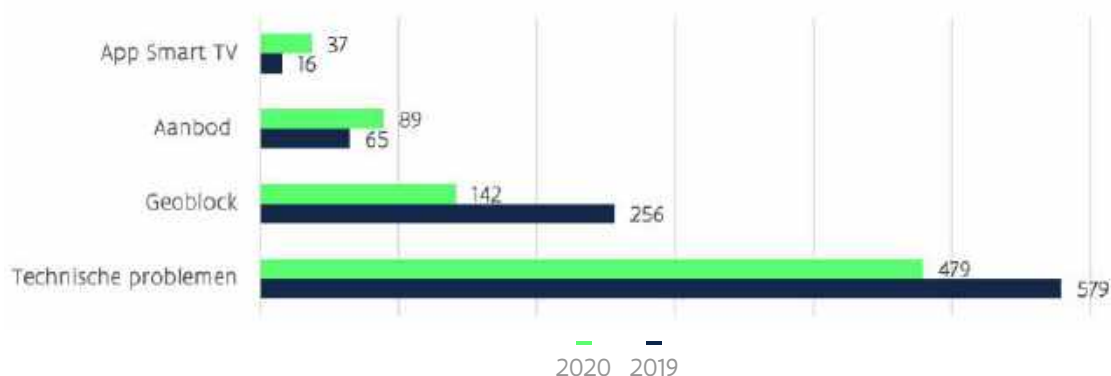
### Technologie: per categorie



In 2020 werd er verder sterk ingezet op de optimalisering van de VRT NU-helppagina. Dat gebeurde steeds op basis van feedback van klanten. Zo werd de helppagina opgesteld op basis van veelvoorkomende problemen, die vervolgens via een boomstructuur leidden tot een mogelijke oplossing. Toch moeten we hier een duidelijke kanttekening bij maken. De mediagebruikers die hulp vragen via deze helppagina werden niet opgenomen in onze rapportering. De VRT NU-redactie maakte op dat moment nog geen gebruik van een digitale klantentool, wat bijgevolg leidde tot een gebrek aan rapportering. Hoewel er sprake was van een zeer goede samenwerking tussen de klantendienst en de VRT NU-helpdesk, geeft onderstaande grafiek enkel een indicatie van de klanten die hun weg vonden naar de algemene klantentool.

### VRT NU: per categorie

Vergelijking 2019 - 2020



Zo zien we een daling van het aantal technische problemen en reacties op de ingevoerde geoblock. We kunnen hier echter geen sluitende conclusie uit trekken aangezien we niet over alle informatie beschikken. Die rapportering is echter van groot belang, aangezien de nieuwe beheersovereenkomst (BHO 2021- 2025) aangeeft dat de VRT versneld de digitale omslag moet maken met audio, video en vernieuwende formats. Hierin zal VRT NU een centrale rol spelen.

Daarom zal een van de prioriteiten in 2021 liggen bij de integratie van de VRT NU-helpdeks in de digitale klantentool van de klanten- en klachtendienst. Zo zullen we in de toekomst een totaal beeld kunnen scheppen van de feedback van onze klanten. Dat stelt ons vervolgens in staat om VRT NU en ons aanbod te optimaliseren.

### Ondertitels

In 2020 steeg het aantal klachten over ondertiteling met **62% (2019: 113 klachten)**. De klachten gaan enerzijds over het niet-synchroon lopen van ondertiteling bij liveprogramma's en anderzijds over enkele technische problemen.

Het klopt inderdaad dat sommige ondertitels pas verschijnen nadat iets gezegd is op tv, 'te laat' dus. Die vertraging heeft niets te maken met een trage ondertitelaar, maar alles met het soort programma dat moet worden ondertiteld. Wanneer de ondertitelaars echt live moeten ondertitelen, verschijnen de ondertitels iets later dan wat wordt gezegd. Dat is het geval bij onverwachte gebeurtenissen of uitzendingen waarbij niets kan worden voorbereid, zoals een verkiezingsshow of sportwedstrijden. We begrijpen dat dit vervelend kan zijn voor de kijker en dat het niet altijd even duidelijk is wanneer een uitzending volledig live is en wanneer niet. Daarom werd deze informatie in een artikel en video op vrt.be geplaatst, waarnaar we verwezen bij dit soort vragen/klachten: [Hoe brengt de VRT liveondertiteling op je scherm? | VRT.be](#).

Daarnaast stelden we wat technische problemen vast in het najaar. Zowel in september als in oktober waren er enkele uitzendingen waarbij de ondertitels niet volledig of te laat waren. Ook bij de laatste uitzending van de Zweedse reeks *Exit* ontbraken de ondertitels tijdens de laatste tien minuten. Daarvoor excuseerden we ons bij de verschillende mediagebruikers en probeerden we dat zo snel mogelijk op te lossen. We verwezen ook door naar VRT NU, waar de uitzendingen te bekijken waren met volledige ondertiteling. Intussen zijn de technische problemen volledig opgelost.



Sinds enkele weken merk ik dat de ondertitelingen echt aan controle toe zijn van hogerhand. Het gaat zelfs zo ver dat er hele gesproken zinnen in de ondertiteling gewoonweg volledig weggelaten worden, en andere slechts de vier of vijf laatste woorden van een zin van een twintigtal weergeven. Ik ben slechthorend en kan niet anders dat bvb naar 'News' met ondertiteling kijken, en mis meer dan 50% van wat er in het echt gezegd wordt. Het is al erg genoeg dat sommige ondertitelingen slechts 15 à 20 seconden later verschijnen als de spreker uitspreekt. En indien er dan nog eens meer dan de helft weggelaten wordt, loopt het helemaal spaak. Zou u hieraan "dringend" iets willen doen aub??? Waarvoor mijn voorafgaande (en niet anticiperende...) dank.

Klacht - #160803

Bij Het Journaal is het de laatste tijd vreselijk: de ondertiteling komt hopeloos achter op het beeld. Vandaag (middagjournaal) kwamen steeds maar halve zinnen door zodat op het eind wel de ondertiteling en het beeld gelijk eindigen maar je hebt telkens maar een halve zin zodat je helemaal niet meer mee bent wat de inhoud is. Kan daar aan gewerkt worden? Bij andere programma's is het meestal wel volgbaar.

Klacht - #160639

Hoe komt het dat de ondertiteling van het gesproken nieuws op tv zo lang achterna loopt!

Klacht - #136685

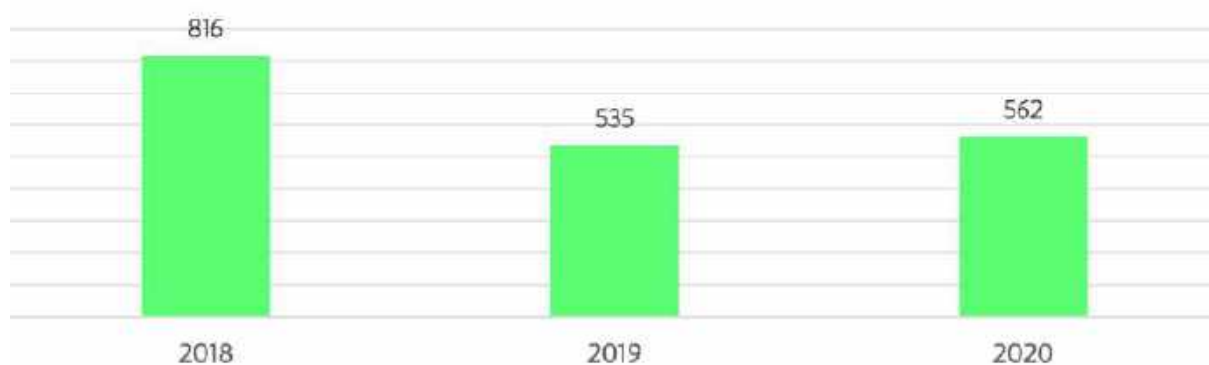
Beste, Met meer dan gewone belangstelling volgden we de afgelopen 2 woensdagen de Zweedse dramareeks "Exit" op Canvas. Tot onze grote ontgoocheling hebben we de ontknoping echter in mineur moeten beleven. In aflevering 4 (de laatste) viel, op zo'n 10 minuten van het einde, namelijk de ondertiteling plots uit !!! We dachten in eerste instantie aan een korte onderbreking, maar helaas kregen we tot het einde geen ondertitels meer op het scherm te zien. En, toegegeven, onze kennis van het Noors is niet van die aard dat we gesprekken en dialogen vlot kunnen volgen ... Spijtig maar helaas ... wat er die laatste 10 minuten zoal verteld werd, zullen we dus nooit weten. Dit gewoon ter informatie.

Klacht - #172398



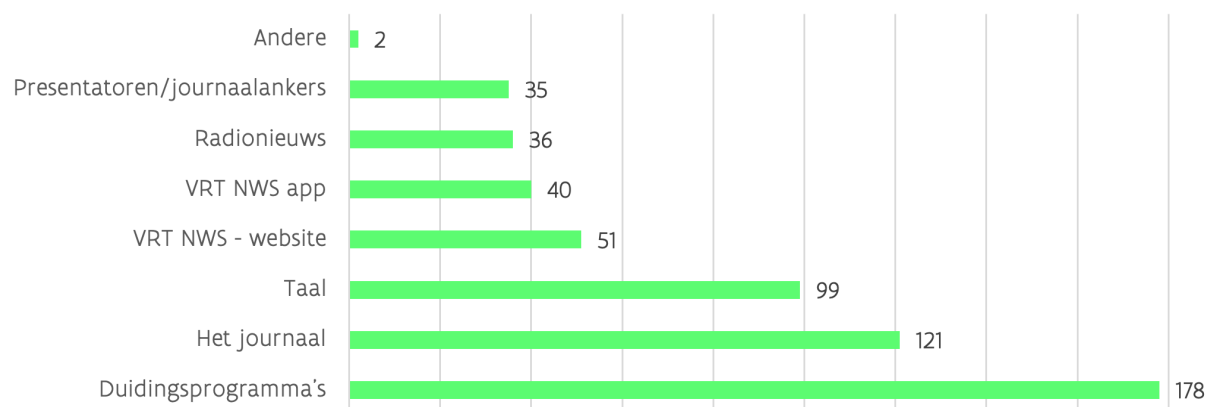
## 2.1.3 VRT NWS

In 2020 registreerde de klanten- en klachtendienst **2.296 dossiers** over VRT NWS, waarvan **568 klachten**. Dat zijn alle klachten die niet werden afgehandeld door de nieuwsombudsman, maar door de klachtendienst. Hier zien we een relatief stabiel verloop ten opzichte van 2019 (535 klachten). Zoals besproken in het klachtenrapport van 2019 (cfr. P. 31 klachtenrapport 2019) werd er sterk ingezet op een vlotte samenwerking tussen beide diensten. De positieve resultaten spoorden ons aan om daar ook in 2020 verder mee te gaan.



Onderstaande grafiek geeft de verdeling weer op basis van de subcategorieën. Voor het beantwoorden van deze klachten maakten we steeds gebruik van antwoorden die we samen met de nieuwsombudsman opstelden. Aangezien ook deze klachten waardevolle feedback bevatten, brachten we de nieuwsombudsman hier telkens van op de hoogte.

Binnen de categorie 'Duidingsprogramma's' had het grootste deel betrekking op *De Afspraak* en *De Zevende Dag*. Vooral de interviewstijl van de journalisten en het regelmatig onderbreken van studiegasten kwam regelmatig aan bod. Klachten over *Het journaal* gingen eerder over nieuwsitems die onvoldoende of net te veel aandacht kregen. Ook aandacht voor het sportnieuws vooraan in *Het journaal* bleek niet bij alle kijkers in de smaak te vallen.



Taal is cruciaal voor de VRT. De publieke omroep wil graag het goede voorbeeld geven met correct taalgebruik. De feedback van mediagebruikers toont ons dat ook zij die voorbeeldrol belangrijk blijven vinden. De 99 klachten over taal bevatten waardevolle feedback om na te gaan op welk vlak we nog kunnen verbeteren.

**Hallo Een verontwaardigde kijker ! Op het journaal van 19 u werd niets verteld over het overlijden van Liesbeth List !!! Vind dat dit echt niet kan ...op 13 u journaal werd er wel over gesproken ... Reken wel op een rechtzetting ! Het is de eerste keer in mijn leven dat ik een klachtenmail stuur ... Een ongelukkige kijker**

Klacht - #138323



Bestuurder rijdt opzettelijk in carnavalstoet in Duitsland !!!Niets op jullie nieuws uitzending ?????

Klacht - #132935

Beste

Gisteren woensdag begon het nieuws weer eens met voetbal. In plaats van even te vermelden waarover het zou gaan bleef het maar duren. Voetbal hoort bij de sport en dus achteraan in het nieuws. Zijn er geen andere items die

belangrijker zijn? Wij hebben gewoon de klank afgezet. Hopelijk gebeurt dit niet op VTM.

Klacht - #131892

ik maak ,- als in wallonie wonend nederlander , die aangewezen is op vrt nieuws - ernstig bezwaar tegen de nieuwe gewoonte die U heeft aangenomen om de gewone nieuws presentatie , te onderbreken met naar voren geschoven sportnieuws items , zodat ik gedwongen ben die onzin ook tot me te nemen , wil ik het aangekondigde laatste onderwerp niet missen. De gem. burger wordt al overmatig blootgesteld aan sport , deze laatste ontwikkeling bij het nieuws is hoogst onaangenaam.

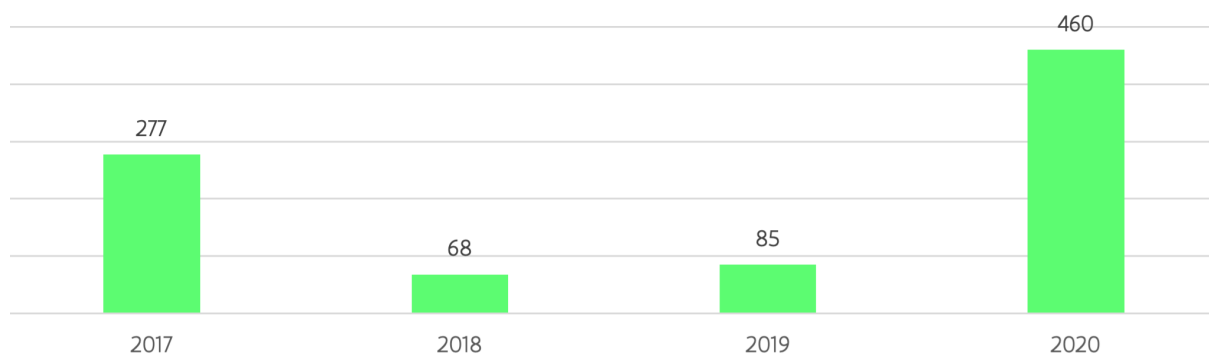
Klacht - #134596



## 2.1.4. VRT CORPORATE

Onder de categorie 'VRT corporate' vallen de klachten over het moedermerk VRT. Ze gaan over beleidskeuzes en diensten die door de VRT worden aangeboden: de klantendienst, de bedrijfsbezoeken, VRT Jobs en de juridische dienst. Dit jaar werd al snel de keuze gemaakt om daar een extra categorie aan toe te voegen: corona. Vanuit de dienst stelden we namelijk vast dat veel vragen en klachten over de pandemie gingen. Die dossiers waren overkoepelend en vielen niet zozeer onder één bepaald merk of net. Ook werden er op beleidsniveau verschillende beslissingen genomen naar aanleiding van de ingevoerde maatregelen. Daarom leek het ons gepast om deze dossiers onder de categorie 'VRT corporate' te plaatsen.

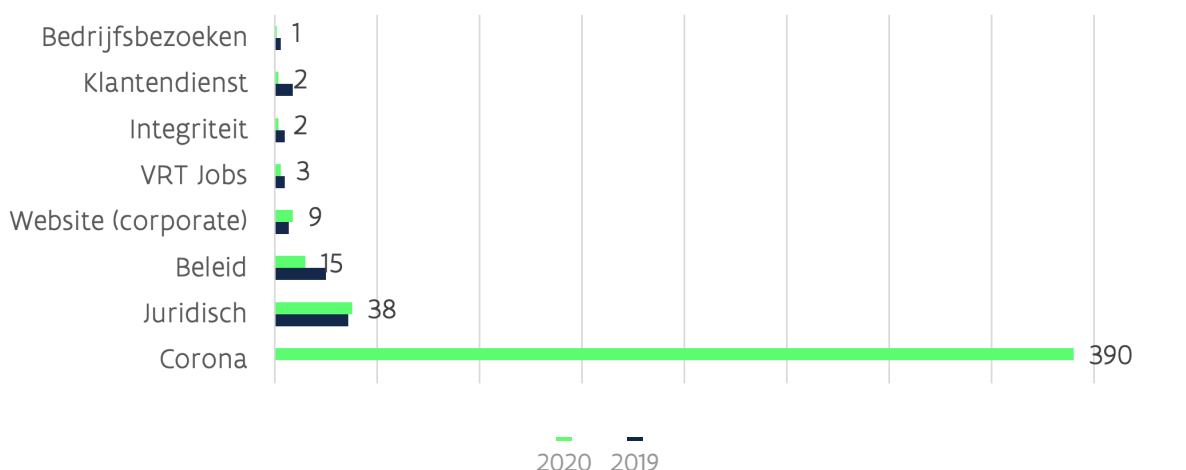
De categorie 'VRT corporate' is goed voor **2.604** dossiers, wat overeenkomt met 10% van het totale aantal in 2020. **460** daarvan waren klachten. De dossiers over corona leidden in 2020 tot een sterke stijging binnen de categorie in vergelijking met voorgaande jaren.



Onderstaande grafiek illustreert de verhoudingen tussen de categorieën. We stellen vast dat de cijfers, met uitzondering van die over de pandemie, zeer stabiel bleven of zelfs daalden. Om dat duidelijk te illustreren, werden de cijfers van 2019 toegevoegd in de grafiek.

### Vergelijking per categorie

2019 - 2020



## Juridisch

In 2020 bestonden **dertien** van de **38 juridische dossiers** uit aanvragen in het kader van de Openbaarheid van Bestuur. Ze werden samen met de juridische dienst grondig onderzocht en beantwoord. Op basis van het Vlaams Bestuursdecreet van 7 december 2018 (het 'Bestuursdecreet') werden zes van deze aanvragen ingewilligd en de overige geweigerd.

De overige 25 waren net zoals in 2019 vooral dossiers met betrekking tot copyrights. Dat is een relatief laag aantal aangezien er op dagelijkse basis zeer veel beeld- en videomateriaal wordt verwerkt en aangeboden binnen de organisatie. In elk van deze gevallen gingen we op zoek naar een oplossing die voor beide partijen paste. Soms waren excuses en het verwijderen van de foto voldoende om de bemiddeling af te ronden. In andere gevallen gingen we over tot het uitbetalen van een schadevergoeding.

### Goedemiddag,

ik vond eerder deze week een foto die ik in Zuid-Afrika maakte op een Pinterest-pagina van de VRT/Radio1 (zie bijlage). Er werd door de redactie nooit contact met me opgenomen, laat staan toelating gevraagd. De omroep heeft me inmiddels excuses aangeboden (VRT Ref. 0013952) en zal de pagina verwijderen, maar daar houdt voor mij de zaak niet op. De foto heeft minstens 2 jaar online gestaan, en downloadbaar bovendien. Hoe kan dit uitgeklaard worden? Welk bedrag kan ik aan de omroep factureren voor deze inbreuk op mijn auteursrecht?

Met vriendelijke groet,

Klacht - #132042

## Corona

We registreerden in totaal **2.239 dossiers** waarvan **390 klachten**. De inhoud van deze categorie verklaart onmiddellijk de stijging in 2020 tegenover 2019. Volgens ons is het klachtenrapport van 2020 daarom eerder een weerspiegeling van het algemene mentale welzijn van de gemiddelde Vlaming. Aan de toon van verschillende berichten zien we dat ze vaak voortkwamen uit verschillende emoties zoals frustratie, bezorgdheid, angst en misschien wel eenzaamheid.

Het is dan ook geen verrassing dat onze werking in 2020 sterk gekenmerkt werd door de heersende pandemie. Daarom lijkt het ons zeer belangrijk hier dieper op in te gaan. Aangezien mediagebruikers een groot deel van hun informatie over het virus via onze kanalen ontvingen, resulteerde dat in veel vragen en klachten. Om deze categorie duidelijk in kaart te brengen, bespreken we zowel de klantencontacten als klachten.







## Suggesties – 839 dossiers

Door de coronacrisis en daaropvolgende lockdown kreeg het begrip 'vrijtijdsindeling' plots een heel andere vorm. Er stroomden zeer veel suggesties binnen, gaande van mogelijke films of reeksen tot ideeën voor nieuwe programma's of wijzigingen in de huidige programmering. We lieten alle mediagebruikers weten dat we hun suggesties in overweging namen in samenspraak met de aanbodverantwoordelijken. Zo werden er suggesties geplaatst op VRT NU en thema's behandeld in *Vandaag*, en gingen we van start met 'Beweeg in je Kot'. Suggesties over de nieuws- en duidingsprogramma's worden besproken door de nieuwsombudsman.

### **Geachte,**

**Veel Vlamingen vechten momenteel tegen Corona. Eén van de veel voorkomende symptomen is vermoeidheid, bovendien ondersteunt een goede nachtrust het immuuniteitsstelsel. Het is dus belangrijk dat de gemiddelde Vlaming op tijd gaat slapen. In deze tijden kan de Vlaming maar beter het nieuws op de voet volgen. Het lijkt me daarom een goed idee om het late Journaal op een vroeger tijdstip te programmeren. Het nieuws dat te laat wordt ingediend kan altijd de volgende dag, in de ochtend worden weergegeven. Verder dank en felicitaties voor de goede berichtgeving in deze drukke periode !**

### **Vriendelijke groeten,**

Suggestie - #136158

### **Hallo,**

**Zouden jullie in tijden van corona een heruitzending van Willy's en Marjetten en van de twee Neveneffectenreeksen zien zitten?? Of opnieuw beschikbaar stellen via VRT NU? Dat waren twee steengoede programma's die vele mensen nu wel nog eens zouden smaken. Alvast bedankt! Hou jullie goed, fijne groet,**

Suggestie - #136168

**In coronatijd worden we aangemoedigd om te sporten. Kunnen er wat programma's komen met bvb ochtendgymnastiek. Aangepast aan verschillende leeftijdsgroepen. Kleuterturnen bvb, oefeningen voor ouderen, aerobics voor gevorderden . En bvb wat avondyoga... Er moet nog genoeg materiaal in jullie archief te vinden zijn. Dank U. Voor het tv scherm sporten is handiger dan voor je i Phone of tablet.**

Klacht - #139010

**Is er een mogelijkheid om dagelijks een soort "thuis-gym-fitness" programma uit te zenden ? Eventueel verschillende levels ?**

Suggestie - #136577

## Vragen overheidsmaatregelen – 651 dossiers

Net omdat we als publieke omroep een grote bron van informatie zijn voor de Vlaming, kregen we heel wat vragen die eigenlijk bestemd waren voor de overheid en bevoegde instanties. Het aantal vragen steeg ook telkens na de uitzending van een persconferentie over de coronamaatregelen. Kijkers kwamen bij ons terecht met de vraag of ze kleinkinderen nog mochten zien, hoe groot die bubbel nu eigenlijk mocht zijn of hoeveel premie ze als zelfstandige zouden ontvangen. Ook reacties van onbegrip, verwarring of angst over nieuwe maatregelen of versoepelingen bereikten ons. We stelden een duidelijk standaardantwoord op met alle contactmogelijkheden en opties waar mensen terecht konden met vragen of voor informatie. Daarnaast verwezen we ook door naar alle informatiepagina's op onze VRT NWS-website waar veelgestelde vragen met het correcte antwoord werden verzameld.



**Mag ik naar mijn lief toegaan als niemand symptomen heeft van corona?**

Vraag - #137301

**8 augustus zou ik in een zeer grote tuin een verjaardagsfeestje willen geven. Hoeveel mensen mag ik uitnodigen?**

Vraag - #154190

**Mijn vraag over de corona hetze is wanneer moet ik contact met arts opnemen? ik heb wat last van verkoudheid en ademhaling met wat steken af en toe in de borst, maar dit zijn ook de gebruikelijke symptomen van hooikoorts en astma waar ik al mee zit**

Vraag - #136176

**Nieuwe auto' van de haven naar de dealers. Eén chauffeur. Dealers kunnen toch geopend worden om de voertuigen in ontvangst te nemen. Ook één persoon. Wat is dan het probleem om die niet te leveren? Dit ontgaat mij. Spreiding vrachtvervoer ... in plaats van over enkele weken overdrukte. opmerking: ik heb GEEN nieuwe auto in bestelling. Louter logische redenering uit gezond verstand**

Vraag - #139242

**Hallo,**

**Er moet nu toch iets van mijn hart,**

**Alle ambtenaren met van 2000€ en meer zitten nu veilig thuis, maar wie houdt er nu ons land recht, arbeiders met een pensioen van 1400€. Vinden jullie dit normaal. Stof mo eens over na te denken. Hoog tijd om eens orde op zaken te stellen.**

Klacht - #137020

**Waarom is het aantal besmettingen in België nu hoger dan in Nederland dat 1 week later begonnen is met maatregelen? Bovendien is het aantal besmettingen in Nederland per 100.000 inw. 1500 en in België 900**

Klacht - #138796

**Als ik zie hoe men deze week de doe het zelf winkels heropent, dan heb ik toch veel vragen over de veiligheid. Apothekers, winkels plaatsen plexiglas om hun personeel te beschermen. De media dringt er enorm op aan om de scholen te heropenen, maar wat met de veiligheid van de leerkrachten. Leerkrachten mogen blijkbaar net zoals het personeel van de woonzorgcentra zonder bescherming aan het werk. Ik vind dit niet kunnen.**

**Sommige leerkrachten zijn ook grootouder, zij mogen hun kleinkinderen niet zien, maar zouden wel zonder bescherming moeten lesgeven aan kleinkinderen van andere grootouders. Voor de scholen open gaan zou men toch eens grondig moeten nadenken hoe men het personeel gaat beschermen. Kinderen zijn misschien minder vatbaar voor de ziekte, maar dat is zeker niet zo voor leerkrachten. Hoe gaat men alles ontsmetten. Hoe gaat een leerkracht 1,5 m afstand houden ????? Hoeveel procent van de leerkrachten is bereid zijn eigen veiligheid op het spel te zetten?**

Vraag - #143692



## Opmerkingen over het aanbod of de berichtgeving – 361 dossiers

Reacties op ons aanbod komen voor in alle categorieën, maar in dit subhoofdstuk hebben we het specifiek over klachten en vragen die een gevolg zijn van de coronacrisis. Zo merkten we bijvoorbeeld dat kijkers programma's die al jarenlang werden uitgezonden toch niet meer gepast vonden. Dat was bijvoorbeeld het geval bij reeksen als *Kinderziekenhuis 24/7*, *Spoed 24/7* of documentaires zoals over Tsjernobyl. Sommige kijkers gaven aan dat die programma's een negatieve impact hadden op hun gemoed. Anderen lieten weten dat er naar hun mening te veel negatief nieuws werd gedeeld en vroegen om meer positief nieuws. Zo kregen we regelmatig de vraag of het ook mogelijk was om dagelijks te laten weten hoeveel mensen het ziekenhuis reeds verlaten hadden. We stelden vast dat de gemiddelde Vlaming niet enkel op de openbare omroep rekende voor de betrouwbare informatie, maar absoluut ook voor ontspanning.

Hallo,

**De VRT nieuws app, het VRT nieuws in 't algemeen ... In deze sombere tijden ... Kan er AUB nog een plaatsje vrijgemaakt worden voor een beetje positief nieuws ? Of is het de bedoeling dat de media de bevolking alleen maar op negatieve gedachten brengt !**

Klacht - #142164

Beste ,

**Wij kijken zo goed als elke dag naar de kanalen 1 en Canvas. We stellen wel vast dat in deze voor vele sombere periode ook sombere programma's geprogrammeerd staan. De documentaire Tsjernobyl en de reeks over de Holocaust. Zeer interessant maar niet echt opbeurend.**

Klacht - #145266

Dat gevoel vertaalde zich ook in klachten over 'het teveel aan corona'. We stelden vast dat sommige mediagebruikers na enige tijd 'coronamoe' werden. Er was begrip voor het feit dat een van onze opdrachten het informeren van de Vlaming is, maar we kregen wel de vraag om dat tot op zekere hoogte te doen. Af en toe wat ademruimte en informatie over andere zaken was welkom en noodzakelijk.

**Ik begrijp dat mensen geïnformeerd moeten zijn en blijven over de covid-19 stand van zaken. Maar is het dan echt nodig om daar voortdurend mee bezig te zijn? Telkens je de TV of de radio aanzet, gaat het over Corona dit en corona dat. Dit gaat op de duur eerder een averechts effect hebben. Ik ben het gewoon beu om nog te kijken of te luisteren naar alle duidingen over corona. We moeten met z'n allen thuisblijven, we hebben ons huis al 10 keer gekuist en opgeruimd, de tuin ziet er uit als een plaatje, aub geef een beetje ontspanning op TV en radio en schaf niet om de haverklap ontspanningsprogramma's af omdat een of andere 'expert' weer een woordje moet plaatsen of omdat een of andere politieker met een weer eens zijn zegje moet doen. Sorry, ik haak af van alle zenders VRT, VTM waar het alleen nog maar gaat over corona en zal dus niet meer geïnformeerd zijn. Geef de mensen die thuis zitten, ouderen die dikwijls alleen thuis zitten, iets om naar te kijken en niet iets om bang van te worden.**

Klacht - #143008

Zoals eerder vermeld, is het opmerkelijk dat klantencontacten en klachten meer dan anders vertrokken vanuit een bepaalde emotie. Binnen deze categorie was dat heel vaak vanuit een vorm van angst of bezorgdheid waardoor andere gevoeligheden de kop opstaken. Ook de vraag om de geldende maatregelen en de ernst daarvan nog meer onder de aandacht te brengen, zagen we regelmatig terugkomen.

**Geachte,**

Vandaag (19 april) zag ik tijdens het journaal hoe voetbalvedetten zich vermaakten door met een rol wc papier te spelen. Naar mijn mening getuigden deze beelden van weinig smaak. Zelf ben ik 65+ en kamp ik met de gevolgen van het hamsteren. Vooral wc papier is verdwenen uit de rekken van de magazijnen en als men dan ziet dat men dit gebruikt als "speelgoed" doet dit minstens even slikken. Steeds heb ik de educatieve rol van VRT en zijn nieuwsdienst kunnen appreciëren. Echter deze beelden waren in deze tijden schokkend en minimaliseren het euvel van het hamsteren Dit zijn naar mijn mening verkeerde signalen!

Het siert de VRT echter dat ze de mensen die zich ten volle actief inzetten om de maatschappij door deze crisis te loodsen in het dag licht zetten: de mensen van de zorgsector, openbare diensten (politie, vuilnismannen enz) en levensnoodzakelijke beroepen. Dit zijn de echte helden in deze moeilijke tijden: zij houden ons ,op risico van eigen gezondheid, in leven!!

Klacht - #136424

**Beste,**

Kan er aub minder reclame gemaakt worden om meteen naar Spoed te gaan in deze corona tijden? De boodschap moet altijd zijn: "bel uw huisarts". Er zijn in het hele land pre-triagepunten in opstart waar de huisarts na een klinisch onderzoek beslist of de patiënt naar Spoed moet of naar huis mag. Maak dus liever reclame voor de huisarts dan voor spoed! U heeft hier een erg grote verantwoordelijkheid voor de overrompeling van spoeddiensten en ziekenhuizen. Neem uw verantwoordelijkheid als openbare omroep. Op VTM hebben ze dit immers wel gedaan!

**Met dank!**

Klacht - #136892

**Er wordt gevraagd geen wc papier te hamsteren en jullie sturen video s met hoe te trainen met wc papier!!!**

Klacht - #137108

**Beste,**

Ik hoorde net de aankondiging van een song met als mededeling 'voor alle moeders en vaders die vandaag 'OPGESCHEEPT' zitten met hun kroost....dit spreekt boekdelen en wordt nog eens en steeds opnieuw breed uitgesmeerd de laatste dagen in onze maatschappij.

Shame on dergelijke hedendaagse ouders, en jammer genoeg wordt dit als de geldende hedendaagse norm beschouwd, opgescheept zitten met je kinderen. Heel erg triest voor al deze kinderen, heel erg jammer.

**Vriendelijke groeten,**

Klacht - #136503

Tijdens de uiteenzetting van het journaal van 21 maart om 13.00h was er een item van de Antwerpse haven. En hierin wordt er gesuggereerd dat we niet meer 100% zeker zijn van voldoende aanvoer levensmiddelen

Als bv. havenwerknemers ziek zouden worden. Met dergelijke uitspraken zegt u aan de mensen dat een tekort van levensmiddelen mogelijk is. Stopt daarmee of anders moedigt u het hamsteren nog aan maw veroorzaakt geen paniek. Maar maak ook eens het verschil in sterfte tussen een griep en corona. Bedankt.

Klacht - #136851

**Beste,**

Kunnen jullie in het begin van het journaal en zelfs tussendoor nog meer de belangrijke aandachtspunten aanhalen en tussendoor (in het journaal) mensen er op attent maken wanneer er iets fout gebeurt.

Ik denk vooral aan het afstand houden, het belang van handen wassen eerder dan massaal alcoholgel te kopen zodat er een tekort in de zorg is.

Klacht - #136439

#### VRT–coronamaatregelen – 302 dossiers

De categorie 'VRT-coronamaatregelen' gaat over de maatregelen die de VRT zelf nam, zowel voor als achter de schermen. In het voorjaar ontvingen we vooral veel klachten en vragen over reeksen die voor de coronacrisis waren opgenomen. Mediagebruikers waren bijvoorbeeld verontwaardigd dat Ben Crabbé kandidaten nog steeds een hand gaf. Ook bij verschillende rubrieken van *Iedereen beroemd* zagen we deze verwarring.

**Geachte,**

Het is storend om Ben Crabbé te dicht bij de deelnemers te zien staan, een hand te zien geven aan de winnaar. De mensen denken dat Blokken rechtstreeks is, wat natuurlijk niet is, maar onvoldoende geweten. Vooral de boodschap na de uitzending van Blokken om uw handen te wassen en geen hand te geven maakt het verwarrend. Oplossing/suggestie : net voor en/of na Blokken moet gemeld worden dat de uitzending voor de Corona-uitbraak is opgenomen. Dit is misschien niet leuk maar de eerlijkheid zou wel erg geapprecieerd worden. Ik hoop op deze manier ook mijn steentje te hebben bijgedragen aan de uitbreiding van de Corona en kan alleen maar hopen dat het nodige gevolg wordt gegeven.

**Vriendelijke groeten.**

Klacht - #137873

**Beste,**

Ik heb een opmerking over het programma Blokken in deze tijden van het Coronavirus. Het is aangeraden om elkaar geen hand te geven en 1,5 meter afstand te houden van elkaar. Daarom begrijp ik niet dat in Blokken aan het einde van het programma men elkaar een hand geeft en dicht bij elkaar staat te praten. Lijkt me niet zo'n goed voorbeeld. Geef dan elkaar een elleboog. Mijn mail is geen klacht. De bedoeling om elkaar te helpen het goede voorbeeld te geven.

**Met vriendelijke groet,**

Klacht - #136762

**Op blokken blijft men handen schudden na de wedstrijd. Kan dit stoppen**

Klacht - #135059

**Hallo**

Ik zie elke dag om 18:30 Blokken. Ondanks dat er op dit moment over het virus Corona opduikt, en gewaarschuwd word dat je o.a. geen handen moet gaan schudden. Maar ik zie dus bij het televisieprogramma Blokken, dat de presentator Ben toch iedere x de handen schud met zijn kandidaten.

**Vind dat erg raar ???**

Klacht - #136105

Een belangrijke algemene regel was dat producties zich in principe altijd hielden aan de op dat moment en op die locatie geldende maatregelen. Tijdens de zomermaanden konden de maatregelen bijvoorbeeld variëren naargelang de opnamelocatie. Maar dat bleek niet altijd duidelijk voor verschillende kijkers. Daarom plaatsten we een informatieve banner bij de start van bepaalde uitzendingen. Daarnaast werd er ook verduidelijking over de genomen maatregelen geplaatst op de website van Eén.

Dit voorjaar kan je bij ons genieten van nieuwe programma's. Om de veiligheid voor en achter de schermen te garanderen werden er extra coronamaatregelen genomen op de set. Benieuwd naar hoe we te werk zijn gegaan? We nemen je mee achter de schermen.

**EÉN JAAR GRATIS**



Voor 1 jaar gratis waren de opnames in september, toen er meer kon dan vandaag, vandaar ook de boodschap aan het begin van de aflevering. Alle kandidaten werden getest, in kleine bubblen opgedeeld, en gingen in afzondering op hotel tussen de opnames door.

De studio werd aangepast waardoor de kandidaten verder uit elkaar kunnen staan. Op het moment dat ze in de vakken staan, zorgen de kandidaten er voor dat ze niet te dicht bij elkaar komen, maar die momenten zijn sowieso kort. Alles werd in overleg met de preventiedienst van VRT georganiseerd.

Tijdens de tweede golf merkten we een andere vorm van verontwaardiging. Mediagebruikers hadden nog steeds aandacht voor het naleven van de maatregelen, maar kregen het moeilijk met programma's waarin zaken werden getoond die voor de kijkers zelf niet meer mogelijk waren, zoals bijvoorbeeld in *Vrede op aarde*. Hoewel duidelijk werd gemaakt dat alle maatregelen strikt werden opgevolgd, konden klagers zich hier niet in vinden. Dat de cast gezellig samen op weekend kon in een chalet tijdens de feestdagen was voor velen moeilijk te verteren. We erkenden dat het een heel moeilijk periode was en dat we er ons bewust van waren dat de beelden van *Vrede op aarde* niet overeenkwamen met de maatregelen die de mensen thuis moesten volgen.

We merkten een soortgelijk gevoel wanneer het over de kapsels van onze schermgezichten ging. Anders dan tijdens de eerste coronagolf was het tijdens de tweede golf wel toegelaten om kappers en visagistes te laten werken binnen de mediasector. Mediagebruikers werden op de hoogte gebracht van deze uitzonderingsregel, waarbij we benadrukten dat we begrip hadden voor hun opmerkingen. Aangezien we niet bevoegd waren om de opgelegde maatregelen in vraag te stellen, verwezen we alle klagers door naar de bevoegde instanties.

**De haren van presentatoren, presentatrices op TV zijn altijd in orde. Waarom zij wel en wij niet?? Zeer onrechtvaardig.**

Klacht - #174157

**Waarom zijn de haren van de nieuwsankers zo mooi geknipt?? De kappers mogen toch niet werken , doen ze het zelf ??**

Klacht - #176348

**Geachte,**

**Zoals zo vaak worden er op tv aan de lopende band beelden getoond die niet coronaproof zijn, maar het programma "vrede op aarde" is duidelijk niet coronaproof gemaakt. Kijk, het is gewoon hypocriet om zo dingen uit te zenden, maar wel de mensen de les te spellen in het journaal. Ik neem aan dat jullie wel een flut uitleg zullen hebben die geen kat gelooft...**

Klacht - #174157



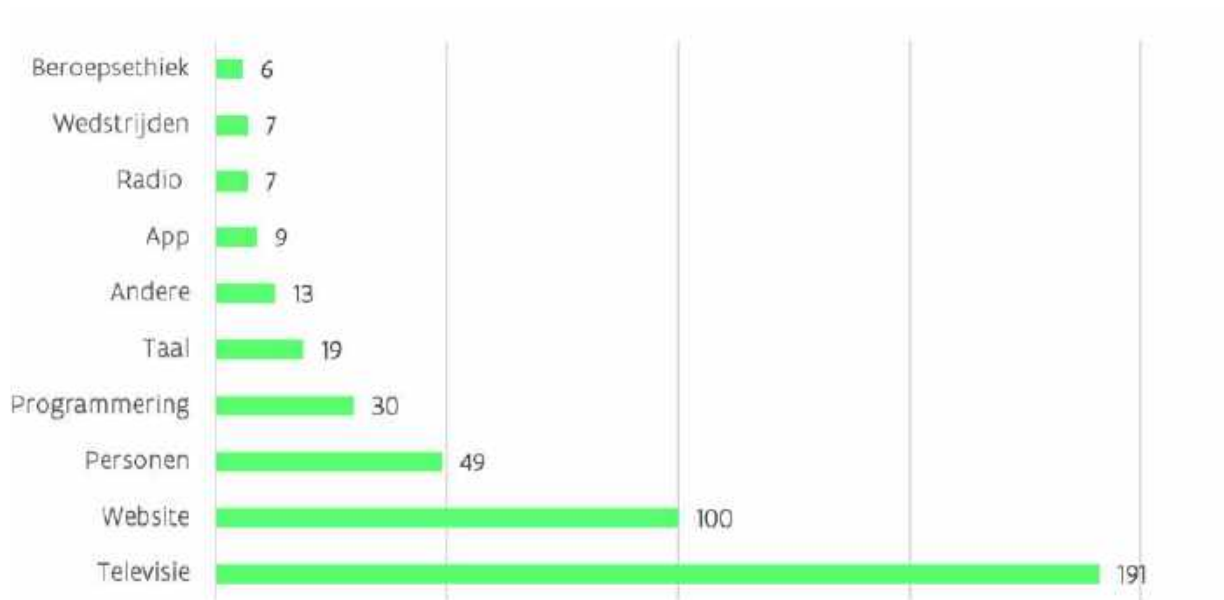
Vrede op aarde : VRT is in het zelfde bedje ziek als menig corona-expert! De VRT vindt het blijkbaar nodig om lockdownfeestjes te organiseren in de Tv-uitzendingen. Terwijl de VRT-nieuwsdienst samen met bepaalde “corona-experts” uitblinken in het betuttelen van de bevolking, vindt de VRT het nodig om via het programma Vrede op aarde lockdownfeestjes te organiseren waarbij er ondermeer alcohol geschonken wordt. Dat bepaalde corona-experts, zoals Erika Vlieghe, niet beseffen dat dit een probleem vormt en dus ingaan op de uitnodiging om er zelf aan deel te nemen, tart elke verbeelding. Dit is een verdere escalatie van de verbeterheid waarmee de debatsessies op de nieuwsdienst van de Vlaamse TV-media gehouden worden onder het excuus van de goedkeuring van deze zelfde “experten”. Hoe wereldvreemd en hoeveel gebrek aan empathie kan je ten toon spreiden? Hoeveel gebrek aan een minimaal multidisciplinair wetenschappelijke inzicht kan je ten toon spreiden? Dat de deelnemers getest werden op Covid-19 kan je moeilijk als excuus aanhalen, want ook vb de professionele voetballers worden getest; maar als die samenkomen voor een verjaardag, zelfs in de buitenlucht, is de wereld te klein en wordt er schande geroepen. Trouwens de mogelijkheid om de regels te omzeilen door het testen wordt niet gegeven aan een “gewone” burger van het land, en terecht! Maar als je lid bent van de nieuwsdienst of je je corona-expert noemt, dan ben je blijkbaar niet meer verantwoordelijk voor je eigen gedrag. Blijkbaar is de “curve” immuun voor deze mensen. Goed bezig! Het wordt hoog tijd dat de VRT, en bij uitbreiding minstens de volledige Vlaamse mediasector, nadenkt hoe zij omgaat met de huidige maatschappelijke crisis tgv de coronapandemie. Hoe denken jullie jullie geloofwaardigheid terug te winnen?

Klacht - #174833



## 2.1.5 SPORZA

In 2020 behandelden we in **totaal 1.113 dossiers** over Sporza, waarvan **430 klachten**. Dat zijn er beduidend minder dan in 2019 en 2018. In tegenstelling tot wat sportliefhebbers van 2020 hadden verwacht, was het geen druk sportjaar: geen Olympische Spelen, geen Europees kampioenschap voetbal of andere grote toernooien.



Zoals de traditie het wil, zitten de meeste meldingen in de categorie 'Televisie', maar dat aandeel neemt af ten opzichte van online verslaggeving. Klachten over personen vloeiden in een groot deel van de gevallen voort uit persoonlijke voorkeuren: een voorkeur voor een bepaalde sporter of ploeg.

### Concentratie wielerseizoenen

Door het sportluwe voorjaar verschoven verschillende wielerseizoenen naar de zomer- en najaarsperiode. Dat was voor veel kijkers een verstrooiing, maar leidde tegelijk tot klachten omwille van de grote concentratie aan rechtstreekse wielerovertredingen. Sommigen overlaptten ook met toernooien in andere sporten, zoals de European Open tennis.

**We krijgen als gewone kijker weer de laatste dagen niks anders dan wielrennen en ander sport op ons bord. Ik wil niet klagen maar het zijn wij die telkens opnieuw onze programma's moeten missen terwijl bij een goede organisatie de gewone kijker ook zijn deel kan hebben als de sportevenementen naar Canvas zouden verhuizen. De zondag is al lang geen familie zender meer want dat is niets anders dan sport zoals vandaag 4u30 niets anders dan dat. Dit moest mij wel even van het hart. Overall staat geprogrammeerd dat er iedereen beroemd en thuis is en dan pas wielrennen en ik doe de tv open voor iedereen beroemd de homo universalis te kijken en wat zie ik WIELRENNEN!! Sorry hoor dat is niet om te lachen.**

Klacht - #00164776

### Vrouwensport

Sporza wil een voortrekker zijn in het promoten van vrouwensport. Het net zond steeds meer rechtstreekse wedstrijden uit en had daar op verschillende kanalen aandacht voor. Tegelijk merkten we dat de gevoeligheid van de mediagebruikers en sportliefhebbers toenam.



Vandaag viel me opnieuw op dat Sportweekend geen enkele seconde heeft gewijd aan de Giro Rosa. Dit is nochtans een van de grootste koersen voor vrouwen die er bestaat met alleen maar topatleten aan de start (wereldkampioen van vleuten, olympisch kampioen van der Breggen enzovoort). Er is wel tijd voor een reportage van een –met alle respect voor de renners– tweederangs koers voor mannen, de Antwerp Port Epic. Maar voor de grootste meerdaagse rittenkoers voor vrouwen is er geen tijd. Ik vind dit schandelijk. Ik hoop dat deze boodschap duidelijk aankomt en dat jullie hier rekening mee houden.

Klacht - #160974

### Sporza Retro

In het voorjaar zond Sporza archiefwedstrijden en -programma's uit. Kijkers konden daarvoor stemmen op de website van Sporza, wat massaal werd gedaan. Veel kijkers stuurden hun suggesties ook door naar ons. Een aantal kijkers uitte hun bezorgdheid over het dopinggebruik in de periodes die voorkwamen in de *Sporza Retro*-uitzendingen. Die klachten werden per renner en per uitzending individueel bekeken en besproken met Sporza. Aangezien doping verweven was met de toenmalige wielercultuur, zou een groot deel van de wielergeschiedenis verdwijnen als we die periode zouden weglaten. Daarom censureerden we niet, maar gaven we wel context en duiding.

**Wanneer gaan jullie nu eens stoppen met het heruitzenden van wielervedstrijden waarin de twee grootste dopingszondaars van de laatste 50 jaar de hemel ingeprezen worden voor hun prestatie. Dat dit alles door de drie aanwezigen in de studio allemaal te kaderen is in de geest van de tijd is zowaar nog erger dan de uitzending. Er zijn voldoende retro wedstrijden die wel het bekijken waard zijn. Of leven we in een land waar de misdadigers de scepter zwaaien.**

Klacht - #154536

### VRT-Profiel

In 2020 integreerde Sporza het VRT-profiel op haar website. Daardoor konden Belgische inwoners sportbeelden bekijken in het buitenland, net zoals op VRT NU. Zonder profiel was dat niet mogelijk. Aangezien het reisverkeer naar het buitenland dit jaar beperkter was, verwachten we een daling in klachten hierover.

**Wanneer gaan sporza video's eindelijk eens in het buitenland kunnen bekeken worden? Dat is toch niet meer van deze tijd.**

Klacht - #127600



## 2.1.6. CANVAS

In 2020 behandelde de klanten- en klachtendienst **1.092** dossiers, waarvan **312** klachten. Dat is een kleine daling ten opzichte van 2019. Het overgrote deel van de klachten situeert zich in de categorieën 'Programmagerelateerd' en 'Programmering'.



### Programmering

Op Canvas worden elke avond verschillende liveprogramma's uitgezonden, zoals *Terzake* en *De Afspraak*. Van zulke programma's kunnen we nooit precies op voorhand zeggen wanneer ze exact eindigen. Dat is eigen aan een liveprogramma. De actualiteit die op de voet wordt gevolgd en de verschillende live-interventies leiden er bovendien toe dat *De Afspraak* en *Terzake* niet langer met enkele minuten vertraging worden uitgezonden.

Daarnaast liepen de gesprekken met de studiegasten ook verschillende keren uit, los van de actualiteit.

In 2020 werden er vaker klachten geregistreerd over het uitlopen van programma's. De actualiteit maakte dat duidingsprogramma's als *Terzake* en *De Afspraak* vaker uitliepen, wat dan weer leidde tot een opgebouwde vertraging naar het einde van de avond toe. Vooral bij de kijkers uit Nederland merkten we dat zulke vertragingen niet op tijd werden gewijzigd in de elektronische programmagidsen.

Wijzigingen in het uitzendschema werden steeds zo snel mogelijk doorgegeven aan distributiemaatschappijen zoals Telenet en Proximus, maar ook aan Nederlandse providers. Zij hadden op hun beurt tijd nodig om dat in de systemen te verwerken. Plotse wijzigingen, zoals duidingsprogramma's die uitliepen, raakten daardoor dus vaak niet op tijd bij de Nederlandse providers.

Canvas besloot vorig jaar al om een programmaherhaling in te plannen wanneer ze verwachtten dat een sportwedstrijd zou uitlopen. Dat kon bijvoorbeeld het geval zijn wanneer een wedstrijd niet op een gelijkspel mocht eindigen, waardoor de kans op verlengingen groter was. Dat was echter geen optie bij de duidingsprogramma's, aangezien Canvas op voorhand niet kon inschatten hoe groot het risico was dat zo'n programma zou uitlopen.

Zowel de redacties van *Terzake* en *De Afspraak* als de coördinatoren van Canvas werden op regelmatige basis op de hoogte gebracht van bovenstaande klachten.



## Programmagerelateerd

### Kinderen van de Holocaust

Eind april werd de reeks *Kinderen van de Holocaust* uitgezonden. De vijfde aflevering ging over de rol van de Holocaust en Israël. De VRT registreerde tien klachten over die aflevering, zowel van Joodse organisaties als van individuele kijkers. Naar aanleiding van de uitzending berichtte pers al over de kritiek die het Simon Wiesenthal Center had geuit over de aflevering. De klachten volgden dan ook grotendeels de kritiek van het Simon Wiesenthal Center. Aangezien in het programma uitsluitend Joodse getuigen aan het woord kwamen, kozen de programmamakers ervoor om in de off-tekst en voice-over een aantal zaken op scherp te zetten, om geen te eenzijdige lezing van de geschiedenis te geven. De kritiek van het Simon Wiesenthal Center en de kijkers had dan ook betrekking op één bepaalde zin uit de off-tekst, namelijk: *“Nadat Joodse milities moordpartijen hebben aangericht in een twintigtal Palestijnse dorpen, slaan honderdduizenden Palestijnse burgers op de vlucht.”* De programmamakers oordeelden dat dit een belangrijk deel van de geschiedenis was met implicaties tot vandaag.

De programmamakers baseerden zich ook altijd op de heersende academische consensus in Vlaanderen als leidraad. Zo werd de aflevering over Israël meermaals becommentarieerd door vier academici die zeer vertrouwd zijn met het thema: Herman Van Goethem (rector UA en oud-directeur Dossin), Christophe Busch (oud-directeur Dossin), David Crikemans (prof. Internationale Politiek) en Ludo Abicht (prof. Midden Oostenkwesities).

Samen met de makers van de reeks stelden we een antwoord op waarin de visie en werkwijze van de makers uitgebreid werd toegelicht.

### **Geachte heer, mevrouw,**

Hartelijk dank voor de uitzendingen over de kinderen van de holocaust die ik met veel waardering bekijk. Wel wil ik u attenderen dat er in aflevering 5 veel eenzijdige onwaarheden/ tekortkomingen en éézijdigheden gebracht werden in het Israëlisch/Palestijns conflict om een goede nuance weer te geven. Ik kreeg er een wrange nasmaak van hoe Israël ten onrechte werd voorgesteld. Hopend dat u in het vervolg de geschiedenis en bronnen beter en genuanceerder zult controleren en weergeven. Want deze serie verdient dit niet. Nogmaals mijn complimenten voor de afleveringen.

**Met vriendelijke groet,**

Klacht - #150308

## Beroepsethiek

### De Ideale Wereld – Hitlergroet

In deze categorie ging de helft van de klachten over de aflevering van *De Ideale Wereld*. Daarin maakte de centrale gast grappen met een Hitlergroet. De redactie van het programma besloot na de uitzending om een nieuwe versie, waarbij het bewuste fragment werd geknipt, aan te leveren aan VRT NU. Daarnaast liet ook een van de leden van de Raad van Bestuur zijn ongenoegen blijken via mail.

De kijkers die een klacht instuurden, zagen dit als een teken van politieke inmenging en censuur. Ze vonden het niet kunnen dat er een fragment uit de uitzending werd geknipt. De makers van het programma benadrukten dat, hoewel het ongenoegen van een van de leden van de Raad van Bestuur mee in overweging werd genomen, de keuze om het fragment te knippen volledig bij de makers zelf lag.

In het antwoord aan de kijkers lichtten we de keuze van de makers om het fragment te knippen uitgebreid toe.

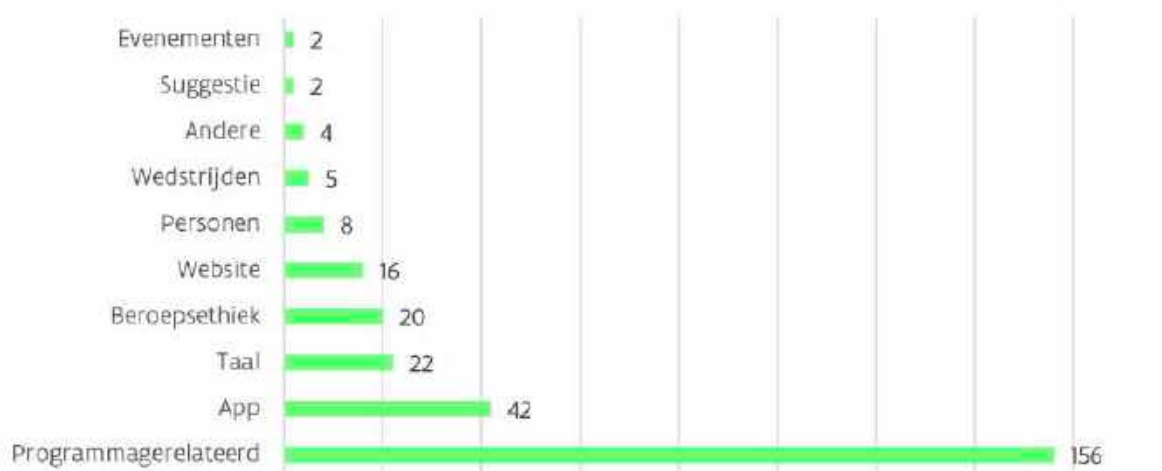
Het is duidelijk dat de ideale wereld een satirisch programma is. Hierop kan geen censuur plaatsvinden, vind ik. Als blijkt dat door inmenging van iemand de raad van bestuur van de VRT en gedelegeerd bestuurder hierop zijn aangesproken en op basis daarvan wordt het gedeelte van de hitlergroet verwijderd en worden er verontschuldigingen geboden aan een politieke partij, dan klopt er iets niet. Ik heb de uitzending gezien, vond het niet het sterkste deel van de uitzending, maar daarom moet dit niet geschrapt worden. Spijtig. Ik hoop dat dit rechtgezet wordt en dat de aflevering opnieuw volledig zichtbaar wordt.

Dank u.

Klacht - #152897

## 2.1.7. RADIO 1

Radio 1 registreerde dit jaar **1.059 dossiers**, waarvan **277 klachten**. Het totale aantal dossiers is licht afgenomen, maar het aandeel klachten is dan weer licht toegenomen in vergelijking met vorig jaar (**246 klachten**).





## Programmagerelateerd

Meer dan de helft van de klachten ging over de programma's en/of de muziekkeuze. Luisteraars konden zich niet altijd vinden in de keuze om ook mainstream en/of hiphop te draaien. Het was inderdaad zo dat ook Radio 1-luisteraars in contact kwamen met mainstream artiesten. Radio 1 probeerde de muziek zo samen te stellen dat het verteerbaar bleef voor mensen zonder grote muziekkennis, net zoals Radio 1 ook oudere muzieknummers draaide die mensen misschien niet kenden, maar wel konden waarderen. We streefden ernaar om de verschillende doelgroepen van Radio 1 tegelijk te bedienen. Een te grote focus op de ene doelgroep zou de andere kunnen wegjagen.

Daarnaast waren er ook verschillende klachten over het programma *Byloo*. Enkele luisteraars ergerden zich aan het feit dat het programma niet 'objectief' of 'neutraal' zou zijn. In *Byloo* ging de presentator op wandel met de actualiteit. De toon kon ernstig zijn, maar zeker ook ironisch of *tongue in cheek*. Het doel van het programma was om de waan van de dag te relativiseren, met milde spot en satire. We vermoedden dat de breuk met *De Ochtend* voor sommige kijkers niet duidelijk of te groot was. Daarnaast merkten we dat we meer klachten registreerden na de schoolvakanties dan tijdens het jaar. Daaruit leidden we af dat luisteraars in sommige gevallen nog moesten wennen aan de overschakeling van de vakantieprogrammatie naar de reguliere programmatie.

## Geachte

**Ik ben fan van scherpe humor. Ik ben fan van duiding en objectieve verslaggeving. Maar wat de laatste dagen bij Byloo passeert van platvloers gedoe wat voor humor moet doorgaan, dat tart alle verbeelding. Moeten wij op de werkvloer dit blijven dulden? OF worden wij echt verplicht om uit te wijken naar zenders zoals Radio Maria of iets van de commerciële omroep om geen platvloerse alluderingen op sex of gore parodieën over kotsen te moeten aanhoren???**

Klacht - #161907

## Beroepsethiek

Twaalf van de twintig klachten in de categorie 'Beroepsethiek' gingen over een uitzending van *De Wereld van Sofie*. Daarin werd het kijkgedrag van porno besproken, waarna een bepaalde conservatieve ouderenorganisatie online opriep om klacht in te dienen. De klachten kwamen inhoudelijk dan ook vaak letterlijk overeen. De organisatie klaagde aan dat porno in de uitzending werd genormaliseerd en gepromoot naar kinderen toe. Ze vroegen om een wederwoord. Uiteraard werd in de uitzending geen reclame gemaakt voor porno en werden kinderen geen enkele keer vernoemd. De redactie nam de kijkcijfers van de pornowebsite Pornhub als startpunt voor de uitzending. De programmamakers vroegen zich bijvoorbeeld af waarom zoveel mensen naar porno keken en waarom bepaalde categorieën populairder waren dan andere. De redactie schakelde daarvoor de hulp in van verschillende experts die het kijkgedrag toelichtten op basis van wetenschappelijke studies. Alle klagers kregen een antwoord waarin de keuzes van de redactie werden toegelicht. In het antwoord verwezen we ook naar eerdere uitzendingen waarin pornoverslavingen aan bod kwamen. Voor het inhoudelijke deel van het antwoord deed de redactie ook beroep op klinisch seksuoloog Sam Geuens, die de beweringen over de effecten van porno kon toelichten. De vraag tot wederwoord werd dan ook afgewezen, omdat er geen persoonlijke beschuldigingen aan het adres van de organisatie werden geuit.

Ik wens formeel klacht in te dienen tegen het radio programma “De wereld van Sofie” van dinsdagmorgen 21-01-2020, met als titel “Iedereen kijkt porno”. Ijveren voor een gezonde seksuele opvoeding voor onze kinderen/jongeren is zeer belangrijk! Daarom wensen wij met klem te protesteren tegen dit programma. Ik kan niet anders dan dit programma te bestempelen als een vorm van eenzijdige indoctrinatie, die niet te verenigen is met de veronderstelde neutraliteit van Radio 1. Het hele programma kan beschouwd worden als propaganda voor het bekijken van porno, zonder dat er een tegenstem te horen was. Zowel ethisch als democratisch achten wij dit volledig onverantwoord.

Hoe langer hoe meer gaan landen de gevaren van porno aankaarten, zowel voor het individu als voor de samenleving. Elf staten in de VS waarschuwen voor een pornografiecrisis (FamilyWatch International). Engeland wil een pornoblock voor jongeren onder de 18 jaar (D.S.,22-03-2019). Dit zijn maar enkele voorbeelden, die aantonen dat de andere kant van de medaille niet belicht is geweest.

Onze kinderen hebben recht op een degelijke opvoeding tot maatschappelijke verantwoordelijkheid, ook en vooral op seksueel gebied. Al wat met porno te maken heeft, staat daar haaks op en wij beschouwen het dus als onze burgerlijke plicht om uitzendingen als deze aan te klagen. Daarenboven vinden wij dat het democratisch recht op woord en wederwoord flagrant werd geschonden, vermits tegenstanders van de verspreiding van porno in deze uitzending niet aan bod kwamen.

Wij hopen van harte dat u zich, evenals wij, rekenschap geeft van de maatschappelijke draagwijdte van uitzendingen die onderwerpen als deze eenzijdig belichten, met een ondoordachte en onverantwoorde lichtzinnigheid.

**Met beleefde groeten;**

Klacht – #129936

## App

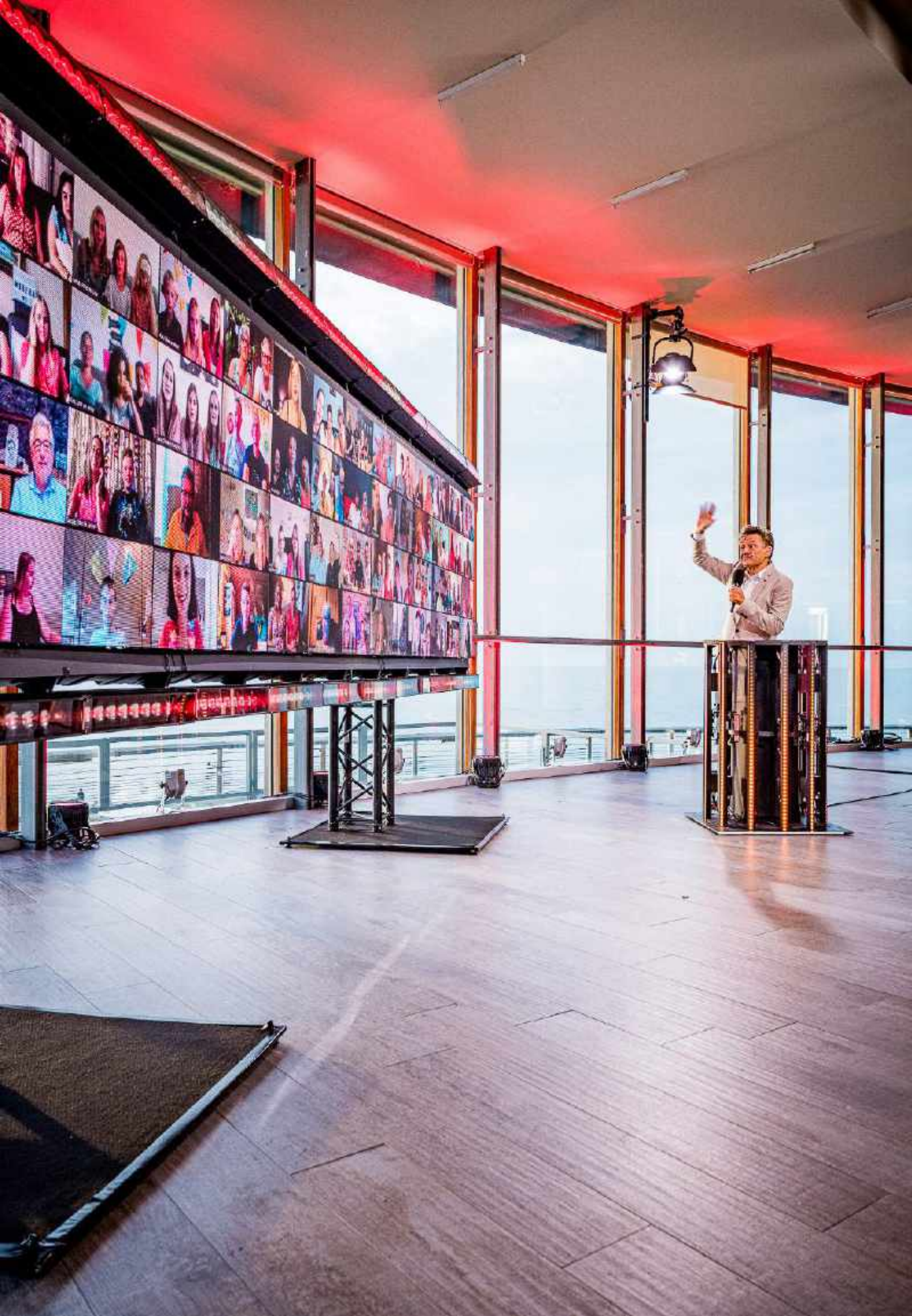
In 2020 zagen we een grote toename van de klachten over de Radio 1-app. Dat was volledig te wijten aan de lancering van de nieuwe app eind november 2020. Verschillende gebruikers meldden dat het niet langer mogelijk was om oudere nieuwsberichten opnieuw te beluisteren. In de nieuwe app konden ze enkel het nieuwsbulletin van het voorbije uur horen. Luisteraars gaven aan dat dat niet genoeg was en dat ze liever het nieuwsbulletin van een specifiek uur (dat langer duurde) wilden beluisteren. Die klachten waren niet terug te vinden bij de uitrol van de apps van andere radiozenders. Verschillende luisteraars verwezen dan ook naar Radio 1 als de ‘nieuwszender’ onder de radiozenders. De ontwikkelaars van de app gaven gevolg aan die oproep en maakten dat er een nieuwe update werd uitgevoerd. Daardoor konden luisteraars opnieuw naar oudere nieuwsbulletins luisteren. Ook hadden enkele gebruikers dezelfde technische problemen als bij de andere vernieuwd radioapps. Deze problemen werden steeds doorgegeven aan de ontwikkelaars van de app zodat zij de problemen van dichtbij konden opvolgen.

**Gisteren ontwaakte ik met een nieuwe radio1-app. Ik luister ALLEEN naar radio 1 voor het nieuws en de krantencommentaren die stevast pareltjes van journalistiek zijn.**

Die laatste zijn in de nieuwe app al helemaal weg, en herbeluisteren is alleen mogelijk voor de meest recente nieuwsuitzending, daar waar ik vroeger een menu had waaruit ik kon kiezen tussen een vijftal bulletins, waarbij ik meestal opteerde voor de meer uitgebreide nieuwsuitzendingen. Nu is mij dat ontnomen, en dat voor een radiozender die pretendeert de nieuwszender bij uitstek te zijn. De nieuwe app heb ik dus niet nodig.

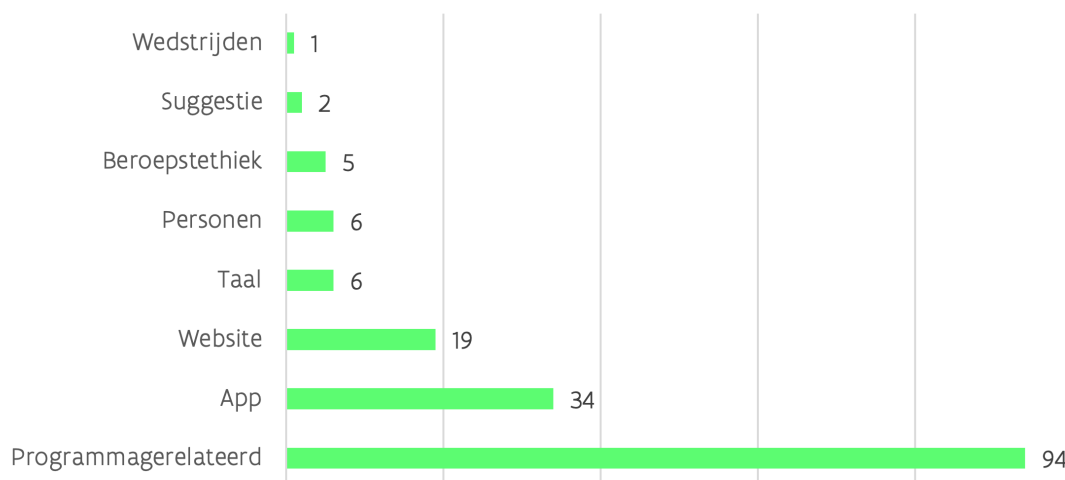
Klacht - #170086





## 2.1.8. RADIO 2

In 2020 behandelden we 1.072 dossiers over Radio 2. 167 daarvan waren klachten. Dat is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar.



De grootste toename zit in de categorie 'App'. Dat heeft vooral te maken met de nieuwe Radio 2-app, die bij een aantal luisteraars niet goed werkte. Voor meldingen van technische problemen stonden we rechtstreeks in contact met de ontwikkelaars van de apps. Zij volgden alle meldingen op en namen ze mee voor verbeteringen bij volgende updates. De Radio 2-app was niet de enige app die vernieuwd werd – alle radioapps werden in een nieuw jasje gestoken – maar het was wel de app waarover de meeste technische problemen werden gemeld. Dat was opmerkelijk, omdat die app pas als laatste werd vernieuwd. Studio Brussel beet de spits af, gevolgd door MNM, Radio 1 en Klara. Voor de lancering van de nieuwe Radio 2-app brachten de makers al verbeteringen aan, op basis van feedback op de andere radioapps. Alle apps waren immers op dezelfde manier gebouwd. Bij Radio 2 merkten we dat het vooral ging om gebruikers die oudere besturingssystemen hadden, wat het verschil kan verklaren.

Naast de vernieuwing van de app zette Radio 2 in 2020 sterk in op het gebruik van de app als een manier om gemakkelijk in contact te staan met luisteraars. Een aantal personen stuurde een klacht omdat ze geen toestel hadden dat de apps ondersteunde. Met de inspanningen voor de app was het zeker niet de bedoeling om luisteraars uit te sluiten. Luisteraars die geen toegang hadden tot de apps gaven we alle alternatieven mee om te (her)luisteren, kijken, lezen, reageren en mee te doen aan wedstrijden. De app verenigde al die functies op één plaats, maar sloot de andere kanalen niet uit.

**graag had ik de radio2 app op mijn pc geïnstalleerd daar niet iedereen een \*domme phone\* heeft dit lukt blijkbaar niet waarom enkel mensen met een dure telefoon ???**

Klacht - #170344

**Ik vind het niet normaal hoe jullie de bevolking aansporen om zich een smartphone aan te schaffen en de radio2 app te installeren. Straks is het niet meer mogelijk om ergens nog cash te betalen, is iedereen volgbaar waar hij ook gaat of staat. Ja, ik heb ook een smartphone, een gratis gekregen bij " de krant van West Vlaanderen" maar heb de GSM verbinding uitgeschakeld en gebruik deze slechts in mijn kot, doe die zekerlijk niet mee wanneer ik de woning verlaat. Denk dat het verstandiger zou zijn om de GSM te bannen willen we toch nog een beetje vrijheid hebben. Bij een telefoonabonnement is het mogelijk om een geheim nummer aan te vragen, maar besef dat deze faciliteit door veel diensten overschreven kan worden en dat je toch traceerbaar bent, heb bij proximus gewerkt en had deze mogelijkheid zonder beperking. Ook de app die komende is i.v.m. contactopsporing CORONA zou een faciliteit hebben om deze uit te schakelen maar wees niet te lichtgelovig, voor bepaalde diensten zal deze faciliteit overschrijfbaar zijn.**

Klacht - #155895

## Uitspraken

'Programmagerelateerd' kende Radio 2 geen grote uitschieters. Een aantal klachten hadden betrekking op uitspraken van presentatoren. Die uitspraken werden individueel beluisterd en gekaderd, en indien nodig gingen we in dialoog met de programmamakers. Een deel van de klachten kaderde binnen het actualiteitsprogramma *Spits*, waarin onderwerpen op een satirische manier aan bod kwamen volgens de leuze 'serieus als het moet, knipoog waar het kan'. Satire heeft een belangrijke plaats op de VRT, maar we begrepen dat humor subjectief is en luisteraars dat op verschillende manieren konden ervaren. Het was echter nooit de bedoeling om mensen te kwetsen. Klachten over al dan niet humoristische uitspraken bekeken we geval per geval. Wanneer de klacht betrekking had op maatschappelijke thema's stelden we een antwoord op maat op, in overleg met de programmamakers.

Vorige week vrijdag was ik live getuige van 1 van de meest hallucinante stukjes radio die ik in mijn 41 levensjaren al ooit heb mogen meemaken. 2 uur aan een stuk mocht ik David Van Ooteghem tijdens de *Spits* quasi non-stop zich horen verheugen over het feit dat Donald Trump besmet was met Covid-19, daarbij een hele hoop wansmakelijke zooi debiterend en tot overmaat dan nog eens allerhande mensen contacterend waar hij gelijkaardige triestige reacties aan probeerde te onfutselen (onder andere Ciska Schoeters). Bij Björn Soenens probeerde hij het ook maar die bleef gelukkig professioneel en hield zich aan de feiten. In tijden waar de verzamelde media sowieso al onder vuur ligt voor onder andere net het feit dat er wel een zeer eenzijdige subjectieve blik op de feiten worden gebracht vind ik dit ab-so-luut niet kunnen, los nog van het feit dat überhaupt gewoon crapuleus is. De uitleg van meneer van Ooteghem op mijn privé bericht erover dat het hem niet veel kan schelen omdat Trump een idioot is die Covid al sinds het begin ridiculiseerde is bij deze ontoereikend! Met de collega's, waar de radio eigenlijk al sinds ik me kan herinneren op Radio 2 stond, is er ondertussen beslist dat dit vrijdag sowieso de laatste dag was.

Klacht - #163144

Vandaag om 07:15 de presentatrice over Trump's maatregel om te tekenen ivm de meeting in Tulsa. Zegt zij ..... dat is toch zot, zotter, zotst.... Ik vind dat zij zich niet moet uitspreken over iets, radio moet toch neutraal zijn ? Moet Radio 2 zijn, domme, mening opdringen ? Ik vind die actie om te tekenen om reden van Covid deel te nemen aan een meeting in Tulsa goed. Hadden ze in Brussel ook moeten doen voor de betoging tegen racisme.

Klacht - #152309

Toen ik vandaag luisterde naar Radio 2 - Antwerpen, hoorde ik om iets voor 13u het nummer "papaoutai" van Stromae. Tijdens de afkondiging van dit nummer stelde de presentator zich de vraag: "Waar zou die vader van Stromae zijn? Misschien staat hij wel in de rij voor Brantano." Een verwijzing naar de drukke wachtrijen voor de uitverkoop van Brantanofilia's. Nu is het helaas zo dat de vader van Stromae, Pierre Rutare, in 1994 werd vermoord tijdens de genocide in Rwanda. Persoonlijk vind ik het ongepast om op deze wijze te praten over mensen die onder dergelijke verschrikkelijke omstandigheden het leven hebben gelaten. Daarom zou ik het waarderen, mocht u de presentator wijzen op zijn fout, zodat deze in de toekomst zeker niet meer wordt gemaakt.

Klacht - #158734

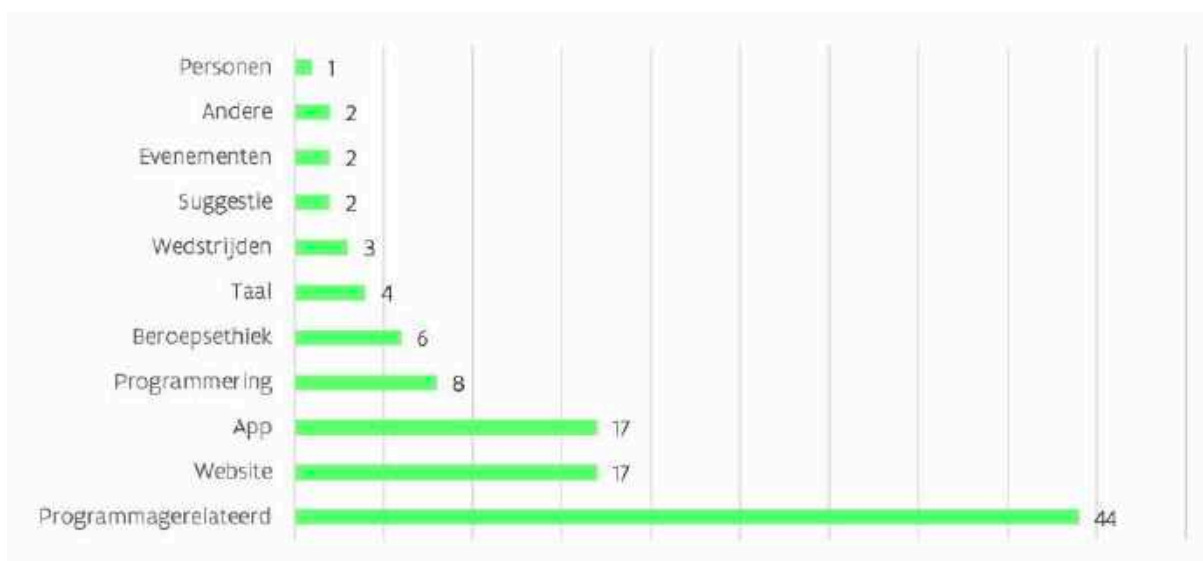
## Zomerhit

In 2019 ontvingen we een aantal klachten over de toegankelijkheid van *Zomerhit*. Daarvoor traden we in gesprek met de productie en de diversiteitscoördinator, om te bekijken wat er misgelopen was en wat we konden verbeteren naar de toekomst toe. Omdat *Zomerhit* in 2020 zonder publiek plaatsvond, hebben we die feedback nog niet in de praktijk kunnen omzetten.



## 2.1.9. KETNET

In 2020 werden **1.208 dossiers** geregistreerd over Ketnet, waarvan **106 klachten**. Dat is een duidelijke daling ten opzichte van 2019 (**183 klachten**).



### Beroepsethiek

Het aantal beroepsethische klachten is in 2020 het sterkst afgenomen. De feedback van vorige jaren gaten we in standaardantwoorden, omdat we voor zulke klachten een duidelijk beleid hadden en er geen overleg met de manager beroepsethiek nodig was. Die klachten werden dit jaar geregistreerd onder 'Programmagerelateerd', wat logischerwijze leidde tot een stijging van het aantal programmagerelateerde klachten. We merkten bijvoorbeeld dat ouders nog steeds met dezelfde bezorgdheden zaten rond voedselverspilling en veiligheid bij heruitzendingen van oudere programma's waarin met eten werd gespeeld of waarin stunts werden gedaan. Op basis van overleg met de aanbodverantwoordelijke Telidja Klai uit 2019 stelden we een algemeen antwoord op. Daarin verduidelijkten we hoe het programma tot stand kwam en waar de programmamakers op letten. Zo gebruikten de makers voedsel waarbij de vervaldatum al verstreken was (tenzij de kinderen het voedsel opaten) en maakten we duidelijk dat de stunts uit de programma's niet zomaar mochten worden herhaald door de kinderen.

**Ik vindt dat deze uitzending een echte slechte voorbeeld aan onze jongeren geeft ! Vandaag heb ik gezien 3 stomme mensen die blijven zolang mogelijk met hun kledij in een sauna ! Weten jullie dat somme mensen al dood waren met zoiets te doen ???**

Klacht - #160554

**Beste Als vader van een parkouren de jongen maakt het me zeer bezorgd dat in hoodie "promotie" wordt gemaakt om op daken te gaan parkouren en van dak tot dak te springen. Het is al moeilijk genoeg om hem duidelijk te maken dat die YouTube filmpjes gevaarlijk zijn zonder dat dat Ketnet, dta normaal voor kwaliteit staat, hier ook in mee gaat. Bezorgd, teleurgesteld... Beste groeten**

Klacht - #134721

## Evenementen

Het aantal klachten over de Ketnet-evenementen nam ook af in 2020. Door de coronacrisis werden verschillende evenementen afgelast of uitgesteld, zoals de *Ketnet Zomertour* en de concerten van *#LikeMe*. Het spreekt voor zich dat we daar dan ook amper klachten over ontvingen. We registreerden twee klachten over de evenementen. Een kijker had een klacht over de zichtbaarheid van het podium tijdens het *Gala van de Gouden K's* (dat plaatsvond in januari), een andere kijker vond het niet kunnen dat Ketnet niet meer meedeed met het Junior Eurovisiesongfestival. Beide personen kregen een persoonlijk antwoord.

## App

Hoewel er in 2020 een nieuw Ketnet- en Ketnet Junior-app werd gelanceerd, merkten we dat het aantal klachten ook hierover beperkt is gebleven. Bij de lancering van de Ketnet Junior-app gaven enkele gebruikers aan dat de update tot wat problemen leidde. Die problemen werden doorgegeven aan de ontwikkelaars van de app. Zij voerden vervolgens enkele updates door om alles recht te zetten. We merkten dat de problemen in de oude Ketnet-app vanzelf opgelost raakten met de komst van de nieuwe app. Verschillende gebruikers lieten ook weten dat hun technische problemen verdwenen waren na het installeren van de nieuwe app.

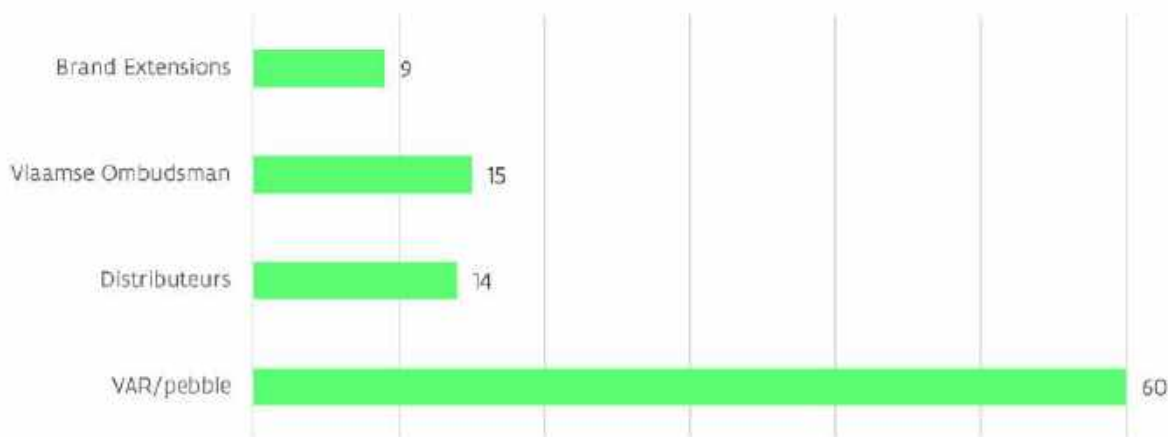
### Goed nieuws app werkt weer dank jullie en dikke dank jullie van mijn dochtertje

Klacht - #161078



## 2.1.10. SAMENWERKING EN COÖRDINATIE MET ANDERE OVERHEIDSINSTANTIES OF DERDEN

Binnen deze categorie registreren we de klachten die voortvloeien uit samenwerkingen met derden zoals de VAR en Pebble, of distributeurs zoals Proximus en Telenet. Ook klachten die via derden worden aangeleverd, zoals de Vlaamse Ombudsman, worden onder deze categorie geregistreerd. In het klachtenrapport van 2019 werden ook de parlementaire vragen, waarvoor de klachtendienst input leverde, onder deze categorie geplaatst. Aangezien dat inhoudelijk geen klachten zijn, werd in 2020 besloten deze hier niet meer onder te registreren.



### VAR/Pebble

Net als vorige jaar gaat het grootste aantal klachten binnen deze categorie over reclameboodschappen. Er is zelfs sprake van een lichte stijging ten opzichte van 2019 (**47 klachten**). In tegenstelling tot 2019 gingen deze klachten minder over het 'te frequent' uitzenden van reclame, maar eerder over de inhoud. We stelden vast dat bepaalde thema's, afhankelijk van de mediagebruiker in kwestie, als ongepast voor een publieke omroep werden ervaren. Die klachten werden ook sterk beïnvloed door de coronapandemie. Zo gaven kijkers bijvoorbeeld aan dat het ongepast was om reclame te maken voor solden wanneer er gevraagd werd om zo veel mogelijk contact te vermijden. Ook reclamespots waarin veel mensen te zien waren, stootten kijkers voor de borst.

### Geachte,

Gisteren 21/03; Studio Brussel doet z'n uiterste best om iedereen binnen te houden en het zo aangenaam mogelijk te maken. Schitterend, alleen kreeg ik nog een reclame te horen van Dreamland om tuinmeubelen te gaan kopen met een korting van 15% tot eind maart (dacht ik). Dus allemaal binnenblijven maar wel met z'n allen tuinmeubelen gaan shoppen? Idem voor een beauty box van Feeling of Libelle bij aankoop van een magazine. Opnieuw; dus allen naar de krantenwinkel om een beautybox? In Italië zullen ze vreemd opkijken. Een omroep die deze crisis ernstig neemt kan zulke reclame niet meer uitzenden (ondanks dat hij misschien al op voorhand gepland/betaald werd). Ik hoop dat er dringend naar gekeken wordt wat nog kan/niet kan.

Alvast bedankt voor jullie begrip.

Klacht - #136795

Geachte, Wij merken dat u uw reclameboodschappen niet filtert, wat u nochtans wettelijk waarschijnlijk wel zal kunnen. Er zijn nog tal van reclames die mensen oproepen om te verzamelen, terwijl er aangeraden wordt om net nu sociale afstand te houden!

Klacht - #135519



**Geniet van melk! Serieus? Die filmpjes al es bekeken hoe kalfjes van hun moeder gescheiden worden? Had dit niveau van VTM verwacht, niet van VRT. Bovendien is melk en elk dierlijk product hoogst ongezond voor de mens. Wees geïnformeerd over waarover je reclame maakt.**

Klacht – #138900

## Vlaamse Ombudsdienst

In 2020 ontvingen we **vijftien dossiers van de Vlaamse Ombudsdienst**. Twaalf daarvan waren eerstelijnsklachten van mediagebruikers die werden doorverwezen naar ons. In de drie overige gevallen ging het om een tweedelijnsklacht.

### First dates

Zoals beschreven in '2.1.1. Eén' werd op sociale media opgeroepen om de klachtenprocedure te contacteren naar aanleiding van de negende aflevering van *First dates*. De vrouw die de oproep plaatste, contacteerde na een antwoord van de VRT-klachtendienst de Vlaamse Ombudsdienst. Op basis van verschillende suggesties van de Vlaamse Ombudsdienst werd gekeken naar mogelijkheden om een bemiddelingsprocedure op te starten. Zoals eerder aangegeven werd hierop helaas niet ingegaan door de klager.

### VRT-archief

Door de coronacrisis werden leerkrachten meer dan ooit uitgedaagd om na te denken over hoe ze leerlingen konden blijven inspireren en boeien. We stelden vast dat ze daarvoor regelmatig gebruik maakten van ons gratis platform VRT NU en het VRT-archief. Dat was ook het geval bij een docente aan een hogeschool die gebruik wilde maken van een VRT NU-fragment. Het fragment bleek echter na enige tijd niet meer beschikbaar, waarop ze het VRT-archief contacteerde. De verzoekster kon hetzelfde fragment in de klas tonen via het Archief voor Onderwijs. Door het afstandsonderwijs viel deze optie echter weg, want het Archief voor Onderwijs is niet toegankelijk voor studenten van de hogeschool<sup>1</sup>. De docente kon het fragment ook aankopen, zoals andere particulieren.

De docente kon zich niet vinden in die opties, wat leidde tot een tweedelijnsklacht bij de Vlaamse Ombudsdienst. Op basis daarvan zochten we naar een mogelijke oplossing. De aflevering met het gewenste fragment werd langer beschikbaar gesteld op VRT NU. Dat is echter niet altijd een mogelijkheid, aangezien we sterk afhankelijk zijn van rechten.

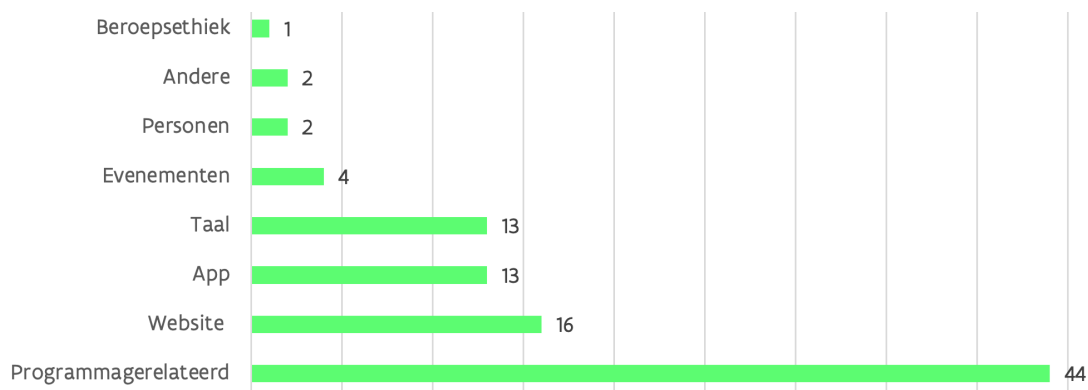
### Peter Van de Veire

Zoals verder toegelicht in '2.1.13. MNM' kregen we verschillende klachten in de nasleep van het lekken van verschillende privébeelden van drie bekende Vlamingen, waaronder VRT-presentator Peter Van de Veire. Enkele klachten gingen over de zendtijd die Van de Veire kreeg tijdens de ochtendshow om te reageren op de commotie. Deze klachten werden beantwoord met een verduidelijking rond de opzet van de uitzending. Zo maakte MNM samen met experts een thema-uitzending over sexting en de mogelijke gevaren ervan. Luisteraars kregen ook de mogelijkheid om vragen te stellen. Een klager kon zich echter niet vinden in dat antwoord en schreef de Vlaamse Ombudsman aan. De klager nam vooral aanstoot aan de uitspraken "*Dat is ook een beetje pervers*" en "*Dat is pas echt crimineel*" die Van de Veire gebruikte wanneer hij de luisteraars aansprak. De Vlaamse Ombudsman besloot dat de aangeklaagde woorden misplaatst waren, niettegenstaande het feit dat de bewuste show globaal gezien wel degelijk sensibiliserend was en Van de Veire afsloot met een liefdesbetuiging aan zijn publiek. De Ombudsman erkende het ongenoegen van de verzoeker en - breder - van menig luisteraar, lezer en kijker.

<sup>1</sup> Het aanbod op Het Archief voor Onderwijs is gratis toegankelijk voor alle Vlaamse lesgevers, leerkrachten in opleiding en leerlingen secundair (in een Vlaamse erkende onderwijsinstelling). De beeld- en geluidsfragmenten mogen uitsluitend gebruikt worden voor onderwijsactiviteiten. Het brede publiek heeft met andere woorden geen toegang tot al die beeld- en geluidsfragmenten. Dat komt omdat het audiovisuele materiaal auteursrechtelijk beschermd wordt en dus niet zomaar vrij bekeken of beluisterd mag worden. Het Archief voor Onderwijs doet een beroep op de onderwijsuitzondering in het auteursrecht, en mag daarom wel beeld- en geluidsfragmenten beschikbaar maken voor de onderwijsactiviteiten van lesgevers en leerlingen.

## 2.1.11. KLARA

In 2020 registreerde de VRT **540 dossiers** over Klara, waarvan **95 klachten**. Dat is een stijging ten opzichte van 2019 (61 klachten). Een mogelijke verklaring voor die stijging is te vinden in de luistercijfers. Zo was er een forse stijging van het marktaandeel van Klara dit jaar (2,7%) ten opzichte van 2019 (1,8%).



Net zoals vorig jaar konden we ook dit jaar geen opvallende klachten vinden. Een veertigtal klachten ging over de muziekkeuze. Zo vonden verschillende luisteraars dat er te weinig klassieke muziek te horen was. Andere luisteraars klaagden dan weer dat er een overdaad aan klassieke muziek was en dat de zender aan vernieuwing toe was. De muzieksamenstellers van Klara moeten programma's samenstellen die een breed publiek aanspreken. Daarom kozen zij ervoor om, naast heel wat klassieke muziek, ook andere genres aan bod te laten komen. In programma's als *Music Matters* en *Django* hoorde de luisteraar een mix van verschillende genres. Klassieke muziek kwam dan weer uitgebreid aan bod in programma's als *Klassiek Leeft*, *Maestro* of *Fidelio*. Daarnaast bood Klara ook de digitale zender Klara Continuo aan. Op die zender is enkel klassieke muziek te horen.

Het klachtenrapport van 2020 leert ons dat het interessant kan zijn om een aparte categorie te voorzien, specifiek voor klachten over het muziekaanbod. Ook voor de andere zenders kan dit tot efficiëntere en duidelijkere rapportering leiden. Dit systeem zullen we toepassen in het klachtenrapport van 2021.

Daarnaast zien we ook een stijging van het aantal klachten over Klara-app. Net zoals bij de andere radiozenders werd ook de app van Klara in een nieuw jasje gestoken. Dat leidde in het begin tot een aantal klachten, aangezien sommige functionaliteiten nog niet volledig op punt stonden. Die problemen werden snel verholpen, wat ook weerspiegeld werd in het aantal klachten.

### Geachte

**Ik ben 76 jaar en luister al van kinds af naar klassieke muziek en vanaf het begin naar Klara. Ik heb er altijd zeer van genoten. Tot mijn grote spijt stel ik vast dat er al een hele tijd meer gesprekken , wereldmuziek en zeer moderne “ klassieke” muziek gebracht wordt. Ik kan dat maar matig appreciëren en haak af. In mijn omgeving zijn de oudere “ klassieke “ contacten dezelfde mening toegedaan Ik begrijp wel dat daar misschien een luisterpubliek voor is en dat we onze geest moeten verruimen , maar ik houd het dan liever bij cd's of andere klassieke radiozenders in het buitenland. Dit is geen klacht , maar een spijtige vaststelling**

**Met vriendelijke groet**

Klacht - #134289

### Geachte

**Ik vraag mij soms vaak af welke op welke post de radio staat. Aangezien ik altijd naar Klara luister ben ik verplicht hem uit te zetten De laatste tijd is er meer jazz en andere rommel op. Behalve met de heer Stoute. Aub. Klassieke muziek. Dat is toch waar kla(ssieke) ra(dio) voor staat? Vriendelijke groeten**

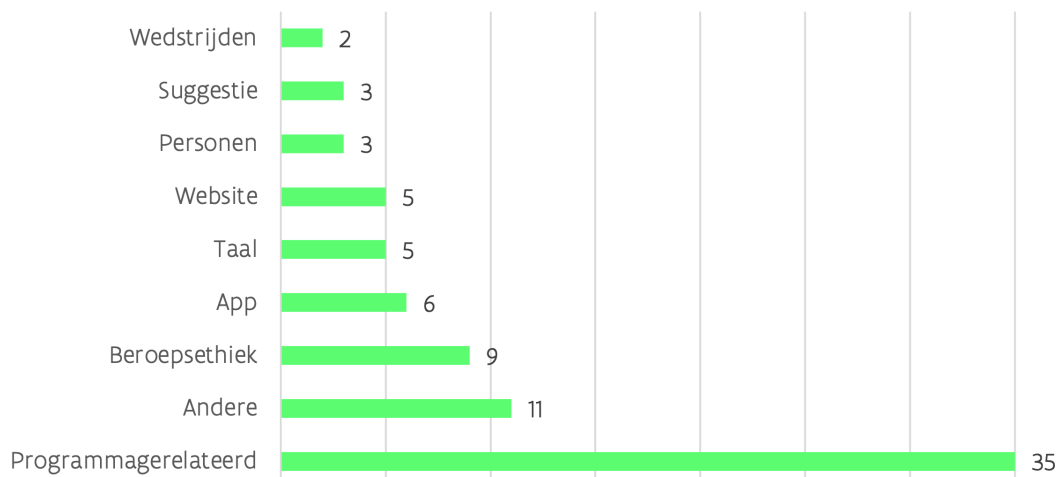
Klacht - #155613



## 2.1.12. STUBRU

In 2020 behandelden we in totaal **379 dossiers** met betrekking tot Studio Brussel. **79** daarvan waren klachten. Net zoals MNM biedt dat geen totaalbeeld van het aantal klachten of vragen. MNM en Studio Brussel zijn twee merken die heel toegankelijk zijn via de app. Hoewel elke radiozender een app heeft waar luisteraars kunnen reageren, gebruiken hun respectievelijke doelgroepen die niet op dezelfde manier. De luisteraars van MNM en Studio Brussel sturen doorgaans sneller een bericht via de app. Voor de andere radiozenders is de app ook een belangrijk communicatiemiddel, maar hun luisteraars gebruiken het medium minder exclusief. Klachten over Studio Brussel of MNM die gevoeliger van aard waren, kwamen wel tot bij ons.

Met al onze radiozenders bereiken we een heel diverse groep luisteraars, die op verschillende manieren communiceren. Dat maakt het niet eenvoudig om een totaalbeeld en een volledige rapportering te krijgen, maar dat is wel ons streefdoel. In 2020 hebben we bij Eén een proefproject opgestart waarbij de vragen die via hun sociale media binnenkwamen, geïntegreerd werden in onze digitale klantentool Salesforce. Ook werken sinds 2020 de collega's van het VRT Archief in Salesforce, in navolging van *De Warmste Week*. Samen met het pilootproject bij Eén willen we zo op termijn zicht krijgen op alle vragen en opmerkingen die de mediagebruikers over de VRT hebben.



## Muziekkeuze

Studio Brussel heeft een heel gevarieerd muziekprofiel met een rijk aanbod aan genres. Aan bepaalde nummers namen verschillende luisteraars in 2020 aanstoot, omwille van het taalgebruik of de inhoud. Die klachten werden steeds besproken met de muziekverantwoordelijke, waarbij we de klacht aftoetsten met de ethische richtlijnen. Onze netten, waaronder Studio Brussel, draaien geen muziek die aanzet tot discriminatie, racisme of haat. Toch kunnen alle relevante muziekstijlen en nummers aan bod komen, ook nummers die luisteraars als choquerend kunnen ervaren. Waar nodig kaderden we nummers op de radio en op andere platformen. Zo besteedde Flo Windey in haar online videoreeks *faqda* een aflevering aan het nummer 'WAP' van Cardi B en Megan Thee Stallion. In veel gevallen waren de nummers waarover we klachten ontvingen net nummers die discriminatie, racisme of haat wilden aanklagen.

Op 22/06/2020 werd er op het radiokanaal Studio Brussel het liedje 'Hoelang nog' gespeeld van de artiesten 'RAMZI FEAT ZWANGERE GUY MANLIKE & BRANCKOS'. De inhoud van dit nummer heeft een haatdragende houding tegenover de politiediensten in ons land en lijkt het geweld tegen de politie te verheerlijken. Als openbare omroep, onafhankelijke partij binnen het nationaal medialandschap vind ik dit ongepast en is dit gewoonweg ondenkbaar. Graag zou ik hierbij willen verzoeken om het nummer niet meer te draaien en geweld tegen de politie en geweld door de politie niet te verheerlijken. Met dank.

Klacht - #153285

Ik ben al jaren trouwe luisteraar van studio brussel. ik heb de eerste woorden van Christophe Lambrecht gehoord en helaas ook de laatste. ik luisterde dag in dag uit trouw naar studio brussel want er was toch maar 1 zender! de laatste maanden schakel ik al eens over naar Willy, gewoon simpel omdat ik vind dat het studio brussel van nu niet meer zo bij mij past. maar toch zet ik nog regelmatig jullie zender op. Eerder deze week hoorde ik echter het nummer 'Malafide' van zanger Pepe op jullie zender en ik heb hem prompt afgezet en niet meer aan. Die persoon zingt letterlijk 'die vuile flikken die me weer eens willen pakken'. ik vraag me dan heel hard af, welk doelpubliek wensen jullie hiermee te bereiken? en vooral welk signaal geven jullie mee door zulke muziek goed te keuren? Onze ordehandhaving heeft het al zwaar genoeg, dit vind ik een mes in de rug voor de mensen die ik hoop nooit nodig te hebben... Er is een grens aan het toelaatbare. bij mij is het bereikt. helaas staat stubru niet meer op bij mij, het is weg... en dat vind ik enorm jammer... er is gelukkig een goed alternatief. Ik besef dat ik maar 1 persoon uit de zovele ben en dat deze mail helemaal niks zal veranderen maar ik vond het wel mijn verantwoordelijkheid om mijn mond open te doen. ik wil niet dat mijn dochter opgroeit met zulke muziek.

Klacht - #158613

## Café Quarantaine

In het voorjaar van 2020 lanceerde Studio Brussel het programma *Café Quarantaine*. Hoewel we de programmamakers bij aanvang verzochten om voorzichtig te werk te gaan, kregen we een klacht over de aandacht voor alcohol. Dat kaartten we aan bij de redactie, die daarna opnieuw een verhoogde alertheid voor de gevaren van alcoholgebruik meenam in het programma. Het bleef beperkt tot die klacht.

Ik ben al jaren een trouwe luisteraar van Studio Brussel. Ik ben echter diep teleurgesteld door het programma Cafe Quarantaine waarin voortdurend virtueel alcohol gedronken wordt, en zelfs regelmatig wordt aangemoedigd om dat thuis in afzondering te doen. Houd alstublieft rekening met de zeer grote groep ex verslaafden die in deze crisis dreigen te hervallen, en hierdoor worden aangemoedigd door jullie uitzending. Voor mij is het alleszins heel moeilijk, als herstellend alcoholist. Spijtig dat ik niet meer naar Studio Brussel kan luisteren.

Klacht - #138272





### Thank you, boomer

Onder de categorie 'Anderé' valt een aantal klachten over autopromotie van Studio Brussel op televisie en in kranten. Veel muziek in de *Tijdloze 100* stamt uit de 'babyboomgeneratie'. Daarom verwerkte Studio Brussel dat gegeven in de autopromotie, met een humoristische knipoog naar de vooroordelen over de zogenoemde 'boomers'. We ontvingen daarover enkele klachten van personen uit die generatie die zich aangesproken voelden. Studio Brussel krijgt, zoals eerder vermeld, veel reacties binnen van hun doelpubliek via de app. Met autopromotiespots bereikten ze ook een publiek dat daar niet toe behoort en via andere kanalen contact opnam.

Sorry dat ik u contacteer doch op StuBru' vond ik niet direct de weg om een rechtstreekse boodschap te bezorgen. Mijn ergernis betreft de reclame die gevoerd wordt i.v.m. het zoveelste programma omtrent een keuze maken voor een nummer. De reclame die deze week gevoerd wordt ergert me mateloos. Dank u voor de muziek? Wij, als Boomers, hebben die muziek niet gemaakt, wij ondergingen die en hielden er van. Dat was leuk en we genoten er van. Er is de laatste tijd een zeer denigrerende houding naar naoorlogse kinderen toe. Ik vind het helemaal ongepast dat jongere generaties zich zo over ons uitspreken. 'Oké, Boomer' vind ik ronduit een schandelijke uitspraak. We worden constant voorgeschoteld als profiteurs én de geprivilegieerden van deze maatschappij. Als je vanaf je tiende levensjaar meehelpt in de slagerij van je ouders en daarna 42 jaar jezelf inzet in het onderwijs, als leerkracht, directeur, dan kan je het best missen dat dames, zoals 'Siska Schoeters', je omschrijven of aanspreken als 'Oké Boomer'. Komt er op neer dat dit vergelijkbaar is met de volgende denigrerende uitspraak: 'Sois belle et tais-toi.' VRT streeft naar correcte info, naar respect voor elke bevolkingsgroep: holebi's, moslims, joden, ... en terecht, meer dan terecht. Maar mogen wij als 'Boomers', vragen om 'iets' meer respect? Kan dat woord echt niet uit het woordenboek geschrapt worden, ikzelf spreek ook mensen niet aan als 'millenials'. Er worden al genoeg stempels gedrukt op mensen, hou hiermee op, dirk kan alleen bijdragen tot het einde of stopzetten van de polarisatie. Mijn excuses dat ik hier een beetje mijn frustratie uit doch vele zestig-plussers hebben het hier heel erg lastig mee.

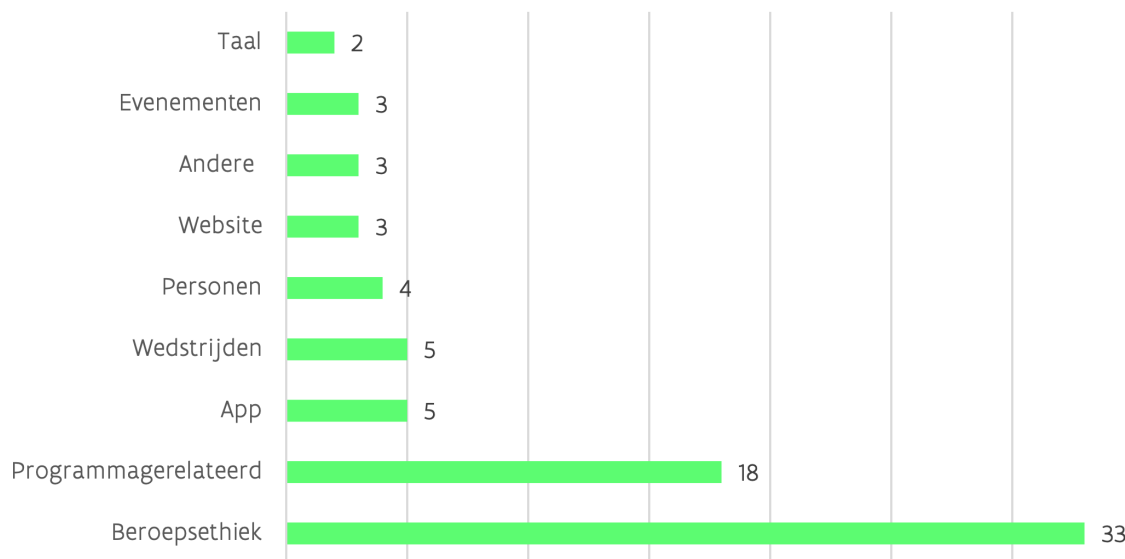
Klacht - #171248

Naar aanleiding van jullie advertentie, in de standaard, boomer is een scheldwoord, voor de mensen waar jullie alles aan te danken hebben, velen die hard gewerkt hebben in vuile fabrieken, van hun 14 jaar wat kinderarbeid was, om jullie te laten studeren, voor jullie kinderen zorgen, voor jullie grootouders, sandwiches zijn het, ze verdienen beter, dan uitgelachen te worden om hun laaggeschooldheid

Klacht - #170402

### 2.1.13. MNM

Over MNM behandelden we in 2020 **271 dossiers**, waarvan **76 klachten**. Bijna de helft had betrekking op de verspreide beelden van enkele Bekende Vlamingen, waaronder Peter Van de Veire. Een deel van de klachten bevatte een oordeel over de presentator. Andere klagers vonden het ongepast dat hij zijn boodschap op de radio mocht brengen. Hoewel de gebeurtenissen zich voordeden in de privésfeer van de presentator en we hier als VRT geen bevoegdheid over hadden, kregen alle klagers een gepast antwoord. Daarin gaven we mee waarom Peter Van de Veire de luisteraars in *De Grote Peter Van de Veire Ochtendshow* aansprak. Zo konden we aandacht geven aan het thema 'sexting'. MNM is een zender die met beide voeten in de leefwereld van jongeren wil staan en hen ook wil begeleiden en steunen. We wilden jongeren sensibiliseren over de gevaren van sexting. Een seksuologe en socialemedia-expert gaven duiding over het thema en tips over hoe je als ouder ermee kan omgaan.



Het verwondert me dat Peter Van de Veire op zijn minst geen berisping kreeg voor het gebruik van openbare middelen ( micro tijdens radioprogramma) voor persoonlijk gebruik ( een persoonlijke boodschap ter verschoning van zijn verkeerd gedrag) Werd dit niet opgemerkt? Werd dit onder het tapijt gevaagd? Steunt de vrt het " slachtoffer"?

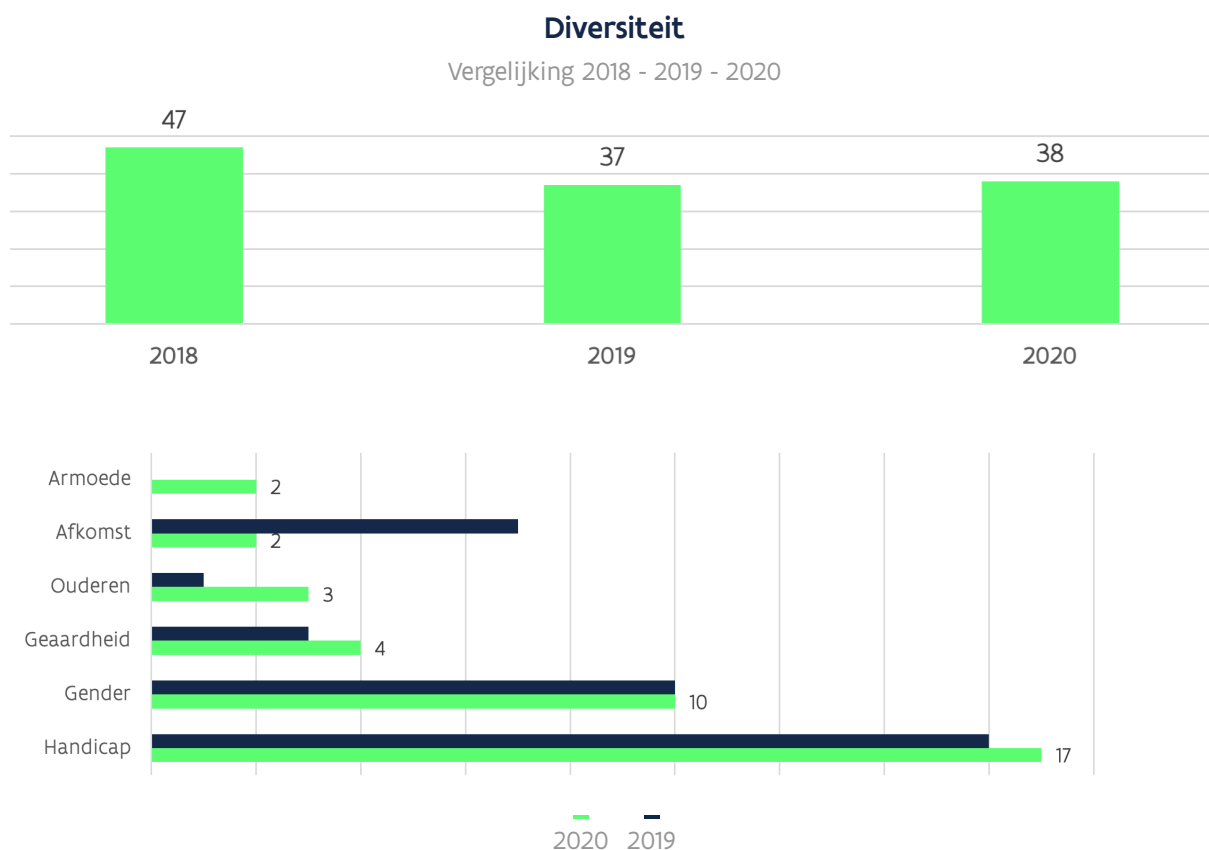
Klacht - #163036





## 2.1.14. DIVERSITEIT

De VRT is de omroep van en voor iedereen in Vlaanderen. Dat willen we ook weerspiegelen in het aanbod. Om ervoor te zorgen dat het aanbod en de digitale platformen herkenbaar en toegankelijk zijn voor iedereen, gaat de VRT geregeld in overleg met verschillende belangenverenigingen over de doelstellingen, actieplannen en cijfers. De expertise van die verenigingen wordt geïntegreerd in de diversiteitsaanpak van de publieke omroep. De klachten binnen deze categorie kunnen ook gezien worden als feedback van deze belangengroepen. Net zoals vorig jaar registreerden we hier **37 klachten**. Ook binnen de subcategorieën, opgebouwd op basis van onze diversiteitsthema's, zien we sterke gelijkenissen met 2019.



### Diversiteit: handicap

Naar aanleiding van de persconferentie van het Overlegcomité op 17 maart kregen we enkele klachten over het ontbreken van een tolk voor dove kijkers. De doventolken werden tijdens deze persconferentie inderdaad niet goed in beeld gebracht waardoor de informatie niet duidelijk genoeg was voor dove kijkers. Deze feedback namen we ter harte met het oog op toekomstige persconferenties.

De dagelijkse persconferentie van de FOD VVVL / NCCN met dove tolk VGT wordt niet live op TV uitgezonden, hoewel dat wel het geval is met de Waalse zender LN24. Dove senioren hebben heel vaak geen toegang tot een computer of smartphone, laat staan dat ze de livefeed via Facebook vinden als ze wel een toestel hebben. Deze vlieger gaat trouwens op voor alle mensen in Vlaanderen zonder computer, smartphone of Facebook-account, dus ook de groep horende senioren. Deze groep is aanzienlijk groot dus ik ben van mening dat de VRT meer inspanningen moet doen om de live persconferentie ook live op tv uit te zenden.

Klacht - #138954



**Beste** In deze moeilijke tijden, waar de gezondheid van iedereen voorop staat. Vind ik toch belangrijk dat wij deze informatie ook live op tv kunnen zien. Ook doven maken zich zorgen. Ook doven kunnen ziek worden en anderen besmetten. Kan u deze aub overwegen om deze aanpassing een tijdje in te voeren. Bedankt

Klacht - #135588

### **Diversiteit: gender**

Het aandeel van vrouwen in VRT-televisieprogramma's oversteeg in 2020 het opgestelde streefdoel van 40%, met een eindbalans van 41,2%. Toch merkten we, net als vorig jaar, dat een tiental klagers dat percentage nog steeds te weinig vond. Deze feedback leerde ons dat we hier aandacht voor moeten blijven hebben naar de toekomst toe. De nieuwe beheersovereenkomst (BHO 2021 – 2025) stelt dan ook een streefdoel van 48% in 2025.

**Waarom komen er zo weinig vrouwen aan bod in Vive Le Vélo? Als vrouwelijke kijker vind ik het bijzonder jammer dat er niet in elke aflevering een vrouw te gast kan zijn. Dikwijls is dit dezelfde dame (Marijn De Vries), en er is nooit meer dan 1 vrouwelijke gast. Waarom wordt er niet meer ingezet op de gender balance in dit programma?**

Klacht - #161499

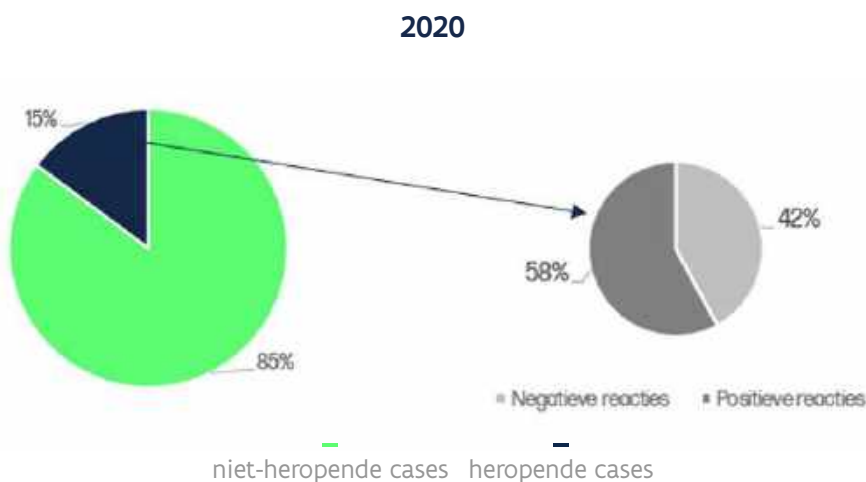
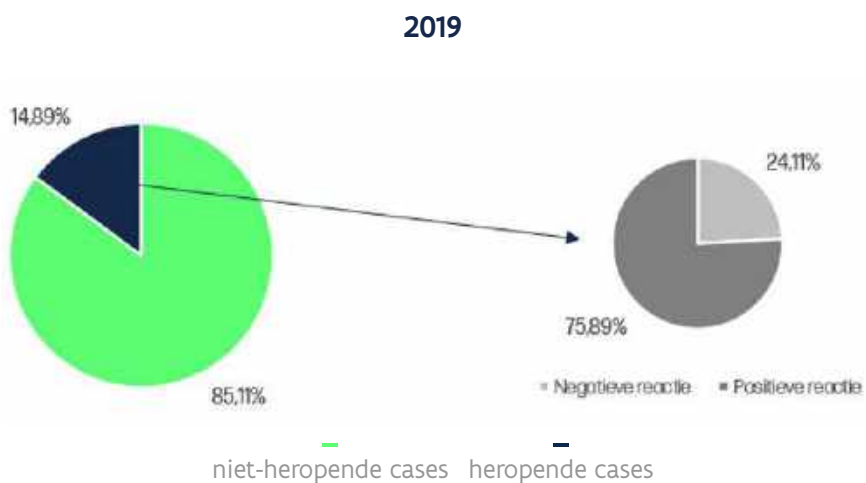
## 2.2

### KREGEN ALLE KLANTEN TIJDIG EEN ANTWOORD EN WAREN ZE HIERMEE TEVREDEN?

Zoals uit voorgaand rapport blijkt moest het team een grote toestroom aan dossiers verwerken. Uiteraard blijft het belangrijk dat klanten op een correcte manier verder worden geholpen. Om dit na te gaan, implementeerden we in 2020 de mogelijkheid om in onze tool aan te geven of een klant al dan niet tevreden was met het uiteindelijke antwoord dat ze kregen. Zo stellen we vast dat 15% opnieuw contact zocht na een eerste antwoord. Dat is stabiel gebleven tegenover 2019.

We zien echter wel dat 42% van de 15% heropende cases eerder negatief (te lang moeten wachten op een antwoord, niet voldoende informatie, niet akkoord met de aangeboden oplossing...) was. Dat is een duidelijke stijging ten opzichte van 2019. We zien dat deze reacties in de meeste gevallen gaan over klachten rond de berichtgeving met betrekking tot de coronapandemie en de genomen maatregelen bij de producties. Toch blijft dit een groot aandachtspunt.

Ondanks de grote drukte zijn we er wel in geslaagd alle klanten gemiddeld binnen de werkweek een antwoord te bezorgen.





# 3

## Besluit

We begonnen dit klachtenrapport met de vaststelling dat 2020 voor ons iets anders in petto heeft gehad dan we hadden gedacht. We stelden een kleine toename vast van zowel de klantencontacten als de klachten met zo'n 8.84%. Op basis van dit rapport concluderen we dat de coronapandemie daar een groot aandeel in heeft gehad. Bijna 10% van het totale aantal contactnames was een rechtstreeks gevolg van de coronacrisis. We zien ook een indirect effect op het kijk- en luistergedrag. Daarnaast zijn er enkele specifieke gebeurtenissen, zoals de negende aflevering van *First dates* en de vernieuwde radioapps, die hebben bijgedragen aan deze stijging. Op andere vlakken zien we dan weer een daling waar we ze niet hadden verwacht. Zo registreerden we beduidend minder klachten over Sporza ten opzichte van 2018 en 2019. Ook hier heeft corona een rol gespeeld, aangezien er door de wereldwijde crisis minder sportevenementen op de agenda stonden.

De gestelde prioriteiten in het klachtenrapport van 2019 verdwenen wat op de achtergrond door de focus op het nieuwe normaal en het garanderen van klanttevredenheid. Dat wil echter niet zeggen dat die prioriteiten op de achtergrond zullen blijven. Meer nog, de uitdagingen waarmee we in 2020 werden geconfronteerd, hebben ons doen inzien dat de basis van onze werking op punt staat. Dat stelt ons in staat om daarop verder te bouwen naar de toekomst toe. Dat is dan ook exact wat we willen doen in het komende jaar. Toch zullen we rekening moeten blijven houden met de impact van de coronapandemie, want ook in 2021 is deze nog niet weg te denken uit ons leven. Het garanderen van klanttevredenheid en aandacht hebben voor het welzijn van onze medewerkers blijft daarom onze prioriteit.

Een eerste uitdaging die we willen aangaan, is de integratie van VRT NU in onze digitale klantentool. Zo wordt alle informatie over VRT NU in één tool geregistreerd en wordt de feedback gebundeld. Die rapportering is van groot belang, want de nieuwe beheersovereenkomst (BHO 2021- 2025) stelt dat de VRT versneld de digitale omslag moet maken met audio, video en vernieuwende formats. Hierin zal VRT NU een centrale rol spelen.

Wat we zeker ook niet uit het oog willen verliezen, zijn de sociale media van de verschillende netten. Zij zijn zelf vragende partij om na te gaan hoe de klantendienst een rol kan spelen in het beantwoorden van de klantenvragen die via deze kanalen de VRT bereiken. Zo zullen we in eerste instantie het proefproject bij Eén Digitaal verder afronden. De Facebookvragen die momenteel nog worden beantwoord door het digitale team van Eén, zullen we integreren in Salesforce. De klantenvragen zullen wij voor onze rekening nemen. Als blijkt dat de klantenvraag toch specifiek voor het team van Eén is, beschikken zij ook over toegang tot de klantentool om de vraag af te handelen. Zodra we vaststellen dat deze werking waterdicht is, gaan we na in welke mate we die ook kunnen toepassen bij andere diensten/merken van de VRT.

Tot slot staat de gebruiksvriendelijkheid van onze contactpagina ook hoog op onze prioriteitenlijst. Enerzijds willen we ervoor zorgen dat klanten nog gemakkelijker hun weg vinden naar ons. Anderzijds zullen we proberen om het onderscheid tussen de verschillende diensten, zoals nieuwsombudsman, GDPR, VRT-archief,... te verduidelijken.









**REDACTIE**

Anabel Coremans  
Fien De Coninck

**EINDREDACTIE**

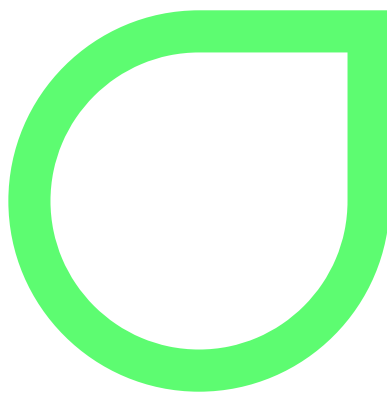
Fien De Coninck

**FOTOGRAFIE**

© VRT

**VORMGEVING**

Jonas Leupe en Flore Robberechts  
Cijfers in dit rapport hebben betrekking op 2020.



NV van Publiek Recht  
Auguste Reyerslaan 52,  
1043 Brussel  
Tel. 02 741 31 11  
Klantendienst 02 741 25 80  
E-mail: [hallo@vrt.be](mailto:hallo@vrt.be)  
Klachtenprocedure 02 741 59 93  
[klachtenprocedure@vrt.be](mailto:klachtenprocedure@vrt.be)

Jaarverslag  
van de nieuwsombudsman van VRT NWS voor de  
Vlaamse Ombudsman

Tim Pauwels  
10 februari 2021



# Jaarverslag 2020 :

## De polsslag van het publiek

### Samenvatting

- 2020 was meer dan ooit het jaar waarin **het publiek input gaf aan de redactie**. De redactie heeft ook meer dan ooit van die input gebruik gemaakt en heeft zelfs nieuwe wegen voor input geopend. De nieuwsombudsman pleit er al langer voor dat de redactie open zou staan voor de polsslag van kijkers, luisteraars en lezers. Corona creëerde daar bijzondere omstandigheden voor die hopelijk een blijvende impact zullen hebben.
- De nieuwsombudsman ontving in 2020 een kleine 13.000 mails. (5500 in 2019.) Daar waren **opvallend minder klachten** bij en meer suggesties, getuigenissen en felicitaties. Dat heeft alles te maken met de coronacrisis die zorgde voor een heel andere interactie met het publiek.
- Met name tijdens de eerste coronapiek heeft het ombudsteam **met man en macht gewerkt om zo veel mogelijk vragen van het publiek te beantwoorden**. Natuurlijk hebben we vaak doorverwezen naar [info@coronavirus.be](mailto:info@coronavirus.be) maar even vaak zochten we in de vele artikels op de website van VRT NWS naar concrete antwoorden. Suggesties en getuigenissen werden dagelijks doorgegeven aan de redactie en de redactie heeft er meer dan ooit gebruikt van gemaakt.
- De toevloed aan mails was zo groot dat niet alles kon beantwoord worden. De werkdruk bij het nieuwsombudsteam lag dit jaar uitzonderlijk hoog. 11.771 mails kregen wel degelijk nog een individueel antwoord. De anderen kregen een algemene standaardreply. Alles werd wel gelezen en doorgestuurd naar de betrokken redacteuren en verantwoordelijken. Klachten met persoonlijk belang werden altijd beantwoord.
- Precies omdat de waarde van input van het publiek erg duidelijk bleek tijdens de coronacrisis, werd in het najaar onderaan elk artikel een knop **“Hebt u een vraag?”** toegevoegd. Deze mails worden niet individueel beantwoord, maar er verschijnen wel geregeld overzichtsartikelen met de antwoorden op de meest gestelde vragen. Hoofdredactie en directie vragen de nieuwsombudsman om zelf ook meer op die manier te werken en dus minder individuele mails te beantwoorden.

- Mede op vraag van de nieuwsombudsman werd er gestart met een meer intensieve **moderatie op de Facebookpagina's** van VRT NWS. Ook daar worden vragen in direct message nu vaker beantwoord. Er wordt meer ingegrepen om hate speech, beledigend taalgebruik en beweringen waarvan de redactie die inhoud niet kan verifiëren, te verwijderen, uiteraard in lijn met de gebruiksvoorwaarden.
- **Klachten met persoonlijk belang stegen lichtjes tot een aantal van 85. Ze konden in vrijwel alle gevallen door bemiddeling worden opgelost.**
- Het aandeel klachten over "**partijdigheid**" en "**onnauwkeurigheid**" zit al enkele jaren in dalende lijn. De klachten over het criterium "**selectie**" en "**toon en stijl**" stijgen in aandeel.
- Bij "**selectie**" gaat het vaak over mensen die aandacht vragen voor een bepaalde belangengroep. Soms vragen ze ook een alternatieve werkelijkheid die de wetenschap hen helaas niet kan geven. Bij "**toon en stijl**" waren er opvallend veel reacties op onderbreken en verondersteld te kritisch interviewen, terwijl andere stemmen dan weer juist een nog kritischer houding vroegen.
- Het **gegrondheidspercentage ligt op 9,1%**. Dat is lager dan de 17.68 % van vorig jaar. Toch zijn er evenveel klachten als vorig jaar gegrond verklaard, maar het percentage is lager omdat er veel meer klachten zijn binnengekomen. Lang niet alle klachten waren dus terecht. Selectieklachten zijn intussen de grootste groep, maar slaan zelden op een aanwijsbare inbreuk op het redactiestatuut.
- De coronacrisis maakte het moeilijk voor de nieuwsombudsman om opleiding of workshops te geven op de vloer. Fysiek contact was niet mogelijk. Maar ook de zeer grote werkdruk, zowel bij het nieuwsombudsmanteam en op de redactie zelf, zorgde ervoor dat er geen ruimte was voor opleiding.
- 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*.



# 1.VRT als aanspreekpunt in de crisis

De Vlamingen vonden in de openbare omroep, en ook in de nieuwsombudsman, duidelijk een aanspreekpunt voor hun zorgen, vragen en bedenkingen in de coronacrisis.

De coronacrisis zorgde in 2020 voor bijna 13.000 contactnames bij de nieuwsombudsman. Veelal niet met klachten, maar met vragen, suggesties en getuigenissen. In 2019, dat nochtans een verkiezingsjaar was, bleef het bij ongeveer 5500 contacten. In 2020 werd dat aantal al gehaald in het eerste semester. Dat zorgde voor grote uitdagingen voor het team van de nieuwsombudsman en ook voor een nieuwe manier van werken. (zie hoofdstuk 2).

Het is opvallend hoe de openbare omroep voor vele Vlamingen kennelijk een ankerpunt vormde in de crisis. De nieuwsredactie heeft daarom ook nieuwe manieren van interactie met het publiek geïnstalleerd, mede op aanbevelen van de nieuwsombudsman. In de aanbevelingen zult u ook lezen dat de nieuwsombudsman hoopt dat de coronacrisis een blijvend kantelpunt zal blijken voor een redactie die veel meer rechtstreeks in contact staat met het publiek.

Het aantal klachten met persoonlijk belang ligt zoals altijd veel lager. In 2020 waren er 85 klachten van mensen die persoonlijk bij de berichtgeving betrokken waren. (tegenover 73 in 2019) 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)

	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b> <b>(vanaf april)</b>
Contacten	12.786	5.574	4.795	1.293
Klachten	7.551	3.900	2.831	935
gegronde klachten	687 (9,1%)	691 (17,7%)	599 (22%)	203 (22%)

persoonlijk belang	85	73	49	39
persoonlijk belang en gegrond	37	38	28	17
persoonlijk belang en ontevreden	1	1	4	1

### Stalkers

Deze cijfers maken abstractie van een honderdtal veelklagers (Mensen die zeer frequent mails sturen zonder persoonlijk belang, maar met een zeer uitgesproken mening over de berichtgeving of - meestal - over het onderwerp dat in de berichtgeving werd behandeld.) In totaal waren zij in 2020 verantwoordelijk voor 1415 contacten. Hun klachten worden altijd gelezen maar alleen beantwoord als de klager wel degelijk een punt heeft of als er een evident tegenargument is voor een foutieve aanname van de klager. 361 contacten van stalkers werden zo wel degelijk nog individueel beantwoord, 87 anderen kregen een standaardantwoord. In die gevallen tellen de klachten wel degelijk mee voor de hierboven geciteerde cijfers. In de andere 967 gevallen, die meestal neerkomen op het pure uiten van een mening over de actualiteit, werden de klachten geannuleerd. Deze praktijk werd in de voorbije jaren besproken met de Vlaamse Ombudsman.

## 2. Reacties behandelen

De coronacrisis heeft de werkomgeving van de nieuwsombudsman ingrijpend veranderd. Zeker tijdens de eerste piek deed een heel nieuw publiek een beroep op de nieuwsombudsman. Daarbij ging het eigenlijk niet meer om klachten maar om een vloedgolf van suggesties, getuigenissen en vragen over corona. Opvallend aan deze publieksreacties was de positieve toon en de vele blijken van waardering voor het werk van de openbare omroep.

## 2.1 Eerste coronagolf : maart, april en mei

Maart, april, mei en juni 2020 leverden bijna 5500 contacten op, ongeveer evenveel als in heel 2019.

Omdat andere projecten wegvielen kon de personeelscapaciteit van het team van de nieuwsombudsman tijdelijk worden opgetrokken. Stagiairs inbegrepen hebben tijdens deze eerste piek tot negen mensen tegelijk publieksreacties beantwoord. Het percentage klachten in deze periode daalde tot 40 %. In een normaal jaar zijn 70% van de binnenkomende mails klachten. Nu waren het vooral getuigenissen, suggesties en vragen. Vragen handelden vooral over de toepassing van de coronaregels, waarbij de leden van het nieuwsombudsmanteam uiteraard vaak moesten verwijzen naar de website info-coronavirus.be of de infolijn. Maar vaak konden burgers ook verder worden geholpen op basis van bestaande artikels op VRT NWS.

Dat het om een nieuw publiek ging, bleek onder meer uit het gegeven dat halfweg het jaar 28 procent van de reacties van vrouwen kwam. (Tegenover 21 procent in andere jaren.) Hoewel er geen precieze cijfers bekend zijn, hadden we ook de indruk dat het om een jonger publiek ging dan in andere jaren.

Vrijwel dagelijks stuurde het team van de nieuwsombudsman een mail aan de redactie met daarin de meest opvallende vragen, bezorgdheden en getuigenissen van het publiek. Dat werd vaak gewaardeerd en er is ook dikwijls journalistiek werk gebaseerd op de input van het publiek. Deze praktijk werd in de tweede golf overgenomen door het vragenteam.

## 2.2 Tweede golf : oktober, november en december

Tijdens de tweede coronagolf was er geen bijkomende versterking meer mogelijk en werd besloten om niet meer op elke suggestie of getuigenis een individueel antwoord te geven. Sinds september ontvangt elke mailer een standaardantwoord waarin wordt uitgelegd dat elke mail wordt gelezen en zo nodig wordt doorgegeven aan de redactie maar dat niet meer elke mail afzonderlijk wordt beantwoord. Sinds september heeft ongeveer een een kwart van de mails geen individueel antwoord gekregen.

Voor de vele vragen van het publiek heeft de hoofdredactie besloten om onder de artikels op de website een knop “hebt u een vraag” te voorzien. De nieuwsombudsman blijft intussen natuurlijk bereikbaar via het tabblad bovenaan de homepage.

- Gemiddeld komen er 82 mails toe per dag via de knop “hebt u een vraag”. Sinds augustus 2020 gaat het om **10.546** contactnames bij het vragenteam.
- Soms roept de website ook expliciet op om vragen te stellen over een bepaald onderwerp. Dat leverde over heel 2020 **66.993** reacties op.
- De vragen worden dagelijks verspreid over de hele redactievloer.

De vragen die binnenkomen via de knop “Hebt u een vraag?” worden in de regel niet individueel beantwoord, maar de redactie publiceert dus geregeld artikels die antwoord bieden op de meest gestelde vragen.

- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/03/13/coronavirus-antwoord-op-uw-vragen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/11/20/coronavragen-beantwoord/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/06/23/coronamaatregelen-op-een-rij/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/01/11/motivatie-vaccins/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/12/25/zo-vierden-we-kerstavond/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/12/23/wat-is-er-mogelijk-tijdens-de-feestdagen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/12/15/wat-is-er-mogelijk-in-de-kerstvakantie/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/10/12/corona-infolijn/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/09/25/ontsmetten-winkelkarren/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/09/12/slachtoffers-gelekte-naaktbeelden-getuigen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/08/28/6-leerkrachten-over-de-start-van-het-schooljaar/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/08/12/verhuur-koten-tijdens-corona/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/08/07/hittegolf-en-coronamaatregelen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/07/22/overzicht-maatregelen-per-gemeente/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/07/02/toeristen-spreiden-om-drukte-te-vermijden/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/06/12/in-beeld-de-standbeelden-van-leopold-ii-in-belgie/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/06/07/heropening-cafe-s-en-restaurants/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/05/19/warme-dagen-in-coronatijden-wat-met-ijsjes-pootjebaden-en-uits/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/05/17/5-directeurs-over-opstart-scholen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/05/12/terug-naar-school-na-8-weken/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/05/05/steden-plannen-om-te-winkelen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/04/30/terug-naar-het-werk-na-7-weken-thuiszitten/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/04/20/tips-aanlooplessen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/03/06/week-van-de-lentekriebels-praten-met-uw-kind-over-seks-hoe-doe/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/01/22/bloed-plasma-of-bloedplaatjes-doneren-dit-is-alles-wat-je-moet/>

Daarnaast heeft ook de redactie zelf een 30-tal artikels gemaakt naar aanleiding van of met input van het publiek. Enkele voorbeelden:

- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/09/30/corona-app-doet-veel-vragen-rijzen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/10/02/vragen-over-minimumpensioen-van-1-500-euro/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/09/30/de-reddingsstrook-vanaf-nu-verplicht-verplicht-hoe-moet-dat-di/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/11/02/groepsimmunitet/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/11/27/politie-binnenvallen/>

Sinds november probeert het vragenteam ook vragen te beantwoorden in een videoconcept. **‘In één Minuut’**.

Ook in studiogesprekken, journaalreportages en andere artikels worden deze vragen meegenomen. Het vragenteam stuurt ook vrijwel dagelijks een mail naar de hele redactievloer met de meest gestelde vragen van het publiek. Het is de bedoeling dat deze praktijk ook na de coronacrisis wordt verder gezet, en de nieuwsombudsman juicht die evolutie van harte toe.

Omdat vragen, suggesties en getuigenissen voor een deel naar de knop, “hebt u een vraag ?” gingen, steeg het relatieve aantal klachten bij de nieuwsombudsman opnieuw. Toch bleef het aantal contacten hoog. Het daalde nooit meer onder de 800 per maand, daar waar de voorbije jaren 400 contacten een drukke maand betekende. Oktober, november en december waren in 2020 in totaal al goed voor 3600 contacten.

## 2.3 De coronacrisis als geheel

Uiteindelijk kwamen er 5953 contacten binnen rond corona. Daarvan waren er 3006 klachten, de andere contacten waren vragen, suggesties en getuigenissen. Het gegrondheidspercentage van de klachten rond corona was met 9,51% vergelijkbaar met het algemene gegrondheidspercentage van 9,1%. (17,7% in 2019)

## 2.4 Operationele werking van het Nieuwsombudsteam

### A. Dit jaarverslag

In dit jaarverslag worden de publieksreacties besproken die door de nieuwsombudsman werden beantwoord. Er wordt dus abstractie gemaakt van het beperkt aantal klachten dat eventueel nog door de klantendienst werd beantwoord. In de regel worden beroepsethische klachten voor de nieuwdienst doorgestuurd naar de

nieuwsombudsman, maar als er bijvoorbeeld goede standaardantwoorden ter beschikking zijn, handelt de klantendienst soms ook zelf klachten af.

#### B. Statuut van 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.

#### C. Aanspreekpunt voor het grote publiek

De nieuwsombudsman is rechtstreeks bereikbaar via [nieuwsombudsman@vrtnews.be](mailto:nieuwsombudsman@vrtnews.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 de loop van het jaar 2020 kreeg het CRM-programma een update die door een ingehuurde software-ontwikkelaar werd uitgevoerd. Die update zou veel kinderziektes vertonen die maar moeizaam werden weggewerkt. De update was op die manier een ernstige bijkomende hinderpaal voor de vlotte werking van het nieuwsombudsteam en een bijkomende stressfactor op een moment dat het team al ernstig overbevraagd werd. Pas sinds november loopt de werking weer vlotter.

Het team van de nieuwsombudsman kreeg in de loop van het jaar 2020 tijdelijke versterking. Met name tijdens de eerste coronapiek konden mensen die door de maatregelen zonder opdracht vielen, tijdelijk naar het nieuwsombudsteam worden overgeplaatst. Tijdens de tweede coronapiek, heeft de redactie geïnvesteerd in moderatie op sociale media en in het vragenteam. In die periode was er nog maar één bijkomende kracht in het nieuwsombudsteam, die intussen met pensioen is. Het team stond eind 2020 dus weer waar het begonnen was: de nieuwsombudsman heeft anderhalve FTE als ondersteuning. Dat is op dit moment te weinig om alle mails een individueel antwoord te kunnen geven.

Omdat de toevloed van contactnames - lang niet allemaal klachten - onbeheersbaar was, zijn in het najaar ongeveer een kwart van de contacten niet meer individueel beantwoord.



Er was wel altijd een algemene standaardreply die elke mailer ontvangt, en elke mail werd wel degelijk gelezen en doorgegeven aan relevante redactieleden.

#### D. Feedback van het publiek

Ondanks het feit dat sommige contacten niet meer individueel beantwoord werden, maar alleen een standaardreply kregen, steeg in globaal het aantal reacties op de gegeven antwoorden. Ook het percentage tevreden reacties steeg lichtjes.

5,47% liet uitdrukkelijk weten niet tevreden te zijn. (6,26% in 2019), 12,74% liet uitdrukkelijk weten wél tevreden te zijn met het antwoord. (12,02 % in 2019).

In zo goed als alle gevallen werden de klachten binnen de termijn van 45 dagen beantwoord.

Het percentage klachten dat de nieuwsombudsman gegrond verklaarde, daalde van 17,7% voor 2019 tot 9,1% in 2020. In wezen werden er eigenlijk ongeveer evenveel klachten gegrond verklaard, terwijl het totaal aantal mails wel toenam. Voor een grondiger analyse van de klachten: zie het hoofdstuk “analyse van de geponde klachten”.

### **3. Algemene beschrijving van de reacties**

59,5 procent van de contacten waren klachten. Dat is beduidend minder dan de 70 procent klachten van 2020. Tijdens de eerste coronapiek (maart, april, mei) bedroeg het aantal klachten zelfs maar 40% van het totale aantal contacten. Daaruit blijkt duidelijk dat de Vlamingen tijdens de coronacrisis VRT ook zagen als een aanspreekpunt voor hun vragen, angsten, getuigenissen en suggesties.

De nieuwsombudsman en zijn team kregen 1801 vragen binnen. (535 in 2019). 798 mails werden gecategoriseerd als een pure mening die eigenlijk geen betrekking had op de verslaggeving (313 in 2019). 499 keer werd de redactie iets gemeld, daar zat specifiek in 2020 ook nogal wat desinformatie tussen. 1655 keer deden mensen suggesties over onderwerpen die aan bod konden komen, vaak ging het dan over groepen die impact ondervonden van de coronamaatregelen en die graag hun verhaal kwijt wilden. Meer dan eens is de redactie daar ook op ingegaan. (496 suggesties in 2019)

Er waren ook 217 felicitaties (122 in 2019). Naast de mails die als enige inhoud een felicitatie hadden, viel het ook nog op dat in vele van de contacten uit de eerste coronapiek uitdrukkelijk waardering sprak voor het werk van de openbare omroep, zelfs in de mails die uiteindelijk klachtenmails waren.

Er waren ook nog 151 taalfoutmeldingen (148 in 2019). Ook taalfoutmeldingen lopen meestal via de knoppen onderaan de artikels zodat de nieuwsombudsman er geen volledig beeld van heeft.

Sommige mails waren ook moeilijk te categoriseren, bijvoorbeeld:

**publieksreactie:**

Ik wil positieve energie verspreiden dus hierbij:

Heb een leuke dag 😊

### 3.1 Analyse van de klachten

De coronacrisis zorgde dus voor een buitengewoon hoge vraag naar interactie. En toch was die groeiende vraag naar interactie niet nieuw. Ook in 2019 moesten we alweer een stijging van 40 procent melden in de contactnames bij de nieuwsombudsman. De coronacrisis staat evenwel buiten elke verhouding met een toename van de contacten met 233%. De klachten stegen iets minder snel mee, namelijk met 194%. De nieuwsombudsman werd met name tijdens de eerste piek ook beschouwd als een luisterbereid aanspreekpunt en een vraagbaak over de maatregelen. De knop “hebt u een vraag” zorgde er tijdens de tweede piek voor dat vragen, suggesties en getuigenissen eerder bij het nieuwe vragenteam terecht kwamen.

#### 3.1.1 Wie dient een klacht in?

De mediagebruikers die de nieuwsombudsman contacteren 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 (oudere) mannen. Toch werd er in 2020 ook een heel nieuw publiek bereikt. Met name in de eerste coronagolf kwamen de contactnames van een vrouwelijker en jonger publiek. Daardoor is er in 2020 over het hele jaar een daling van het aandeel mannen tot 70,6 %. (77 % in 2019) De redactie wil graag op dat pad verder gaan en overweegt de nieuwsombudsman bij een nog breder publiek bekend te maken, onder andere door in 2021 in te zetten op een vlog.

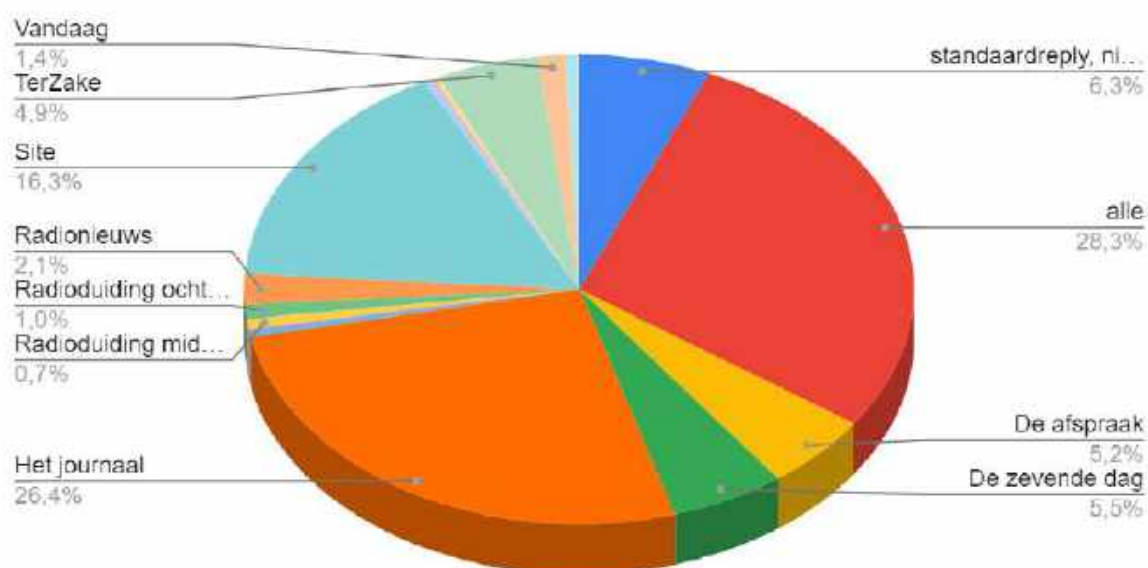
	man	vrouw	(organisatie of onduidelijk)
2018	78 %	20%	2
2019	77%	21%	2
2020	70.6%	26,6%	2,8

### 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 tendenzen 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.

De coronacrisis was uiteraard dé uitschieter van 2020, maar zelfs binnen dat thema werd een uitzonderlijk brede plejade aan opmerkingen, getuigenissen, vragen en klachten gegeven.

### 3.1.3 Verdeling over de programma's en de website



#### A. "Alle"

Voor het eerst vormt de categorie "alle" de meest genoemde categorie bij de klachten. (28.3% tegenover 16,9% in 2020) Dat betekent dat klachten op meerdere programma's sloegen of op een algemene teneur van de berichtgeving. Dat betekent ook dat klachten in 2020 vaak minder specifiek waren. Klagers waren minder in staat om precies aan te geven met welke journalistieke keuze, in welke concrete uitzending ze nu een probleem hadden. Vaak handelden de publieksreacties over een algemene teneur of een veronderstelde sfeer in de berichtgeving. Kleine onnauwkeurigheden en taalfouten komen ook steeds minder vaak bij de nieuwsombudsman terecht en worden verwerkt via de knoppen onderaan de artikels.

#### B. De Site

Voor het eerst is de site niet meer de grootste leverancier van klachten bij de nieuwsombudsman. Het aandeel klachten over de site daalde tot 16,3%. In 2019 was dat nog 35 procent. Dat wordt allicht verklaard doordat vele kleine onnauwkeurigheden en taalfouten gemeld worden via de knoppen "Hebt u een fout opgemerkt?" of "Hebt u een vraag over dit nieuws?" Met name de knop "Hebt u een vraag over dit nieuws?" werd pas dit jaar ingevoerd. Bij de knop "fout opgemerkt" wordt niet meer rechtstreeks verwezen naar de nieuwsombudsman, maar als reacties over journalistieke keuzes gaan, worden die nog altijd naar de nieuwsombudsman doorgestuurd.

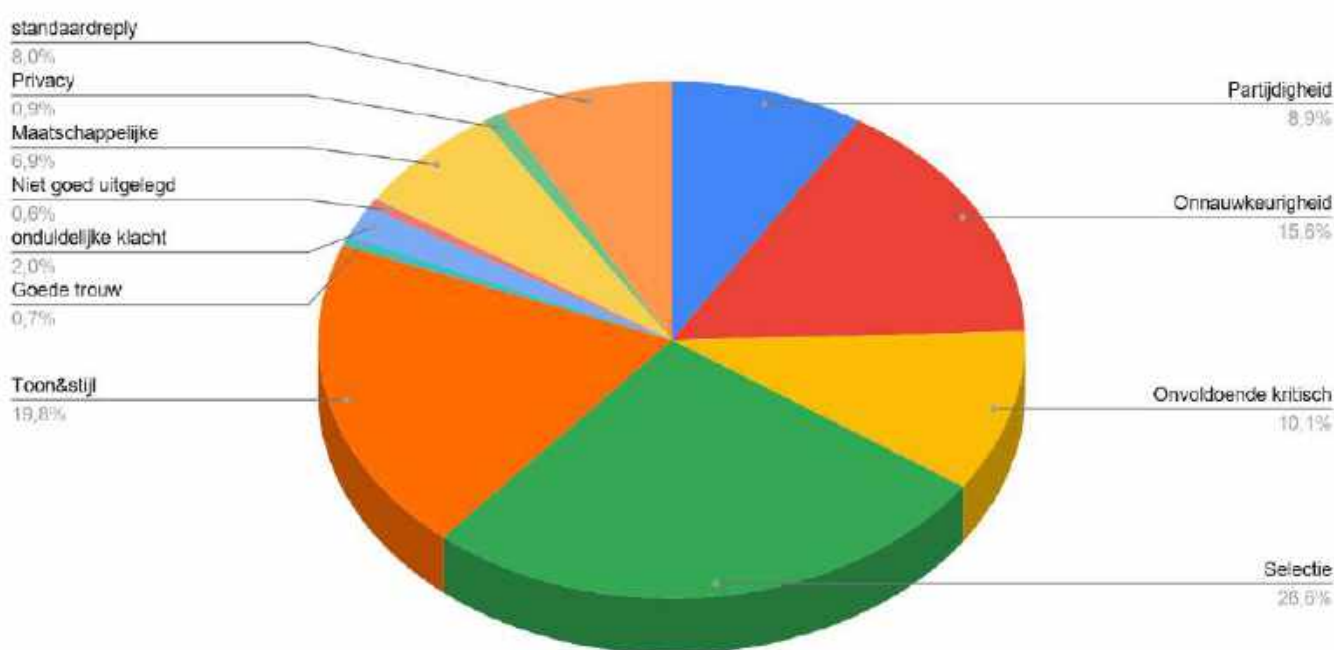
### C. Het Journaal

Het Journaal stijgt als klachtenonderwerp van 18,9 % in 2019 naar 26,4 % in 2020. Dat is allicht het gevolg van het feit dat Het Journaal, in tegenstelling tot de site, verder geen eigen postbus heeft voor klachten of opmerkingen.

### D. Duidingsprogramma's

De Afspraak, De Zevende Dag en TerZake zijn elk goed voor om en bij de 5 procent van de klachten. De verhoudingen lijken daar min of meer stabiel. Radio levert traditioneel weinig klachten op.

#### 3.1.4 Verdeling volgens beroepsethische criteria



A. Partijdigheid en onnauwkeurigheid worden relatief minder belangrijk in de klachten

Traditioneel zijn vermoedelijke onnauwkeurigheid en partijdigheid de meest aangehaalde criteria voor mensen om een klacht in te dienen bij de nieuwsombudsman. Maar in 2020 zijn beide categorieën sterk in belang gedaald. Partijdigheid is nog goed voor 8,9 procent van de klachten (19% in 2019) en onnauwkeurigheid voor 15,6 procent van de klachten (29% in 2019).

Die tendenzen waren ook in vorige jaren al merkbaar maar zijn door corona versterkt. Voor een meer gedetailleerde bespreking van de klachten over onnauwkeurigheid en partijdigheid verwijzen we door naar hoofdstuk 4: “Analyse van de gegronde klachten”.

Twee nieuwe categorieën zijn nu de koplopers: selectie en smaak/toon/stijl.

	2018	2019	2020
Partijdigheid	26%	19%	8,9%
Onnauwkeurigheid	25%	20%	15,6%
Selectie	17%	25%	26,6%
Toon en Stijl	12,37%	12,01%	19,8%

## B. Selectie

26,6 % van de klachten zijn selectieklachten. (24 % in 2019). Dat betekent dat men klaagt omdat men vindt dat een bepaald onderwerp, een bepaalde belangengroep of een bepaalde stelling onvoldoende aan bod is gekomen. Uiteraard waren er vele groepen die tijdens de coronamaatregelen opkwamen voor hun eigen belang. De redactie is trouwens vaak genoeg ingegaan op mensen die bij de nieuwsombudsman aandacht vroegen voor hun beroeps- of belangengroep.

Er was ook de vaak de verzuchting voor “alternatieve stemmen”. Waren de virologen tijdens de eerste coronapiek nog echte helden, waarbij mensen vooral reageerden omdat men vond dat de virologen té kritisch werden aangepakt, dan was er in de tweede jaarhelft bij sommigen een zekere vermoeidheid ten aanzien van de virologen. Overigens werden er wel degelijk ook andere stemmen aan bod gelaten, zoals professor Lieven Annemans. Er was ook de artikelreeks “early warners” die mensen aan het woord liet die de coronacrisis wel degelijk beter dan anderen had voorspeld.



Maar het is natuurlijk zo dat sommige klagers ook gewoon op zoek waren naar een andere werkelijkheid. Naar kritiek die als conclusie zou hebben dat de maatregelen overbodig zouden zijn. De redactie is hier terecht binnen de krijtlijnen van de wetenschap gebleven.

### C. Smaak toon en stijl

19,8% van de klachten die het nieuwsombudsteam behandelde, ging over toon en stijl, meestal van presentatoren tijdens interviews en duidingsprogramma's. (12% in 2020)

Daarbij waren overigens grote verschuivingen in de loop van het jaar. Tijdens de coronapiek kreeg het ombudsteam nog tientallen klachten na één uitzending omdat kijkers vonden dat een viroloog en een politicus veel té kritisch waren aangepakt. In de tweede jaarhelft groeide de vraag naar een meer kritisch aanpak. Maar kritiek wil nog niet zeggen: agressief of aanklappend interviewen. Heel wat kijkers vinden bijvoorbeeld dat er te veel wordt onderbroken.

In 2020 kwamen er daarover 320 klachten binnen. Vrijwel de helft daarvan, 46,5 % daarvan hadden betrekking op de Zevende Dag. Dat hangt natuurlijk samen met het gegeven dat De Zevende Dag een debatprogramma is, maar het blijft een aandachtspunt.

Klachten over onderbreken worden zelden gegrond bevonden. Ze worden steekproefgewijs beoordeeld op basis van de vraag of een studiogast wel degelijk zijn of haar standpunt uiteen kan zetten op een manier die voor de kijker begrijpelijk is. Vorig jaar oordeelde de nieuwsombudsman dat er met twee studiogesprekken een probleem was op dat vlak. Dit jaar was er geen enkel voorbeeld. Er werd dus van geen enkel bekeken studiogesprek geoordeeld dat het een inbreuk vormde op het redactiestatuut.

Dat neemt niet weg dat onderbreken een aandachtspunt blijft. Onderbreken is vaak een journalistiek zeer verdedigbare en zelfs juiste beslissing, maar het is belangrijk dat de kijker mee is met redenen waarom er onderbroken wordt. Het kan niet de bedoeling zijn dat kijkers worden afgeschrikt, of dat de informatie waar het interview uiteindelijk om draait, minder goed door de kijker of luisteraar wordt begrepen. Uiteraard ligt daar ook een verantwoordelijkheid bij de studiogast(en). Maar het blijft ook een aandachtspunt voor de redacties.

Maar "toon en stijl" kan ook over heel andere, vaak ook heel subjectieve elementen gaan. Zo waren er bijvoorbeeld mensen die vonden dat het jaaroverzicht te onrustig gemonteerd was of te negatief van toon. De meeste klachten over toon en stijl gaan over een individuele, subjectieve ervaring van een bepaalde formulering of redactionele keuze. Zo vond een kijker dat er bij de dood van Kobe Bryant niet verwezen had mogen worden naar zijn fortuin. "toon en stijl" klachten zijn moeilijk te objectiveren en daarom moeilijk gegrond te verklaren, wat niet wegneemt dat er soms aandachtspunten rond zijn.

#### D. Onvoldoende kritisch? of desinformatie?

10,1 % van de behandelde klachten kwamen van mensen die aandrongen op een meer kritische houding, meestal tegenover het gevoerde coronabeleid of ten aanzien van de wetenschappelijke stand van zaken.

Een bijzonder aspect daarbinnen vormt desinformatie. 77 keer kreeg de nieuwsombudsman links van het publiek naar bronnen die foute informatie bevatten. Ze werden uiteraard doorgestuurd naar de check-redactie. De redactie kreeg intussen het verwijt dat ze deze “kritische stemmen” niet aan bod zou laten.

Maar nog vaker bleken achterhaalde of slecht onderbouwde redeneringen terug te komen in mails, zonder dat daarom altijd duidelijk was waar mensen zich op baseerden. Bijvoorbeeld: “Covid-19 is niet gevaarlijk onder de 65 en dus moeten we alleen woonzorgcentra beschermen maar zijn andere maatregelen in de maatschappij niet nodig.” Of “We moeten ‘een beetje’ meer doden aanvaarden in ruil voor het openen van de horeca.” Met name in de maanden augustus en oktober waren op dat vlak om onduidelijke redenen piekmaanden. De nieuwsombudsman heeft in die periode verschillende columns gepubliceerd over mogelijke kromredeneringen inzake corona.

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/09/28/vragen-aan-de-nieuwsombudsman-over-de-coronaverslaggeving/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/08/25/en-als-corona-nu-eens-in-een-grafiek-samen-te-vatten-viel/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/08/09/wat-is-dat-eigenlijk-goeie-kritiek-op-het-coronabeleid/>

Ook de nieuwsombudsman heeft, onder meer in De zevende dag, erop aangedrongen dat de redactie ook een kritische houding ten aanzien van het beleid zou bewaren, met name tijdens de eerste coronapiek, waar er ook het risico bestond dat de openbare omroep zou overkomen als een overheidszender die het beleid mee uitdraagt. De redactie heeft die kritische houding zeker ook aangenomen. Naast vele studiegesprekken, kan er ook verwezen worden naar de uitstekende uitzendingen van Pano over de mondkmaskers en over de krokusvakantie als besmettingsbron. Maar de redactie heeft terecht gearzeld om minder goed wetenschappelijk onderbouwde stemmen een forum te geven.

De nieuwsombudsman heeft in verschillende columns ook aangegeven wat goeie kritiek op het coronabeleid kan zijn. Kritiek is niet noodzakelijk negatief en zeker niet agressief. Kritiek is fair en baseert zich vooral op de feiten. U vindt één van die columns hier:

#### **Column: Wat is dat eigenlijk, goeie kritiek op het coronabeleid?**

*Corona is dé periode waarin heel wat mensen herontdekt hebben hoe belangrijk een openbare omroep voor hen is. Zeker in de piekmaanden maart, april en mei waren er nooit zoveel bedankingen en felicitaties. Maar intussen zijn er weer andere mensen die vinden dat VRT NWS “kritischer” moet zijn. Nu heb ik daar zelf ook af en toe vingerwijzingen over gegeven. Maar misschien is het tijd om eens af te lijnen wat dat nu eigenlijk is: goeie kritiek op het coronabeleid.*

### **Natuurlijk was er ook kritiek in de verslaggeving**

*De redactie moest veel maatregelen uitleggen maar de kritische houding was er zeker ook. Dat had vaak te maken met de overheid die niet altijd even performant was. De gebrekkige communicatie, de traag op gang komende contacttracing om maar twee voorbeelden te noemen. Ik krijg ook reacties dat beleidsmakers en virologen té kritisch werden aangepakt. Maar sommige burgers noemden dat "scratching the surface". Dat is veel gezegd, want journalistiek moet het overheidsoptreden tegen het licht houden. Maar er is inderdaad meer.*

### **Goeie kritiek vergeet het grote plaatje niet**

*In april vroeg ik al in "De Zevende Dag" dat er een evaluatie zou komen van het beleid van die eerste maanden van de crisis. Dat is ook gebeurd met de uitstekende "Pano"-reportage "Hotel corona". Ook de artikelenreeks over Early Warners heb ik kunnen waarderen. Er waren wel degelijk mensen die de crisis wél vroeger hadden zien aankomen. Tegelijk heb ik de redactie ook kritiek gegeven omdat op het moment van de vele versoepelingen er naar mijn aanvoelen te weinig is gevraagd of het wel veilig was om al die versoepelingen door te voeren.*

### **Wat is dan nu het grote plaatje?**

*Vandaag is het grote plaatje dat we een deel van die versoepelingen hebben moeten terugdraaien. De comfortabele, wekelijks wisselende bubbel van 15 moest weer worden ingekrompen naar vijf dezelfde mensen voor weken. Dat vooruit-achteruit-beleid kan je geen succes noemen en vreet aan het draagvlak voor de maatregelen. De voor de hand liggende vraag is of er niet te snel is versoepeld maar vooral: wat leren we daar nu uit voor de toekomst?*

*In mijn mailbox wordt erg vaak verwezen naar Nederland en Zweden als voorbeeldlanden. Het beleid is er inderdaad soms soepeler, maar je gaat er ook niet zomaar naar een rockfestival. Het is opvallend dat er in mijn mailbox vrijwel nooit wordt verwezen naar landen die het strenger doen. Neem nu het grootstedelijke gebied Melbourne, in Australië. De vijf miljoen inwoners van dat gebied krijgen een avondklok opgelegd die al om 20 uur ingaat. Goeie kritiek gaat niet alleen uit van het leuke voorbeeld maar ook van het minder leuke. Maar er mag zeker naar het buitenland verwezen worden. Aan virologen en beleidsmakers om uit te leggen waarom het Belgische beleid volgens hen toch beter is en om de kijker, luisteraar en lezer daarvan te overtuigen.*

### **Het pijnloze beleid**

*Maar heel wat mensen die in mijn mailbox naar meer "kritiek" vragen, willen eigenlijk vooral horen dat een pijnloos indammen van het coronavirus mogelijk is. De inspiratie daarvoor is op dit moment opvallend vaker een zekere stemmingmakerij en soms ook wat desinformatie die op sociale media circuleert. Vreemd genoeg krijg ik daar op dit moment meer echo's van dan in de piek van de crisis, toen de maatregelen nochtans veel strenger waren. Een terugkerend idee is bijvoorbeeld dat we gewoon wat meer doden moeten aanvaarden om de vrijheden en de economie nieuwe kansen te geven. Wat meer "mortaliteit" voor minder economische schade.*

### **"Mortaliteit" aanvaarden om "zuurstof" te geven aan de economie**

*Om te beginnen is het vreemd dat doden ineens abstracte "mortaliteit" worden als er maar economische belangen op het spel staan. Doden zijn doden, ze zijn altijd wel iemands vader, moeder, broer, zus of vriend. Een overlijden dat vermeden had kunnen worden, is altijd een tragedie. Het is*

*normaal dat journalistiek ervan uitgaat dat het beleid zo veel mogelijk mensenlevens wil redden en het beleid ook op dat punt bevraagt.*

### ***Er is geen meesterlijke draai aan de thermostaat***

*Maar vooral, het hele frame van de redenering “een zekere mortaliteit aanvaarden om de economie te redden” is nog niet echt aan de orde. Ze veronderstelt namelijk dat we in staat zijn om enkele tientallen (honderden?) doden extra te aanvaarden om onze economie meer ruimte te geven. Dat we dus weten hoe we - bij wijze van spreken - met een meesterlijke draai aan de thermostaat de maatregelen een standje lager kunnen zetten, net genoeg om een kleine maar geen grote toename in het aantal doden te veroorzaken en tegelijk de economie te doen heropleven. De epidemie op waakvlam als het ware.*

### ***Wisten we maar waar die zit: de waakvlamstand***

*Mensen opofferen voor de economie blijft ethisch lastig, maar we zouden de discussie best wel kunnen aangaan als we tenminste wisten hoe. De waarheid is dat we die meesterlijke draai aan de thermostaat nog altijd niet kennen of beheersen. We zoeken ernaar. Hopelijk vinden we hem snel, maar de eerste pogingen daartoe raakten toch wat in de knoei, met een nieuwe verstrenging van het beleid tot gevolg. Dit virus sluit voorlopig geen deals: een beetje meer van dit in ruil voor wat meer van dat. We zijn nog lang niet toe aan het fijnzinnig afwegen van belangen. We zitten nog altijd in de fase van het krampachtig vermijden van een grote, exponentiële uitbraak.*

*Dat dat in deze zomermaanden lijkt te lukken, is geen argument om dan maar geen maatregelen te nemen. Onze relatie met het virus is er nog altijd één van wurgen of gewurgd worden. Wie kritiek wil leveren op het beleid, moet vooral niet de indruk wekken dat we die pijnloze thermostaatstand wél zouden weten zitten, als de virologen of de beleidsmakers dat maar zouden willen. Dat is helaas niet zo.*

### ***Virologen in het vizier***

*Als sommige mensen in het publiek de maatregelen beu worden, dan geldt tot op zekere hoogte natuurlijk ook voor de boodschappers van die maatregelen: de virologen en epidemiologen die hebben aangedrongen op de recente maatregelen. Sommige kijkers vinden dat de epidemiologen te vaak in de studio zitten. De VRT is wat dat betreft niet anders dan andere media en er is ook een heel eenvoudige logica voor. Het probleem is een epidemie en dus vraag je mensen die daar iets van afweten. Als je een lek in de waterleiding hebt, vraag je een loodgieter en geen bakker.*

*Virologen weten overigens best wel dat draagvlak voor maatregelen erg belangrijk is. Het kan daarbij helpen dat ze zich ook kwetsbaar durven opstellen en in alle duidelijkheid zeggen wat ze niet weten. Ze weten nog weinig over eventuele gevolgen op lange termijn van COVID-19 en vooral: ze weten nog niet waar de waakvlamstand zit.*

*Aan de kritiek die ik in mijn mailbox krijg, liggen nog twee andere gedachten ten grondslag die mensen kennelijk graag zouden horen van journalisten: “De slachtoffers zijn toch al wat ouder, nee?” en “Aan griep sterven elk jaar toch ook veel mensen”. Ik vind niet dat redacties daarin moeten meegaan.*

### **Corona bedreigt alle leeftijden**

*De meeste slachtoffers zijn inderdaad boven de 65, maar er zijn ook honderden slachtoffers onder de 65 gevallen. Er zijn ook jongere mensen met longschade. Herstellen van COVID-19 is overigens lang niet altijd eenvoudig en de wetenschap ontdekt de mogelijke langetermijngevolgen maar mondjesmaat. De ziekte blijft voor heel wat mensen erg ingrijpend. Het is belangrijk dat media blijven uitleggen waarom het geen optie is om corona gewoon zijn gang te laten gaan, zoals Knack deze week nog deed. Ook als we er nu gelukkig beter in slagen om ouderen en bijvoorbeeld woonzorgcentra beter te beschermen, dan nog is COVID-19 voor heel wat mensen een probleem.*

### **Corona is geen griep**

*Sommige mensen willen graag van de redactie horen dat COVID-19 alleen maar een wat gevaarlijker soort griep is. Die vergelijking wordt vooral gemaakt in de hoop dat ze leidt tot een pijnloos beleid. Ik som even op waarom die vergelijking echt niet opgaat.*

*Er zijn in België wel degelijk meer mensen gestorven aan COVID-19 dan aan gelijk welke griep epidemie deze eeuw. Die overlijdens zijn er gekomen ondanks zeer verregaande maatregelen. Het is wetenschappelijke onzin om dat te vergelijken met griep epidemieën waar we veel minder maatregelen voor nemen. We weten dat het coronavirus zich razendsnel en exponentieel kan verspreiden. Het echte referentiepunt zijn de doden die er zouden vallen als we geen maatregelen zouden nemen. Alles wijst erop dat dat aantal nog vele malen hoger zou kunnen liggen.*

### **Griep kennen we. COVID-19 nog lang niet.**

*Bij griep kunnen we het kwetsbare deel van de bevolking beschermen met een vaccin, bij COVID-19 niet. Griep verdwijnt vanzelf in de zomer. Corona duidelijk niet.*

*Het is belangrijk dat media dat blijven uitleggen. Kritiek op het beleid mag en moet. Maar corona is geen griep.*

### **Wees kritisch voor de experts**

*Epidemiologen en virologen zijn geen heiligen en ook geen allesweters. En er is ook kritiek geleverd, bijvoorbeeld in "Pano: Hotel corona". Vorige week werd epidemioloog Pierre Van Damme in "Het Journaal" nog geconfronteerd met uitspraken van een Franstalige collega die de maatregelen in Antwerpen duidelijk overdreven vond. Dat mag vaker gebeuren.*

### **Nodig ook andere experts uit**

*Nu zijn er zeker ook andere experts aan het woord geweest. Onlangs zat bijvoorbeeld psycholoog Koen Lowet nog in de studio. Ik zou de redactie willen aanraden om dat vaker te doen. Maar het is natuurlijk niet zo dat een compleet ander beleid mogelijk zou zijn als de media maar andere experts zouden uitnodigen. Achter de vraag naar andere experts (economen, psychologen) zit een vraag naar beleid dat uitgaat van andere belangen. En dat mag. Uitnodigen dus. Maar wat de redactie niet kan, is het beeld bevestigen dat we al zo ver zijn dat we de maatregelen risicoloos en fijnzinnig kunnen aan- en uitzetten.*

### **Moet het echt?**

*Dat neemt niet weg dat het volstrekt legitiem is om te vragen of zo'n avondklok niet overdreven was, als ze blijkbaar on hold kan worden gezet voor de hittegolf. Er mogen ook kritische vragen zijn over absurde situaties zoals het mondmasker dat ook zou moeten tijdens een eenzame wandeling. Moet het nu echt verboden zijn om met je partner een bed of gordijnen te gaan kopen? Als de mensen moe*

*worden, is het des te belangrijker dat de redactie in alle rust die vragen stelt. En dat mag misschien nog ietsje meer zijn. Maar ook hier is het grote plaatje belangrijker.*

***Welke kritiek moet er dan wel geleverd worden?***

*Ik lees dat virologen en epidemiologen het aantal besmettingen liefst heel laag willen krijgen. Zo mogelijk nul. Dat betekent dat de maatregelen lang moeten worden volgehouden. Maar ik heb van politici niet gehoord of ze het daarmee eens zijn.*

*En heeft een Belgisch beleid intussen wel zin als tegelijk de grenzen open blijven? Hoe volgen we mensen op die gewoon met de auto ons land binnenkomen?*

*Als de maatregelen nog heel lang gaan duren, wat doen we dan intussen voor de kleine ondernemingen, voor de horeca, voor de evenementensector?*

***Wat is het langetermijnperspectief?***

*Het is precies het ontbreken van een duidelijk langetermijnperspectief dat mensen gevoelig maakt voor boodschappen die een alternatieve maar onbestaande werkelijkheid aanbieden. Ook critici op het publieke forum moeten ervoor oppassen dat ze niet onbewust een foute indruk geven over onze relatie met het virus. Maar we hebben het lastig met langetermijn-perspectieven in dit land, waar zelfs het vormen van een federale regering een langetermijnproject is.*

*Er is in de media terecht altijd heel veel begrip en empathie geweest voor de nadelen van de maatregelen. Voor de problemen van ondernemers en artiesten. Ik heb ook persoonlijk een groot hart voor hen en die aandacht moet er blijven. Maar media kunnen de werkelijkheid niet veranderen. Ze kunnen wél de problemen van mensen op de agenda zetten en aan de beleidsmakers vragen waar we nu op lange termijn naartoe gaan. Een langetermijnvisie wordt zeker geen onverdeeld leuke boodschap. Maar journalisten moeten wel de vraag blijven stellen.*



### 3.1.5 Verdeling klachten 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.

	2017	2018	2019	2020
<b>Buitenland</b>	28%	22%	17%	12.79%
<b>algemene verslaggeving</b>	36,7%	18%	31%	59.32%
<b>Politiek</b>	13,5 %	30%	30%	10,69%

Dat "algemene verslaggeving" het leeuwendeel van de klachten voor zijn rekening neemt, mag weinig verbazen aangezien het thema "Corona" meestal onder algemene verslaggeving werd gecategoriseerd. Alleen wanneer klagers de stand van de wetenschap of de cijfers in vraag stelden, werden klachten rond corona ingedeeld onder het thema "wetenschap" dat zo 5,99% van de klachten voor zijn rekening neemt. De klachten rond corona hadden een zeer grote verscheidenheid aan onderwerpen en aspecten die in andere delen van dit verslag aan bod komt. Ondanks Amerikaanse verkiezingen en de vorming van een federale regering waren buitenland en politiek dit jaar relatief minder belangrijk. Op het thema van de Amerikaanse verkiezingen wordt nog ingegaan in het hoofdstuk onpartijdigheid.

## 4. Analyse van de gegronde reacties

### 4.1 Een steeds lager percentage gegronde klachten

Hoewel het aantal mails in de postbus van de nieuwsombudsman in de loop van de jaren sterk toeneemt, en met name een explosieve groei kende tijdens de coronacrisis, bleef het aantal klachten dat door de nieuwsombudsman gegrond werd verklaard eerder stabiel. Dat wijst erop dat de toename van het aantal mails en klachten niet zozeer een gevolg is van een redactie die slechter zou presteren, maar van een publiek dat steeds meer op één of andere manier met VRT NWS wil interageren.

	2020	2019	2018
gegrond	687	689	602
% klachten	9,1 %	17,68%	21,31%

Zoals we verder nog zullen zien, daalde specifiek in 2020 ook het aantal gegrond verklaarde onnauwkeurigheidsklachten. Klachten over toon en stijl of over de selectie van onderwerpen namen dan weer sterk in aantal toe, maar net die klachten zijn ook moeilijker in te schatten als een objectieveerbare inbreuk op het redactiestatuut. Ze worden daarom minder vaak gegrond verklaard. Klachten hadden in 2020 ook minder vaak betrekking op een specifieke uitzending of een specifiek artikel maar gingen vaker over een algemene teneur in de berichtgeving die dan bijvoorbeeld “te negatief” en “te neerhalend kritisch” of “te regimegetrouw” en “te rooskleurig” werd gevonden. Een steeds groter aandeel van de klachten moest worden gecategoriseerd als een klacht over “alle” programma’s. Ook dergelijke klachten zijn moeilijk objectiveerbaar en dus moeilijk te beoordelen als “gegronde” inbreuken op het redactiestatuut.

Naast de beoordeling “gegrond” kregen ook 2643 klachten de beoordeling “ongegrond met een aandachtspunt”. Dat is 22,45 % van de behandelde klachten, lichtjes meer dan vorig jaar. (18% in 2019)

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. (Zie volgende alinea.)

54,7 procent van de behandelde klachten kreeg de beoordeling ongegrond. (53% in 2019)

## 4.2 Gegronde klachten per programma

Klachten bij Het Journaal vormen nipt het grootste aandeel van de klachten die gegrond werden verklaard met 34,2% van de gegronde klachten. Het is voor het eerst dat Het Journaal hier op de eerste plaats staat. De site had traditioneel het grootste aandeel gegronde klachten, meestal kleine nauwkeurigheidsklachten, maar die worden steeds meer afgehandeld via de knop “fout opgemerkt” onderaan elk artikel.

	2020	2019	2018
aandeel site in “gegrond”	32,71%	62,96%	68,45%

**Het Journaal** is daardoor de sterkste stijger met 33,14 procent van de gegronde klachten in 2020. (16,68% in 2019 en 15,19% in 2018) De verklaring ligt hem dus waarschijnlijk in het gegeven Het Journaal geen ander kanaal heeft dan de nieuwsombudsman waar kleine fouten worden gemeld.

voorbeeld gegronde onnauwkeurigheidsklacht (00130594)

In het Journaal van 1 februari 2020 is gezegd dat Van Beethoven tal van vioolconcerto's heeft geschreven. In werkelijkheid staat er maar één vioolconcerto op zijn naam.

(Andere voorbeelden, zie hoofdstuk gegronde onnauwkeurigheid.)

51,68 % van de gegrond verklaarde klachten over Het Journaal zijn dat soort **onnauwkeurigheden**. Omdat het niet mogelijk is om Het Journaal achteraf nog te corrigeren, zijn de meest opvallende fouten in de loop van 2020 gecorrigeerd in een rubriek “Aanvullingen en correcties” op de website van de nieuwsombudsman. In totaal ging het hier om 115 gegronde klachten, waarbij dezelfde fout uiteraard soms meerdere keren wordt gemeld. In totaal ging het om 73 onnauwkeurigheden. Dat is de oogst van een heel jaar en moet dus afgezet worden tegen de vele uren uitzending die er geweest zijn. Maar dan nog gaat het naar het oordeel van de nieuwsombudsman om net iets te veel gegronde gevallen.

13.03% van de gegrond verklaarde klachten gingen over “**toon en stijl**”. Zo waren verschillende klachten over één live verslag waarin het woord “zot” werd gebruikt om te verwijzen naar een psychisch zieke man die een aanslag pleegde in Trier.

Ook het overlijden van **Ilse Uyttersprot** zorgde voor reactie omdat de Journaalredactie ervoor gekozen had om in het middagjournaal een krantenvoorpagina van het bekende voorval op een toren opnieuw te tonen. De nieuwsombudsman begrijpt dat er naar dat incident is verwezen omdat het wezenlijk onderdeel is van de bekendheid van Ilse

Uyttersprot, maar daarvoor hadden de beelden waarop zij zelf met het voorval lacht op het Aalsterse carnaval kunnen volstaan. De beelden zijn niet herhaald in het 19u00 journaal.

Deze twee genoemde cases zijn verantwoordelijk voor het leeuwendeel van de “toon en stijl” klachten.

8,4% van de gegronde journaalklachten ging over “**maatschappelijke verantwoordelijkheid**”. Meestal gaat het dan over de vraag of journalisten zelf wel altijd de coronaregels volgen. De redactie hanteert effectief de lijn dat altijd de regels worden gevolgd die gelden op de plaats waar wordt gefilmd. Het publiek had daar vaak vragen en kritiek bij maar die was zelden gegrond. In een beperkt aantal gevallen was die kritiek wel degelijk terecht omdat bijvoorbeeld in de Wetstraat journalisten van verschillende media wel eens echt te dicht op elkaar stonden om verantwoord te zijn volgens de regels.

7,98% van de gegronde klachten ging over **selectie**. Daarbij ging het vooral over onoordeelkundig gebruik van archiefbeelden, bijvoorbeeld archiefbeelden van een Katholieke school met kruisbeelden, terwijl het item uitdrukkelijk over het GO onderwijs ging.

Bij de klachten die de beoordeling “**ongegrond met een aandachtspunt**” kregen, was één opvallend vaak terugkerende klacht, dat sommige kijkers zich storen aan de veelvuldige beelden van neuswissentests en vaccinatienaalden in het Journaal. Die klacht loopt nog steeds in 2021. Omdat het Journaal nu eenmaal de werkelijkheid moet tonen zoals ze is en omdat het om voor de hand liggende beelden gaat, bleek het niet eenvoudig om aan deze klacht van een deel van het publiek in zekere mate tegemoet te komen. In januari 2021 is aan cameraploegen en beeldmonteurs gevraagd om deze beelden zeker niet te vermijden maar wel om ze minder vaak in één uitzending te herhalen.

### 4.3 Gegronde klachten per ethisch criterium

**Onnauwkeurigheid** blijft zoals gezegd de grootste groep in de gegrond verklaarde klachten met 52,01 %. (51% in 2019). Gegronde onnauwkeurigheid wordt verder besproken in hoofdstuk 4.4.

**Toon en stijl** vormen 10,96% van de gegronde klachten. Hier gaat het vaak om een subjectief aanvoelen. Toch worden dergelijke klachten af en toe gegrond verklaard.

0012676 In een Journaalitem was beter niet het woord “euthanasie” gebruikt voor in beslag genomen henen die afgemaakt zouden worden.

00129979 In een sportitem was beter niet het woord “Oostblok” gebruikt voor Oost-Europa omdat het herinnert aan een geopolitieke situatie die eenvoudig niet meer bestaat.

Het criterium **“onvoldoende kritisch”** is verantwoordelijk voor 10,92% van de gegronde klachten. Hierbij valt het op dat er zeer veel klachten waren over slechts enkele incidenten.

00148396 De nieuwsombudsman was van oordeel dat de redactie spontaan iets kritischer had mogen reageren op het idee van een “coronataks voor ouderen”, zoals onder meer geopperd in “De Afspraak”. De presentator moet natuurlijk geen standpunt innemen maar had mogen wijzen op mogelijke tegenargumenten.

00147064 De presentator van TerZake had toch een kleine kanttekening mogen maken bij de uitspraak dat nationaal-socialisme een vorm van socialisme is, in die zin dat de toenmalige Duitse SPD daar toch een enigszins ander idee over had. De nieuwsombudsman heeft in zijn antwoord verwezen naar de toespraak van de toenmalige SPD fractieleider in de Reichstag vlak voor de volmachtenwet werd goedgekeurd die de facto de democratie in de Weimarrepubliek beëindigde.

00147064 Bij een journaalitem over het groeiend aantal privé-zwembaden hadden vragen mogen gesteld worden over de waterschaarste en de beperkende maatregelen die toen al in dat verband golden. (Bijvoorbeeld een verbod om zwembaden te vullen.)  
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/05/09/kijkt-het-journaal-met-de-ogen-van-de-middenklasse/>

8,18% van de gegronde klachten ging over **maatschappelijke verantwoordelijkheid**. Een criterium dat in andere jaren, nauwelijks aan bod komt. In 2020 betrof het vooral klachten over de vraag of de redactie zelf wel de coronaregels volgde. Het ging dan over ventilatie in de studio, het idee om mondklappers in de studio te dragen, maar veel vaker over de vraag of reportage ploegen ter plaatse wel de regels volgden, onder andere ook voor buitenlandse verplaatsingen. Vaak ging het er ook over dat ploegen niet reageerden wanneer ze situaties filmde die niet aan de regels beantwoorden. In een beperkt aantal gevallen, met name in de Wetstraat stonden journalisten soms zelf ook te dicht op elkaar.

**Partijdigheid** maakte maar 5,25 % uit van de gegronde klachten in 2020. Zie hoofdstuk 4.5 voor een bespreking van de gegronde partijdigheid.

**Privacykwesities, goede trouw** (vaak copyright voor foto's) en **onvoldoende duidelijke uitleg** vormen nog restcategorieën die minder dan 5 procent van de gegronde klachten uitmaken.

## 4.4 Gegronde onnauwkeurigheid daalt

Het percentage onnauwkeurigheidsklachten dat door de nieuwsombudsman gegrond wordt verklaard, kent al enkele jaren een markante daling.

Het aantal onnauwkeurigheidsklachten bleef ondanks de forse stijging van het aantal contacten ongeveer gelijk (2020: 1166, 2019: 1097) Maar een veel lager percentage van die klachten werd gegrond verklaard. 29,9 procent in 2020 tegenover 37,8 in 2019 en 53% in 2018.

percentage gegrond	2020	2019	2018
	29,9%	37,8%	53%

Een verklaring voor die daling ligt mogelijk bij de nieuwsombudsfunctie zelf. Als het publiek de kans krijgt om de redactie te wijzen op onnauwkeurigheden, aanvankelijk alleen via de nieuwsombudsman, later ook via de knop “foutje opgemerkt”, dan worden fouten niet alleen sneller gecorrigeerd maar dan houdt dat de redacties ook scherp omdat elke redacteur weet dat ook kleine onnauwkeurigheden snel gemeld zullen worden. De mails via de knop “foutje opgemerkt” komen rechtstreeks in een mailbox van de online redactie terecht.

De knop “foutje opgemerkt” zorgt er allicht voor dat de mensen die alsnog bij de nieuwsombudsman terecht komen, degenen zijn die terecht geen gelijk krijgen van de redactie omdat ze zich nu eenmaal vergissen.

Specifiek in de coronacrisis waren er nogal wat amateur-epidemiologen, die vaak opmerkingen hadden over de cijfers. Een deel van het publiek volgde de journaaluitzendingen met het notitieboekje in de hand. Soms hadden zulke waarnemers best wel een punt, maar vaak sloegen ze de bal toch ook mis.

#### ***Voorbeeld ongegronde nauwkeurigheidsklacht 2020***

*Vanmiddag hoorde ik u, Martine, voor de derde keer op rij in de nieuwsuitzending vertellen dat "x aantal mensen met Covid-19, de ziekte veroorzaakt door het Corona virus" zijn overleden. Mag ik er u op wijzen dat er vele Corona virussen bestaan, en dat het virus uit de Corona familie waar de wereld vandaag mee te kampen heeft, de naam Covid-19 werd gedoopt. Covid-19 is een van de vele corona-virussen, het is geen ziekte. Dit virus veroorzaakt symptomen die vaak gelijklopend zijn met een griep, ontstekingen van de bovenste luchtwegen, longontsteking e.d.*

*(Ongegrond : Covid19 is wel degelijk de ziekte, het specifieke coronavirus dat de crisis heeft veroorzaakt heet "Sars-Cov-2", niet "Covid".)*

### 4.4.1 Gegronde onnauwkeurigheidsmeldingen per programma

#### A. De Site

De website zag in 2020 een verbetering van de cijfers voor gegronde onnauwkeurigheid. Waar in 2019 nog 71% van de gegronde onnauwkeurigheidsklachten op de site werden vastgesteld, is dat in 2020 maar 45,27 %.

Het aantal onnauwkeurigheidsklachten voor de website daalde fors. Van 698 in 2019 naar 481 in 2020.

Dat heeft allicht ook te maken met het gegeven dat onnauwkeurigheden ook gemeld kunnen worden, en steeds vaker gemeld worden, via de knop “heeft u een fout opgemerkt” onderaan de artikels.

De klachten die nog bij de nieuwsombudsman terecht komen, zijn dan vaker de klachten waar de klager misschien ook geen gelijk heeft. In elk geval daalt niet alleen het aantal onnauwkeurigheidsklachten over de site bij de nieuwsombudsman, de nieuwsombudsman kan ook een steeds lager percentage als gegrond beoordelen.



website VRT NWS	2020	2019	2018
gegrond	158	293	274
%	32.9%	42%	59,4%

Dat neemt niet weg dat de nieuwsombudsman altijd aandringt op aanpassing van artikels waar fouten instaan. Ook wanneer het - zoals meestal - om detailfouten gaat.

#### B. Het journaal

Het aantal klachten over onnauwkeurigheid steeg bij Het Journaal, maar een kleiner deel van de klachten kon gegrond verklaard worden.

onnauwkeurigheid Journaal	2020	2019	2018
% gegrond	37,2%	41,12%	45,92%

Dat sterkt het vermoeden dat het toegenomen aantal meldingen vooral een gevolg is van “beter de weg vinden” en de groeiende vraag naar interactie. Maar dat neemt niet weg dat 115 klagers gelijk hadden wanneer ze een fout meldden over Het Journaal. (81 in 2019). Daarbij moet worden opgemerkt dat dezelfde fout soms meermaals wordt gemeld. In werkelijkheid ging het om 73 onnauwkeurigheden.

00137758

Op 24 maart werd verkeerdelijk gezegd dat ook nachtwinkels moesten sluiten, terwijl dat op dat moment nog niet duidelijk was.

000154546

Op vijf juli werd de gemeente “La Marina”, die in lockdown moest, verkeerdelijk aan de Costa Blanca gesitueerd terwijl ze in Galicië ligt.

00143115

In het journaal van 15 april werd op basis van een krant verkeerdelijk gezegd dat Spanje toerisme zou weren in de zomer, terwijl de Spaanse regering daarover nog geen beslissing had genomen.

00133818

Op een kaart naar aanleiding van de verkiezingen in de VS, werden Alabama en Arkansas omgewisseld.

00137542

In Het Journaal van 24 maart werd het Engelse woord “wet market” verkeerdelijk vertaald als “vismarkt”. Met “wet market” wordt een markt bedoeld waar allerlei levende dieren worden verkocht en zeker niet alleen vis. Dergelijke markten betekenen een risico voor zoönose en worden uiteraard terecht in vraag gesteld.

## 4.5 Partijdigheid

### 4.5.1 Partijdigheidsklachten dalen

partijdigheid	2020	2019	2018
	667	729	716

Het aantal klachten rond partijdigheid daalde in 2020. Dat geldt zowel voor het absolute aantal, (van 729 naar 667) als voor het relatieve aantal. (8,9 % in 2020 tegenover 18,91 % in 2019)

Onpartijdigheidsklachten hebben vaak te maken met verslaggeving over controversiële thema's zoals klimaat of migratie. Die thema's waren in 2020 minder prominent aanwezig in verhouding tot het allesoverheersende thema corona.

Partijdigheidsklachten gaan zelden of nooit over de politieke berichtgeving in strikte zin. Ze slaan vaker op algemene verslaggeving en op studiosgesprekken of debatten. Overigens moet partijdigheid niet louter politiek begrepen worden. Een indruk van partijdigheid kan ook ontstaan door een gebrek aan evenwicht in de berichtgeving over algemene onderwerpen: jagers tegen dierenliefhebbers bijvoorbeeld.

Wel komen er vaak partijdigheidsklachten in verband met de studiosgesprekken waar men de interviewer te kritisch/onvoldoende kritisch vindt en daar partijdigheid achter vermoedt. Ook dat blijft uiteraard subjectief. Bovendien blijkt bij nazicht dat er vaak fel gereageerd wordt op één bepaalde onderbreking of één bepaalde vraag. De nieuwsombudsman gaat bij dergelijke klachten na of de interviewgast in het geheel van het gesprek wel degelijk de gelegenheid krijgt om zijn argumentatie uiteen te zetten op een manier die begrijpelijk en relevant is voor de kijker. In 2019 was de nieuwsombudsman van oordeel dat dit bij twee studiosgesprekken het geval was. In 2020 waren er geen zulke voorbeelden.

Dat neemt niet weg dat de nieuwsombudsman geregeld reacties van kijkers doorspeelt aan presentatoren. En dat er naar aanleiding van specifieke uitzendingen vaak een gesprek volgt. In 2020 heeft Corona die informele gesprekken moeilijker gemaakt. Maar de feedback werd wel degelijk nog doorgegeven en er zijn wel degelijk dergelijke gesprekken geweest.

#### 4.5.2 Partijdigheidsreacties naar beoordeling

De beoordeling van partijdigheidsklachten is niet eenvoudig. Heel vaak gaat het om een subjectief aanvoelen. In 2020 werden 33 partijdigheidsklachten “gegrond” verklaard, tegenover 73 in 2019.

Daarbij moet herhaald worden, dat dat aantal 73 in 2019 bereikt werd door twee studiodebatten waarbij de klachten gegrond werden verklaard in die zin dat het debat naar het oordeel van de nieuwsombudsman moeilijk te volgen was voor een kijker maar uitdrukkelijk niet in de zin dat de moderatie werkelijk van partijdigheid zou hebben getuigd. Die twee studiodebatten waren verantwoordelijk voor het leeuwendeel van de geponde klachten in 2019. (zie jaarverslag 2019)

**Publieksreactie in verband met partijdigheid:** *Het is klaar en duidelijk dat de redactie zijn objectiviteit is verloren. In deze dagen wordt veel te eenzijdig naar de feiten gekeken en geen kritische vragen gesteld bij de essentie. Dit uit zich nu al een “ tal maanden in de berichtgeving rond covid19 die niet meer is dan al dan niet moedwillige demagogie en paniekzaaierij. Alle rationele bedenkingen worden hierbij overboord gesmeten en de bevolking wordt in een pandemie van angst gestort. De covid19 heisa is gebaseerd op GEEN ENKEL feitelijk gegeven, 00151359*

**Publieksreactie in verband met partijdigheid:** *Ik heb me al vaak geërgerd aan het gebruik van "merken" in allerlei reportages en gesprekken. Maar de nieuwsdienst blijft hardnekkig bij het gebruik van iphone of ipad ?! Waarom gebruiken jullie zelden of nooit het woord gsm, smartphone, tablet ?!*

*Zelfs mijn mama die nooit een Apple product gehad, gezien heeft begint nu jullie taalgebruik over te nemen !? Ik verwacht echt van een neutrale omroep een neutraal taalgebruik. Woorden zoals balpen, luier, fototoestel, tablet, ... horen thuis in het nieuws, niet enkele populaire merken.*

#### **Enkele voorbeelden van als gegrond beoordeelde klachten in 2020:**

Bij een artikel over de incidenten met het Groene Europarlementslid Pierrette Herzberger-Fofana werd aanvankelijk geen aandacht besteed aan de reactie van de politie. Het artikel werd op vraag van de nieuwsombudsman aangevuld.

00154145

De nieuwsombudsman was van oordeel dat het logisch zou zijn dat de redactie aandacht zou besteden aan de uitspraak van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens rond een klacht van een Syrisch gezin. Omdat VRT hier al eerder over had bericht was de nieuwsombudsman van oordeel dat het in de evenwichtige berichtgeving past om ook te melden wat de uiteindelijke uitspraak is geweest. Omdat VRT hier al eerder over bericht had, werd dit als een

partijdigheidsklacht beoordeeld en niet als een selectieklacht. De redactie is op de suggestie van de nieuwsombudsman ingegaan.

00148650

In een interview met Spike Lee, noemde Ward Verrijcken de toenmalige Amerikaanse president Trump a “master of systemic racism”. Hij verwoordde daarmee eigenlijk de stelling van zijn interviewee maar dat was niet voor elke kijker duidelijk. Ward Verrijcken bood zijn verontschuldigen aan. Hij benadrukte dat het niet om een standpunt van hemzelf ging.

De redactie heeft intussen tot haar grote spijt afscheid moeten nemen van Ward Verrijcken.

00152021

In een radio-interview naar aanleiding van een resolutie van het Europese Parlement over het chronisch vermoeidheidssyndroom in De Wereld Vandaag werd wat te eenzijdig de psychosomatische behandeling van het syndroom naar voren geschoven. Een artikel op de website achteraf gaf - mede op vraag van de nieuwsombudsman - een meer evenwichtig beeld.

#### 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 zozeer de Wetstraatverslaggeving an sich die partijdigheidsklachten** genereert. Wel politiek in brede zin: politieke thema's in studiogesprekken of in reportages van de algemene verslaggeving bijvoorbeeld. En ook buitenlandverslaggeving genereert partijdigheidsklachten.

In 2019 was politiek in brede zin toch goed voor de helft van de onpartijdigheidsklachten. Dat is niet onlogisch omdat 2019 een Vlaams/federaal verkiezingsjaar was. In 2020 ging nog maar 26% van de partijdigheidsklachten over binnenlandse politiek. 24% ging over buitenland en 36% over algemene verslaggeving, waaronder ook corona moet gerekend worden.

#### Black lives matter en de Amerikaanse verkiezingen

De Amerikaanse verkiezingen in 2020 vormden een bijzonder plaats van afspraak. Met name de berichtgeving over de Amerikaanse president Donald Trump leverde in het verleden nogal wat onpartijdigheidsklachten op. Dat de buitenlandberichtgeving zo'n belangrijke rol speelde in de perceptie over onpartijdigheid is overigens een besef dat pas door de aanstelling van de nieuwsombudsman ten volle op de redactie is doorgedrongen. Tijdens de voorbereiding van de Amerikaanse verkiezingen is dan ook bijzonder aandacht gegaan naar het vertrouwen van het publiek in de onpartijdigheid van de berichtgeving.

Over de Amerikaanse verkiezingen kwamen relatief weinig opmerkingen van kijkers. Minder bijvoorbeeld dan over de verslaggeving rond de Black Lives Matter protesten. (140 tegen 304)

Over Black Lives Matter kwamen in totaal 40 partijdigheidsklachten binnen, waarvan er vier gegrond werden verklaard. (Bijvoorbeeld het hierboven geciteerde 0014865)

Over de Amerikaanse verkiezingen waren er 27 onpartijdigheidsklachten, die geen van alle gegrond werden verklaard. Er werden wel vier onnauwkeurigheidsklachten gegrond verklaard. De Amerikaanse verkiezingen mogen daarom in globo beoordeeld worden als een geslaagde operatie. De detailkritiek die er nog was, is door de nieuwsombudsman besproken in een interventie in De Zevende Dag en in een column:

## **Column : Wat vond u van de verslaggeving van VRT NWS over de Amerikaanse verkiezingen?**

*Ik heb het even afgewacht, maar het is echt zo: er waren relatief weinig klachten over de verslaggeving van VRT NWS over de Amerikaanse verkiezingen, terwijl daar toch vele uren en lettertekens aan zijn besteed. Er waren trouwens ook spontane felicitaties. De redactie moet dus iets goed gedaan hebben. Maar op een paar punten had ik wel degelijk begrip voor de kanttekeningen van het publiek.*

### ***“Joe Biden is niet verkozen” (\*)***

*Een kijker: Waarom verspreidt onze staatszender fake news? Geen enkele wetgevende macht of rechterlijke macht heeft Biden uitgeroepen tot winnaar. Enkel de media en de Democratische partij.”*

*De kijker heeft een punt, maar overdrijft ook. Er is echt wel goed uitgelegd dat Biden tot winnaar is uitgeroepen door de grote medianetwerken en voorlopig door niemand anders.*

*Maar in "Het Journaal" van 7 november om 19 werd wel degelijk gezegd, "Het is nu officieel, volgens de Amerikaanse media..." Dat is een vreemde, hybride formulering. "Officieel" betekent dat iets door een gezaghebbende instantie wordt afgekondigd. Dat zouden in dit geval de Amerikaanse staten moeten zijn, die de verkiezingen organiseren. Maar dan moet je dus wachten tot het einde van alle rechtszaken en hertellingen.*

*Daarom hebben de Amerikaanse medianetwerken er een gewoonte van gemaakt om zelf winnaars uit te roepen. Dat doen ze overigens met veel ernst en deskundigheid. Als de traditionele grote netwerken én het conservatieve Fox News het eens zijn, dan is dat een heel sterk argument om te concluderen dat de race gelopen is.*

*Dat is absoluut ook zo uitgelegd in de verslaggeving, maar op 7 november was het woord "officieel" inderdaad nog niet helemaal op zijn plaats. Behalve in die uitzending van "Het Journaal" was het woord "officieel" ook hier en daar in live-interventies op radio te horen, maar het bleef toch beperkt. Er is op de redactie ook opgeroepen om het woord "officieel" nog even niet te gebruiken.*

### ***“Geen coronakritiek op vreugdefeesten”***

*Een kijker: Na de bekendmaking van de overwinning van Joe Biden als verkozen president werden op heel wat plaatsen in de VS massale demonstraties van feestvierders spontaan in 't leven geroepen. Tot in de "vroegte uurtjes" werd er op los gevierd. De coronaperikelen leken plots ver weg. Van de verschillende reporters die in de States actief waren in opdracht van VRT NWS is er (voor zover me bekend) geen enkele die ook maar met één woord heeft gerept over het totaal gebrek aan respect voor de elementaire corona-regels.*

Die spontane vreugdefeesten in coronatijden waren inderdaad wat vreemd voor Vlaamse ogen. Over de verkiezingsbijeenkomsten van Donald Trump is - terecht - kritiek gekomen in verband met corona. Maar dat had voor de spontane overwinningfeesten in het Biden-kamp ook gemogen. De reden waarom je eigen mensen ter plaatse stuurt, is onder meer dat het je toelaat om ook met Vlaamse ogen naar dingen te kijken. In het radionieuws van 7 november is wel degelijk gewezen op de coronarisiko's, maar in de tv-uitzendingen had het iets meer mogen zijn.

### **Kiesmannen? Waarom geen kiesvrouwen ?**

Een lezer: Ik heb het nog eens goed gecontroleerd, nergens spreekt men in de VS van "electoral men". Men spreekt van "electoral votes". Bij VRT NWS (en vele anderen) wordt dat in het Nederlands "kiesmannen". Echter: dit woord is niet genderneutraal/niet gendersensitief. Lees: niet met de tijd mee geëvolueerd. Hopelijk vinden jullie een mooi alternatief. Normaal hebben jullie hier vier jaar voor :-).

Ik ben principieel een koele minnaar van het idee dat de taal zou moeten veranderd worden omdat een actiegroep dat vraagt of wegens connotaties die de ene voelt en de andere niet. Al helemaal niet van het idee dat VRT NWS daarin voorop zou moeten lopen.

Maar in dit geval vertalen we iets uit een andere taal. "Kiesmannen" zijn al heel lang de vertaling van het Amerikaanse "electors", dat in principe genderneutraal is. Dan nog spreken de Amerikaanse redacties vaak van "electoral votes" om zeker geen gender te impliceren. De "kiesmannen" zijn ook al heel lang, heel vaak vrouwen.

In principe hoeft zelfs het woord "kiesman" geen probleem te zijn. Vrouwen kunnen ook brandweerman zijn, mannen kunnen ook vroedvrouw zijn (al maakt vroedkundige opgang).

Het slimste is dat we oude mannelijke varianten gewoon uithollen tot ze geslachtsneutraal worden. Ook al vormen de vrouwen de meerderheid in de hoofdredactie, deze redactie heeft uitsluitend "hoofdredacteurs" en geen "hoofdredactrices".

Maar in het geval van "kiesman" geeft onze vertaling een geslacht weer dat er in de oorspronkelijke taal niet echt is. En ik neem ook aan dat weinig mensen gehecht zijn aan het woord "kiesmannen", dat in ons systeem niets betekent. Ik denk dat de redactie daarom probleemloos kan overschakelen naar "kiesmannen en -vrouwen". En als dat te omslachtig is, gewoon naar "kiesafgevaardigden". Om de eenvoudige reden dat het ook juister weergeeft wat het is.

### **"Het aantal COVID-19-doden is niet hoger in de VS"**

Een kijker: Vandaag in het verslag in "Het Journaal" van 19 uur van Björn Soenens een flagrante leugen à la Trump gehoord (ik kan Trump niet horen of zien en ik blij ben dat hij weggaat). Hij zei dat het in de VS veel erger is dan in België. Dit is een flagrante leugen en volledig verkeerd. Uiteraard heeft men meer doden in de VS dan in België, ze zijn met zoveel meer. Per hoofd van de bevolking was de situatie op 7 november meer dan 6 keer ERGER dan in de VS qua besmettingen.

Een kijker : Ik weet het, een nieuwsuitzending is kort en men kan niet alles zeggen, maar omdat men nagelaten heeft reeds in de nieuwsuitzending dat cijfer te relateren tot de grootte van de Amerikaanse bevolking, vrees ik dat veel kijkers en luisteraars iets over het hoofd zien en niet begrijpen, wat niet de bedoeling kan zijn.

Uiteraard is er geen sprake van een leugen. Nergens in de wereld zijn er zoveel aan COVID-19 gerelateerde overlijdens als in de Verenigde Staten. Op het moment dat ik dit schrijf zo'n 250.000. Ja, de Verenigde Staten zijn een enorm land, maar India en China zijn nog groter en ze



*hebben minder overlijdens. Daarom wijzen de Amerikaanse media vaak op het feit dat er nergens anders zoveel doden zijn.*

*Maar als je bericht voor een Vlaamse publiek is het logisch dat je dat aantal ook afzet tegen de Belgische situatie. En dan zijn de feiten wat ze zijn. Per miljoen inwoners ligt het aantal COVID-19 overlijdens in België beduidend hoger dan in de Verenigde Staten. Per miljoen inwoners bekeken, heeft België meer aanspraak op de titel wereldrecordhouder dan de Verenigde Staten.*

*Maar de Verenigde Staten hebben best wel een probleem. De grafiek toont heel duidelijk dat de Verenigde Staten er nooit in geslaagd zijn om de curve te doen afbuigen. De epidemie is op bepaalde plekken, zoals New York, wel onder controle geraakt, maar nooit in het land als geheel. Dat wijst toch op een beleid dat tekortschiet. Trouwens ook voor België mag de steile klim in het aantal overlijdens van de laatste weken vragen doen stellen over het beleid.*

### **"Waar is de wijsheid, verloren in de informatie?"**

*Als ik zelf een kritiek moet leveren op de Amerikaverslaggeving, dan is het : welke wijsheid hebben we nu meegenomen van die vele uren informatie? Het citaat van T.S. Eliot indachtig: "Where is the wisdom lost in knowledge, where is the knowledge lost in information?"*

*We horen en zien uren uitzending. Maar wat leren we nu over hoe dit bewonderenswaardige land, ooit de krachtcentrale van de democratie, zichzelf in politieke inefficiëntie en in emotionele blokkering heeft gereden? Natuurlijk waren er ook portretten van Trumpaanhangers én van Black Live Matter supporters. Maar hoe is het tot zo'n polarisering kunnen komen?*

*Ook in mijn mailbox merk ik dat de status quo voor heel wat mensen frustrerend is of zelfs als bedreigend overkomt. Hun frustraties worden ook opgepookt met stemmingmakerij en soms zelfs met desinformatie en manipulatie. Maar hun emoties zijn niet minder oprecht. Het enige wat ik kan bedenken is dat we als journalisten vooral ook luisterbereid moeten blijven. We zeggen als journalisten graag dat de pen scherper is dan het zwaard, maar onze grootste troef is soms een open hart. Om daarna de wijsheid te zoeken.*

*(\*) Op het moment van de publicatie van deze column was er nog geen officiële uitslag. het laatste punt uit de column werd ook geïllustreerd met een grafiek die u kan terugvinden onder: <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/11/20/wat-vond-u-van-de-verslaggeving-over-de-amerikaanse-verkiezingen/>*

## **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 151 bij de nieuwsombudsman gemeld. (148 in 2019 en 368 in 2018)

De grote meerderheid van de taalfoutmeldingen zijn inderdaad gegrond. Steekproeven gaven de voorbije jaren een langzame verbetering aan van het aantal taal- en tikfouten op de site. Fouten worden dankzij de knoppen ook sneller gecorrigeerd.

In 2020 was er door de grote toevloed aan mails helaas geen ruimte om nog steekproeven voor taalfouten te organiseren. Het aantal taalfouten dat bij de nieuwsombudsman werd gemeld, bleef dus stabiel tegenover vorig jaar.

# 5. Analyse van de klachten met persoonlijk belang

## 5.1 Analyse van de klachten

Van de 85 mensen die vanuit een persoonlijk belang contact opnemen met de nieuwsombudsman, waren er 33 die dat deden omdat zij in beeld waren gekomen zonder dat zij dat wilden. Hoewel er geen journalistiek-ethisch probleem is met het maken van algemene beelden op de openbare weg, maakt de redactie er in vrijwel alle gevallen geen probleem van om beelden uit het archief te laten verwijderen of om beelden onherkenbaar te maken, als een betrokkene laat weten dat hij of zij liever niet in beeld komt. Slechts in één geval weigerde de redactie om iemand onherkenbaar te maken omdat hij slechts zeer kort en vanop afstand in beeld was tijdens een vreedzame betoging. De klager heeft op de mail van de nieuwsombudsman in dat verband niet meer geantwoord. In alle andere gevallen kon via bemiddeling een oplossing worden gevonden.

28 keer gingen de klachten over mensen die onnauwkeurigheden signaleerden in berichtgeving over hen of over hun bedrijf. Op de website worden onnauwkeurigheden altijd aangepast. In audiovisuele uitzendingen is dat moeilijker. Eventueel wordt een correctie opgenomen in de rubriek correcties en aanvullingen. In alle gevallen wordt de betrokken journalist of presentator op de fout gewezen met de vraag om ze in de toekomst zeker te vermijden. Zo nodig worden er ook excuses aangeboden, die de betrokkene desgevallend ook zelf verder kan publiceren.

In 9 gevallen gingen de klachten over het gebruik van foto's of video's van mensen zonder dat er een duidelijke afspraak was over het copyright. Deze klachten worden door de nieuwsombudsman doorgestuurd naar de diensten bevoegd voor het betalen van de copyrightvergoeding.

6 keer kwamen de klachten van mensen die vonden dat er aandacht moest zijn voor onderwerpen waar zij een persoonlijk belang bij hadden of waar ze persoonlijk in geëngageerd zijn. Gezien de redactionele autonomie is het niet altijd mogelijk om hieraan tegemoet te komen.

4 klachten kwamen van mensen die geblokkeerd werden op Facebook vanwege het schenden van de gebruiksvoorwaarden. Het is niet altijd evident om aan deze klachten tegemoet te komen.

In 2 gevallen vond een bedrijf dat een concurrerend bedrijf te positief in het nieuws was gekomen.

In één geval had een vertegenwoordiger van een school bezwaar tegen een reportage maar de klacht werd niet doorgezet.

In één geval werd aanvullende berichtgeving gevraagd over een regionaal dossier.

In 1 geval vond een betrokkene dat er onvoldoende kritisch was omgegaan met de verklaringen van de vakbond over zijn bedrijf. De zaak werd besproken met de betrokken presentator.

## 5.2 Behandeling van de klachten

Door de toegenomen werkdruk als gevolg van de coronacrisis werden in 2020 klachten met persoonlijk belang minder vaak telefonisch afgehandeld en vaker per mail. Er werd ook geen enkele ontmoeting met de hoofdredactie georganiseerd.

28 mensen lieten na behandeling van hun klacht uitdrukkelijk weten dat ze tevreden waren over de afhandelingen van hun klacht.

1 iemand liet weten dat ze niet tevreden was over de afhandeling. Deze dame had ook een punt. De klacht is blijven liggen omdat het niet duidelijk was over welke uitzending ze precies ging. Een screenshot in bijlage dat verheldering had kunnen brengen, kon om technische redenen niet worden geopend. Er is snel een vraag om meer uitleg gestuurd die evenwel niet meteen werd beantwoord, waardoor er niet meteen gevolg was. Er zijn excuses aangeboden. 00140370

In de andere gevallen werd na antwoord op de klacht niet meer door de betrokkene gereageerd. Geen enkele zaak met persoonlijk belang werd na beoordeling door de nieuwsombudsman doorverwezen naar de Raad voor de Journalistiek voor beroep.

## 5.3 Beoordeling van klachten met persoonlijk belang

In 32 gevallen werd de klacht als gegrond beoordeeld, meestal ging het dan om onnauwkeurigheidsklachten. (37 gegrond in 2019) Maar ook als een klacht ongegrond werd verklaard, werd ze wel degelijk opgevolgd. Het is niet omdat na onderzoek werd geoordeeld dat bijvoorbeeld bij het maken van de beelden geen fout werd gemaakt dat de nieuwsombudsman en zijn medewerkers niet verder bemiddelen om eventueel beelden uit het archief te verwijderen of beelden te laten blurren.

In acht gevallen werd de case niet verder beoordeeld. Dat komt onder meer omdat de klacht elders werd afgehandeld, bijvoorbeeld bij afhandeling van facturatie voor copyright op foto's of omdat de klager niet meer reageerde op contactnames door de nieuwsombudsman en zijn medewerkers.

## 5.4 Voorbeelden van klachten met persoonlijk belang

172152: Bij een artikel over sporen van radio-activiteit langs de openbare weg staat op de bijgevoegde foto ook een ander bedrijf dat niets met deze zaak te maken heeft. De eigenaar vraagt om de foto te verwijderen. **ACTIE:** foto werd aangepast.

157673: Man werd gefilmd op zeedijk in Zeebrugge en vroeg om de beelden niet uit te zenden. Deze beelden werden later wel opgepikt en uitgezonden. Man vraagt om deze beelden niet meer te gebruiken. **ACTIE:** de uitzending werd verwijderd op VRTNU en de beelden kregen in het archief een codering die aangeeft dat de beelden niet meer gebruikt mogen worden.

156075: Door een foute annotatie in het archief gebruikt de journalist een verkeerde foto bij berichten over mogelijk misbruik bij sporters. De betrokken trainer vraagt om een rechtzetting. **ACTIE:** de reportage met foute foto wordt offline gehaald en wordt herwerkt.

134770, 134771 en 134714 : Beelden van een woonzorgcentrum werden gebruikt om een nieuwsitem over corona in WZC's te illustreren maar het getoond WZC had op dat moment geen besmettingen. Deze klacht werd drie keer ingediend. **ACTIE:** excuses aangeboden. De reportage werd verwijderd van de website VRT NWS. Op de redactie is opnieuw benadrukt hoe belangrijk het is om zorgzaam om te gaan met archiefmateriaal.

## 6. Andere activiteiten

- De nieuwsombudsman gaf in 2020 in januari en februari workshops aan de medewerkers van online en het programma 'Vandaag'. Hij gaf in het Omroepcentrum ook 3 sessies 'Deontologie' voor bezoekende studenten Journalistiek van de AP Hogeschool Journalistiek, de Thomas More Hogeschool en de VUB. In oktober gebeurde dit via een online sessie ook voor studenten van Howest Kortrijk.
- De nieuwsombudsman werd uitgenodigd door de Federale Raad voor Duurzame Ontwikkeling voor een seminarie over 'Fake News en de rol van de Media' waaraan online ongeveer 200 luisteraars deelnamen.
- Op uitnodiging van Studium Generale nam de nieuwsombudsman deel aan het debat 'Bewezen? Kennis in tijden van big data en fake news.'
- De Nederlandse Vereniging voor Onderzoeksjournalistiek nodigde de nieuwsombudsman uit voor een panelgesprek over 'Hoe wapen je je tegen wantrouwen?'
- De nieuwsombudsman kreeg ook uitnodigingen vanuit het buitenland, maar deelname aan de seminaries in Helsinki en Tallinn werden geannuleerd door de uitbraak van Covid-19.
- Door de toegenomen werkdruk als gevolg van de coronacrisis werden in 2020 geen uitzendingen meer gescreend. (Uiteraard werden er wel uitzendingen bekeken naar aanleiding van klachten, maar er was uit tijdsgebrek geen structurele screening. Vorig jaar werden nog **157 middagjournaals gescreend**.) Er waren evenmin nog steekproeven in verband met taalfouten.

De nieuwsombudsman publiceerde volgende columns op de site:

- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/02/21/waarom-vrt-nws-wel-beelden-toont-van-joodse-karikaturen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/03/20/moeten-journalisten-paniek-vermijden/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/05/01/waarom-de-cijfers-niet-kloppen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/05/09/kijkt-het-journaal-met-de-ogen-van-de-middenklasse/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/06/13/hoe-heeft-vrt-bericht-over-de-betogingen-tegen-racisme/>

- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/06/22/donald-trump-heeft-wel-gelijk-baltimore-en-detroit-hebben-een/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/08/02/hoe-werkt-die-bubbel-van-vijf-nu-zelfs-de-overheid-weet-het-ni/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/08/09/wat-is-dat-eigenlijk-goeie-kritiek-op-het-coronabeleid/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/08/14/berichten-over-blankenberge-de-nieuwsombudsman-antwoordt-op-vra/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/08/25/en-als-corona-nu-eens-in-een-grafiek-samen-te-vatten-viel/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/09/04/stop-met-die-beelden-te-tonen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/09/12/de-naaktbeelden-van-bv-s-de-nieuwsombudsman-antwoordt-op-vragen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/09/28/vragen-aan-de-nieuwsombudsman-over-de-coronaverslaggeving/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/10/30/waarom-geen-mondmasker-in-de-studio-s-en-andere-coronavragen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/11/13/hoe-maak-je-fake-news/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/11/20/wat-vond-u-van-de-verslaggeving-over-de-amerikaanse-verkiezingen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/12/14/waarom-hebben-coronaslachtoffers-geen-gezichten/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/12/21/waarom-zegt-de-redactie-joodse-feesten-of-afrikaanse-feesten/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/12/22/kregen-twee-jongemannen-uit-het-journaal-terecht-een-boete/>

Daarnaast publiceerde de nieuwsombudsman ook een aantal ‘Aanvullingen en correcties’

- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/07/06/correcties-en-aanvullingen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/08/05/correcties-aanvullingen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/09/28/correcties-aanvullingen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/11/14/correcties-en-aanvullingen-in-november-nederland-vraagt-eigenl/>



# 7. De aanbevelingen van vorig jaar

## Welke opvolging kregen de aanbevelingen van vorig jaar ?

### 7.1 Maak de knoppen om fouten en taalfouten te melden ook beschikbaar in de mobiele app.

Deze aanbeveling werd uitgevoerd.

### 7.2 “Tell me why it matters”

Met name uit de grote aandacht voor de klimaatmarsen volgde het inzicht dat het belangrijk is om het publiek ook goed uit te leggen waarom bepaalde thema's (veel) aandacht verdienen. Dat geldt a fortiori voor de coronacrisis.

De nieuwsombudsman heeft dit jaar geen “coronamoehheid” kunnen vaststellen. Het publiek blijft vragen stellen en opmerkingen en suggesties doorspelen. Natuurlijk is er wel eens een afkeurende reactie op een viroloog waarvan men vindt dat die al te veel in de studio is geweest, maar grosso modo lijkt het publiek zeer goed te beseffen wat het belang van de problematiek is. Slechts een kleine minderheid stelt die in vraag. Wel leeft er wel degelijk ook de vraag om het andere nieuws niet te vergeten. (zie aanbevelingen 2020)

### 7.3 Investeer in journalistieke kwaliteit

De coronacrisis heeft uiteraard het uiterste gevraagd van de redacties. Voor het grote publiek is het lang niet altijd duidelijk hoe zeer het werken vanop afstand de normale werking bemoeilijkt. Het is logisch dat daarbij de onmiddellijke publicatie of uitzending de absolute prioriteit is, maar daardoor was er nog minder dan in andere jaren ruimte voor opleiding of zelfreflectie. Ook de workshops van de nieuwsombudsman vielen in 2020 grotendeels weg. (zie aanbevelingen 2020)

### 7.4 Maak reacties op de website opnieuw mogelijk.

Omdat reacties en commentaren op met name Facebook erg gedomineerd worden door schamperheid en grofheid, is de nieuwsombudsman er al langer voorstander van dat zou onderzocht worden of mensen niet ook op eigen fora - misschien tijdelijk - gemodereerd

zouden kunnen reageren. Er is een innovatieproject opgestart om dit te onderzoeken. Intussen brengt ook de meer intensieve moderatie op sociale media een stukje soelaas.

### **7.5 Maak opnieuw een rubriek “aanvullingen en correcties”**

De meest in het oog springende aanvullingen en correcties worden sinds enkele maanden gemeld op de pagina van de nieuwsombudsman. Artikels worden uiteraard in het artikel zelf gecorrigeerd, maar voor audiovisuele inhoud is het niet altijd mogelijk om achteraf ,nog in de uitzending in te grijpen. De rubriek voldoet in die zin aan een behoefte.

### **7.6 Verbeter de zoekfunctie op de site**

Gezien het voortdurend toenemen van “selectie”-klachten, blijft dit een belangrijk aandachtspunt. Lezers zijn op zoek naar de onderwerpen die hen specifiek interesseren en gaan er al gauw vanuit dat VRT ze “weigert” te behandelen als ze niet meteen op de homepage worden teruggevonden. Een betere zoekfunctie kan daaraan tegemoet komen, maar de nieuwsombudsman is niet op de hoogte van stappen die in dat kader zouden gezet zijn. Wel werd intussen “Mijn NWS” gelanceerd waarbij de gebruiker zelf deels een persoonlijk nieuwsoverzicht kan samenstellen.

## 8. Conclusies

### **De eerste coronapieak: een nieuw soort nieuwsombudsman**

Tijdens de eerste coronapieak hebben de nieuwsombudsman en zijn - versterkte - nieuwsombudsteam zichzelf omgevormd tot een aanspreekpunt voor de vele Vlamingen die op zoek waren naar een informatie op maat of gewoon naar een luisterend oor.

Er zijn toen lange dagen gewerkt en er is veel geïmproviseerd maar er was ook ontzettend veel waardering uit de reacties. Een nieuw publiek vond de weg naar de nieuwsombudsman. Een jonger en vrouwelijker publiek, maar ook een publiek dat, zelfs bij een klacht, een positieve ingesteldheid had tegenover de openbare omroep. De klachten daalden tot 40 % van de inkomende mails.

Het is een terugkerend refrein in dit jaarverslag dat de vraag naar interactie met VRT voortdurend groeit. De coronacrisis heeft dat alleen versneld en overduidelijk gemaakt. En zelfs vrij minimale interactie (bijvoorbeeld het doorsturen van links of een kleine bemoedigend woord) wordt door dat publiek erg gewaardeerd.

De redactie zelf waardeerde het dat zij via een nieuwe weg input kreeg over wat er aan vragen, suggesties en getuigenissen leefde bij het publiek. De nieuwsombudsman startte toen de routine om elke ochtend, nog voor de ochtendbriefing een lange mail met de meest frequente reacties, vragen, getuigenissen, kritieken en suggesties naar een lijst van redactieverantwoordelijken te sturen.

Interactie is een vierde medium. Naast radio, televisie en tekst, is het een volwaardige, maar helaas zeer arbeidsintensieve manier om met het publiek in contact te treden.

### **Meer input van het publiek: een blijvende erfenis**

Het experiment kon tijdens het verdere verloop van het jaar 2020 niet worden verder gezet. Het personeel dat vrijkwam door het wegvallen van andere opdrachten, kon later niet meer worden vrijgemaakt.

De redactie heeft wel nieuwe kanalen geopend om input van het publiek te blijven ontvangen. De knop "Hebt u een vraag?" onderaan elk artikel levert nog steeds elke dag een mail met vragen, suggesties en getuigenissen van het publiek.

De redactie gaat meer dan ooit in op die suggesties en dat is hopelijk een blijvende erfenis van deze coronacrisis.

## **Sociale media**

Verder kon ook een experiment worden opgestart voor versterkte moderatie op de Facebookpagina's van VRT NWS. Vragen via direct message worden nu beantwoord, maar vooral er wordt meer consequent opgetreden tegen haatspraak en oncontroleerbare informatie. De ervaring is dat het loutere tonen dat je aanwezig bent, kan zorgen voor een mildere en meer productieve toon in commentaren op sociale media. Suggesties, kritieken en correcties op de sociale mediapagina's van VRT NWS worden nu ook rechtstreeks gemeld in het interne communicatiekanaal van de redactie. Het gaat desalniettemin nog steeds om een experiment waarvan nog steeds moet worden bekeken hoe het kan worden verdergezet.

De belangrijkste conclusie is dat het rendeert voor de redactie om mee te leven op de polsslag van het publiek. Het is goed dat de redactie zich in 2020 meer dan ooit heeft opengesteld voor input van het publiek. In de komende maanden en jaren zal moeten blijken hoe de bijzondere omstandigheden van de coronacrisis nog verder kan bijdragen aan een nieuwe manier van werken.

# 9. Aanbevelingen voor 2021

## 9.1 Blijf zoeken naar manieren om de polsslag van het publiek te voelen.

De redactie heeft in 2020 meer dan ooit mogelijkheden voor input geopend voor het publiek en heeft meer dan ooit gevolg gegeven aan die input. Die openheid kan een positieve erfenis worden uit het coronatijdperk. Het is belangrijk dat de verschillende kanalen voor input goed beheerd worden. De verschillende mailboxen van de redactie, inclusief die van de nieuwsombudsmans en de knoppen op de website verdienen een planmatige aanpak. Contactformulieren kunnen zorgen voor een snellere verwerking en beter overzicht. De verschillende kanalen voor input zouden, eventueel samen met de moderatie op sociale media, geïntegreerd kunnen worden in één deelredactie die ook de verantwoordelijkheid opneemt om via aanbod op de vragen te antwoorden. Het is belangrijk dat de redactie op een structurele manier blijft nadenken over input van het publiek.

## 9.2 Blijf interactie onderzoeken

Naast input, blijft er bij het publiek toch ook de vraag naar echte interactie. Naar een redactie waar je ook echt contact mee hebt, en die bijvoorbeeld individueel antwoordt en reageert. Dat is erg arbeidsintensief en zal bijgevolg lang niet voor alles mogelijk zijn, maar dat neemt niet weg dat de vraag blijft bestaan. Ook andere bedrijven doen aan conversation management, wat soms niet meer betekent dat er kort wordt gereageerd op kritiek of dat foute informatie wordt rechtgezet op sociale media. De sterkere moderatie op de sociale mediapagina's van VRT NWS is een eerste stap die verder kan worden uitgewerkt. Het blijft overigens een journalistiek-ethische plicht om fora een goed beheer te geven. Bovendien hebben lezers, kijkers en luisteraars ook behoefte aan interactie met elkaar. Daarvoor ontbreken eigenlijk fora waarop lezers met elkaar kunnen interageren in een veiliger en beter geïnformeerde omgeving dan wat sociale media vandaag te bieden hebben. Uiteraard blijven ook daar de mensen en middelen beperkt. Maar de vraag of de openbare omroep daaraan kan bijdragen, blijft een onderzoek waard.

## 9.3 Vergeet niet dat er ook naast corona nog belangrijk nieuws is.

De nieuwsombudsman kan geen "coronamoehed" vaststellen. Mensen blijven vragen, suggesties en opmerkingen geven rond dit thema. Maar tegelijk is er wel een duidelijke vraag om andere onderwerpen niet te vergeten. Van zonnepanelen tot Reuzegom, er is zeker ook vraag naar berichtgeving over andere onderwerpen. Ook het buitenland (Wit-Rusland, Syrië) is voor veel Vlamingen veel minder ver van het bed dan soms wordt gedacht. De nieuwsombudsman stelt met grote tevredenheid vast dat de redactie ook in moeilijke tijden in minder evidente landen reportages heeft gedraaid. (Egypte, Ethiopië) Dat is een weg die zeker mag worden voortgezet. Het publiek vraagt wezenlijk om niet te vergeten dat de wereld én Vlaanderen ook in coronatijden nog wel degelijk verder evolueren. En het publiek rekent wel degelijk op de openbare omroep om het daarover te informeren.

## **9.4 Verbeter de zoekfunctie**

Gezien het belang van selectieklachten, blijft het aanbevelingswaardig om te onderzoeken of de zoekfunctie op de site beter kan. Lezers die op zoek zijn naar specifieke informatie, moeten ze ook kunnen vinden. Het persoonlijke nieuwsoverzicht via “Mijn NWS” komt hier al gedeeltelijk aan tegemoet.

## **9.5 Start opnieuw een werking op rond kwaliteit en zelfreflectie.**

De coronacrisis zet de organisatie onder druk en dat zal ook in 2021 allicht nog blijven duren. Toch blijft het van belang om ook in moeilijke tijden aan kwaliteitszorg en zelfreflectie te blijven doen. Het academische onderzoek naar de onpartijdigheid van VRT NWS kan een aanleiding zijn. Maar gezien de klachtenstroom mag er bijvoorbeeld ook voor toon en stijl aandacht zijn. (Onderbreken, keuze in formulering en beeld.)

Daarbij blijft het van belang dat ook de kritische burger zijn gading vindt bij VRT NWS. De mailbox van de nieuwsombudsman draagt mee de sporen van een soms groeiend wantrouwen tussen laag- en hooggeschoolden Tussen sommige burgers en de wetenschap. Nogal wat mensen hebben ook gewoon nood aan meer uitleg. Het zou daarbij overigens fout zijn te denken dat bijvoorbeeld een lager geschoold publiek kan bereikt en overtuigd worden door te simplificeren of te betuttelen. Preekstoeljournalistiek werkt niet. Begrijpelijkheid is cruciaal maar neerbuigendheid is fataal. Ook een laaggeschoold publiek kan meer helder uitgelegde informatie aan dan soms wordt gedacht. In de groeiende stroom van rommelinformatie via het net en op sociale media heeft de openbare omroep als roeping om een baken te blijven van intellectuele eerlijkheid en helderheid. De basishouding moet zijn : we zoeken samen met u naar de beste mogelijke versie van de waarheid.

En tegelijk moet het publiek erop kunnen vertrouwen dat de openbare omroep op een faire manier de vinger op de zere wonde zal blijven leggen. Het rekent dus ook op een kritische houding tegenover het beleid. Een kritische houding is overigens iets anders dan een negatieve of aanklappende houding. Een kritische houding betekent vooral dat alert en zorgzaam wordt omgegaan met informatie en argumentatie, wat de bron ervan ook zij. En dat die informatie vervolgens voor iedereen begrijpelijk en toegankelijk wordt gemaakt. Ook daarvoor moet blijvend geïnvesteerd worden in kwaliteit.



## Vragenlijst voor het verslag 2020 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaamse Regulator voor de Media

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	0

Agentschap Sport Vlaanderen

# Klachtenrapport 2020



**SPORT.**  
VLAANDEREN

ARENBERGGEBOUW  
ARENBERGSTRAT 5  
1000 BRUSSEL

Januari 2021

**KWANTITATIEVE GEGEVENS**

Totaal aantal ontvangen klachten	87
----------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten	45
Aantal onontvankelijke klachten	42

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
Aantal gegronde klachten	11
Aantal deels gegronde klachten	20
Aantal ongegronde klachten	14

Aantal gegronde klachten volgens mate van oplossing	
Aantal opgeloste klachten	25
Aantal deels opgeloste klachten	10
Aantal niet opgeloste klachten	10

Verdeling van de gegronde klachten volgens de ombudsnorm	
Goede uitvoeringspraktijk	27
Correcte bejegening	9
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	4
Redelijkheid en evenredigheid	2
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	2
Vlotte bereikbaarheid	1

Aantal ontvankelijke klachten per afdeling	
Afdeling sportinfrastructuur	33
Afdeling sportkaderopleiding	5
Afdeling sportpromotie	5
Algemene klachten	2

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.

Daarom zijn er in 2019 49 klachten geregistreerd t.o.v. 87 in 2020 (waarvan er 45 ontvankelijk zijn).

Soms is de lijn tussen een vraag, een melding en een klacht niet altijd duidelijk of eenduidig te beoordelen waardoor een klacht eventueel rechtstreeks wordt behandeld door een afdeling die rechtstreeks in contact staat met de burger. In 2021 wordt nog meer het belang van de centrale klachtenbehandeling en -registratie benadrukt.

2020 was een jaar waarin jammer genoeg door de coronamaatregelen onze taken anders moesten worden ingevuld.

Sport Vlaanderen kreeg ook veel klachten over het politieke beleid rond corona, het niet terugbetalen van lidgelden, ... Deze klachten werden niet opgenomen in het rapport vermits ze geen betrekking hadden op de werking van Sport Vlaanderen.

## 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.<sup>1</sup>

Dit vrij diverse takenpakket maakt zo goed als de volledige Vlaamse bevolking tot het primaire doelpubliek van Sport Vlaanderen. Afhankelijk van de opdracht of het doel dat Sport Vlaanderen zich stelt, kunnen deeldoelgroepen worden afgelijnd. Dat kunnen de verschillende leeftijdscategorieën zijn (jongeren, volwassenen, 50-plussers, gezinnen, families...), dat kunnen bepaalde groepen sporters zijn (de georganiseerde sporters, de niet-georganiseerde sporters, de niet-sporters, de competitiesporters, de recreatieve sporters...) of dat kunnen verschillende sportorganisaties zijn (sportfederaties, sportclubs, scholen, ...).

## 2. INDELING VAN DE KLACHTEN

---

<sup>1</sup> Dit betreft de werking van NADO Vlaanderen, administratief ondergebracht bij Sport Vlaanderen, maar met volledige operationele autonomie.

De klachten die Sport Vlaanderen ontvangt worden ingedeeld in volgende groepen:

1. Klachten m.b.t. de taken van de afdeling sportpromotie:

Geen schriftelijke klachten in 2020 m.b.t. sportpromotionele acties van Sport Vlaanderen

De 5 schriftelijke klachten m.bt. de afdeling sportpromotie hadden te maken met uiteenlopende klachten los van specifieke acties.

2. Klachten met betrekking tot de eigen organisaties van Sport Vlaanderen (sportkampen en -klassen en andere sportactiviteiten).

3 schriftelijke klachten in 2020.

3. Andere klachten die betrekking hebben op de centra van Sport Vlaanderen (met uitzondering van de sportkampen, -klassen en andere sportactiviteiten)

30 schriftelijke klachten in 2020

4. Klachten van deelnemers aan de sportkaderopleidingen of gediplomeerden van de Vlaamse Trainersschool

5 schriftelijke klachten in 2020

5. Klachten over de uitvoering van het antidopingbeleid

Geen schriftelijke klachten in 2020

6. Andere klachten

2 andere schriftelijke klachten in 2020

7. Klachten die niet van toepassing zijn op de werking van Sport Vlaanderen of meldingen of vragen zijn.

42 klachten in 2020

### 3. BESPREKING VAN DE INGEDIENDE KLACHTEN

We beschrijven kort de klachten die voor elke groep in 2020 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 met betrekking tot de sportpromotionele werking of ondersteuning van Sport Vlaanderen

##### Situatieschets

De werking van de afdeling sportpromotie steunt op verschillende pijlers. Zo ondersteunt en subsidieert sportpromotie heel wat sportpromotionele initiatieven. Bovendien faciliteert ze via hun voornaamste stakeholders, de gemeentelijke sportdiensten, activiteiten en incentives waaronder het aanbieden van lichte sportinfrastructuren (permanente mountainbikeroutes, loopomlopen, kano- en kajakroutes,...). Er is ook een beperkt merchandising luik (online webshop) voorzien binnen de werking. Hier kunnen organisatoren initiatiefgebonden producten aankopen (Multimove T-shirts, routekaarten van mountainbikenetwerken,...).

Er worden binnen de afdeling ook verschillende sportpromotionele acties en evenementen georganiseerd. Dit telkens onder de koepelcampagne 'Sporters Beleven Meer'. Omwille van de coronamaatregelen in 2020 werd een nieuwe campagne in het leven geroepen 'Blijf Sporten' om mensen aan te zetten om te blijven sporten en bewegen.

Alle sportpromotionele acties van Sport Vlaanderen zijn terug te vinden op de website [www.sport.vlaanderen](http://www.sport.vlaanderen)

Er zijn verschillende kanalen beschikbaar waarbij medewerkers van de afdeling sportpromotie gebeurlijke opmerkingen en klachten kunnen ontvangen. Dit kan zowel tijdens de fysieke aanwezigheid op evenementen, maar via de beschikbare rapporteringsplatformen alsook telefonisch, via email en social media kanalen. De behandeling van de klacht hangt veelal af van het gehanteerde klachtenmedium.

##### Bespreking

In 2020 werden geen live evenementen georganiseerd, er zijn voor deze categorie geen schriftelijke klachten ontvangen.

De afdeling ontving 5 klachten.

1 ervan had betrekking op de aanvraag van een subsidie (via een oud platform) wat uiteraard niet mogelijk was. De betrokkene werd begeleid via het nieuwe platform.

De routestructuren (mountainbikeroutes, loopomlopen, peddelroutes, ruiter-en menroutes) worden via de website van Sport Vlaanderen gepromoot en dat item wordt druk bezocht, zeker in 2020. Mountainbike komt 3 maal voor in de top tien van de Sport Vlaanderen website resultaten. De overzichtspagina van mountainbike (221.920 unieke bezoekers) heeft bijna evenveel hits als de homepagina van de Sport Vlaanderen website (294.983). Wat de



mountainbikeroutes betreft, bereikten in het totaal de setting sportieve vrije tijd 3 klachten. Als we de 3 klachten (gebruik van de routeplanner) tegenover het aantal bezoekers van de website zetten, dan is dat heel weinig. Op de website werd n.a.v. 1 klacht de informatie aangepast, zodat gebruikers op de hoogte zijn dat de routes worden gepubliceerd, de route zelf werd op vraag van de gebruiker verwijderd omdat zo onrechtsteeks het privéadres als vertrekpunt zichtbaar werd. De route die deels over een privéterrein liep werd na contact met de gemeente ook aangepast. De derde klacht had betrekking op een technisch probleem. Alle 3 werden de klachten opgelost

1 klacht ging over de aankoop van een routekaart, waarbij een route licht werd aangepast. De klacht werd opgelost en de aankoop werd terugbetaald.

### 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.

In 2020 vonden er omwille van de coronamaatregelen minder sportactiviteiten, trainingen, wedstrijden en evenementen plaats.

Eenzijds waren er door de beperkende maatregelen in verband met de pandemie extra organisatorische maatregelen (bubbels van 50, social distance, ... tijdens de zomerkampen, de herfst- en kerstkampen werden beperkt tot -13 jarige) van kracht waardoor we 20 % minder deelnemers konden ontvangen en dit zowel voor de sportkampen (6.669 deelnemers) als voor de sportklassen (17.342 leerlingen).

Anderzijds werden er voor het eerst een online sportkamp in paasvakantie georganiseerd waaraan 53 deelnemers deelnamen.

Bijkomend kwam er de plicht om zich te registreren bij het bezoek van de sportaccommodaties.

Voor topsporters werd een aparte regeling uitgewerkt.

Profsporters en topsporters met een statuut bij Sport Vlaanderen konden onder strikte voorwaarden blijven trainen, zowel indoor als outdoor. Ook deelname aan (inter)nationale wedstrijden bleef mogelijk voor deze categorie van sporters zodat hun kansen om te presteren op Europese- Wereldkampioenschappen en Olympische Spelen gevrijwaard bleven.

De in 2020 ingediende klachten kunnen ingedeeld worden in 2 hoofdcategorieën:

- Klachten die betrekking hebben op de eigen organisaties (sportkampen, -klassen en andere sportactiviteiten);
- Andere klachten.

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 2020 ontving Sport Vlaanderen 33 ontvankelijke klachten over de werking en de infrastructuur van haar eigen centra (de opmerkingen en meldingen welke niet gecatalogeerd kunnen worden als klacht in de zin van het bestuursdecreet, werden niet opgenomen in dit overzicht maar wel behandeld).

### 3.2.1. Klachten met betrekking tot de eigen organisaties van Sport Vlaanderen (sportkampen, -klassen en sportactiviteiten)

#### Situatieschets

De belangrijkste eigen organisaties in de centra van Sport Vlaanderen zijn de sportkampen en -klassen. Sport Vlaanderen organiseert in normale jaren 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-klassitularis, doen de leerlingen minimum twee uur per dag aan sport onder leiding van gediplomeerde lesgevers. De sportklassen tellen jaarlijks meer dan 22 500 deelnemers.

In 2020 waren er bij de sportkampen 6669 deelnemers, bij de sportklassen ging het om 17.342 leerlingen.

#### Overzicht klachten

In 2020 ontving Sport Vlaanderen 3 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 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.

Bij één klacht werd geoordeeld dat een klacht tegen een lesgever van een sportkamp terecht was, de lesgever zal geen opdrachten meer uitvoeren voor ons.

Een tweede klacht had te maken met de communicatie en negatieve ervaring met een stage als onderdeel van een trainersopleiding. Door de coronamaatregelen werd de stage

uitgesteld, waardoor de stage in dezelfde periode als de sportkampen werd georganiseerd. De leerlingen aan wie de stagiair moest lesgeven waren hierdoor ook door ons vooraf niet gekend. Het betrof 1 klacht van een stagiair die we niet hebben kunnen oplossen. We ontvingen geen andere klachten. Bovendien was het uitstel van de stage een uitzondering ten gevolge van de pandemie wat ook voor ons extra inspanningen vergde.

Een derde klacht ging over de inhoud van een aspirant initiator kamp. De deelnemer had andere inhoudelijke verwachtingen. Het is een voorbereidingskamp voor het behalen van het initiatordiploma en het kunnen paardrijden is dan niet voldoende. Die klacht werd evenmin opgelost. Andere klachten hierover waren er niet.

Voor de stages en het aspirant initiatorkampen worden net zoals bij de sportkampen evaluatieformulieren bezorgd.

### **3.2.2. Andere klachten (30)**

De klachten zijn zeer uiteenlopend.

Technische problemen of moeilijkheden n.a.v. het nieuwe online reservatiesysteem (7)

Coronagerelateerde klachten (6)

Gebrek aan informatie leidt tot misverstanden (2)

Afval (2)

Facturatie (2)

Wachtrij bij het onthaal, te laat bij gereserveerd terrein (1)

Uniforme reservatie leidt tot betaling van vaste lessenreeks vroeger afwijkingen afhankelijk van het centrum (1)

Misverstand over reservatie van een sportklas (1)

Ongewenste reclame (1)

Ongewenste rook van een vuurkorf (1)

Gebrek aan annulatie buitenactiviteit gereserveerd in februari (1)

Slechte verlichting op het domein (1)

Stroomschade zogenaamd te wijten aan werken SV (1)

Geluidsoverlast gebruikers nieuwe mountainbikeroute binnen het domein van een SV centrum (1)

Fout telefoonnummer op de website (1)

Parking te duur voor korte wandeling (1)

In 2020 hebben we een nieuw reservatiesysteem geïmplementeerd. De gekende gezondheidscrisis en bijhorende richtlijnen (onder andere de beperkingen m.b.t. het aantal deelnemers en bezoekers) hebben er toe geleid dat de uitrol van dit reservatiesysteem een pak eerder en sneller heeft plaatsgevonden dan voorzien. Naast de vele voordelen en positieve feedback heeft dit geleid tot een aantal technische verbeterpunten, die snel werden opgelost. In andere gevallen waren de gebruikers soms nog niet eigen met het nieuwe systeem en werden ze begeleid.

Een aantal van de klachten van 2020 kunnen we catalogeren als 'coronagerelateerd'. We ontvingen 4 klachten in verband met de volledige of gedeeltelijke sluiting van onze centra cfr. de geldende richtlijnen. Naderhand werd meer en meer het evenwicht gevonden tussen het maximaal aanbieden van toegelaten sportactiviteiten enerzijds, en de geldende maatregelen in het kader van de coronacrisis anderzijds. Verder ontvingen we ook klacht in verband met het onvoldoende ter beschikking stellen van ontsmettingsproducten voor een club en 1 klacht in verband met het weigeren van toegang wegens herhaaldelijk overtreden van maatregelen door een personeelslid van een Sport Vlaanderen centrum.

1 klant diende een klacht in voor ongewenste reclame voor een activiteit. Het communicatie- en marketingbeleid werd verbeterd om zulke klachten te vermijden.

De meerderheid van de klachten zijn opgelost door bijvoorbeeld betere informatie te verstrekken of informatie aan te passen, het aanpassen of crediteren van facturen, het oplossen van technische problemen, ...

Sommige oorzaken hebben we minder in de hand (geluidsoverlast, afval door gebruikers bij voldoende vuilnisbakken, misverstanden ...). Toch proberen we dit via extra controles beter op te volgen.

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.

### **3.3 Klachten van deelnemers aan de sportkaderopleidingen van de Vlaamse Trainersschool - VTS**

#### **Situatieschets**

De missie van de Vlaamse Trainersschool (VTS) is "Samen meer trainers beter opleiden". Hiervoor organiseert én erkent de VTS sporttakgerichte, beroepsgerichte, begeleidingsgerichte en opleidingen voor specifieke doelgroepen en bijscholingen.

In 2020 werd VTS gedwongen om haar aanbod zoveel mogelijk te digitaliseren en waar kon (theorielessen) in te zetten op online lessen. Dat veroorzaakte geen klachten.

Een team van experts bewaakt de kwaliteit en de toegankelijkheid van de aangeboden opleidingen.

Als VTS een klacht ontvangt betreft het in sommige gevallen een situatie waarbij een cursist zijn/haar examenuitslag betwist. Het examenreglement VTS voorziet in een beroepsprocedure. Elke cursist kan gebruik maken van deze beroepsprocedure indien hij/zij van mening is dat hij ten onrechte niet geslaagd is voor een gevolgde opleiding. Elke cursist ontvangt bij het registreren voor een opleiding 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. Indien er klachten zouden zijn over occasionele medewerkers zoals een docent, cursusverantwoordelijke of examinator wordt in dialoog gegaan.

## Overzicht klachten

De Vlaamse Trainersschool (VTS) heeft jaarlijks 8.500 unieke cursisten. Het geeft meer dan 24.000 uren les met een docentenkorps van ruim 1.100 personen en dit te velde, niet in de eigen gebouwen, maar in de sportclubs.

Een hele uitdaging om alles op het juiste spoor te krijgen en te houden.

Iedereen tijdig te voorzien van de juiste info.

Enkel vele inspanningen door verschillende schakels maken dit mogelijk.

Ondanks een sterke organisatiestructuur bereikten in 2020 het VTS-secretariaat 5 klachten, waarvan:

- ◆ 1 over een docent die niet bekwaam zou zijn voor het specifieke opleidingsniveau, het ging om 1 klacht over een ervaren docent
- ◆ 1 over de praktische organisatie van een examen
- ◆ 1 over het afnemen van een toelatingsproef
- ◆ 2 over de administratieve afhandeling van een inschrijving of ter beschikking stellen van het diploma.

Sommige klachten ontstaan doordat cursist de info die ze aangereikt krijgen niet volledig doornemen.

In elk geval wordt bij elke klacht het proces aan info overlopen met de indiener van de klacht. Indien hieruit een verbetertraject kan ontstaan voor de interne werking wordt dit ter harte genomen en geïmplementeerd.

## 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 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 en chaperons voor monsterafname) en een effectieve sanctionering bij misbruik is een noodzaak en een efficiënt preventief ontradingsmiddel.

In 2020 ontvingen we hierover geen schriftelijke 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

2 klachten hadden betrekking op de mededeling van contactgegevens in de Sportdatabank Vlaanderen.

De databank heeft tot doel bij te dragen tot de taak van algemeen belang van Sport Vlaanderen om zoveel mogelijk mensen aan het sporten te krijgen en te houden. De gegevens van de contactpersoon zijn noodzakelijk om meer informatie te kunnen opvragen over de sportclub.

2 personen wensten dat hun gegevens verwijderd werden vermits ze geen lid meer waren van de sportclub, waarbij hun contactgegevens werden vermeld. Sport Vlaanderen krijgt de informatie van de erkende Vlaamse sportfederaties die op hun beurt de informatie ontvangt van de betrokken sportclubs of rechtstreeks van de sportclubs.

Het is een erkenningsvoorwaarde voor de Vlaamse sportfederaties om in het kader van de permanente actualisatie van de sportdatabank Vlaanderen geactualiseerde gegevens over de erkende sportfederatie en haar sportclubs digitaal te bezorgen aan Sport Vlaanderen. Deze gegevens bevatten met het oog op het informeren van de burger, ook persoonsgegevens, meer bepaald de contactgegevens van de sportfederatie en haar sportclubs of van een contactpersoon.

De vragen tot verwijdering werden behandeld door onze DPO en de gegevens werden verwijderd.

Er wordt telkens de tip gegeven om met onpersoonlijk e-mailadressen te werken (info@...) voor contact met de club.

## 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. Zo kwamen er ook veel klachten over coronamaatregelen en het opvolgen ervan door derden bij ons terecht.
- ◆ 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, ook al is Sport Vlaanderen geen betrokken partij.
- ◆ Aan tal van organisaties en evenementen verleent Sport Vlaanderen logistieke steun, maar dat betekent niet dat het de organisator is van deze evenementen. Klachten hierover moeten dan ook niet bij Sport Vlaanderen worden ingediend.



◆ Hetzelfde geldt voor organisaties die doorgaan in de centra van Sport Vlaanderen. Ook hier moeten klachten worden gericht naar de feitelijke organisator. In deze gevallen fungeert Sport Vlaanderen als doorgeefluik en wordt de klager verwittigd bij wie hij zijn klacht kan indienen.

Sport Vlaanderen ontvangt ook klachten tegen Vlaamse sportfederaties. De afdeling Subsidiëring controleert of de klacht betrekking heeft op de voorwaarden gesteld in het decreet van 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.

◆ Hetzelfde geldt voor klachten over mountainbikeroutes of conflicten tussen mountainbikers en andere recreanten (meestal wandelaars).

De mountainbikeroutes worden ontwikkeld door de lokale besturen in overleg met privé eigenaars, Agentschap Natuur en Bos, de Vlaamse Waterweg, .... . Het zijn dan ook de terreineigenaars die bepalen welke de toegankelijkheidsregeling is op hun grondgebied. De openbare weg is toegankelijk voor iedereen. Met de aanleg van uniform bewegwijzerde sportroutes beoogt Sport Vlaanderen samen met de lokale besturen dat alle mountainbikers (maar ook andere recreanten) zich op het pad begeven en rekening houden met de toegankelijkheidsregeling die onder meer in natuurgebieden wordt bepaald.

Het onderhoud is de taak van de lokale besturen.

De bewegwijzering, start- en connectieborden, ... worden aangeleverd door Sport Vlaanderen. Klachten over de mountainbikeroutes kunnen door de gebruiker worden gerapporteerd via een probleemrapporteringssysteem dat is opgezet op de website van Sport Vlaanderen. Bij klachten via mail wordt er steeds contact opgenomen door Sport Vlaanderen met de lokale besturen. Er wordt gevraagd om het probleem ter plaatse te bekijken en op te lossen.

Via gedragsregels op de infopanelen van de verschillende sportroutes sensibiliseren we de gebruikers .

Door Covid 19 is het gebruik van de routestructuren in 2020 enorm gestegen. Dat maakt dat het pad met meer recreanten (loper, mountainbiker, wandelaar, fietser, ruiter, ....) dient te worden gedeeld. Gezien de beperkte natuur In sommige delen van Vlaanderen, wordt het spanningsveld tussen de recreanten dan ook groter en is het respect voor elkaar soms zoek, wat tot conflicten kan leiden.

Sport Vlaanderen bekijkt in 2021 samen met het Agentschap Natuur en Bos om eventueel een hoffelijkheidscampagne hierrond op te starten.

#### 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 en bijscholingen. De IKZ-bevragingen meten de kwaliteit van het VTS-aanbod en de tevredenheid van de cursisten over een aantal kwaliteitsbepalende topics van de VTS-opleidingen en -bijscholingen. Daarvan wordt jaarlijks een digitaal syntheserapport gemaakt.

# **Energie, Water, Omgeving en Wonen**

# KLACHTENRAPPORT

Beleidsdomein Omgeving

2020

DEPARTEMENT  
OMGEVING

AGENTSCHAP  
WONEN-VLAANDEREN

Agentschap  
Onroerend  
Erfgoed

VLAAMSE  
LAND  
MAATSCHAPPIJ

VLAAMS  
ENERGIEAGENTSCHAP

AGENTSCHAP  
NATUUR & BOS

VLAAMSE  
MAATSCHAPPIJ  
VOOR SOCIAAL  
WONEN

VLAAMSE  
MILIEUMAATSCHAPPIJ

inverde 

INSTITUUT  
NATUUR- EN  
BOSONDERZOEK

SAMEN MAKEN WE  
MORGEN MOOIER  
**OVAM**



  
**Aquafin**

## Inhoudstafel

1.	Klachtenrapport werkjaar 2020 .....	7
2.	Globale bespreking Beleidsdomein Omgeving.....	8
	<b>2.1 Cijfergegevens .....</b>	<b>8</b>
3.	Bespreking per organisatie .....	9
	<b>3.1 Departement Omgeving .....</b>	<b>9</b>
	3.1.1 Cijfergegevens .....	9
	3.1.2 Toelichting .....	9
	3.1.2.1 Inleiding.....	9
	3.1.2.2 Bespreking klachtenbeeld algemeen .....	10
	3.1.2.3 Bespreking per ombudsnorm.....	10
	3.1.2.4 Inhoud klachten (per thema).....	11
	Onbereikbaarheid.....	11
	Dierenwelzijn.....	12
	Handhaving.....	14
	Omgevingsloket.....	16
	Regelgeving .....	17
	Premie thuisbatterij en afschaffing premie vervanging houtkachel .....	18
	Impact coronacrisis .....	18
	3.1.2.5 Klachten water- en energievergoeding .....	19
	Algemene toelichting .....	19
	Bespreking klachtenbeeld .....	20
	3.1.3 Concrete realisaties algemeen .....	21
	3.1.4 Concrete realisaties intern .....	21
	3.1.5 Niveau beleidsdomein.....	21
	<b>3.2 Wonen-Vlaanderen .....</b>	<b>23</b>
	3.2.1 Cijfergegevens .....	23
	3.2.2 Bespreking klachtenbeeld algemeen .....	24
	3.2.3 Concrete realisaties en verbeteringen .....	26
	<b>3.3 Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen .....</b>	<b>28</b>
	3.3.1 Cijfergegevens .....	28
	3.3.2 Toelichting .....	28
	3.3.2.1 Algemeen.....	28
	3.3.2.2 Onontvankelijke klachten.....	29
	3.3.2.3 Ontvankelijke klachten .....	29
	3.3.3 Bespreking klachtenbeeld algemeen .....	30
	3.3.4 Concrete realisaties algemeen .....	30
	3.3.5 Concrete realisaties intern .....	31
	<b>3.4 Agentschap voor Natuur en Bos.....</b>	<b>32</b>
	3.4.1 Cijfergegevens .....	32
	3.4.2 Toelichting .....	32
	3.4.2.1 Algemeen.....	32

3.4.2.2 Enkele specifieke klachten en hun aanpak.....	34
De loze vissers .....	34
Met of zonder slipje.....	35
Hoogtemeters met een beperking .....	35
‘Uitstekende’ boomwortels.....	36
Nijpend gebrek aan sanitair .....	36
<b>3.5 Inverde .....</b>	<b>38</b>
3.5.1 Cijfergegevens .....	38
3.5.2 Toelichting: bespreking klachtenbeeld algemeen ( <i>aard klachten, tendensen ...</i> ).....	39
3.5.3 Concrete realisaties .....	39
<b>3.6 Vlaamse Milieumaatschappij.....</b>	<b>40</b>
3.6.1 Cijfergegevens .....	40
3.6.2 Toelichting: bespreking klachtenbeeld algemeen.....	40
3.6.3 Concrete realisaties algemeen .....	41
3.6.4 Concrete realisaties intern .....	42
<b>3.7 Agentschap Onroerend Erfgoed.....</b>	<b>43</b>
3.7.1 Cijfergegevens .....	43
3.7.2 Toelichting: bespreking klachtenbeeld algemeen.....	43
3.7.3 Concrete realisaties algemeen .....	44
3.7.3.1 Communicatie met de klant .....	44
3.7.3.2 Corona .....	45
3.7.4 Concrete realisaties intern .....	46
<b>3.8 Vlaams Energieagentschap .....</b>	<b>47</b>
3.8.1 Cijfergegevens .....	47
3.8.2 Toelichting: bespreking klachtenbeeld algemeen.....	47
3.8.2.1 Inleiding.....	47
3.8.2.2 EPB.....	48
3.8.2.3 EPC.....	50
3.8.2.4 REG-premies netbeheerders .....	51
3.8.2.5 SHP.....	52
3.8.2.6 ZEV.....	53
3.8.3 Concrete realisaties algemeen .....	53
3.8.4 Concrete realisaties intern .....	53
3.8.5 Niveau beleidsdomein.....	55
3.8.5.1 Klachten met raakvlakken .....	55
3.8.5.2 Klachtenbehandeling algemeen .....	55
3.8.5.3 Verbetervoorstellen klachtenmanagement en -rapportering .....	55
<b>3.9 Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij.....</b>	<b>56</b>
3.9.1 Cijfergegevens .....	56
3.9.2 Toelichting: bespreking klachtenbeeld algemeen.....	56
3.9.3 Concrete realisaties algemeen .....	58
3.9.4 Concrete realisaties intern .....	58
<b>3.10 Vlaamse Landmaatschappij .....</b>	<b>60</b>
3.10.1 Cijfergegevens .....	60



3.10.2 Toelichting .....	60
3.10.2.1 Inleiding .....	60
3.10.2.2 Algemeen klachtenbeeld.....	61
3.10.2.3 Klachtenbeeld Mestbank en Mestbeleid .....	62
3.10.2.4 Klachtenbeeld Landinrichting en Grondenbank.....	66
3.10.2.5 Klachtenbeeld Platteland .....	71
3.10.2.6 Klachtenbeeld Afdeling JZ & FIM.....	71
3.10.3 Concrete realisaties algemeen .....	72
3.10.4 Concrete realisaties intern .....	72
3.10.5 Niveau beleidsdomein.....	72
3.10.5.1 Klachten met raakvlakken .....	72
3.10.5.2 Klachtenbehandeling algemeen .....	73
Klachtenbehandeling en kwaliteitsmanagement.....	73
Beleidsaspecten en verbeteracties .....	73
Rapportering aan (overleg)organen VLM.....	74
Nieuwe ontwikkelingen Bestuursdecreet .....	75
3.10.5.7 Verbetervoorstellen klachtenmanagement en -rapportering .....	75
<b>3.11 Aquafin.....</b>	<b>76</b>
3.11.1 Cijfergegevens .....	76
3.11.2 Toelichting .....	78
3.11.2.1 Bespreking klachtenbeeld algemeen .....	78
3.11.2.2 Bespreking specifieke klachten .....	81
Omgevingshinder (209 klachten – 40,12% klachtenbeeld).....	81
Herstel of afwerking (100 klachten – 19,19% klachtenbeeld).....	84
Minder Hinder (49 klachten – 9,4% klachtenbeeld).....	85
Waterproblemen (88 klachten – 16,89 % klachtenbeeld) .....	87
Werfverloop (40 klachten – 7,68% klachtenbeeld).....	89
Probleem met rioleringsinfrastructuur (19 klachten – 3,65% klachtenbeeld).....	90
3.11.3 Interne realisaties en aanbevelingen .....	91
3.11.3.1 Verbeteracties .....	91
Versnelde heropstart werven door leidraad .....	91
Werfcommunicator .....	92
Snelle omschakeling naar digitale info(avonden) .....	93
Herstart gebruik WhatsApp.....	93
Burger sneller/vaker betrekken bij klachtafhandeling complexere problemen .....	94
BlauwgroenVlaanderen.....	94
3.11.3.2 Aanpassingen van processen .....	95
Aanzet afzonderlijke procedure geurhinderklachten .....	95
Implementatie SLA Rioolreiniging .....	95
3.11.3.3 Interne aanbevelingen .....	96
Beter informeren burger bij afkoppelingen .....	96
Verdere uitrol werfcommunicator .....	96
Complexere problemen (vb. geurhinder): duidelijke trekkersrol formuleren .....	97
Klachten centraliseren bij Ombudsdienst .....	98
Extra aandacht voor procedure ontwerpproces bij rioleringsprojecten.....	98
3.11.4 Aanbevelingen beleid.....	99

<b>3.12 Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek .....</b>	<b>101</b>
3.12.1 Cijfergegevens .....	101
3.12.2 Toelichting: bespreking klachtenbeeld algemeen.....	101
3.12.3 Concrete realisaties algemeen .....	101
3.12.4 Concrete realisaties intern .....	102
<b>3.13 De Watergroep .....</b>	<b>103</b>
3.13.1 Inleiding .....	103
3.13.2 Kwantitatief cijfermateriaal.....	103
3.13.2.1 Algemeen.....	103
3.13.2.2 Schematische voorstelling.....	105
3.13.2.3 Evolutie 2011-2020.....	105
3.13.3 Klachtenbeeld.....	106
3.13.3.1 Gegrondheid.....	106
Procentuele verhouding gegrondheid.....	106
Gegrondheid volgens klachtencategorie.....	107
Evolutie type gegrondheid 2015-2020 .....	108
Cijfermateriaal gegrondheid .....	108
3.13.3.2 Klachten klantenzaken .....	109
Aanmaningen .....	110
Afsluiting en debietbeperking .....	110
Individuele behandelingsinstallatie voor afvalwater .....	111
Laattijdige activatie domiciliering .....	111
Laattijdige terugbetaling .....	111
Kostprijs van een gemiste afspraak.....	111
Minnelijke schikking - verhoogd verbruik .....	112
Onjuiste facturatie.....	112
Onverwerkte verhuismelding.....	112
Saneringscomponent (afvoer en zuivering.....	113
Sociaal tarief .....	113
Tussentijdse facturatie .....	113
Facturatie eigen waterwinners.....	114
3.13.3.3 Klachten communicatie.....	114
Afspraak niet nageleefd.....	114
Informatie op de website .....	114
Klantzone.....	114
Laattijdig beantwoorden van briefwisseling .....	115
Leveringsonderbreking zonder verwittiging .....	115
Onjuiste of onvoldoende informatie .....	116
Onvoldoende informatie ondrinkbaarheid water .....	116
Onvriendelijke medewerker .....	116
Slechte telefonische bereikbaarheid .....	116
Taalwetgeving.....	117
3.13.3.4 Klachten technische zaken .....	117
Procentuele verhouding gegrondheid 2015-2020 .....	117
Laattijdige uitvoering aftakking.....	118
Laattijdige uitvoering huisaansluiting .....	118

Geen alternatieve waterlevering voorzien bij onderbreking waterlevering.....	118
Laattijdig herstel van stoep, oprit ... na werken.....	119
Slecht herstel van stoep, oprit ... na werken.....	119
Slecht uitgevoerd werk.....	119
Te hoge druk op de leiding .....	120
Te lage druk op de leiding .....	120
Te hoge offerteprijs (materialen en diensten) .....	120
3.13.3.5 Klachten waterkwaliteit .....	120
3.13.3.6 Klachten andere .....	121
3.13.4 Actiepunten .....	121

## 1. Klachtenrapport werkjaar 2020

Voorliggend rapport bevat alle klachtenrapporten van de entiteiten die onder het Beleidsdomein Omgeving vallen. Het beleidsdomein Omgeving bestaat uit **13 entiteiten**: de Vlaamse Milieumaatschappij, de Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij, de Vlaamse Landmaatschappij, Aquafin, de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen, het Agentschap Wonen, het Instituut voor Natuur en Bosonderzoek, het Agentschap voor Natuur en Bos, het Vlaams Energieagentschap, het Agentschap voor Onroerend Erfgoed, De Watergroep en het Departement Omgeving. Inverde werd dit jaar aan het klachtenrapport van het beleidsdomein toegevoegd. Deze opsomming geeft meteen aan dat dit klachtenrapport een breed scala aan maatschappelijke thema's bevat.

2020 was in veel opzichten een raar jaar. Plots werd ons leven, zowel privé als professioneel, beheerst door een pandemie. Het is dan ook niet verwonderlijk dat het woord "corona" 48 keer voorkomt in het beleidsdomeinbrede rapport. Voor ieder van ons was het een uitdaging om het werk zoveel mogelijk digitaal en van op afstand georganiseerd te krijgen. Dat vroeg om een plotse en radicale bijsturing van heel wat bedrijfsprocessen. Werkzaamheden op het terrein moesten uitgesteld worden of uitgevoerd worden met respect voor de coronamaatregelen, werven werden stilgelegd in de eerste lockdown, notariële aktes liepen vertraging op, de natuurgebieden kregen plots veel meer bezoekers te verwerken, er kwam een nooddecreet voor de ruimtelijke ordening, een water-en energievergoeding voor tijdelijk werklozen door de coronamaatregelen, enzoverder, enzoverder. Er zijn talloze inspanningen geleverd om de dienstverlening zo goed mogelijk op de nieuwe uitdagingen af te stemmen. Hier en daar leverde dat een ander klachtenbeeld op. Dat is zowat de rode draad in het klachtenrapport van 2020.

Ik wil de verschillende klachtencoördinatoren van harte bedanken voor de aangeleverde kwaliteit en voor het respecteren van de deadline, collega Ine voor haar professionele hulp.

Namens het klachtennetwerk Beleidsdomein Omgeving,  
Mie Van den Kerchove

## 2. Globale bespreking Beleidsdomein Omgeving

### 2.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 1186
- Aantal ontvankelijke klachten: 861  
*(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 504/68  
*(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet correcte beslissing	123
Te lange behandeltermijn	28
Ontoereikende informatieverstrekking	32
Onvoldoende bereikbaarheid	32
Onheuse bejegening	25
Andere	36

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 441/26
- Aantal onopgelost: 100

### 3. Bespreking per organisatie

#### 3.1 Departement Omgeving

Entiteit	Departement Omgeving
Klachtencoördinator	Mie Van den Kerchove
Contactgegevens klachtencoördinator	<a href="mailto:mie.vandenkerchove@vlaanderen.be">mie.vandenkerchove@vlaanderen.be</a> 0476/20.50.24

##### 3.1.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 50
- Aantal ontvankelijke klachten: 38  
*(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 16  
*(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Vlotte bereikbaarheid	10
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2
Overeenstemming met het recht <i>(deze klacht zit ook bij goede uitvoeringspraktijk)</i>	1
Deugdelijke correspondentie	1

- Aantal opgeloste klachten: 37
- Aantal deels opgeloste klachten: 1
- Aantal onopgeloste klachten: 0

##### 3.1.2 Toelichting

###### 3.1.2.1 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.

### 3.1.2.2 Bespreking klachtenbeeld algemeen

Het Departement Omgeving registreerde in 2019 50 klachten. Dat zijn er 10 minder dan in 2018.

Twaalf klachten waren onontvankelijk. Elf van de twaalf waren klachten waarvoor de bevoegdheid niet bij het departement ligt maar bij het lokale bestuursniveau of bij een andere Vlaamse administratie zoals het Agentschap Onroerend Erfgoed. Eén klacht viel onder de categorie 'Al eerder klacht ingediend'. Deze klager gaf aan dat hij foutief in de lijst van erkende technici stond. Dit werd eerder al rechtgezet maar de klager heeft geen toegang tot internet waardoor hij de rechtzetting niet kon nakijken.

Van de 38 ontvankelijke klachten waren er 16 (deels) gegrond. De meerderheid van de klachten werd binnen de wettelijke termijn van 45 dagen behandeld (van sommige klachten is de datum van uitvoering moeilijk te bepalen omdat ze bv. door meerdere diensten moesten behandeld worden en daardoor gefaseerd beantwoord werden, of omdat de Vlaamse ombudsdienst het antwoord aan de klager bezorgt). Zesendertig klachten werden opgelost, 1 deels opgelost. Eén klacht gleed door de mazen van het net door de overvloed aan vragen rond de water- en energievergoeding maar raakte toch tijdig opgelost door het ingrijpen van de betrokken gemeente.

### 3.1.2.3 Bespreking per ombudsnorm

Voorliggende rapportering slaat enkel op de officieel geregistreerde klachten, behandeld door de klachtencoördinator. In werkelijkheid ligt het aantal klachten hoger. Zo kwamen er veel klachten binnen over de gebrekkige controle op de activiteiten van niet erkende dierenpensions. Die klachten kwamen steeds van dezelfde persoon en waren vaak gericht aan verschillende instanties.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten valt onder de categorie "vlotte bereikbaarheid". Dit heeft voornamelijk betrekking op de dienst erkenningen van de afdeling

GOP.

De schending van de ombudsnorm 'doeltreffende informatieverstrekking' gaat in twee van de drie gevallen over onduidelijke informatie/communicatie en in het laatste geval om een burger die lang moest wachten op het ongedaan maken van een actie in het Omgevingsloket (niet publiek zetten van een bezwaarschrift. Noot: de burger vindt zelf aan dat dit publiek zichtbaar mag zijn).

De twee klachten waarbij de ombudsnorm 'goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid' geschonden wordt, gaan in het eerste geval over de vraag waarom er geen stakingsbevel werd opgelegd aan een firma die zonder vergunning materiaal opslaat en volgens de indiener van de klacht verschillende inbreuken heeft gepleegd. Een complexere klacht, waarin zowel een aspect van handhaving als van vergunningen vervat zit. Bij deze klacht werd ook de ombudsnorm 'overeenstemming met het recht' geschonden. De tweede klacht waarbij de ombudsnorm 'goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid' werd geschonden gaat over een schapenhouder die klaagt over belangenvermenging en onregelmatigheden in het dossier. Naar aanleiding van deze klacht werd een grondig onderzoek gestart, dat leidde tot de opstart van een tuchtprocedure. De ombudsdienst en Audit Vlaanderen werden daarvan op de hoogte gebracht.

De ene klacht waarbij de ombudsnorm 'deugdelijke correspondentie' werd geschonden, heeft voor een stuk betrekking op slechte communicatie tussen verschillende diensten en personen. De afdeling handhaving van het Departement Omgeving had een stakingsbevel voor een dakterras niet bekrachtigd. De handhavingsambtenaar van de stad Dendermonde was nochtans van oordeel dat het dakterras vergunningsplichtig was en ging niet akkoord met die beslissing. Achteraf bleek dat er in de informatie die aan het departement bezorgd werd, belangrijke delen ontbraken. Zo werden de foto's van de afsluiting niet meegestuurd. Als dat wel het geval was geweest, was het voor de afdeling handhaving meteen duidelijk geweest dat er een vergunning vereist was.

Cijfers op zich zijn 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.

#### 3.1.2.4 Inhoud klachten (per thema)

##### **Onbereikbaarheid**

Van de 38 ontvankelijke klachten, hebben er 9 betrekking op de onbereikbaarheid van diensten. Vijf van de 9 klachten sloegen op de werking van de dienst erkenningen. In de meeste gevallen kregen de klagers een herinnering om een retributie te betalen voor hun

erkenning. Ze wilden hun erkenning vervolgens laten stopzetten, meldten dat via telefoon of via mail en kregen vervolgens opnieuw een betalingsherinnering. De klachtencoördinator begrijpt dat dit voor heel wat frustratie zorgde en heeft dergelijke klachten dan ook als gegrond beoordeeld.

Na een gesprek met de betreffende dienst werd wel duidelijk dat dit probleem te wijten was aan een samenloop van (onvoorziene) omstandigheden. Om te beginnen werd er een wijziging doorgevoerd in het tijdstip van betaling van de retributie voor een erkenning. Voorgaande jaren werd dit om de 5 jaar betaald of wanneer men een bijscholing volgde. Sinds 2020 moet er jaarlijks een retributie betaald worden en verloopt de hele dossierflow en inning digitaal via Orafin. In januari 2020 werden de eerste facturen voor de jaarlijkse retributie verstuurd maar het overschrijvingsformulier was in het zwart afgedrukt. Dat riep bij verschillende mensen de vraag op of het wel om een echt formulier ging. De deadline voor betaling was 1 april 2020 en verliep sindsdien digitaal. Als er op het moment van de deadline geen betaling was binnengekomen, werd vanuit Orafin na 2 weken automatisch een herinnering verstuurd. Dat werd om de 2 weken herhaald. Maar de coronacrisis zorgde voor een wijziging in de timing: de deadline voor inning werd uitgesteld naar eind mei 2020. In die periode wijzigde ook de frequentie van de postbedeling: van dagelijks naar 2 keer per week. Al die onvoorziene omstandigheden zorgden ervoor dat de correspondentie niet altijd even vlot verliep. Wanneer een erkend persoon doorgaf dat zijn erkenning mocht stopgezet worden, werd dat niet meteen gewijzigd. Er werden steeds een reeks meldingen verzameld om de aanpassingen nadien in bulk door te voeren. Het gevolg was dat sommigen nog een betalingsherinnering ontvingen terwijl ze al hadden gevraagd de erkenning stop te zetten. Toch is het belangrijk om mee te geven dat er in totaal ongeveer 5300 facturen zijn verstuurd. Wanneer daar de 5 klachten naast gelegd worden, is de klachtencoördinator van oordeel dat dat cijfer relatief is.

Het team erkenningen heeft er lessen uit getrokken. Eind 2020 heeft ze proactief naar de doelgroep gemailld met de boodschap dat er in januari 2021 een factuur zit aan te komen en dat stopzettingen beter op tijd kunnen gemeld worden. Om de correspondentie over erkenningen en retributies zo goed mogelijk op te vangen, heeft het team 1700 ingeschakeld en een extra administratieve kracht aangeduid.

Om de algemene bereikbaarheid in het hele departement beter te kunnen garanderen, zeker in tijden van corona, werd Teams Telefonie in gebruik genomen. Daardoor worden oproepen die onbeantwoord blijven, onmiddellijk doorgeschakeld naar een alternatief contactpunt.

## **Dierenwelzijn**

Het departement registreerde 11 officiële klachten over de werking van de dienst

dierenwelzijn. Twee daarvan vielen niet onder de bevoegdheid van het Departement Omgeving. Eén van de 11 klachten ging over de onbereikbaarheid van de dienst. Via 1700 kreeg de klager te horen dat hij de dienst dierenwelzijn enkel kon bereiken via het generieke mailadres, niet telefonisch. De klachtencoördinator is van oordeel dat dit niet strookt met een goede dienstverlening, maar houdt ook rekening met de coronacrisis die een optimale dienstverlening bemoeilijkte. In het begin van de crisis was er geen aanwezigheid in Brussel en konden oproepen niet automatisch worden doorgeschakeld. Daarom werd met 1700 afgesproken de gegevens door te mailen van oproepen die de dienst zelf niet kon beantwoorden. Die mails werden zo snel mogelijk behandeld. De implementatie van Teams Telefonie draagt ook voor Dierenwelzijn bij tot een betere bereikbaarheid.

Eén klacht ging over een, volgens de klager, onrechtmatige overname van een asiel. Het leek eerder om een persoonlijke kwestie te gaan waarbij een klacht uit wraak werd ingediend. De dienst dierenwelzijn deed een controle ter plekke en kon geen overtredingen vaststellen.

Een andere klacht ging deels over een schending van de milieuvergunning door een hondenkweker (gemeentelijke bevoegdheid) en deels over een te lage frequentie van het aantal controles. Een nieuwe controle stond op de planning van de dienst dierenwelzijn.

Ook in 2020 kwamen er heel wat klachten binnen over de gebrekkige controle op activiteiten van niet erkende dierenpensions. Aangezien het telkens om hetzelfde type klacht ging, werd dia als 1 klacht geregistreerd in het klachtensysteem. De klager verzamelt communicatieacties van dierenpensions zonder erkenning en mailt die informatie naar verschillende diensten, waaronder het bevoegde kabinet en de dienst dierenwelzijn. De dienst dierenwelzijn deed de moeite de adressen op te sporen en moedigde de geadresseerden aan zich in regel te stellen. In 5% van de gevallen was het adres niet (meer) correct. Ongeveer 85% van de personen die werden aangeschreven, hebben gereageerd. De rest wordt waar mogelijk opnieuw gecontacteerd. Van diegenen die hebben gereageerd, vraagt ongeveer 40% een erkenning aan. Zo'n 20% geeft aan zijn activiteit stop te zetten. In de overige gevallen gaat het bijvoorbeeld over een activiteit die al werd stopgezet of gaat het niet om een pensionactiviteit. De opvolging van die klachten is louter administratief. Er gebeurt pas een inspectie op het terrein na klachten over schending van de wet op het dierenwelzijn.

Klachten over een inbeslagname van dieren of klagers die het niet eens zijn met de vaststellingen van een inspecteur, komen wel vaker voor. Dit jaar registreerde het departement 4 van dit type klachten. Drie ervan waren ongegrond. Vaststellingen van inspecteurs worden telkens uitvoerig beargumenteerd, gestaafd met fotomateriaal en vaak door meerdere experts bevestigd.

Een laatste, ernstige, klacht slaat op de belangenvermenging van een inspecteur van de dienst dierenwelzijn in een dossier waarbij schapen in beslag werden genomen. Naar

aanleiding van de klacht werd een grondig onderzoek gestart, dat heeft geleid tot een tuchtprocedure. Het departement lichtte Audit Vlaanderen in, zij wensten geen bijkomend onderzoek te doen. Een gegronde klacht, die zowel de klachtencoördinator als de dienst dierenwelzijn erg betreurt.

Vorig jaar waren er veel klachten over te hoge boetes na vaststelling van verwaarlozing. In 2020 zijn daar geen klachten meer over gerapporteerd. Misschien heeft het ermee te maken dat tijdens de coronacrisis de deadline voor betaling van boetes een periode uitgesteld werd.

De betaling kan ook verlopen via een afbetalingsplan. De klachtencoördinator vindt het belangrijk dat er transparante informatie bestaat over de beboeting. Zo vertrekt elke boete van een basisbedrag en loopt dit verder op afhankelijk van verzwarende factoren (aantal dieren, recidive...). De boetevorken en hoeveel een boete maximaal kan bedragen, liggen vast in de wetgeving. Het is belangrijk dat de betaler dat weet, want soms stelt men de betaling van de registratiekost uit terwijl de uiteindelijke boete duurder is.

De studie van Universiteit Antwerpen over het handhavingskader, de effectiviteit en proportionaliteit van de sancties is intussen opgeleverd. Een deel van de resultaten wordt geïmplementeerd maar voor een aantal zaken is er eerst een wetswijziging nodig. De klachtencoördinator kijkt uit naar het vervolg.

## **Handhaving**

In 2020 ontving het departement Omgeving 10 klachten over handhaving. Acht daarvan waren ontvankelijk, waarvan twee klachten beoordeeld werden als gegrond en 2 als deels gegrond. Met uitzondering van één klacht werden alle klachten ruim op tijd behandeld. De te laat opgepikte klacht ontsnapte door de drukte met de water- en energievergoeding aan de aandacht van de klachtenbehandelaar.

### ❖ Asfaltcentrales

Twee van de acht ontvankelijke klachten sloegen op hinder door asfaltcentrales. Het is vaak moeilijk om in het dichtbevolkte Vlaanderen een geschikte locatie te vinden voor dat type centrales. Verschillende hinderaspecten zijn inherent gekoppeld aan de werking ervan. Daarom werkt de omgevingsinspectie aan een aftoetsingskader voor een uniforme aanpak van een mogelijke geurproblematiek. Zo wil de inspectie inspelen op het groeiend gebruik van recyclage-asfalt en de impact daarvan. Daarbij wordt rekening gehouden met de geplande vernieuwing van de sectorale code van goede geurpraktijk voor asfaltcentrales en de opstart van het voortraject voor een BBT-studie.

### ❖ Grootteorde boetes

Opvallend, in 2020 kwamen er geen klachten over de beboeting. De afdeling Handhaving past bij haar beboeting van omgevingschendingen de criteria toe die in de regelgeving zijn opgenomen, met respect voor het proportionaliteitsbeginsel. Omdat de boetevorken in de

regelgeving ruim zijn, beschikt de Gewestelijke Beboetingsentiteit over een ruime beslissingsbevoegdheid: voor inbreuken maximum 400.000 euro en voor misdrijven maximum 2.000.000 euro. De afdeling streeft ernaar elke boetebeslissing zorgvuldig te motiveren en transparant te zijn over de manier waarop zij haar beoordeling doet en hoe zij tot boetebedragen komt. De publicatie van dat beslissingskader op de website draagt ongetwijfeld bij tot meer transparantie en rechtszekerheid.

#### ❖ Hanteren van prioriteiten

De Vlaamse omgevingsinspectie hanteert prioriteiten die zijn opgenomen in meerjaren-handhavingsprogramma's, de zgn. prioriteitenlijsten. De omgevingsinspectie krijgt jaarlijks meerdere meldingen van vermeende inbreuken die niet voorkomen op de Vlaamse prioriteitenlijst. Er was ook één klacht over zo'n inbreuk. Het Milieuhandhavingsprogramma 2015-2019 en het Handhavingsprogramma Ruimtelijke Ordening 2015 blijven van kracht tot het nieuwe Omgevingshandhavingsprogramma, dat in 2021 wordt opgemaakt, in werking treedt. De opmaak van een nieuw programma biedt mogelijkheden om eventuele hiaten weg te werken.

Daarnaast maken ook steeds meer lokale overheden gebruik van prioriteiten. Hoewel het hanteren van prioriteiten in een aantal situaties op onbegrip van de melder van een klacht kan botsen, biedt die werkwijze wel het voordeel van de duidelijkheid. Zo wordt duidelijk wanneer wordt opgetreden of wanneer wordt doorverwezen naar bv. een andere handhavingsactor, de vrederechter of een buurtbemiddelaar.

De klachtencoördinator kijkt uit naar de lancering van de controle viewer in 2021. De controle viewer is een toepassing voor toezichthouders, verbalisanten en stedenbouwkundig inspecteurs (van gemeenten en steden, intergemeentelijke samenwerkingsverbanden, provincies en gewestelijke overheid) waarin – door het eenvoudig opladen van controles – een overzicht wordt geboden van de controles die op een bepaald grondgebied werden uitgevoerd door de verschillende handhavingsactoren. Deze toepassing werd zo ontwikkeld dat handhavers contact met elkaar kunnen opnemen om meer informatie te bekomen over een specifieke controle, uitgevoerd door een andere handhavingsinstantie. Los van prioriteitenlijsten en bevoegdheidsverdelingen kan dit initiatief bijdragen tot een optimalisatie van de samenwerking op het terrein.

#### ❖ Klachten milieuhinder

Er zijn meerdere milieuhandhavingsactoren actief binnen de lokale overheden en binnen de Vlaamse overheid. Ze hebben elk hun eigen specifieke bevoegdheden, zodat het voor de burger niet altijd duidelijk is bij wie milieuhinder kan gemeld worden en waar welke informatie kan worden gevraagd. Om de burger bij die zoektocht te helpen, heeft de voormalige Vlaamse Hoge Handhavingsraad voor Ruimte en Milieu de website 'www.milieuhandhaving.be' gelanceerd waarmee de burger aan de hand van een aantal concrete en gerichte vragen meteen kan zien welke handhavingsactor bevoegd is.



In het kader van de Green Deal huishoudelijke houtverbranding werd eind 2020 de studie “Analyse van rechtspraak en rechtsleer over hinder en klachten als gevolg van huishoudelijke houtverwarming” opgeleverd. De studie geeft een beter inzicht in de rechterlijke beoordelingen en appreciaties van hinder en klachten als gevolg van huishoudelijke houtverwarming, in de knelpunten en moeilijkheden die daarbij worden ondervonden en de oplossingen die daarbij worden voorgesteld. De inzichten moeten bijdragen aan de opmaak van een stappenplan voor de aanpak van hinderklachten van op hout gestookte verwarmingsinstallaties, zoals houtkachels, open haarden en inzethaarden. Het stappenplan biedt mogelijk, net als de code van goede praktijk, inspiratie voor de aanpak van andere hinderthema’s.

### **Omgevingsloket**

Het aantal klachten over het Omgevingsloket daalt verder. In 2020 registreerde het departement 4 officiële klachten, vorig jaar 7. Van de 4 klachten viel er 1 buiten de bevoegdheid van het Departement Omgeving. De overige 3 klachten gaan over verschillende onderwerpen, maar de gemeenschappelijke deler lijkt het uitblijven van een antwoord en onduidelijke informatie. In één klacht vroeg de klager om zijn bezwaarschrift offline te halen. De helpdesk kon hem niet verder helpen (zij kunnen niet ingrijpen in lopende aanvragen) en van de betrokken dienst kreeg de man geen antwoord. Om dergelijke misverstanden in de toekomst sneller op te lossen, werken de collega’s van het Omgevingsloket aan een functionaliteit die het eenvoudiger moet maken om een publiek bezwaarschrift offline te halen.

Een tweede klacht ging over de beperkte info op de website over de aanvraag van een grondbemaling. Om een eenvoudige melding voor een grondbemaling te doen, kan de regelgeving erg complex overkomen. De collega’s gaan ervan uit dat dit type aanvraag in de meeste gevallen door professionelen wordt gedaan omdat het toch wel een zekere kennis vereist. Als de burger het toch zelf wil melden, kan hij contact opnemen met de helpdesk. Die kan de burger stap voor stap begeleiden. Wanneer addendum B53 in de wetgeving is aangepast, volgt er ook een instructiefilm.

In een laatste klacht vroeg de klager om een bevestiging van een eerder ingediend bezwaarschrift. Die kreeg hij van de helpdesk: tijdens het openbaar onderzoek kan iedereen zijn ingediend bezwaar inkijken via het publieke loket.

Vorig jaar was er discussie over het recht op inzage bij openbare onderzoeken vs. het auteursrecht van deze documenten. Op vraag van de minister, de ombudsman, de VVSG, de commissie van het Vlaams Parlement en een aantal drukkinggroepen worden nu meer documenten op het publieke loket geplaatst. Dat leidde aanvankelijk tot veel vragen en klachten in de omgekeerde richting, nl. om documenten van het publieke loket te verwijderen omdat ze bv. contactgegevens bevatten van de eigenaars of auteursrechtelijk

beschermde informatie. Daarom was het belangrijk om voor de aanvrager duidelijk te stellen dat hij zelf verantwoordelijk is voor de documenten die hij op het loket plaatst. Er zijn bijvoorbeeld bepaalde documenten of plannen waarbij het niet verplicht is om persoonsgegevens te vermelden. Het is de verantwoordelijkheid van de aanvrager om dat na te kijken. Het systeem zelf kan de inhoud van documenten of afbeeldingen niet screenen. Sinds eind mei 2020 staat er een passage over het loket en privacybescherming op de website. Ook in het loket moet de aanvrager voor hij ondertekent aanvinken dat hij die passage gelezen heeft. Al zal die waarschuwing niet alles dekken. Wanneer de vraag gesteld wordt een document op het loket te verwijderen, moet nagegaan worden wat de mogelijke impact is op de rechtsgeldigheid van de procedure. Als die informatie bijvoorbeeld niet essentieel is voor de procedure, ook in andere documenten terug te vinden is of lasterlijke aantijgingen bevat, kan er overwogen worden die informatie op vraag van de verzoeker te verbergen. Intussen is de vraag naar het verwijderen van documenten op het loket sterk afgenomen. Maar het blijft een werkpunt. De Data Protection Officer (DPO) gaat begin 2021 samen met de collega's op zoek naar een structurele oplossing. De klachtencoördinator volgt de ontwikkelingen verder op.

## **Regelgeving**

Over regelgeving kwamen 4 klachten binnen, waarvan één onontvankelijk omdat het geen bevoegdheid was van het Departement Omgeving. Twee klachten hebben betrekking op de termijnverlenging van bepaalde fases in de procedure van een omgevingsvergunning door de coronacrisis. In het besluit van het Nooddecreet staat dat openbare onderzoeken die nog niet gestart waren op 24 maart 2020, pas werden verdergezet na 24 april 2020. Ook de beslissingstermijn en de beroepstermijn werden verlengd. De twee klachten waren eerder informatieve vragen, waarbij de vraagstellers op zoek waren naar bevestiging en een zekere geruststelling. Als termijnen opschuiven, kunnen de werken pas later starten en dat heeft vaak financiële en praktische gevolgen voor de aanvrager. In het eerste geval betreunde de vraagsteller dat de fase van 'onderzoek', na de volledigheds- en ontvankelijkheidsverklaring, met 30 dagen werd verlengd. De klachtencoördinator stelde vast dat de beslissingstermijn voor dossiers zonder openbaar onderzoek inderdaad werd verlengd met 30 dagen, maar benadrukte dat de gemeente die termijn niet volledig moet benutten. Als de uiteindelijke beslissing na 24 april 2020 zou genomen worden, zouden beroepstermijn en wachttermijn niet worden verlengd. Een geruststelling voor de vraagsteller.

In het tweede geval werd de beroepstermijn verlengd met 30 dagen omdat de beroepsperiode nog niet was afgelopen op 24 maart 2020. De vraagsteller ging ervan uit dat de start van de uitvoering van de werken daardoor ook moest uitgesteld worden en hoopte op een uitzondering. De klachtencoördinator kon de vraagsteller geruststellen: doordat de vergunning werd verleend voor 24 maart 2020, was er enkel sprake van een verlenging van de beroepstermijn maar niet van de wachttermijn. De vraagsteller kon dus starten met de werken, rekening houdend met het risico dat burens nog in beroep konden gaan.

## **Premie thuisbatterij en afschaffing premie vervanging houtkachel**

Op korte tijd kwamen er 2 vragen binnen in de klachtenmailbox over de premie van de thuisbatterij. Het waren eerder vragen die je bij de inhoudelijke dienst zou verwachten. In het ene geval ondervond de vraagsteller problemen bij de aanvraag, met het identiteits- en toegangsbeheer, in het andere geval vroeg de vraagsteller waar zijn premie bleef. Nazicht van de website leerde dat het contactblokje op de pagina over de premie van de thuisbatterij verdwenen was. Na die rechtzetting zijn daarover dan ook geen vragen meer toegekomen in de klachtenmailbox.

In het geval van de afschaffing van de premie bij vervanging van een houtkachel, ging de klacht over de onduidelijke communicatie daarover. In 2019 werd de premie voor het vervangen van een houtkachel ingevoerd. De klager deed zijn vervuilende houtkachel weg en kocht een gashaard. Die werd geïnstalleerd op 7 januari 2020. Toen de man daarna de premie wou aanvragen, las hij dat de premie in 2020 was afgeschaft. Een einddatum die hij nergens had gelezen toen hij de haard aankocht. Ook het departement werd overvallen door een vroegtijdige beslissing van het bevoegde kabinet. Bij de lancering van de premie stond immers in het besluit dat er tegen eind 2020 een evaluatie zou volgen. De beslissing om de premie af te schaffen werd meteen, begin november, aangekondigd op de betrokken webpagina's. De klachtencoördinator begrijpt dat sommigen, waaronder de klager, die communicatie gemist hebben. De timing en inhoud van de communicatie over de afschaffing van de premie was te krap en te beperkt.

## **Impact coronacrisis**

De klachten over onbereikbaarheid, zoals hierboven beschreven, zijn voor een deel ook het gevolg van de coronacrisis. Iedereen moest plots van thuis uit werken. Het systeem liet niet toe om telefoons meer dan 1 keer door te schakelen en aangezien de telefoonpermanentie over meerdere personen verdeeld is, bleven verschillende oproepen onbeantwoord. Sinds november 2020 werd de overstap gemaakt naar Teams Telefonie. Dit gebeurde in fases en was afgerond eind 2020. Dankzij Teams Telefonie kunnen onbeantwoorde oproepen onmiddellijk worden doorgeschakeld naar een alternatief contactpunt.

Inspecteurs bleven tijdens de coronacrisis plaatsbezoeken doen, al werd soms om meer geduld gevraagd. Zaken als hoorzittingen werden meestal opgeschort in deze periode. Ook de betalingstermijn van boetes, bv. na vaststelling van verwaarlozing van dieren, werd met enkele maanden uitgesteld.

Het digitale Omgevingsloket bewees meer dan ooit zijn nut. Het systeem moest wel aangepast worden aan de wijzigingen die in de coronacrisis werden doorgevoerd m.b.t. termijnen in de procedure van de omgevingsvergunning. Daarbij werden openbare onderzoeken, informatievergaderingen en hoorzittingen opgeschort en werden bepaalde

beslissingstermijnen verlengd.

### 3.1.2.5 Klachten water- en energievergoeding

#### **Algemene toelichting**

Begin april besliste de Vlaamse Regering via een nooddecreet de tijdelijk werklozen als gevolg van de coronacrisis een eenmalige vergoeding te geven voor de water- en energiefactuur. Het decreet stelt dat elke werknemer die door de coronacrisis minimaal 1 dag **tijdelijk werkloos is geweest in de periode van 20 maart tot en met 17 juli 2020**, recht heeft op de vergoeding. De vergoeding is een vast bedrag van 202,68 euro. Dat bedrag is gebaseerd op een gemiddelde van de uitgaven voor 1 maand voor water en energie.

Verschillende Vlaamse entiteiten werden bij de uitvoering van het nooddecreet betrokken. Het Departement Omgeving staat in voor de coördinatie, voor het onlineloket, de communicatie en de klachtenbehandeling. Het Departement Financiën en Begroting doet de uitbetaling van de vergoedingen, het Vlaams Energieagentschap en de Vlaamse Milieumaatschappij controleerden de aanvragen van grensarbeiders. De informatie over de water- en energievergoeding werd ontsloten op [www.vlaanderen.be/WEV](http://www.vlaanderen.be/WEV), 1700 staat in voor de eerstelijnsvragen.

Het was een groot voordeel te kunnen terugvallen op het Vlaamse informatiemodel. Er moest geen apart callcenter opgericht worden en de informatie kon op het gekende platform [vlaanderen.be](http://vlaanderen.be) aangeboden worden. Dat de Vlaming de weg ernaar toe gemakkelijk vond, bewijzen de cijfers: de betrokken webpagina's werden niet minder dan 851.646 keer geraadpleegd. 1700 behandelde in de periode maart-december 2020 23.779 eerstelijnsvragen vragen over de water- en energievergoeding, het departement Omgeving verwerkte 3.186 vragen in 2<sup>e</sup> lijn.

Tijdelijk werklozen die wonen en werken in Vlaanderen krijgen de vergoeding automatisch uitbetaald. Het departement krijgt hiervoor de gegevens van de federale diensten RVA en KSZ. De inkomende en uitgaande grensarbeiders moesten de vergoeding aanvragen via een e-loket.

Inmiddels **ontvingen bijna 830.000 mensen de water- en energievergoeding**. Veel tijdelijk werklozen waardeerden het extra steuntje in de rug ter compensatie van het geleden inkomensverlies. Maar er kwamen ook klachten.

## Bespreking klachtenbeeld

### ❖ Geen maatwerk

Het klachtenbeeld over de water- en energievergoeding wijzigde naarmate het dossier vorderde. De maatregel kwam er om de financiële impact door tijdelijke werkloosheid als gevolg van de coronacrisis, te milderen. Al gauw werd duidelijk dat de mensen met mogelijk de grootste noden uit de boot vielen: structureel werklozen, langdurig zieken, invaliden, ... Dat leidde tot tientallen klachten. De maatregel bood ook geen doelgericht maatwerk voor de medeburgers die effectief kampen met water- en energiearmoede. Daarvoor rekende de Vlaamse Regering op de lokale besturen (OCMW's) en de Lokale Adviescommissies (LAC's). De budgetten voor de OCMW's werden ook effectief substantieel verhoogd. Al mogen we niet uit het oog verliezen dat de drempel naar het OCMW nog voor velen te hoog ligt.

Tegelijk ontving het departement meerdere klachten van mensen die het niet eens waren met de beslissing, mensen die aangaven van de overheid te verwachten dat zij zuiniger omspringt met haar financiële middelen. Eén jongere verwoordde het zo: "Het geld lijkt aan de bomen te groeien bij de nationale en regionale overheden terwijl we heel goed beseffen dat wij, de jongere generaties, de factuur vroeg of laat zullen moeten betalen."

Er kwamen ook klachten van Brusselse en Waalse Vlamingen. Zij begrepen niet waarom zij geen recht hadden op de vergoeding terwijl hun buitenlandse collega's er wel aanspraak konden op maken. En de grensarbeiders die klaagden dan weer dat zij een aanvraag moesten indienen via een e-loket, terwijl de Vlamingen het bedrag automatisch gestort kregen. En veel buitenlanders haalden aan dat ze de eentalige informatie van de website en het e-loket niet begrepen. Het zou inderdaad van enige politesse getuigd hebben om de informatie aan te bieden in de taal van de doelgroep.

### ❖ Vertraging uitbetaling

Het **overgrote deel van de betalingen verliep tijdig en correct**. Die mensen hoorde je uiteraard niet klagen. De Vlaamse overheid slaagde er ook in de correct aangeleverde dossiers snel uit te betalen. Alleen werden niet alle dossiers correct en tijdig aangeleverd.

De website van de Vlaamse overheid gaf een overzicht van de uitbetalingsdata, afhankelijk van de categorie waartoe de rechthebbende behoorde en van de datum waarop hij/zij voor het eerst tijdelijk werkloos werd door COVID-19. De uitbetalingen voor mensen die tijdelijk werkloos werden in maart 2020, vonden bijvoorbeeld plaats in de week van 18 mei 2020, tien dagen later de werklozen van april, ...

De Vlaamse overheid was afhankelijk van de federale diensten RVA en KSZ voor de aanlevering van gegevens maar die organisaties waren dan weer afhankelijk van de uitbetalingsinstellingen, de vakbonden en de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkering. En het is duidelijk dat door de plotse exponentiële groei van het aantal werklozen, er hier en daar wel iets mis liep. Wellicht was er ook onvoldoende tijd voor een degelijke kwaliteitscontrole. Al bij de eerste transfer van gegevens werd duidelijk dat het systeem niet feilloos was. Bij de

eerste 350.000 betaalopdrachten konden ongeveer 1.000 betaalopdrachten niet doorgaan. De redenen hiervoor waren divers: het rekeningnummer was onbestaand of geblokkeerd, of foutief. Van een 15.000 rechthebbenden ontbrak het rekeningnummer. Het departement Omgeving schreef die mensen aan en creëerde een apart e-loket waar ze veilig met de e-id het ontbrekend rekeningnummer konden aanvullen. Wie niet over een PC of internet beschikte kon een formulier invullen en vergezeld van een kopie van de e-id aan het departement bezorgen, dat dan zelf het ontbrekende rekeningnummer invulde.

Bij een volgende reeks uitbetalingen ontbraken opnieuw 1.000 rekeningnummers. Hetzelfde proces werd herhaald.

Elke vertraging van uitbetaling genereerde klachten. Door zelf geen zicht te hebben op de data, was het vaak moeilijk om de mensen te helpen.

In absolute cijfers lag het aantal klachten vrij hoog maar in verhouding tot het totaal aantal rechthebbenden (meer dan 830.000) is dat toch redelijk. Tenslotte ging het om een complex dossier, een plotse onvoorziene samenwerking tussen verschillende federale en Vlaamse diensten. Een overgrote meerderheid van de uitbetalingen is goed en vlot verlopen.

Laatste stand van zaken: midden januari '21 waren 829.583 rechthebbenden uitbetaald, van 1.724 mensen heeft het departement nog geen rekeningnummer, voor 905 is de betaling mislukt.

### 3.1.3 Concrete realisaties algemeen

Besproken onder klachtenbeeld algemeen.

### 3.1.4 Concrete realisaties intern

*(verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen en aanbevelingen)*

Besproken onder klachtenbeeld algemeen.

### 3.1.5 Niveau beleidsdomein

Klachten die raakvlakken hebben met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en een gezamenlijke aanpak vereisen.



De klachtencoördinator kreeg een klacht binnen over verwaarloosd erfgoed. In samenspraak met het Agentschap Onroerend Erfgoed werd een gemeenschappelijk zacht handhavingstraject opgestart.

Klachtenbehandeling algemeen: impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, moeilijkheden en knelpunten

Normaal worden klachten die kritiek verwoorden op het beleid, volgens het bestuursdecreet, onontvankelijk verklaard en worden de indieners van de klacht doorverwezen naar het betrokken kabinet en de Vlaamse ombudsdienst. Van die aanpak werd dit jaar afgeweken voor de behandeling van klachten over de water- en energievergoeding. Het Departement Omgeving nam ook die klachtenbehandeling voor haar rekening.

## 3.2 Wonen-Vlaanderen

Entiteit	Agentschap Wonen-Vlaanderen
Klachtencoördinator	Frederik Van Wonterghem
Contactgegevens klachtencoördinator	<a href="mailto:frederik.vanwongerghem@vlaanderen.be">frederik.vanwongerghem@vlaanderen.be</a>

### 3.2.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 218
- Aantal ontvankelijke klachten: 126  
*(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 29  
*(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Ombudsnorm	# Klachten	# Klachten gegronde	# Klachten deels gegronde	# Klachten ongegronde	# Klachten nog te bepalen
Andere:	3	1	0	1	1
Niet-correcte beslissing:	106	18	4	78	7
Onheuse bejegening:	18	0	2	15	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	15	2	2	9	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	4	2	2	0	0
Te lange behandeltermijn:	10	1	3	6	0

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 23

### 3.2.2 Bespreking klachtenbeeld algemeen

*(aard klachten, tendensen ...)*

Het eerste wat opvalt als we de cijfers bekijken is dat ze haast een fotokopie lijken van het klachtenrapport van 2019: zowel wat betreft het totale aantal ontvangen oproepen, de ontvankelijke klachten als de gegronde klachten is er nauwelijks een verschil met de gegevens van vorig jaar. Het totale aantal klachten/oproepen en de ontvankelijke klachten kenden een minieme stijging (resp. 218 en 126 in 2020, tegenover 211 en 122 in 2019), terwijl het aandeel gegronde of deels gegronde klachten lichtjes is gedaald (29 in 2020 tegenover 31 in 2019); een schommeling die hoe dan ook te klein is om als significant te kunnen beschouwen. Ook naar de geschonden ombudsnormen is het patroon vrij gelijklopend, met een meerderheid aan klachten die een beslissing in een premiedossier betroffen.

Binnen die categorie is er dan weer wel een zekere verschuiving vast te stellen: de (ontvankelijke) klachten over de huursubsidie bleven nagenoeg constant (34, tegenover 37 in 2019), terwijl die over de renovatiepremie een redelijk substantiële stijging vertoonden (van 34 naar 46). Anderzijds was er een nog sterkere daling van de ontvankelijke klachten over de huurpremie (van 31 naar 17), wat voor een stuk te maken heeft met het feit dat een groter aantal van de problemen aldaar binnen de eigen beroepsprocedure wordt opgelost (in het verleden was er voor deze premie immers geen beroepsmogelijkheid, zodat er meer dossiers direct bij de klachtenbehandelaar terechtkwamen).

De toename van het aantal klachten over de renovatiepremie is ook niet geheel onverwacht, aangezien er in 2019 een nieuwe renovatiepremie in werking trad. Weliswaar leidde die nieuwe renovatiepremie zelf niet tot onvrede, integendeel: bepaalde voorwaarden, die vroeger erg rigide waren, werden versoepeld zodat onder de nieuwe reglementering in principe minder mensen hun dossier geweigerd zullen zien (cfr. infra). De meeste wrevel ontstond, niet geheel verwonderlijk, bij aanvragers wier dossier nog onder de oude regelgeving werd geweigerd, terwijl het onder de nieuwe regels wel voor een toekenning van de premie in aanmerking zou komen. Een frustratie die begrijpelijk is, maar uiteraard kan elk dossier maar worden beoordeeld onder de reglementering die bij de opening ervan van toepassing was, en is het dan ook niet mogelijk retroactief de nieuwe regels te gaan toepassen op oudere dossiers – ook al zou dat voor de aanvrager veel voordeliger uitkomen. Te verwachten valt dan ook dat, eens het effect van de ‘oude’ renovatiepremie op het klachtenbeeld wegvalt, dit cijfer weer zal dalen (zoals vorig jaar ook gebeurde met de renovatiepremie, vergeleken bij het jaar daarvoor).

Tot slot moet er wel op gewezen dat van de 46 klachten waarvan sprake er maar 11 als gegronde en 2 als deels gegronde werden beoordeeld. Als we dan weten dat er in 2019 in totaal 19.603 renovatiepremedossiers werden behandeld, waarvan er 4605 werden

geweigerd (en dus potentieel voorwerp van een klacht konden worden), dan kunnen we niet anders dan concluderen dat de dossierbehandelaars meer dan degelijk werk leveren, en dat al bij al maar een uiterst miniem aantal van hun beslissingen werd gecontesteerd. Dat anderzijds betrekkelijk veel (verhoudingsgewijs dan toch; in absolute cijfers is 34 ook niet echt een significant getal te noemen) ongegronde klachten over de renovatiepremie waren, toont allicht aan dat de vele voorwaarden en complexe procedure al eens op onbegrip stuiten en/of vatbaar blijken voor een verkeerde interpretatie.

Hetzelfde geldt overigens voor de huursubsidie, waar in 2019 op 11.946 dossiers 4702 weigeringen 37 klachten genereerden waarvan slechts 6 gegronde en 1 deels gegronde. Niet alleen blijken betwistbare beslissingen zeldzaam, de overgrote meerderheid van de weigeringen wordt schijnbaar geaccepteerd door de betrokkene, die immers bij elke uitspraak afdoend over zijn klachtrecht wordt geïnformeerd.

In het kader van de huursubsidie zijn er twee gelijklopende (opgeloste) gevallen het vermelden waard – een haast identiek geval deed zich overigens ook al eind 2019 voor, telkens in dezelfde gemeente. De huursubsidie wordt uiteraard enkel toegekend aan huurders van een conforme woning; blijkt uit het woningonderzoek dat de woning niet in orde is, dan wordt het conformiteitsdossier voor verdere opvolging overgemaakt aan de gemeentelijke overheid, en beschikt de verhuurder na kennisgeving van het advies aan de gemeente over zes maanden tijd om de woning in orde te brengen opdat de huurder alsnog de huursubsidie zou kunnen ontvangen. Het is daarbij aan de gemeente om de partijen te informeren over de vastgestelde gebreken en de uit te voeren verbeterwerken. Dat veronderstelt uiteraard dat de gemeente tijdig haar informatieplicht nakomt, opdat de herstellingen binnen de zes maanden zouden kunnen worden uitgevoerd. In één gemeente leken zich op dat vlak ernstige problemen voor te doen, waardoor de betrokkenen na het advies ongeschiktheid bijna zes maanden moesten wachten alvorens ze door de gemeente verder werden geïnformeerd, wat de resterende hersteltermijn reduceerde tot twee weken in plaats van zes maanden. Bijgevolg werden de aanvragen in eerste instantie afgekeurd wegens laattijdig herstel van de woning. Toen uit nazicht van de hele chronologie van het dossier bleek dat door het erg lang stilzitten van de gemeente een tijdig herstel onmogelijk was geworden, leek het niet meer dan billijk de termijn van zes maanden te verschuiven tot het moment van kennisgeving door de gemeente aan betrokkenen, zodat een toekenning van de huursubsidie toch mogelijk was.

De daling van het aantal klachten over de huurpremie werd hierboven al even aangehaald; binnen die 17 klachten waren er wel drie die de aandacht trokken door hun specifieke, gelijklopende karakter. Daarbij moet vooraf gezegd dat de klachten over een (te) lange behandeltermijn, in 4 van de 11 gevallen gegrond bleken – maar in de overige 7 gevallen zeker begrijpelijk waren, omdat de behandeltermijn van veel dossiers nu eenmaal erg lang is.

Ook in deze drie huurpremiegevallen lag de lange behandeltijd (die weliswaar geen termijnoverschrijding was) aan de basis van de betwisting.

De huurpremie is er specifiek om de huur te helpen betalen van wie langer dan vier jaar moet wachten op een sociale woning: daaruit volgt logischerwijs dat wie een sociale woning krijgt toegewezen niet langer voor de huurpremie in aanmerking kan komen. Aangezien de toekenning van de huurpremie aan een aantal voorwaarden is gekoppeld die allemaal moeten worden getoetst, waaronder ook een conformiteitsonderzoek van de gehuurde woning (dat gezien de overvolle agenda van onze woningcontroleurs enige tijd op zich kan laten wachten), is de termijn tussen de aanvraag en de uiteindelijke toekenning van de huurpremie vrij ruim bemeten. Na de indiening van de aanvraag beschikken onze diensten over drie maanden om het dossier volledig te verklaren, en na de volledigheid van het dossier geldt er een maximumtermijn van drie maanden en tien dagen om een beslissing te nemen. Is die beslissing positief, dan wordt de huurpremie ook retroactief uitbetaald. Nu kan het voorkomen dat – zoals in deze drie gevallen – de aanvrager in de loop van die termijn alsnog een sociale woning krijgt toegewezen. Dat daarmee het recht op de huurpremie vervalt is niet onlogisch, maar de betrokkenen in kwestie bleken er alle drie van uit te gaan dat ze wel aanspraak konden maken op de retroactieve huurpremie voor de periode waarin ze rechthebbend waren maar er nog geen beslissing was genomen in hun dossier. Op zich een begrijpelijke verzuchting, ware het niet dat enerzijds in voormelde dossiers de voorgeschreven termijn werd gerespecteerd, en anderzijds een retroactieve huurpremie niet bestaat op zichzelf, maar enkel als complement van een effectief toegekende premie – waarvan hier gezien de toewijzing van een sociale woning niet langer sprake kon zijn. Door de complexe procedure blijkt dus ook een behandeltermijn die correct wordt gehaald alsnog voor wrevel te kunnen zorgen, ook al is het initiële probleem – het wachten op een sociale woning – intussen opgelost.

### 3.2.3 Concrete realisaties en verbeteringen

Algemeen blijkt eens te meer dat een goede, brede informatie over het ‘hoe’ vooraf (waartoe onze cel Communicatie de sleutel bezit) en een heldere, individuele communicatie over het ‘waarom’ achteraf (waarvoor de klachtenbehandelaar verantwoordelijk is) veel wrevel kan wegnemen, door enerzijds klachten te voorkomen en anderzijds beslissingen die door de soms complexe procedures wel eens op onbegrip stuiten helder toe te lichten. De vlotte samenwerking tussen klachtenbehandelaar en communicatiecel maakt het werk voor de klachtenbehandelaar makkelijker.

Daarnaast is het van belang blijvend in te zetten op een goede inhoudelijke vorming van zowel het eigen (loket)personeel als briefing van de collega's van 1700, met name bij wijzigingen aan de regelgeving zoals we die de laatste twee jaar hebben gezien bij enkele

premiestelsels. In dat kader werden dan ook de nodige interne opleidingen voorzien; daarnaast is er aandacht voor de nodige terugkoppeling en opvolging bij de dienstverlening van 1700.

Overigens vielen er toch twee klachten te noteren als gevolg van een foutieve informatieverstrekking – eentje door 1700 en eentje door een van onze eigen diensten. Uiteraard te betreuren, maar ook niet meer dan een hoogst uitzonderlijk accident de parcours, dat een goede vorming en communicatie alleen maar zoveel mogelijk kunnen proberen uit te sluiten.

Een andere geplande verbetering in deze context was een ‘Heerlijk helder’-opleidingsaanbod voor dossier- en beroepsbehandelaars, dat door corona helaas nog niet in fysieke vorm heeft kunnen plaatsvinden. Er zal dan ook moeten worden gedacht aan een online-cursus, om alsnog aan die behoefte tegemoet te kunnen komen.

Een inhoudelijke aanpassing van de renovatiepremie, die in eerste instantie zoals gezegd weliswaar een zekere toename van de klachten genereerde tegenover vorig jaar (al dient tegelijk aangestipt dat het aantal (deels of volledig) gegronde klachten hiervan tegelijk lichtjes daalde, van 14 naar 13), zal in de toekomst vermoedelijk voor een daling van de klachten over deze premie zorgen. In het oude stelsel was het immers zo dat een aanvrager binnen een periode van minstens 1 en maximaal 2 jaar twee keer een aanvraag kon indienen; daarna moest hij minstens 10 jaar wachten alvorens een nieuwe aanvraag mogelijk was. Het rigide karakter van die termijnen, die vaak niet werden gehaald door de verbouwer, was dan ook een steeds weerkerende bron van klachten.

In het nieuwe stelsel kan men aanvragen flexibeler spreiden over een periode van tien jaar. De oude regeling had als nadeel dat men de renovatie dus niet alleen heel strak moest plannen, maar ook weinig tijd had om de hele woning te renoveren – wat voor mensen met een beperkt budget niet altijd evident was. Voortaan heeft men de mogelijkheid de grote uitgaven meer te spreiden in de tijd, en kan ook een plotse, onvoorziene renovatie-ingreep makkelijker worden ingepland.

Alleen blijft het voor mensen die in het verleden al een premie onder het oude stelsel hebben gekregen nog steeds tien jaar wachten voor ze van de nieuwe premie gebruik zullen kunnen maken, zelfs al hebben ze binnen de twee jaar slechts een enkele aanvraag gedaan. Het niet kunnen cumuleren van een eerste premie uit het oude stelsel en een tweede uit het nieuwe was dan ook aanleiding voor een (weliswaar beperkt) aantal klachten, maar dat probleem zal zich gelukkig slechts tijdelijk stellen.



### 3.3 Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen

Entiteit	Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen
Klachtencoördinator	Greetje Van Loock
Contactgegevens klachtencoördinator	<a href="mailto:VMSW-Klachtenbeheer@vmsw.be">VMSW-Klachtenbeheer@vmsw.be</a> 02/505.42. 84

#### 3.3.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten : 47<sup>1</sup>
- Aantal ontvankelijke klachten : 8
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten : 1

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet correcte beslissing	
Te lange behandeltermijn	
Ontoereikende informatieverstrekking	1
Onvoldoende bereikbaarheid	
Onheuse bejegening	
Andere	

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten : 1

#### 3.3.2 Toelichting

##### 3.3.2.1 Algemeen

De klachten werden hoofdzakelijk per mail ontvangen. Vijf klachten kwamen per brief toe op de VMSW waarvan 2 anoniem.

Het feit dat er in 2020 een beperkt aantal klachten bij de VMSW toekwam, betekent dat de pagina over klachten die sinds de zomer van 2015 werd aangepast om ontevreden huurders of kandidaat-huurders gericht verder te helpen, nog steeds zijn vruchten afwerpt. Het aantal ontvangen klachten in 2020 ligt in lijn met deze ontvangen in 2019.

---

<sup>1</sup> waarvan 2 anoniem en dus niet beantwoord

### 3.3.2.2 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. 39) gaan over de werking van de sociale huisvestingsmaatschappijen. Sommige klachten gaan over meer dan één onderwerp.

### 3.3.2.3 Ontvankelijke klachten

De VMSW ontving **8 ontvankelijke klachten** in 2020, dit zijn er 2 meer dan het jaar voorheen. Zeven van deze klachten werden na onderzoek door de VMSW als ongegrond bevonden.

Het ging hier over telkens een melding over volgende onderwerpen:

- **Bedrag van een renovatielening**  
Het leningbedrag was te laag voor de geplande renovatiewerken. Meer ontleneren was reglementair niet mogelijk waardoor de ontlener voor de minder prioritaire werken niet kon lenen bij de VMSW. De ontlener werd hiervan volledig op de hoogte gebracht.
- **Schuldsaldoverzekering**  
De klager ging er foutief vanuit dat na terugbetaling van de hypothecaire lening ook de schuldsaldoverzekering werd stopgezet. De klager werd hierover grondig geïnformeerd.
- **Ontbreken van een afsluiting** na het afbreken van een keermuur waarover een akkoord was met de eigenaar  
De aannemer plaatste onmiddellijk een tijdelijke afsluiting in afwachting van een definitieve afsluiting die door de SHM zal voorzien worden. De klager stelde zelf de VMSW op de hoogte van de tijdelijke afsluiting.
- **Betalingsuitstel voor een hypothecaire lening**  
De klager kan niet én huur én afbetaling betalen, stelt hij. In de aangekochte woning moeten renovatiewerken uitgevoerd worden. De woning is hierdoor nu nog niet bewoonbaar. De dienst hypothecaire dienstverlening heeft een oplossing voor dit probleem gevonden en de ontlener hiervan op de hoogte gebracht. De klager werd volledig geïnformeerd.

- **Tussenkost voor een omheining**  
Er was een haagaanplanting voorzien doch de eigenaar van het aanpalend perceel heeft de uitvoering ervan niet afgewacht en op eigen initiatief een andere afsluiting geplaatst waarvoor de VMSW geen akkoord heeft gegeven.
- **Maandelijks aflossing** die nog tweemaal werd geïnd terwijl de lening vervroegd was afbetaald. De VMSW heeft deze bedragen teruggestort en de ontlener hiervan op de hoogte gebracht.
- **Omgevingswerken/klinkerwerken** in Kortesseem  
De VMSW heeft de communicatie van de gemeente aan de bewoners overgemaakt en de klagers hiermee voldoende geïnformeerd.

Eén ontvankelijke klacht werd na onderzoek door de VMSW gegrond bevonden. De klager wilde Franstalige documenten voor zijn cliënt in verband met een schuldsaldoverzekering terwijl de VMSW herhaalde enkel over Nederlandstalige documenten te beschikken. Die regel gaat niet op voor schuldsaldoverzekeringen. De Franstalige documenten werden overgemaakt en de klager bedankte de VMSW hiervoor.

### 3.3.3 Bespreking klachtenbeeld algemeen

In vergelijking met het jaar voordien ontving de VMSW ongeveer hetzelfde aantal 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 2020 was het aantal ontvankelijke, gegronde klachten minimaal.

Eén klager was ontevreden over het niet ontvangen van de gevraagde Franstalige documenten. Deze klacht werd binnen de 45 dagen opgelost.

### 3.3.4 Concrete realisaties algemeen

Er zijn geen concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling.

### 3.3.5 Concrete realisaties intern

Er werden geen wijzigingen aangebracht aan de procedure. Noch werden er voorstellen tot verbetering van het klachtenmanagement/klachtenrapportering voorgesteld.

## 3.4 Agentschap voor Natuur en Bos

Entiteit	Agentschap voor Natuur en Bos
Klachtencoördinator	Annelien Meeremans
Contactgegevens klachtencoördinator	annelien.meeremans@vlaanderen.be 0491/92.08.05

### 3.4.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 91
- Aantal ontvankelijke klachten: 77  
*(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 49  
*(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet correcte beslissing	7
Te lange behandeltermijn	16
Ontoereikende informatieverstrekking	7
Onvoldoende bereikbaarheid	7
Onheuse bejegening	5
Andere	7

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 47  
*(twee klachten zijn nog in behandeling)*

### 3.4.2 Toelichting

#### 3.4.2.1 Algemeen

Hieronder volgt een klachtenbeeld, met voorbeelden van concrete realisaties.

Het totaal aantal gegronde en deels gegronde klachten steeg ten opzichte van de vorige jaren:

2017	38
2018	42
2019	40

Dat 2020 een bijzonder jaar was hoeft geen betoog. Heel wat mensen die voordien nooit of zelden een bezoek brachten aan de ANB-domeinen deden dat nu wel. Een beperkt percentage hiervan gaf spijtig genoeg aanleiding tot extra klachten en situaties waar niet alleen recreanten maar ook de medewerkers op terrein mee te maken hadden.

Sommige van de nieuwe bezoekers bleken helemaal geen oog te hebben voor het toegankelijkheidsreglement of toonden een manifest gebrek aan respect voor andere recreanten. Er was een opvallende toename van zwerfvuil, er werden nieuwe wandelpaden 'aangelegd' en enkelingen vonden het nodig om het terrein met de schop wat aan te passen om hun mountainbikeparcours wat aantrekkelijker te maken. En dan waren er diegenen die via een formele klacht buitenissige eisen stelden op het vlak van toegankelijkheid van 'hun' bos of natuurgebied.

Maar net als alle voorgaande jaren wordt het klachtenbeeld van ANB vooral gekenmerkt door een grote verscheidenheid die een getrouwe afspiegeling vormt van de waaier aan diensten en mogelijke contacten met burgers en organisaties. Het volgende overzicht, met onderwerpen die het voorwerp van één of meerdere klachten uitmaakten, illustreert dit.

- Achterstallig of uitblijvend onderhoud (bramen, onkruid, putten in paden, ...)
- Stormschade (omgevallen bomen)
- Zwerfvuil
- Protest tegen kappingen of beheerwerken
- Overhangende takken, bomen die dreigen om te vallen op privédomein
- Betwistingen van het bedrag voor boscompensatie
- Onduidelijke toegangsregeling
- Dode kippen door vossen
- Protest boete voor illegaal vissen
- Protest tegen fietsers, MTB-ers, loslopende honden
- Protest tegen optreden van natuurinspecteurs
- Protest tegen beperkte toegankelijkheid
- Schending privacy door wandelaars langs privé-eigendom
- Overlast en schade door everzwijnen
- Uitblijvende onteigening
- Betwisting van een boete
- Protest tegen afsluiting van een parking
- Fouten in de bewegwijzering in een domein

Bij schade door wilde dieren wordt standaard verwezen naar de website ANB waar alle benodigde info, procedures en formulieren ter beschikking staan. Wanneer er sprake is van



feitelijke of dreigende schade op terrein wordt snel ingegrepen door terreinploegen of wordt een aannemer ingeschakeld.

Sommige situaties vereisen gewoon wat meer communicatie en toelichting, zeker wanneer het gaat over ingrepen op terrein, beheerwerken, administratieve procedures en berekeningen. Wanneer er effectief fouten aan het licht komen bij o.a. oppervlaktes en bedragen, dan worden die uiteraard gecorrigeerd. En in uitzonderlijke gevallen worden oprechte excuses aangeboden indien een contact met een burger niet verlopen is zoals verwacht werd.

De toenemende problematiek rond loslopende honden werd in 2020 beantwoord door een breed uitgerolde bewustwordingscampagne met o.a. opvallende borden aan de ingang van de domeinen.

Met een totaal van 91 geregistreerde klachten wordt iets lager gescoord dan in 2019 toen we 95 formele klachten noteerden. Dit klopt niet in werkelijkheid, want door bijzondere omstandigheden was er een groep van recreanten die op een gegeven moment een lawine aan klachten richtte aan de klachtencoördinator en aan diverse medewerkers. Door hun aantal was het onbegonnen werk om die allemaal afzonderlijk te registreren en te behandelen. In feite was dit ook niet nodig en dit wordt toegelicht als eerste item hieronder.

#### 3.4.2.2 Enkele specifieke klachten en hun aanpak

##### **De loze vissers**

In het tweede deel van maart 2020 werd de recreantengroep van vissers in openbare wateren geconfronteerd met een totaal visverbod. Dit ontketende een storm van klachten en protest via diverse kanalen. Ze begrepen het niet. Hoe kon men een bij uitstek solitaire activiteit in open lucht, waarbij van nature een respectabele afstand gehanteerd wordt door de beoefenaars ervan, totaal gaan verbieden? Er was klaarblijkelijk iets 'loos'.

Aangezien het hier een maatregel betrof die genomen werd op een hoger bestuursniveau kon het ANB in eerste instantie enkel doorverwijzen. En daar er ook diverse interpretaties en de nodige verwarring ontstond heeft het ANB er alles aan gedaan om de correcte informatie op haar website aan te bieden. De gemoederen bedaarden en na verloop van tijd konden de vissers terug hun hengels bovenhalen.

## **Met of zonder slipje**

Met de toevloed aan wandelaars kwam een nieuw fenomeen aan de oppervlakte. Letterlijk dan in de vorm van nieuw gecreëerde wandelpaden. Zo had een 'horde' wandelaars zich een alternatieve toegang tot een domein toegeëigend, langs de tuinen van privéwoningen heen.

Een van de getroffenen diende een klacht in met toch enkele – zeker voor 2020 – bijzondere argumenten.

De betrokkene in kwestie was en is spoedarts, met heel drukke shiften, nachtwerk, stress, enz. Zijn moderne woonst, met heel grote ramen, trok voortdurend ongegeneerde, nieuwsgierige blikken van een paar honderd wandelaars per dag, vanop 'hun' pad. Zijn privacy en rust was totaal weg.

Hij kreeg last van de bijkomende stress, gepaard met een soort onveiligheidsgevoel. Hij vond het bovendien erg dat hij 's morgens ook niet meer rustig in zijn slipje de trap kon afkomen, zonder geconfronteerd te worden met meer dan nieuwsgierige blikken. Alsof dat niet genoeg was kreeg hij af te rekenen met geuroverlast door de vele meewandelende honden die zijn afsluiting ideaal vonden voor een plasje. En tenslotte was de rust van zijn katten compleet om zeep door de loslopende honden in het gezelschap.

De medewerkers van het ANB die betrokken waren bij het behandelen van deze klacht zijn bijzonder trots dat deze situatie op enkele dagen kon rechtgezet worden. De alternatieve wandelweg behoort finaal tot het verleden. De arts was vol lof.

## **Hoogtemeters met een beperking**

Om mountainbikers te weren uit een van de domeinen waren lage balkjes geïnstalleerd aan de ingang. Deze ingreep bleek te werken maar gaf anderzijds aanleiding tot een klacht. De wandelaars moeten nu namelijk over de (lage) balkjes heen stappen om in het bos te komen.

De vrouw van de indiener van de klacht had moeite om de kinderkoets over de balkjes te tillen, maar aangezien haar man haar bij wandelingen steeds vergezelt, kon de familie ongehinderd het bos betreden.

De klacht werd ingediend in naam van (onbekende) mensen met een beperking die zich als gevolg van die balkjes de toegang wel ontzegd zagen. Het kwam tot een hele hetze op sociale media, de pers, andere organisaties werden erbij betrokken, enz.

Het ANB doet ruime inspanningen om wandeltrajecten in diverse domeinen aan te leggen voor mensen met een beperking, daar waar het kan. Maar vanwege het uitgesproken reliëf van het bos waarvan sprake in de klacht komt dit totaal niet in aanmerking. Bovendien

waren er helemaal geen klachten gekomen van rolwagengebruikers e.d., gewoonweg omdat de trajecten niet geschikt zijn voor hen.

Bovenstaande werd dan ook gecommuniceerd naar de betrokkene, maar de klacht werd prompt naar 'de tweede lijn', de ombudsdienst, doorgestuurd. Gelukkig konden we hier rekenen op een heel begripvolle ombudsman die erop vertrouwde dat 'de geesten wel zouden rijpen'.

Nu, bij het ANB waren ze dat al: balkjes weghalen en mountainbikers toelaten, reliëfwijzigingen aanbrengen waren en zijn gewoonweg niet aan de orde. Dat de geesten elders gerijpt zijn kunnen we enkel vermoeden, want het is al een hele tijd stil rond deze klacht.

### **'Uitstekende' boomwortels**

Het (zaag)stof was nog niet helemaal gaan liggen bij de klacht die hierboven besproken werd, of ANB werd met een andere klacht uitgenodigd om met bijl en kettingzaag een domein aan de kust onder handen te nemen. Daar was een vrouw gevallen over een uitstekende boomwortel op het wandelpad. De indiener van de klacht had dit persoonlijk waargenomen.

Op zijn expliciet verzoek om daar de nodige maatregelen te nemen om bezoekers met een beperking of zij die minder goed te been zijn een hindernisvrij parcours aan te bieden, hebben we het volgende flegmatieke antwoord gegeven:

"Het betreft hier een wandelpad met opstekende boomwortels in een uniek natuurreservaat, geen wandelpad in een park. De wortels afzagen is geen optie, zand toevoegen ook niet. We vragen hiervoor begrip".

### **Nijpend gebrek aan sanitair**

Een organisator van een wandelclub was op verkenning gegaan en had vastgesteld dat er slechts één toilet voorzien was voor dames (ook door heren te gebruiken) aan de toegangspoort van het bos waar de club een wandeling ging maken. Een klacht aan het adres van ANB werd ingediend: Wat gaan we doen aan het feit dat er geen behoorlijk sanitair voor dames werd ingericht? Bij aankomst zou de groep van veertig dames het moeten doen met één toilet.

In dit geval hebben we duidelijk gemaakt dat het hier geen snelwegparking betrof en dat uitgebreide sanitaire voorzieningen niet tot de standaarduitrusting van een bosparking behoren. Bovendien was er een tweede toilet voorzien voor rolstoelgebruikers.

Een pragmatische aanbeveling werd toegevoegd: “Laat de veertig leden net voor vertrek thuis naar het toilet gaan. Dit is wat de meeste mensen doen, mannen en vrouwen, voor ze de natuur intrekken”.

Ons antwoord werd voor de zekerheid afgetoetst met een vrouwelijke collega.

### 3.5 Inverde

Entiteit	Natuurinvest, Eigen Vermogen van Natuur en Bos van de Vlaamse Overheid waaronder ook Inverde valt, het opleidings- en examencentrum van Natuurinvest. Inverde staat in voor alle opleidingen aan en examens en brevetteerling van de medewerkers van Natuur en Bos én is tevens marktleider in Vlaanderen op het vlak van professionele opleidingen over bos-, groen- en natuurbeheer aan de desbetreffende sector.
Klachtencoördinator	Liesbet De Keersmaecker (Natuurinvest) en Petra Detienne (Inverde)
Contactgegevens klachtencoördinator	<a href="mailto:liesbet.dekeersmaecker@vlaanderen.be">liesbet.dekeersmaecker@vlaanderen.be</a> 0479/82.03.99 <a href="mailto:petra.detienne@vlaanderen.be">petra.detienne@vlaanderen.be</a> 0473/46.35.43

#### 3.5.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 7
- Aantal ontvankelijke klachten: 6  
*(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 7  
*(een of meerdere [ombudsnormen](#) geschonden)*

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet correcte beslissing	
Te lange behandeltermijn	
Ontoereikende informatieverstrekking	1
Onvoldoende bereikbaarheid	
Onheuse bejegening	3
Andere	3

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 7

### 3.5.2 Toelichting: bespreking klachtenbeeld algemeen

*(aard klachten, tendensen ...)*

Eén cursist ging niet akkoord met een wijziging in een opleidingstraject als antwoord op de plotse uitbraak van de coronapandemie. Eén deelnemend bedrijf aan de sectordag bosexploitatie had de herhaalde communicatie niet gelezen waarin we een datumwijziging i.k.v. corona hadden meegedeeld. De werknemers waren bijgevolg afwezig op de nieuwe datum en het bedrijf weigerde de factuur te betalen omdat het zagezegd niet ingelicht werd over de datumwijziging.

We ontvingen twee klachten (van ANB) m.b.t. de kwaliteit van een opleiding, twee klachten (één van ANB, één van een klant in open aanbod) m.b.t. ongepaste/fout geïnterpreteerde uitspraken van lesgevers en één klacht van een lesgever m.b.t. ongepast gedrag van een cursist.

### 3.5.3 Concrete realisaties

Na een klacht nemen we altijd contact op met de ontevreden klant (individuele cursist, bedrijf/organisatie, Natuur en Bos ...) om het probleem goed te begrijpen en om een oplossing te vinden voor de desbetreffende klacht. Elke klacht wordt intern ook opgenomen met de leidinggevende/coach van het team dat dienstverlener is. Op die manier worden processen, werkwijzen, kwaliteitseisen ... onderzocht, opgefrist en bijgestuurd indien nodig.

## 3.6 Vlaamse Milieumaatschappij

Entiteit	Vlaamse Milieumaatschappij
Klachtencoördinator	Philippe Helon
Contactgegevens klachtencoördinator	<a href="mailto:p.helon@vmm.be">p.helon@vmm.be</a> 053/72.63.21

### 3.6.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 43
- Aantal ontvankelijke klachten: 10  
*(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 2  
*(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet correcte beslissing	1
Te lange behandeltermijn	
Ontoereikende informatieverstrekking	
Onvoldoende bereikbaarheid	
Onheuse bejegening	
Andere	1

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 2

### 3.6.2 Toelichting: bespreking klachtenbeeld algemeen

*(aard klachten, tendensen ...)*

Het klachtenbeeld bij VMM bestaat voor een belangrijk gedeelte uit klachten omtrent de heffing op waterverontreiniging. Vaak zijn deze ongegrond aangezien het louter de toepassing van de regelgeving betreft. Wel was er een klacht waarbij ten gevolge van uit deze klacht voortvloeiende – nieuwe – gegevens de heffing werd herrekend. Uit de klachtenbehandeling doorheen de jaren omtrent de heffingsdossiers blijkt dat veel burgers jaren een heffingsbiljet krijgen zonder dit te controleren. Ze dienen nooit een bezwaar in of reageren niet op een maning. Als er dan toch een reactie komt, is men ontevreden over het feit dat de melding laattijdig is – want niet binnen de bezwaartermijn van drie maanden – ingediend. In een aantal gevallen herrekent VMM de heffing toch nog:



- Meestal wordt gemeld dat ze geen eigen waterwinning hebben. Indien de stopzetting eerder aan de watermaatschappij gemeld werd maar niet aan de VMM dan wordt de heffing ook bij VMM herrekend vanaf de melding bij de watermaatschappij.
- Indien de watermaatschappij verkeerdelijk aan de VMM heeft laten weten dat er op een bepaald adres een eigen waterwinning is maar dat blijkt achteraf niet het geval te zijn dan wordt de heffing herrekend door de VMM.
- Bij afmelding van een eigenwaterwinning bij een (gerenoveerde) woning met een nieuwe bewoner wordt de heffing herrekend door VMM als wordt aangegeven dat er geen eigenwaterwinning (meer) is.
- Indien blijkt dat de heffingsplichtige naast de eigen waterwinning ook aangesloten is bij de watermaatschappij dan wordt de heffing herrekend naar 10 m<sup>3</sup> per persoon.

Andere klachten hebben betrekking op uiteenlopende onderwerpen. Een aantal daarvan betreft het onderhoud en beheer van de waterlopen waarvoor VMM bevoegd is.

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 en deze klacht is dan ook onontvankelijk wat VMM betreft. 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](mailto:klachtenmanager@vmm.be) worden ze doorverwezen naar de bevoegde partijen.

### 3.6.3 Concrete realisaties algemeen

*(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, 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.

### 3.6.4 Concrete realisaties intern

*(verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen en aanbevelingen)*

Gelet op de vlotte interne afhandeling van de klachten zijn aanpassingen momenteel niet aan de orde.

## 3.7 Agentschap Onroerend Erfgoed

### 3.7.1 Cijfergegevens

Entiteit	Agentschap Onroerend Erfgoed
Klachtencoördinator	Anthony Suykens
Contactgegevens klachtencoördinator	<a href="mailto:anthony.suykens@vlaanderen.be">anthony.suykens@vlaanderen.be</a>

- Totaal aantal klachten: 28
- Aantal ontvankelijke klachten: 17  
*(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 1  
*(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet correcte beslissing	8
Te lange behandeltermijn	0
Ontoereikende informatieverstrekking	0
Onvoldoende bereikbaarheid	0
Onheuse bejegening	1
Andere	8

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 1

### 3.7.2 Toelichting: bespreking klachtenbeeld algemeen

*(aard klachten, tendensen ...)*

De klachten in 2020 zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

Applicaties Onroerend Erfgoed	1
Werking medewerker	1
Verwaarlozing onroerend erfgoed	0
Premies	3
Financiering	2
Advisering	8
Archeologie	2
Auteursrechten	0

**In 2020 was 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. Deze tendens wordt bevestigd in 2020, wat toch weer leidt tot een groot aantal ongegronde klachten.

In 1 van de klachten was er sprake van een mondeling gesprek met één van onze medewerkers met een klant waarin een, weliswaar zeer klantvriendelijke, oplossing werd aangeboden die niet conform de geldende regelgeving was. Dit werd besproken met de medewerker in kwestie. **Dit toont aan dat het niet altijd makkelijk is om klantvriendelijkheid en een correcte oplossing te verzoenen met elkaar.** Medewerkers, alsook de klachtencoördinator, moeten wel eens een lastige boodschap overbrengen die onvermijdelijk al eens leidt tot frustratie bij de klant. In de loop van 2020 werd daarvoor nog steeds ingezet op de opleiding inzake verbindend communiceren voor alle medewerkers van het agentschap. Hierin leren we, onder meer, om een moeilijke boodschap op een zo correct mogelijke manier te brengen. De klachtencoördinator juicht dit initiatief uiteraard toe en nam zelf ook deel aan de opleiding.

In een andere klacht kwam naar voor dat een potentiële premienemer zich vergist had bij de indiening van de premieaanvraag en enkel een aanvraag voor toelating van werken had ingediend. Uiteraard werd nagegaan of de communicatie van de bevoegde consulent in deze voldoende duidelijk was en of er werd verwezen naar de concrete bronnen van informatie (brochure, website). In dit geval bleek de verleende informatie voldoende. De klachtencoördinator heeft hier wel meegedeeld aan de collega's dat het uiterst belangrijk is dat de klant naar de correcte informatie wordt verwezen en ook de juiste informatie wordt meegedeeld. Vaak verloopt de (minstens) eerste communicatie met de klant mondeling, waardoor het zeer moeilijk is om nadien aan te tonen welke informatie werd meegegeven. **Om vergissingen zoals bovenstaande in de toekomst te vermijden, moet worden ingezet op volledige en heldere communicatie naar de klant toe, mét vermelding van de beschikbare bronnen van informatie.**

### 3.7.3 Concrete realisaties algemeen

*(wat heb je effectief bereikt voor burgers/derden, welke aanpak was succesvol?)*

#### 3.7.3.1 Communicatie met de klant

We hebben vorig jaar opnieuw proactief erg ingezet op de **communicatie over de attesten voor belastingvermindering**. In 2019 was een duidelijk signaal van de burger gekomen dat deze regels niet duidelijk waren en de termijn voor het indienen van een aanvraag voor een attest niet voldoende gekend was. We hebben hierover gecommuniceerd via alle mogelijke kanalen:

- Vastgepind bericht op al onze kanalen

- In meerdere nieuwsbrieven, rechtstreekse brieven/mails en e-mailhandtekening opgenomen
- Verspreid door onze partners en de erkende gemeenten/IOED's
- Verspreid onder de belastings-consulenten, boekhouders ...

Deze communicatie werpt zijn vruchten af, aangezien dit jaar geen opeenstapeling van meldingen binnenkwam met betrekking tot dit onderwerp. Er werden slechts 2 klachten ingediend met betrekking tot dit onderwerp. Dit toont wel aan dat de problematiek nog leeft en we hier dus qua communicatie nog steeds intens op moeten blijven inzetten.

Daarnaast was er ook een ingrijpende aanpassing voorzien in ons premiestelsel. Deze aanpassing is eind 2020 in werking getreden en heeft een zeer grote impact op diverse premienemers. Op de **communicatie over deze aanpassing** hebben we inderdaad intensief ingezet. Ondanks de snelheid waarmee de aanpassing moest worden aangepakt, hebben we hier vanuit communicatief oogpunt een zeer snelle en efficiënte uitvoering aan kunnen geven.

**In 2020 startten we ook een grote campagne ifv. het “metaaldetectiejaar”.** Hiervoor namen we volgende communicatieve acties:

- Elke maand een blog
- Verschillende nieuwsbrieven naar de erkende detectoristen
- Uitgebreid contact met enkele overkoepelende vzw's
- Webinars
- Een mobiele versie van de meldingstool

### 3.7.3.2 Corona

Het valt niet te ontwijken in alle rapporten over 2020: de coronapandemie. Dankzij corona hebben we vorig jaar ook heel wat tijd gestoken in de communicatie over onze bereikbaarheid, het indienen via mail, etc..

We hebben in de mate van het mogelijke ons maximaal digitaal beschikbaar gemaakt voor de klant, zodat deze zo minimaal mogelijk last heeft ondervonden van de gewijzigde omstandigheden. **De snelle omslag naar radicaal digitaal zal in de toekomst zijn voordelen kennen, maar er is ook gebleken dat bepaalde zaken een analoge afwikkeling nodig hebben.** 2020 was op dat vlak een leerplatform.

### 3.7.4 Concrete realisaties intern

*(verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen en aanbevelingen)*

**De corporate website van het agentschap Onroerend Erfgoed wordt op regelmatige basis (bijna wekelijks) aangepast aan opmerkingen van de bezoekers.** Dit komt de duidelijkheid en de correctheid van de informatie die op de website wordt aangeboden sterk ten goede.

## 3.8 Vlaams Energieagentschap

Entiteit	Vlaams Energieagentschap (VEA)
Klachtencoördinator	Frederik Dewaele
Contactgegevens klachtencoördinator	frederik.dewaele@vlaanderen.be

### 3.8.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 24
- Aantal ontvankelijke klachten: 22  
*(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 3  
*(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet correcte beslissing	1
Te lange behandeltermijn	
Ontoereikende informatieverstrekking	1
Onvoldoende bereikbaarheid	
Onheuse bejegening	
Andere	1

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 3

### 3.8.2 Toelichting: bespreking klachtenbeeld algemeen

*(aard klachten, tendensen ...)*

#### 3.8.2.1 Inleiding

Dit rapport over 2020 is het **laatste klachtenrapport** voor het Vlaams Energieagentschap (VEA). Via besluit van de Vlaamse Regering van 11 december 2020 werd het agentschap immers met ingang van 1 januari 2021 omgevormd tot een Vlaams Energie- en Klimaatagentschap (VEKA), waarbij ook taken van het departement Omgeving m.b.t. klimaat en energie aan het agentschap worden overgedragen. Vanaf volgend jaar zal er dus een rapport over VEKA moeten worden opgemaakt.



Het klachtenbeeld voor het jaar 2020 (net zoals in 2019) werd bij het VEA gedomineerd door klachten met betrekking tot de **sloop-en-heropbouwpremie** (SHP) die via besluit van de Vlaamse Regering van 1 februari 2019 werd ingevoerd.

50% van de in 2020 ontvangen klachten gingen dan ook over dit thema. Andere thema's waarover klachten werden ontvangen zijn de **REG-premies** van de netbeheerders (16,6%), de toepassing van de **EPB-regelgeving** (4,1%), de toepassing van de **EPC-regelgeving** (8,3%), en de resterende klachten betroffen een allegaartje dat niet in één categorie onder te brengen valt.

### 3.8.2.2 EPB

Jaarlijks worden ongeveer 45.000 à 47.000 omgevingsvergunningaanvragen ingediend die EPB-plichtig zijn. Dergelijke dossiers dienen aan de EPB-eisen, die gekoppeld zijn aan het jaar van hun vergunningaanvraag 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.

De handhaving werd in 2020 echter omwille van COVID-19 minder stringent doorgevoerd:

- Enerzijds heeft de decreetgever ingegrepen<sup>2</sup> waardoor de termijn voor het indienen van de EPB-aangifte werd geschorst tijdens de duur van de civiele noodperiode, en de aangifteplichtige dus een langere termijn verkreeg;
- Anderzijds heeft het VEA ook bewust gedurende de periodes van lockdown en verstrengde maatregelen een tijdelijke handhavingsstop gehanteerd. Op die manier kregen aangifteplichtigen en verslaggevers enige ademruimte. Ook controles door het agentschap konden trouwens niet doorgaan.

Deze coronamaatregelen hadden het grootste effect op het vlak van de procedures m.b.t. het niet indienen van de EPB-aangifte.

---

<sup>2</sup> Zie artikel 4 van het Decreet van 3 april 2020 tot afwijking van diverse bepalingen van het Energiedecreet van 8 mei 2009, het decreet van 18 juli 2003 betreffende het integraal waterbeleid, gecoördineerd op 15 juni 2018, en de uitvoeringsbesluiten ervan, en tot dekking van de kosten voor elektriciteitsverbruik, verwarming of waterverbruik voor de eerste maand van tijdelijke werkloosheid ten gevolge van de coronacrisis, BS 8 april 2020. Gedurende de periode van de civiele noodsituatie met betrekking tot de volksgezondheid die bepaald is met toepassing van artikel 4, § 1, eerste lid, 1° of 2°, van het decreet van 20 maart 2020, worden de termijnen, vermeld in artikel 11.1.8 van het Energiedecreet van 8 mei 2009, geschorst.

In 2020<sup>3</sup> zijn door het VEA voor:

- Het niet indienen van de startverklaring 285 aanmaningen verstuurd. Voor dossiers die de aanmaning negeerden werden 51 hoorzittingsbrieven verstuurd en er werden uiteindelijk 17 administratieve geldboetes opgelegd.
- Het niet indienen van de EPB-aangifte 919 aanmaningen verstuurd. Voor dossiers die de aanmaning negeerden werden 285 hoorzittingsbrieven verstuurd en er werden uiteindelijk 139 administratieve geldboetes opgelegd.
- Het niet-voldoen aan de EPB-eisen 2.019 hoorzittingsbrieven verstuurd en zijn 1.206 boetes opgelegd.

Het overgrote deel van de EPB-plichtige bouwdoossiers (ongeveer 95%) is in orde met de EPB-eisen. Dit is een lichte stijging t.o.v. 2019. In 2020 werden 40.152 EPB-aangiftes ingediend, waarvan 2.172 of 5,41 % met een indicatieve boete van  $\geq 250$  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 2020 heeft van de 5,41% aangiftes die niet voldoen  $\pm 75\%$  een ventilatieboete,  $\pm 15\%$  een E-peilboete en  $\pm 34\%$  een boete voor het niet voldoen aan U-waarden (combinatie van boetes is mogelijk). De voormelde boetes worden indien aan meerdere eisen niet is voldaan echter cumulatief opgelegd.

<b>Indienjaar</b>	<b>Aantal ingediende EPB-aangiftes</b>	<b>Aantal ingediende EPB-aangiften, met indicatieve boete <math>\geq 250</math> euro</b>	<b>% met indicatieve boete <math>\geq 250</math> euro</b>
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%
2020	40.152	2.172	5,41%

Jaarlijks ontvangt het agentschap echter ook nog gemiddeld 17.000 à 18.000 elektronische vragen van burgers, waarvan bijna 60% specifiek over de energieprestatieregelgeving handelen.

In 2020 was er bij het VEA maar één klacht m.b.t. de energieprestatieregelgeving: dit betrof een terechte melding van een bug in de EPB-software, waardoor er onder bepaalde omstandigheden een foutieve vermelding m.b.t. de geldigheidsduur van het EPC Bouw op

---

<sup>3</sup> Voor sommige boetes die in 2020 werden opgelegd werd de handhavingprocedure nog in 2019 geïnitieerd. Voor een groot aantal van de verstuurde hoorzittingsbrieven in het najaar van 2020, worden pas boetes begin 2021 opgelegd.

het EPC verscheen. 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 binnen de maand via een fix-release rechtgezet.

### 3.8.2.3 EPC

In het jaar 2019 werden er ongeveer 96.000 EPC's voor residentiële gebouwen opgemaakt, wat ongeveer hetzelfde is als in 2019. 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 764 EPC's voor publieke gebouwen opgemaakt wat een daling is t.o.v. van 2019 (978). Tot slot werden er 1481 EPC Gemeenschappelijke Delen en 5321 EPC Kleine niet-residentiële 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 2020 zijn hiervoor nog geen cijfers bekend, maar het valt te verwachten dat dit cijfer lager zal zijn omwille van de COVID-19 pandemie en bijhorende maatregelen en lockdowns.

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.

De handhaving werd in 2020 echter omwille van COVID-19 minder stringent doorgevoerd:

- Enerzijds heeft de Vlaamse Regering ingegrepen wat betreft die handhavingsprocedures<sup>4</sup> :
  - In afwijking van artikel 9.2.3, § 1 van het Energiebesluit van 19 november 2010 moet gedurende de periode van de civiele noodsituatie met betrekking tot de volksgezondheid die startte op 20 maart 2020, als werd bepaald met

---

<sup>4</sup> Zie artikel 9 en 10 van het Besluit van de Vlaamse Regering van 3 april 2020 tot wijziging van het Energiebesluit van 19 november 2010, wat betreft aanpassingen aangaande geothermie bij groene warmte en de aanpassing van de parameters voor de berekening van de onrendabele top, BS 28 april 2020.

toepassing van artikel 4, § 1, 1°, van in het decreet van 20 maart 2020 over maatregelen in geval van een civiele noodsituatie met betrekking tot de volksgezondheid en voor eventueel aaneensluitende verlengingen van die periode, en dit tot zes maanden na het einde van die periode het energieprestatiecertificaat pas beschikbaar te zijn bij het verlijden van de authentieke akte.

- In afwijking van artikel 9.2.4 van het Energiebesluit van 19 november 2010 moet gedurende de periode van de civiele noodsituatie met betrekking tot de volksgezondheid die startte op 20 maart 2020, als werd bepaald met toepassing van artikel 4, § 1, 1°, van in het decreet van 20 maart 2020 over maatregelen in geval van een civiele noodsituatie met betrekking tot de volksgezondheid en voor eventueel aaneensluitende verlengingen van die periode, en dit tot drie maanden na het einde van die periode het energieprestatiecertificaat pas beschikbaar te zijn bij het aangaan van een nieuwe huurovereenkomst.
- Anderzijds heeft het VEA ook bewust gedurende de periodes van lockdown en verstrengde maatregelen een tijdelijke handhavingsstop gehanteerd. Op die manier kreeg de burger enige ademruimte. Ook controles door het agentschap konden trouwens niet doorgaan.

Dit heeft als consequentie dat in 2020 minder controles werden uitgevoerd en er minder handhavingsprocedures werden opgestart:

- In 2020 werden 1497 controles uitgevoerd m.b.t. de aanwezigheid van het EPC bij verkoop en verhuur. Uit 68 dossiers bleek dat het EPC niet aanwezig was en werd een handhavingsdossier door VEA geïnitieerd.
- In 2020 werden 1474 controles uitgevoerd m.b.t. de verplichte vermelding van het kengetal van het EPC in advertenties. In 156 gevallen bleek niet aan deze verplichting voldaan en werd een handhavingsdossier door VEA geïnitieerd.

#### 3.8.2.4 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 2020 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.

### 3.8.2.5 SHP

In 2020 werden er 1461 premie-aanvraagdossiers voor de SHP ingediend. Hiervan werden er 227 afgekeurd, 84 geannuleerd, 313 goedgekeurd en uitbetaald. De overige dossiers (837) staan nog open hetzij in afwachting van behandeling, hetzij omdat de noodzakelijke stavingsstukken nog niet zijn aangeleverd. Er zijn daarbij nog 308 dossiers van 2019 die nog open staan. Hiervan zijn er ondertussen 1522 uitbetaald.

De meeste klachten gingen opnieuw over personen die hun premie-aanvraag zagen afgewezen omdat ze hun premie-aanvraag laattijdig hadden ingediend.

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 (ondertussen verlengd). 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 (later drie maanden geworden) na het aanvragen van de omgevingsvergunning voor stedenbouwkundige handelingen bij de Vlaamse overheid moest worden aangevraagd.

N.a.v. het grote aantal klachten had 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. Omwille van de aanhoudende terugkerende klachten werd via een wijzigingsbesluit van 18 december 2020 – waarbij de premie werd verlengd – ook naar de toekomst toe een wijziging aan de termijnen van de aanvraagprocedure doorgevoerd: voor dossiers waar de omgevingsvergunning met betrekking tot sloop-en-heropbouw vanaf 1 januari 2021 wordt aangevraagd moet de premieaanvraag niet worden ingediend binnen een termijn van drie maanden volgende op

de datum van de omgevingsvergunning[aanvraag](#) maar binnen een termijn van drie maanden volgende op de datum van de omgevingsvergunning[verlening](#).

### 3.8.2.6 ZEV

De ZEV-premie werd eind 2019 stopgezet. Via de overgangsmaatregel werden in 2020 nog 1204 aanvragen ZEV-dossiers ingediend (voor bestellingen tot eind 2019). Er werden 105 dossiers afgekeurd (9% van de dossiers) en 1089 dossiers goedgekeurd. Er zijn nog 10 openstaande dossiers in afwachting van behandeling.

### 3.8.3 Concrete realisaties algemeen

*(Wat heb je effectief bereikt voor burgers/derden, welke aanpak was succesvol?)*

In het kader van mitigerende maatregelen m.b.t. COVID-19 werd door de Vlaamse Regering tijdelijk in een versoepelde wijze van indienen van administratieve beroepen voorzien.

Art. 12.3.20 van het Energiebesluit stelt:

“In afwijking van artikel 13.4.4 en artikel 13.4.8 van het Energiedecreet van 8 mei 2009 kan tot en met 17 juli 2020, het georganiseerd administratief beroep tegen een beslissing van het Vlaams Energieagentschap met betrekking tot het opleggen van een administratieve geldboete, vermeld in titel XIII, hoofdstuk IV van het Energiedecreet van 8 mei 2009, worden ingediend via een e-mail in plaats van via aangetekende brief. De minister kan die periode echter driemaal met een maand verlengen.”

### 3.8.4 Concrete realisaties intern

*(verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen en aanbevelingen)*

N.a.v. kritiek van de ombudsman werd de aanvraagprocedure voor de SHP al in 2019 eens gewijzigd. Dit vereiste echter regelgevend optreden van de Vlaamse Regering, wat uitmondde in het wijzigingsbesluit van 28 juni 2019.

Omwille van de aanhoudende terugkerende klachten werd via een wijzigingsbesluit van 18 december 2020 – waarbij de premie werd verlengd – ook naar de toekomst toe een wijziging aan de termijnen van de aanvraagprocedure doorgevoerd: voor dossiers waar de omgevingsvergunning met betrekking tot sloop-en-heropbouw vanaf 1 januari 2021 wordt

aangevraagd moet de premieaanvraag niet worden ingediend binnen een termijn van drie maanden volgende op de datum van de omgevingsvergunning**aanvraag** maar binnen een termijn van drie maanden volgende op de datum van de omgevingsvergunning**verlening**.



### 3.8.5 Niveau beleidsdomein

#### 3.8.5.1 Klachten met raakvlakken

*(klachten die raakvlakken hebben met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en een gezamenlijke aanpak vereisen)*

Geen

#### 3.8.5.2 Klachtenbehandeling algemeen

*(impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, mogelijkheden en knelpunten)*

Een steeds wederkerende vraag is uiteraard steeds 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.

#### 3.8.5.3 Verbetervoorstellen klachtenmanagement en -rapportering

Er lijkt noodzaak tot gestructureerde feedback richting 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 wordt 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.

### 3.9 Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij

Entiteit	Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM)
Klachtencoördinator	Johan Vanerom
Contactgegevens klachtencoördinator	johan.vanerom@ovam.be 015/28.45.75 Stationsstraat 110 2800 Mechelen

#### 3.9.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 30
- Aantal ontvankelijke klachten: 30  
*(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: gegronde klachten 21, deels gegronde klachten 2 *(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*  
Er waren bijgevolg 7 ongegronde klachten.

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet correcte beslissing	
Te lange behandeltermijn	1
Ontoereikende informatieverstrekking	5
Onvoldoende bereikbaarheid	9
Onheuse bejegening	
Andere	8

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 23

#### 3.9.2 Toelichting: bespreking klachtenbeeld algemeen

*(aard klachten, tendensen ...)*

Het totaal aantal gegronde/deels gegronde klachten per jaar bleef de voorbije 5 jaar ongeveer gelijk (zie onderstaande tabel). Opvallend voor het jaar 2020 is de toename in het aantal klachten over de algemene werking van de OVAM. Dit is grotendeels te wijten aan storingen inzake telefonie en ICT-toepassingen.

De gemiddelde doorlooptijd voor de behandeling van klachten bedraagt in 2020 4,4 kalenderdagen. De interne klachtenprocedure werd in het voorjaar 2020 op het intranet in herinnering gebracht. Dit heeft duidelijk effect gehad op de doorlooptijd.

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>TOTAAL</b>	17	18	17	21	23
<b>Thema afval- en materialenbeheer</b>	5	2	4	6	6
<b>Thema Bodembeheer</b>	6	13	12	14	10
<b>Algemene werking</b>	6	3	1	1	7
<b>Gemiddelde doorlooptijd (kalenderdagen)</b>	7,0	5,2	4,6	10,3	4,4

De verdeling van de klachten volgens de vereenvoudigde lijst is als volgt:

	Gemiddelde 2016-2020	2020
Niet correcte beslissing	0%	0%
Te lange behandeltermijn	16%	4%
Ontoereikende informatieverstrekking	25%	22%
Onvoldoende bereikbaarheid	24%	39%
Onheuse bejegening	1%	0%
Andere	34%	35%

In de categorie “te lange behandeltermijn” wordt een dalende trend vastgesteld. Deze zette zich in 2020 verder. De categorie “ontoereikende informatieverstrekking” vertoont geen duidelijke trend. Voor 2020 zit het aantal klachten op hetzelfde niveau als 2019. De categorie “onvoldoende bereikbaarheid” vertoont een stijgende trend, startend in het jaar 2018. In de categorie “andere” konden geen terugkerende problemen worden gedetecteerd.

**Voor 2020** zijn de voornaamste inhoudelijke vaststellingen:

- Het groter aantal klachten rond “onvoldoende bereikbaarheid” was grotendeels te wijten aan een telefonische onbereikbaarheid door een storing tussen de providers Proximus en Telenet. Deze storing was reeds meerdere dagen gaande vooraleer de OVAM de oorzaak had achterhaald en gepaste actie kon ondernemen. Dit leverde meerdere klachten op van Telenetgebruikers. Sinds 2020 worden de registraties van klachten en meldingen die toekomen bij het team klantenbeheer systematisch gerapporteerd aan de klachtencoördinator. Ook mede hierdoor is het aantal geregistreerde klachten rond bereikbaarheid groter dan

in 2019. 78% van de klachten over bereikbaarheid werd door het team klantenbeheer echter onmiddellijk beantwoord.

- Met betrekking tot de “ontoereikende informatieverstrekking” zijn de klachten verspreid over verschillende thema’s en uiteenlopend van aard. Op basis hiervan kunnen geen aanbevelingen worden gedaan om processen te optimaliseren.
- De klachten die ressorteren onder de categorie “andere” zijn in 2020, net zoals de voorgaande jaren, eveneens uiteenlopend van aard. In een aantal gevallen betreft het klachten over adreswijzigingen die niet aan de OVAM werden doorgegeven. De databanken worden uiteraard geactualiseerd.

### 3.9.3 Concrete realisaties algemeen

*(Wat heb je effectief bereikt voor burgers/derden, welke aanpak was succesvol?)*

Net zoals de vorige jaren komen er bij de klachtencoördinator heel wat meldingen over vermeende milieu-inbreuken of -delicten toe. Waar wenselijk of noodzakelijk wordt samengewerkt met andere entiteiten van de Vlaamse overheid, de lokale politie of met lokale besturen om een passend gevolg te geven aan de melding.

Ook klachten over andere organisaties dan OVAM, zoals afvalophalers, inclusief afvalophaling door intercommunales, en ongewenst drukwerk worden steeds opgenomen met de betrokken bedrijven of lokale besturen om een gepaste oplossing aan te reiken.

### 3.9.4 Concrete realisaties intern

*(verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen en aanbevelingen)*

De interne klachtenprocedure werd in 2020 via het intranet van de OVAM in de kijker geplaatst. Dit zorgde voor een efficiëntere klachtenbehandeling, wat ook uit de cijfers inzake de doorlooptijd blijkt. De afstemming met het team klantenbeheer werd gerealiseerd. Voor 2021 is het uitkijken naar de uitrol van MS 365 op het vlak van telefonie, wat zou moeten zorgen voor een betere bereikbaarheid.

In het jaarverslag 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst stond één aanbeveling voor de OVAM. Er werd in het luik Mobiliteit aangegeven:

“Wel wijst de Vlaamse Waterweg heel terecht op de problematiek van de Japanse Duizendknoop. Men weet inmiddels dat grondverzet bij infrastructuurwerken door de weg- en waterwegbeheerders zelf, in de praktijk vaak de grote boosdoener is. Vandaag is een grond vol met resten van Duizendknoop voor OVAM propere grond.

Elders in Europa is dit verontreinigde grond die eerst behandeld moet worden. Een duidelijke oproep en aanbeveling aan OVAM via Mobiliteit.”

De OVAM werkte in 2020 richtlijnen en aanbevelingen uit om de verspreiding van Japanse Duizendknoop via grondverzet tegen te gaan. Zowel op het niveau van het technisch verslag, de conformverklaring, de opmaak van bestekken, de uitvoering van de werken en de monitoring & nazorg, zijn bepalingen opgenomen om correct om te gaan met besmette grond. Deze vakinformatie zal in 2021 gecommuniceerd worden.

### 3.10 Vlaamse Landmaatschappij

Entiteit	Vlaamse Landmaatschappij Koning Albert II laan 15 1210 Brussel
Klachtencoördinator	Hilde Janssens
Contactgegevens klachtencoördinator	hilde.janssens7212@vlm.be

#### 3.10.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 62
- Aantal ontvankelijke klachten: 28  
*(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 12, waarvan 9 gegronnd en 3 deels gegronnd  
*(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet correcte beslissing	1
Te lange behandeltermijn	1
Ontoereikende informatieverstrekking	1
Onvoldoende bereikbaarheid	2
Onheuse bejegening	1
Andere:	
Deugdelijke correspondentie	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	5

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 10
- Opgeloste klachten : 10
- Deels opgeloste klachten : 0

#### 3.10.2 Toelichting

##### 3.10.2.1 Inleiding

Bij de VLM wordt de klachtenbehandeling verzorgd door de juristen van de Dienst Juridische Zaken.

Daarnaast kan het netwerk klachten bij de VLM rekenen op een aantal aanspreekpunten en medewerkers die klachten registreren en mee opvolgen binnen de regio's en de centrale directie.

Het volgende jaarverslag kwam dan ook tot stand dankzij de dagelijkse inzet van al de genoemde medewerkers waarvoor dank van de klachtencoördinator.

Naar jaarlijkse gewoonte zal dit jaarverslag voorgelegd worden aan de raad van bestuur, de directieraad en de verschillende afdelingsraden van de VLM en zal het worden opgenomen in het jaarverslag van het agentschap.

### 3.10.2.2 Algemeen klachtenbeeld

Er werden 62 klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2020 tot 31 december 2020. Dit zijn 51 klachten minder dan in 2019.

Van de 62 klachten zijn 28 klachten ontvankelijk en 34 klachten onontvankelijk. Bij de 34 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "beleid en regelgeving" (21), "nog niet alle beroepsprocedures aangewend (9 – waarvan alle klachten betrekking hadden op beroepsprocedures bij de Mestbank), "VLM niet bevoegd" (4). Van de 21 klachten met onontvankelijkheidsgrond "beleid en regelgeving" hadden 20 klachten betrekking op het Mestdecreet (zie bespreking onder punt III.3.) en 1 klacht had betrekking op Platteland – Beheerovereenkomsten (zie bespreking onder punt III.5).

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer ongegronde klachten dan gegronde klachten: 16 ongegronde klachten, 3 deels gegronde en 9 gegronde klachten.

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is quasi volledig: van de 12 (deels) gegronde klachten werden 10 klachten opgelost, 2 klachten bleven onopgelost.

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, Landinrichtingen Grondenbank, Afdeling JZ & FIM<sup>5</sup>. De klachten in verband met Platteland hadden betrekking op de categorie beheerovereenkomsten. Onder de categorie Landinrichting en Grondenbank werden klachten ontvangen in verband met de Grondenbank, de ruilverkaveling, de landinrichting en de natuurinrichting.

---

<sup>5</sup> Afdeling Informatica & GIS/Juridische Zaken/Facility en informatiemanagement



Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 28) handelt over de taken van de Mestbank en Mestbeleid (13) gevolgd door de klachten m.b.t. Landinrichting en Grondenbank (11), Platteland (2) en de Afdeling JZ & FIM (2).

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. 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 overeenkomstig het Bestuursdecreet.

Bij dit algemeen klachtenbeeld mag ook wel in de verf gezet worden dat dankzij de vele inspanningen van het management en het personeel de dienstverlening naar de burger toe zo veel als mogelijk verdergezet is geweest tijdens het bijzondere Coronajaar. De uitvoering van de verschillende opdrachten zijn blijven doorlopen mits de nodige en toegestane aanpassingen. Klachten die “enkel” Corona-gerelateerd waren hebben de klachtenbehandelaars niet echt vastgesteld. Het management heeft in het afgelopen jaar bijzondere aandacht gehad om de dienstverlening aan de burger niet in het gedrang te brengen en toch voor de personeelsleden een veilige werkomgeving te creëren met voldoende ondersteuning van de medewerkers en aandacht voor hun welzijn tijdens dit bijzondere jaar. Het feit dat er voor verschillende taken van de VLM reeds digitale toepassingen beschikbaar zijn, is in dit verband ook zeker een pluspunt. Ook heeft de VLM al ruime ervaring met het ‘Plaats - en tijdonafhankelijk werken’ (PTOW) waarbij elk personeelslid wiens functie zich ertoe leent, tijdens PTOW toch voldoende beschikbaar en bereikbaar blijft voor burgers en collega's.

### 3.10.2.3 Klachtenbeeld Mestbank en Mestbeleid

In totaal werden 42 klachten geregistreerd die betrekking hadden op de Mestbank en het Mestbeleid. Van deze 42 klachten werden er 29 onontvankelijk en 13 ontvankelijk verklaard. Van de ontvankelijk verklaarde klachten waren er 5 gegrond, 7 ongegrond en 1 deels gegrond.

De cijfers duiden op een aanzienlijke vermindering van het aantal behandelde klachten in vergelijking met het jaar 2019. In dat jaar werden er 96 klachten behandeld die betrekking hadden op de Mestbank en het Mestbeleid. De daling van het aantal behandelde klachten is in hoofdzaak te wijten aan het feit dat 2019 een uitzonderlijk jaar was op het vlak van het aantal behandelde klachten.

Twee belangrijke factoren waren verantwoordelijk voor het groot aantal klachten dat er in 2019 werden behandeld: 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. Het is opvallend dat er dit jaar slechts een beperkt aantal klachten waren die betrekking hadden op de werking van het MTIL. De Mestbank heeft dan ook het nodige gedaan om, onder meer gelet op de aanbeveling ter zake van de klachtenbehandelaars, de werking van het MTIL meer performant te maken en om, niet minder belangrijk, naar de toekomst toe gelijkaardige problemen te vermijden. De Mestbank verklaart hieromtrent:

“De aanbeveling van de klachtenbehandelaar was tweeledig en had betrekking op enerzijds het uitvoeriger testen van applicaties alvorens deze in productie te nemen en anderzijds duidelijker te communiceren wat de procedure is bij het tijdelijk onbeschikbaar zijn van een toepassing. Het eerste luik van de aanbeveling is opgenomen door bij de planning van de ontwikkeling van toepassingen de nodige tijd te voorzien voor het testen. In de mate van het mogelijk wordt hierbij niet alleen intern getest maar wordt eveneens een testperiode ingepland waarbij de klanten zelf de toepassingen kunnen testen en hun bemerkingen kunnen bezorgen alvorens de toepassing in gebruik wordt genomen. De te volgen procedure bij het onverwacht onbeschikbaar zijn van de toepassing is vermeld op de startpagina van de toepassing waarbij werd toegevoegd wanneer de Mestbankmedewerkers telefonisch ter beschikking zijn alsook via welk e-mailadres men de Mestbank kan contacteren.”

Voor het jaar 2019 schreven de klachtenbehandelaars nog een tweede aanbeveling uit, die betrekking had op het toezicht op de correctheid van monsternames en de representativiteit van mestanalyses. Over de implementatie van deze aanbeveling verklaart de Mestbank het volgende:

“Om de autoriteit en de geloofwaardigheid van de Mestbank bij het toezicht op staalnames van bodem en mest door erkende laboratoria te verhogen en om de kwaliteit van de staalnames die de Mestbankmedewerkers zelf uitvoeren te garanderen, werd de aanbeveling geformuleerd om een kwaliteitshandboek staalnames te ontwikkelen en uit te rollen. Deze aanbeveling werd ter harte genomen. Aan het VITO werd, in het kader van de taken als referentielaboratorium van de Vlaamse overheid, de opdracht gegeven om een kwaliteitssysteem voor staalnames door de Mestbank uit te werken. Hieraan wordt de laatste hand gelegd zodat dit vanaf 2021 kan toegepast worden.”

Het is duidelijk dat de Mestbank in het jaar 2020 de aanbevelingen gedaan door de klachtenbehandelaars ter harte heeft genomen en haar werking, wat het voorwerp van de twee aanbevelingen betreft, op een juiste wijze heeft bijgestuurd.

Zoals reeds gesteld werden er in 2020 42 klachten behandeld die betrekking hadden op de Mestbank en het Mestbeleid. In tegenstelling tot 2019 was er dit jaar geen overheersend thema. Het valt op dat de klachten dit jaar betrekking hadden op een veelheid van onderwerpen. Er waren de jaarlijks weerkerende thema's zoals de nitraatresiducampagne of de verdere digitalisering van de werking van de Mestbank. Maar er waren ook nieuwe onderwerpen. Zo hadden een aantal klachten dit jaar betrekking op het digitale kunstmestregister. De wetgevende procedure die de nadere regels en verplichtingen inzake dit nieuw register vastleggen is nog lopende, maar het feit dat er nu reeds een aantal klachten over werden ontvangen, wijst op de gevoeligheid van deze kwestie. De klachtenbehandelaars waren er zich ten volle van bewust dat dit een delicate materie is, wat ook blijkt uit de wijze waarop de klachten behandeld werden. Zo werd er, na de betrokkenen er in de eerste plaats op gewezen te hebben dat hun klacht onontvankelijk was omdat deze betrekking had op het beleid en de regelgeving, uitvoerig beschreven op basis van welke elementen deze nieuwe verplichting tot stand is gekomen. De klachtenbehandelaars waren hier niet toe verplicht, maar gelet op de onrust binnen de sector over deze nieuwe verplichtingen en met het oog op het versterken van het maatschappelijk draagvlak, achtten de klachtenbehandelaars het toch nuttig om hierrond meer informatie te verstrekken.

Een ander nieuw aspect dit jaar bij de klachtenbehandeling over de Mestbank was het feit dat er voor de eerste maal een groepsklacht werd ingediend. Concreet ging het om een actie van 'de Groene Kring', een overkoepelende organisatie van Vlaamse jonge landbouwers, waarbij 65 landbouwers hun ongenoegen uitten over een aantal aspecten zoals de complexiteit van de mestregelgeving en het feit dat er geldboetes werden opgelegd voor, volgens hen, louter administratieve vergissingen. De Mestbank ontving hierover een bundel van 65 brieven, waarvan de meerderheid exact hetzelfde verwoord was. Veel van deze brieven bevatten echter geen of weinig contactgegevens van de betrokkenen. In de gevallen waar met zekerheid de identiteit en het adres van de landbouwers kon achterhaald worden op basis van de meegedeelde gegevens, is steeds een brief verzonden. Deze brieven werden gegroepeerd en werden gezamenlijk behandeld, met een antwoord gericht aan de 'Groene kring'. De klachtenbehandelaar toonde begrip voor het feit dat er ongenoegen was over de complexiteit van de Vlaamse mestregelgeving, maar verwees ook naar het gegeven dat de land- en tuinbouwsector in Vlaanderen zeer divers was, zowel op het vlak van de schaal als van de activiteiten. Een simpel regelgevend kader zou geen antwoord bieden voor deze diversiteit. De klachtenbehandelaar heeft de grieven van de betreffende klagers overgemaakt aan de Mestbank. De Mestbank en de dienst Mestbeleid zijn zich bewust van het feit dat de mestregelgeving door een deel van de landbouwsector als complex wordt

ervaren. Bij de beleidsvorming en verdere uitwerking hiervan worden de betrokken actoren dan ook steeds uitgenodigd om hun standpunten en wensen te verduidelijken.

Enkele landbouwers weken af van de standaardklacht en uitten hun ongenoegen over een aantal specifieke deelaspecten. Als zij ook hun contactgegevens vermeldden, is hun klacht apart onderzocht en afgehandeld.

Van de 42 klachten werden er dit jaar 29 klachten onontvankelijk verklaard. Een aanzienlijk aantal. Het viel hierbij op dat de meeste van deze klachten onontvankelijk werden verklaard omwille van het feit dat het geuite ongenoegen betrekking had op het gevoerde beleid of op de regelgeving. Deze uitzonderingsgrond vindt ieder jaar wel een aantal keer toepassing, maar dit jaar vond hij, naar verhouding, meer toepassing dan gewoonlijk. Het is moeilijk om hiervoor een exacte reden aan te duiden. Feit is wel dat de mestregelgeving binnen de landbouwsector, zoals ook blijkt uit de klacht van de Groene kring, als complex wordt ervaren. Binnen de Mestbank en ook bij de dienst Mestbeleid is men hiervan bewust, maar zoals hierboven reeds toegelicht kan men er niet omheen dat de landbouw – en tuinbouwsector in Vlaanderen dermate divers is, dat een eenvoudige regelgeving in veel gevallen meer nadelen dan voordelen zou hebben.

Van de 13 klachten die dit jaar onontvankelijk werden verklaard, waren er 5 gegrond. Voor één van deze 5 klachten werd er een aanbeveling uitgeschreven. Het betrof een zaak waarbij, kort samengevat, een landbouwer op 27 januari 2020 werd geïnformeerd over de beslissing dat hij van bepaalde verplichtingen, met name het inzaaien van vanggewassen, was vrijgesteld. De regelgeving schrijft echter voor dat deze vrijstelling slechts verleend kan worden indien, onder meer, de betrokkene tijdig zijn aangifte indient, wat op dat moment nog niet geweten was. Idealiter had men dan ook gecommuniceerd moeten hebben dat het verkrijgen van de vrijstelling uiteindelijk afhankelijk was van het tijdig indienen van de aangifte. Dit gebeurde niet en de maanden daarna werd de beslissing van 27 januari 2020 meermaals bevestigd: de betrokkene was vrijgesteld van het inzaaien van vanggewassen. Op 9 juli 2020, meer dan vijf maanden na de beslissing van 27 januari 2020, werd de betrokkene in kennis gesteld dat de vrijstelling alsnog werd ingetrokken, omwille van het feit dat hij de verzamelaanvraag laattijdig had ingediend. De klachtenbehandelaar stelde dat in de gegeven omstandigheden, de principes van de intrekking van de administratieve rechtshandeling indachtig, de klacht met betrekking tot de beslissing van 27 januari 2020 gegrond werd verklaard. De klachtenbehandelaar maakte in dit verband een aanbeveling over aan de Mestbank. Twee zaken werden er aangeduid als zijnde voor verbetering vatbaar. Ten eerste, en in meer algemene zin, raadde de klachtenbehandelaar aan om de communicatie van de Mestbank aan te passen in die zin dat duidelijk werd gesteld dat gelijkaardige beslissingen zoals die van 27 januari 2020, onder voorbehoud waren en in geen geval rechten schiepen voor de betrokkene. Ten tweede stelde de klachtenbehandelaar dat het volgens hem gepast leek dat, bij eventuele nadelige gevolgen die de betrokkene zou ondervinden en die

rechtstreeks het gevolg zouden zijn van de intrekking van de betreffende beslissing, de Mestbank hier zoveel als mogelijk rekening zou mee houden.

De overige 4 gegronde klachten waren divers van aard, er werden hierbij geen bijkomende aanbevelingen gegeven.

#### 3.10.2.4 Klachtenbeeld Landinrichting en Grondenbank

In totaal werden 15 klachten geregistreerd met betrekking tot Landinrichting en Grondenbank. Van de 15 klachten die werden geregistreerd, werden er 4 onontvankelijk en 11 ontvankelijk verklaard. Van de ontvankelijke klachten waren er 7 klachten ongegrond en waren er 4 klachten (deels) gegrond.

In een **algemene categorie** werden 3 klachten geregistreerd. Deze waren onontvankelijk omdat de VLM niet bevoegd was voor de materie. De verzoekers werden doorverwezen naar de juiste instantie.

In de categorie **natuurinrichting** werden 2 klachten geregistreerd. Beiden waren ontvankelijk maar ongegrond.

In de categorie **landinrichting** werden 4 klachten geregistreerd. Hiervan was er 1 klacht onontvankelijk. Van de 3 ontvankelijke klachten waren er 2 klachten ongegrond en 1 klacht gegrond.

Eén onontvankelijke klacht betrof het onderhoud van een in het kader van een landinrichtingsproject door de VLM aangelegde houtkant. Het lokaal bestuur dat momenteel instaat voor het onderhoud van deze houtkant werd eveneens geïnformeerd over het bericht van de verzoeker en werd gewezen op de instandhoudingsplicht van deze houtkant als visueel scherm en werd gevraagd om hiervoor een oplossing uit te werken.

Eén ongegronde klacht betrof het procedureverloop van een herverkaveling uit kracht van wet met planologische ruil. De verzoeker gaf aan dat hij geen bijkomende bezwaarmogelijkheid meer had gekregen na wijziging van zijn toestand ten gevolge van een ander bezwaar. In het kader van de klachtenbehandeling werd het (algemeen) procedureverloop van dit soort herverkaveling er even op nagekeken. De decreetgever had er, blijkens de memorie van toelichting, uitdrukkelijk voor geopteerd om deze bijkomende bezwaarmogelijkheid niet te voorzien. Dat neemt uiteraard niet weg dat de landcommissie bij het behandelen van de bezwaren uiteraard wel rekening houdt met alle belangen, ook al hebben bepaalde verzoekers geen bezwaar ingediend of konden deze geen bijkomend bezwaar indienen. De landcommissie weegt deze met elkaar af zodat, in het algemeen

belang, elke betrokkene het nodige voordeel uit de verrichting kan halen. Uit de behandeling van het bezwaar bleek ook dat er met de belangen van de verzoeker wel degelijk rekening was gehouden. De verzoeker werd hierover ook geïnformeerd.

Uit de contacten met de verzoeker bleek echter ook dat deze niet zozeer ontevreden was over het procedurele aspect maar voornamelijk over het resultaat van de ruiloperatie. Hoewel er uiteraard een geijkte administratieve procedure bestaat voor het herverkavelingsproces, bleek uit de historiek van het dossier ook dat er tijdens de besprekingen met de verzoeker in het herverkavelingsproces de piste naar voor werd geschoven van een eventuele verkoop van de gronden van de verzoeker aan de VLM. De bevoegde diensten lieten weten dat zij nog steeds bereid waren om hieromtrent – geheel vrijblijvend – verder in gesprek te gaan. De verzoeker werd eveneens geïnformeerd over deze mogelijkheid.

De gegronde klacht betrof een loods met bijgebouwen die was aangekocht door de VLM. De verzoeker gaf te kennen dat deze loods voor overlast zorgde. Zo werden de terreinen van de loods oneigenlijk gebruikt als parking voor vrachtwagens en lag de voorkant van het terrein er verwaarloosd bij. Hierop is een VLM-medewerker ter plaatse geweest om te bekijken wat de mogelijke oplossingen waren. In het algemeen werkt de VLM aan een permanente oplossing voor de huidige staat van de site, meer bepaald eerst de gedeeltelijke of volledige afbraak van de constructies en op een later tijdstip het geven van een gepaste herbestemming. Maar de voorbereiding, uitvoering en verdere opvolging van een dergelijk project zal wel enige tijd in beslag nemen, in het bijzonder gelet op de aard en de omvang van de site. Niettemin zal de VLM proberen om, in afwachting van de herbestemming van de site, de eventuele hinder voor de buurtbewoners te beperken. Op korte termijn kan er wel een oplossing worden aangereikt voor een aantal van de door de verzoeker aangereikte bekommernissen. De contactgegevens van het betrokken projectteam werden meegegeven zodat de verzoeker over een rechtstreekse lijn beschikt voor eventuele verdere vragen of bezorgdheden.

Deze klachten typeren het soort bekommernissen die verzoekers hebben in deze projecten. Er worden op zich weinig – althans in verhouding tot het aantal, de (ingrijpende) aard en de omvang van deze projecten – formele klachten geregistreerd. Dit is vaak ook niet nodig omdat deze in de meeste gevallen vaak rechtstreeks door het projectteam kunnen worden opgelost. Te denken valt bijvoorbeeld aan inrichtingswerken waarbij omwonenden terecht kunnen aan de werfkeet om eventuele problemen in de uitvoering aan te kaarten (bv. plaatsbezoeken, signalisatie, eventuele schade, ...). De bijkomende informatie die door bijvoorbeeld de werfleider wordt gegeven bij de plannen en de werken, neemt vaak al een aantal bezorgdheden en frustraties weg bij de verzoeker.

Dikwijls hebben dergelijke klachten ook te maken met tijdelijke hinder ten gevolge van de uitvoering van inrichtingswerken. In dat opzicht is de metafoor van het geklutste ei wel op zijn plaats. Werken zijn zoals de bereiding van een gerecht: de geklutste dooiers van een ei laten je vaak niet vermoeden welk mooi gerecht daar achteraf mee wordt gemaakt. Om bij de beeldspraak te blijven: verzoekers reageren vaak op de geklutste dooiers die slechts de voorbereiding zijn voor een gesmaakt eindresultaat.

Verder kunnen een aantal instrumenten uit de zogenaamde “instrumentenkoffer” van het decreet landinrichting “uit kracht van de wet” worden ingezet. Dit betekent dat de betrokkenen de toepassing van deze instrumenten in principe verplicht moeten ondergaan. Er zijn in de procedure voor de inzet van deze instrumenten uiteraard wel formele inspraakmomenten voorzien. Maar in de praktijk gebeuren de meeste realisaties niet zozeer “uit kracht van de wet” maar eerder “uit kracht van het overleg”. Naast de formele besluitvorming en regulering wordt er sterk ingezet op “betrokkenheid” van de rechthebbenden. Hier valt bijvoorbeeld te denken aan infomarkten of “zitdagen” waarbij rechthebbenden hun dossier kunnen bespreken.

Er wordt dus geprobeerd om de drempel zo laag mogelijk te houden. Het jaar 2020 waarover dit klachtenbeeld gaat, is ook een jaar waarin er verschillende voorzorgsmaatregelen van kracht waren ten gevolge van het coronavirus. De projectteams hebben, rekening houdende met deze voorzorgsmaatregelen, geprobeerd om die laagdrempeligheid toch te behouden en de continuïteit van de projectwerking te verzekeren door de werkwijze aan te passen aan de voorzorgsmaatregelen<sup>6</sup> of alternatieven (bv. zonder fysiek contact<sup>7</sup>) uit te werken. Er valt wat dat betreft dan ook geen stijging in het aantal formele klachten vast te stellen.

In de categorie **grondzaken** werden 2 klachten geregistreerd die beide ontvankelijk waren. Van deze klachten was er 1 klacht ongegrond en 1 klacht gegrond.

Eén ongegronde klacht betrof de opheldering van een onduidelijkheid omtrent de registratie van een begunstigde in het e-voorkooploket.

Naar aanleiding van de behandeling van deze klacht heeft VLM de interne richtlijn voor de registratie van begunstigten nagezien en beperkt aangepast, met de bedoeling zo veel mogelijk problemen hiermee te vermijden. Gezien een deel van het proces initiatief vereist van de begunstigde is het echter niet 100 % uit te sluiten dat zich in de toekomst nog dergelijke misverstanden voordoen wanneer de begunstigde nalaat zich te registreren en deze begunstigde mogelijk jaren later vaststelt dat hij/zij niet werd ingelicht over de hem/haar aangeboden voorkooprechten.

---

<sup>6</sup> <https://pers.vlm.be/inrichten-in-moeilijke-tijden>

<sup>7</sup> <https://www.vlm.be/nl/nieuws/Pages/Geen-keukentafelgesprekken-meer,-wel-telefonisch-contact.aspx>



Met betrekking tot categorie **ruilverkaveling** werden 4 klachten geregistreerd die ontvankelijk waren. Van deze klachten waren er 2 klachten ongegrond en 2 klachten deels gegrond.

Eén ongegronde klacht betrof een betwisting van de afpaling van de blokgrens. De blokgrens is de perimeter waarbinnen het ruilverkavelingsproject wordt uitgevoerd. Deze grens wordt afgepaald om exact te bepalen welke percelen binnen het project liggen en welke niet. Hiervoor bestaat een bijzondere (en vrij technische) procedure. Dit omvat een administratieve procedure en een gerechtelijke procedure. In de administratieve procedure is het zo dat het ruilverkavelingscomité overgaat tot de afpaling van de kavels die aan weerszijden van de grens zijn gelegen. Hiertoe wordt de betrokken eigenaars een afpalingsplan toegestuurd. Omwille van de aard en de omvang van het ruilverkavelingsproject (een blokgrens is enkele tientallen kilometers) wordt deze administratieve afpalingsprocedure eenzijdig door het ruilverkavelingscomité uitgevoerd, de betrokkenen worden wel voorafgaand geïnformeerd over deze afpaling en worden gevraagd eventuele relevante documenten voor de grensbepaling over te maken. Op basis van een aantal objectieve factoren zal het ruilverkavelingscomité dan overgaan tot de eigenlijke grensbepaling.

In de kennisgeving van de eigenlijke grensbepaling wordt vermeld dat elke betrokken eigenaar (of andere houders van zakelijke rechten) binnen 15 dagen na de kennisgeving de afpaling kunnen betwisten. Bij gebreke van betwisting is de afpaling definitief. Alvorens een gerechtelijke afpaling uit te lokken is het echter aangewezen (en behoort dit ook tot de courante bestuurspraktijk) om te proberen het geschil in der minne op te lossen.

De verzoeker was ontevreden over de wijze waarop zijn afpalingsdossier werd aangepakt. Op basis van de klacht en het dossier van het ruilverkavelingscomité was het duidelijk dat er enkele misverstanden waren ontstaan omtrent de wijze waarop (en de methodiek waarmee) de grens werd bepaald. Daarom werd aan de verzoeker een bemiddeling voorgesteld. Dit bemiddelingsgesprek is omwille van de voorzorgsmaatregelen t.g.v. het coronavirus digitaal verlopen (waar dit normaal gezien een plaatsbezoek zou zijn geweest). Doordat de verzoeker vertrouwd was met elektronische vergadertoepassingen (en zich hierop ook had voorbereid), kon dit niettemin vlot verlopen. Dit gesprek liet enerzijds toe om de verwachtingen van de verzoeker duidelijker in kaart te brengen alsook enkele elementen van zijn kant bij te brengen en anderzijds gaf het de experts de gelegenheid om hun methodiek voor de grensbepaling te verduidelijken. Dit resulteerde na afloop niet in een andere conclusie omtrent de eigenlijke grensbepaling maar bracht wel een ander element aan het licht dat tot dan toe nog niet bekend was: er zou eventueel een akkoord kunnen worden bereikt met de aanpalende eigenaar omtrent een (andere) grensbepaling zoals deze eerder door hen (mondeling) was overeengekomen (maar nergens juridisch was gedocumenteerd). Het ruilverkavelingscomité zal nu verder onderzoeken op welke wijze

hiermee eventueel rekening kan worden gehouden in het verder verloop van de bijzondere afpalingsprocedure. Zij zal de verzoeker (en in voorkomend geval, de andere betrokken eigenaar) hierover verder informeren (en indien nodig - en mogelijk- een plaatsbezoek organiseren).

De twee deels gegronde klachten betroffen de vereffening van de zogenaamde “eindrekening” op het einde van een ruilverkavelingsproject. De ruilverkavelingswet voorziet in een systeem waarbij eerst de ruilverkavelingsakte wordt verleden waarbij de nieuwe eigendoms- en gebruikstoestand wordt geregeld. Zo kunnen de nieuwe kavels in gebruik worden genomen. Daarna volgt een tweede ruilverkavelingsakte waarbij alle financiële aspecten worden geregeld. Er wordt daarin bepaald of een belanghebbende een batig of nadelig saldo heeft. Een batig saldo betekent dat een belanghebbende een vergoeding ontvangt van het ruilverkavelingscomité. Een nadelig saldo is de omgekeerde situatie waarbij een eigenaar een vergoeding moet betalen. Dat betekent dat de nadelige saldo's pas tegen die tweede akte moeten worden betaald maar ook dat de batige saldo's pas dan door het ruilverkavelingscomité worden uitbetaald. Er is geen mogelijkheid in de procedure om eventueel al voorschotten uit te betalen omwille van een ingebouwd mechanisme, onder andere ter bescherming van eventuele schuldeisers.

Om te bepalen of een belanghebbende een batig dan wel nadelig saldo heeft moet de eindrekening worden opgemaakt. De procedure schrijft voor dat hiervoor alle kosten van het ruilverkavelingsproject gekend moeten zijn. Het betreft meer bepaald de kosten van de werken, zoals bijvoorbeeld grondverbeteringswerken, aanleg van nieuwe wegen en waterlopen maar ook werken voor de inrichting van de nieuwe kavels (bv. perceelsopritten, opbraak veldwegen, grachten,...). Het ruilverkavelingscomité zal dan bepalen of, en zo ja welke, kosten ten laste van de eigenaars worden gelegd, voor het deel dat niet door de overheid wordt gesubsidieerd. Dit neemt in elk ruilverkavelingsproject wel enige tijd in beslag. Ruilverkavelingsprojecten worden uitgevoerd in grote gebieden waarbij heel diverse werken worden uitgevoerd. Dit maakt dat het toch gemiddeld (maar dat verschilt uiteraard van project tot project) al 3 tot 4 jaar duurt vooraleer de tweede ruilverkavelingsakte kan worden verleden en dus de financiële afrekening kan worden vereffend.

De verzoekers stelden dat de vereffening van de eindrekening in dit project lang duurde. De eerste ruilverkavelingsakte was verleden in 2017 en volgens de voorziene planning zou de aanvullende ruilverkavelingsakte pas verleden kunnen worden in 2023 omwille van een aantal – onvoorziene -vertragingen in de uitvoeringsdossiers. De verzoekers stelden dan ook terecht dat dit in dit project wel erg lang duurde. Het door de wetgever uitgewerkte systeem heeft zeker zijn merites omdat het een evenwicht probeert te zoeken tussen de belangen van alle betrokken partijen (eigenaars en gebruikers (en hun schuldeisers), betrokken overheden) maar er zijn uiteraard ook grenzen aan wat redelijkerwijze van

belanghebbenden kan worden verwacht. Het ruilverkavelingscomité heeft zich daarom geëngageerd om alles te doen wat binnen haar wettelijke mogelijkheden ligt om de aanvullende ruilverkavelingsakte vroeger dan voorzien te verlijden en de eindrekeningen te vereffenen.

#### 3.10.2.5 Klachtenbeeld Platteland

In totaal werden 3 klachten genoteerd over het thema platteland. De klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op **beheersovereenkomsten**. Van deze 3 klachten waren er 2 ontvankelijk en 1 onontvankelijk.

Eén klacht was onontvankelijk omdat deze betrekking had op het beleid en regelgeving. Aan de verzoeker werd bijkomende toelichting gegeven over de regelgeving. Er werd ook verwezen naar de mogelijkheid om een klacht over het beleid in te dienen bij de bevoegde minister en op de mogelijkheid om een verzoekschrift in te dienen bij het Vlaams Parlement.

De 2 ontvankelijke klachten waren allebei ongegrond. Eén van de ongegronde klachten met betrekking tot beheersovereenkomsten betrof een perceel waarop een beheerovereenkomst voor perceelsranden van toepassing was. De verzoeker betreunde het dat hierop niet mocht worden gewandeld. Hoewel er uiteraard begrip is voor de grote behoefte om te kunnen wandelen of fietsen in de omgeving van de eigen woning en om deze verder te verkennen (niet alleen tijdens een periode van “lockdown”), werd de verzoeker geïnformeerd over het feit dat deze grasstroken op landbouwpercelen geen veldwegen zijn. Dat hierop niet gewandeld of gefietst kan worden, heeft namelijk belangrijke redenen. Het is net om de ecologische functie van deze stroken te beschermen dat deze niet mogen worden betreden. Daarom verhinderen sommige landbouwers ook de toegang tot deze stroken met een afsluiting. Ook vanuit de VLM wordt gevraagd aan wandelaars en fietsers om op de paden te blijven bij wandelingen of fietstochten in de buurt en om grasstroken op landbouwpercelen niet te betreden. Zo draagt iedereen mee zorg voor het landschap.

Deze klacht illustreert ook dat er tijdens de periodes van zogenaamde “lockdown” in 2020 meer werd gewandeld. Er werden namelijk ook via andere kanalen meldingen ontvangen met vragen om wegwijzertjes te repareren alsook om achtergelaten afval (zwerfvuil) op te ruimen op wandelroutes.

#### 3.10.2.6 Klachtenbeeld Afdeling JZ & FIM

Er werden 2 gegronde klachten ontvangen die beiden werden opgelost.

Een burger beklagde zich over het feit dat de aangiftetelefoon Mestbank niet bereikbaar was en de communicatie werd afgebroken na één enkele beltoon. Na onderzoek bleek dat de doorschakeling van de binnenkomende telefoons op dit toestel naar de Centrale Diensten niet optimaal verliep. Wanneer de lijn bezet was werd de doorschakeling afgebroken en werd de klant niet doorverbonden. Wanneer er meerdere telefoons gelijktijdig binnenkwamen was er maar 1 medewerker om deze telefoons door te schakelen naar een behandelaar. De dienst probeerde wel terug te bellen wanneer er verschillende telefoons binnenkwamen maar dat was niet mogelijk bij anonieme nummers. Na onderzoek werden een aantal wijzigingen aangebracht die de bereikbaarheid en de klantvriendelijkheid van het systeem hebben verhoogd.

Een bedrijf beklagde zich over het feit dat de VLM de factuur niet had doorgestuurd bij de verkoop van een voertuig. Deze vraag was al herhaaldelijk geformuleerd. De factuur werd dezelfde dag nog doorgestuurd.

### 3.10.3 Concrete realisaties algemeen

*(Wat heb je effectief bereikt voor burgers/derden, welke aanpak was succesvol?)*

Zie bespreking algemeen klachtenbeeld.

### 3.10.4 Concrete realisaties intern

*(verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen en aanbevelingen)*

Zie bespreking algemeen klachtenbeeld.

### 3.10.5 Niveau beleidsdomein

#### 3.10.5.1 Klachten met raakvlakken

*(klachten die raakvlakken hebben met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en een gezamenlijke aanpak vereisen)*

Nihil.

### 3.10.5.2 Klachtenbehandeling algemeen

*(impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, mogelijkheden en knelpunten)*

#### **Klachtenbehandeling en kwaliteitsmanagement**

Wat de inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement betreft, maakt het 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 waarover gerapporteerd wordt aan het management. Het meewerken aan de kwaliteitsvolle uitvoering van 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.

#### **Beleidsaspecten en verbeteracties**

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.

### **Rapportering aan (overleg)organen 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 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.

Deze vernieuwingen van het Bestuursdecreet werden opgenomen in het ondernemingsplan om verder vorm te geven op kortere en langere termijn. De klachtenbehandeling wordt momenteel verzorgd door de juristen, en de communicatieambtenaren verzorgen de infovragen. Elk heeft hiervoor zijn eigen afgescheiden geïnformatiseerd systeem. Het Bestuursdecreet voorziet nu al dat de takenpakket van de communicatieambtenaren en klachtenbehandelaars op mekaar dient afgestemd te worden.

### 3.10.5.7 Verbetervoorstellen klachtenmanagement en -rapportering

De termijn voor het indienen van het jaarverslag bij het aanspreekpunt van het beleidsdomein is te vroeg op het jaar om ook realisaties uit het jaarverslag van de VLM mee te kunnen integreren in het jaarverslag klachten. Het netwerk klachten is een goed forum ter ondersteuning van de klachtencoördinatoren om ervaringen uit te wisselen en kennis te maken met systemen van klachtenbehandeling van andere entiteiten. Het overleg tussen de klachtencoördinatoren van het beleidsdomein Omgeving heeft ook al zijn vruchten afgeworpen door het uitwerken van een vereenvoudigere manier van rapporteren en het ontwerpen van een gebruiksvriendelijker sjabloon.



### 3.11 Aquafin

Entiteit	Aquafin NV Dijkstraat 8 2630 Aartselaar
Klachtencoördinator	Nico Van Gestel
Contactgegevens klachtencoördinator	<a href="mailto:Nico.vangestel@aquafin.be">Nico.vangestel@aquafin.be</a> 03/450.41.17 of 0472/60. 32.55 <a href="mailto:Ombudsdienst@aquafin.be">Ombudsdienst@aquafin.be</a> 03/450.45.45

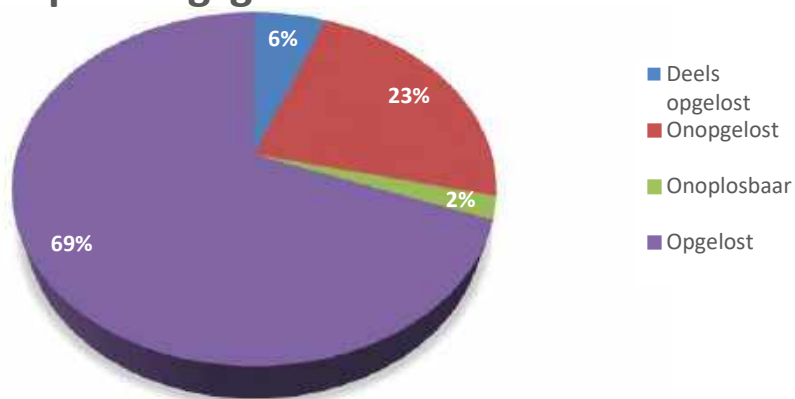
#### 3.11.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 616
- Aantal ontvankelijke klachten: 527  
(ontvankelijkheid bij 3 klachten nog te bepalen)
- Aantal gegronde klachten: 381
- Aantal deels gegronde klachten: 50  
(gegrondheid bij 2 klachten nog te bepalen)

Ontvankelijkheid	Gegrondeheid ontvankelijke klachten
<b>Ja</b>	<b>527</b>
Gegronde	381
Deels gegronde	50
Nog te bepalen	2
Ongegronde	94
<b>Nee</b>	<b>86</b>
	86
<b>Nog te bepalen</b>	<b>3</b>
	3
<b>Eindtotaal</b>	<b>616</b>

Voor de verdere analyse van het klachtenbeeld 2020 wordt enkel rekening gehouden met de klachten die ontvankelijk werden verklaard en minstens deels gegronde waren. Dat zijn in totaal 431 klachten.

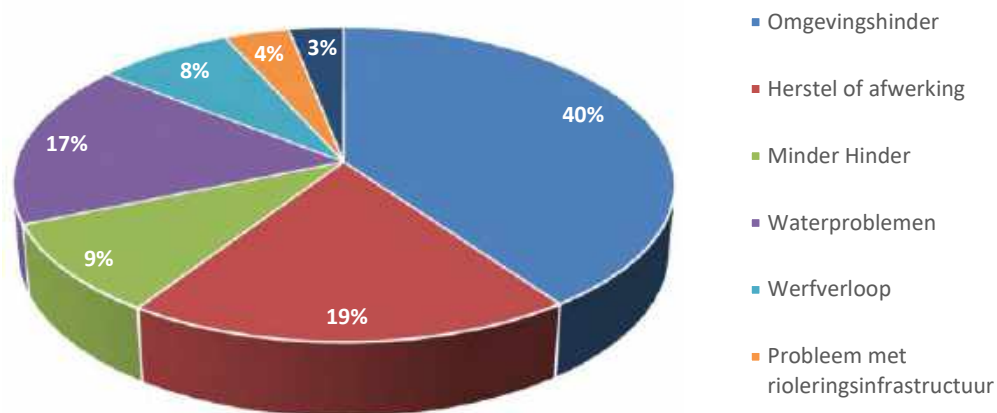
## Oplossingsgraad Klachten 2020



Oplossingsgraad	Aantal
Opgelost	298
Deels opgelost	25
Onoplosbaar	9
Onopgelost	99
<b>Eindtotaal</b>	<b>431</b>

## Algemeen klachtenbeeld 2020

1 klacht kan tot meerdere categorieën behoren



Omgevingshinder	209
Herstel of afwerking	100
Minder Hinder	49
Waterproblemen	88
Werfverloop	40
Probleem met rioleringsinfrastructuur	19
Diverse	16

## 3.11.2 Toelichting

### 3.11.2.1 Bespreking klachtenbeeld algemeen

De Ombudsdienst van Aquafin behandelde in 2020 in totaal 616 klachten. Dat is een vergelijkbaar aantal ten opzichte van het jaar 2019, toen 599 klachten werden ontvangen. Ook het aantal klachten die minstens deels gegrond waren, lag in dezelfde lijn als vorig jaar: 431 in 2020 tegenover 434 in 2019. Hoewel Corona een grote invloed heeft gehad – en op het moment dat dit rapport wordt opgesteld nog steeds heeft – op de uitvoering van de bedrijfsprocessen bij Aquafin, weerspiegelt zich dat qua aantal klachten niet in de cijfers.

Aquafin heeft zich dan ook een leidende rol aangemeten om de impact van Corona en de daarbij horende Coronamaatregelen op de rioleringssector zo beperkt mogelijk te houden. Toen de eerste lockdown in maart 2020 van kracht was, werden bij de meeste rioolbeheerders de werken initieel volledig stilgelegd en werden er enkel nog dringende interventies uitgevoerd. Op vraag van o.a. de Vlaamse regering, de Vlaamse Confederatie Bouw (VCB) en Vlawebo (Vlaamse Wegenbouwers) heeft Aquafin, in nauwe samenwerking met projectpartners, meteen onderzocht hoe het mogelijk kon gemaakt worden om zo snel mogelijk opnieuw aan de slag te gaan op een Coronaveilige manier.

Aquafin stelde hiervoor begin april een leidraad voor heropstart van werven op, die vrij beschikbaar was/is op de website. Hierin staan ook enkele creatieve oplossingen van aannemers om werkzaamheden te blijven uitvoeren en tegelijk de geldende Coronamaatregelen te respecteren. Nieuwe ideeën, voorstellen en/of voorbeelden van goede praktijk afkomstig van partners uit de sector werden/worden hier regelmatig aan toegevoegd. De implementatie van deze leidraad zorgde ervoor dat tegen midden april ongeveer 75% van de stilgelegde werven weer kon opgestart worden. Hierdoor konden vertragingen in lopende projecten minimaal gehouden worden.

In 2019 werd een nieuwe databank voor klachtenbeheer in gebruik genomen. Van die gelegenheid werd gebruik gemaakt om de 30 verschillende categorieën waarin klachten tot dan ingedeeld werden, te reduceren tot 7 hoofdcategorieën, die elk nog een aantal subcategorieën kennen. De nieuwe databank laat ook toe om één klacht aan verschillende categorieën te koppelen. Aangezien deze nieuwe werkwijze nu voor het tweede jaar op rij werd gehanteerd, is er ook terug de mogelijkheid om het klachtenbeeld meer gedetailleerd te vergelijken met het voorgaande jaar. Wanneer we de cijfers van 2020 naast die van 2019 plaatsen, geeft dat volgend resultaat:

Categorie	Aantal 2020	% 2020	Aantal 2019	% 2019
Omgevingshinder	209	40,12 %	181	29,34 %
Minder hinder	49	9,40 %	152	24,64 %

Herstel of afwerking	100	19,19 %	124	20,10 %
Waterproblemen	88	16,89 %	66	10,70 %
Werkverloop	40	7,68 %	52	8,43 %
Probleem met rioleringsinfrastructuur	19	3,65 %	35	5,67 %
Diverse	16	3,07 %	7	1,13 %

Hierbij valt vooral op dat er in 2020 duidelijk meer klachten van Omgevingshinder zijn en minder klachten gerelateerd aan Minder hinder, zowel in absolute cijfers als in aandeel in het totale klachtenbeeld. Voor de overige categorieën blijft het aandeel in het totale klachtenbeeld gelijkaardig aan vorig jaar, op een lichte stijging van klachten rond waterproblemen na.

De sterke stijging inzake klachten rond Omgevingshinder kan echter verklaard worden door één ernstig incident, dat geresulteerd heeft in maar liefst 50 verschillende klachten over hetzelfde voorval. Een waterzuiveringsinstallatie van Aquafin zorgde begin augustus plots voor zeer ernstige geurhinder, waardoor de ruime omgeving van de installatie te kampen kreeg met een erg onaangename, indringende geur zowel op straat als in enkele woningen van de dichtstbij wonende burens. Uit nader onderzoek bleek een illegale lozing de oorzaak van deze geurhinder te zijn.

De daling die merkbaar is bij het aantal en aandeel in Minder Hinder-klachten heeft mogelijk wel een link met Corona. Ondanks de snelle heropstart hebben de meeste werven toch een tijdlang stilgelegen. Op aandringen van Aquafin werd elke werf, voor die werd stilgelegd, extra gecontroleerd op mogelijk resterende hinder voor de buurtbewoners. Op dat moment was nog niet duidelijk hoe lang een werf zou stilliggen en dus was het belangrijk om de hinder voor de buurtbewoners zoveel als mogelijk in te perken door te zorgen voor een maximale bereikbaarheid van de woningen en een duidelijke, veilige werfsituatie.

De Ombudsdienst van Aquafin blijft veel belang hechten aan een snelle eerste respons naar wie een klacht formuleert. 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.

Helaas is dit bij enkele dossiers in 2020 niet zo verlopen en werden klachten intern eerst doorgestuurd naar verschillende diensten, vooraleer deze bij de Ombudsdienst zijn terecht gekomen. De reactietijd bij deze dossiers is daardoor opgelopen. Hoewel het slechts een drietal dossiers betrof is dit ook te merken aan de gemiddelde responstijd: deze steeg van 0,75 dagen in 2019 naar 1,4 dagen in 2020. Hiermee wordt nog steeds voldaan aan de

doelstelling van een maximale eerste responstijd van 2 dagen, maar de negatieve invloed van deze enkele dossiers is toch aanzienlijk. Wanneer men deze drie dossiers even buiten beschouwing zou laten, zou de gemiddelde responstijd in 2020 minder dan een halve dag (0,49) bedragen. Dit toont aan hoe belangrijk het is dat klachten steeds meteen worden doorgegeven aan de Ombudsdienst.

Ook in 2020 werd het grote merendeel van klachten door burgers geformuleerd. Wanneer ruim 88% van alle klachten rechtstreeks van de burger komen, toont dit aan dat de Ombudsdienst van Aquafin vlot vindbaar is. Daarnaast werden 20 klachten (of 4,64%) via interne Aquafindiensten doorgegeven. Een tiental klachten of zo'n 2,5% waren afkomstig van een gemeente, nog eens tien klachten kwamen van instanties als politie- of brandweerdiensten. Daarnaast waren er ook een (zeer) beperkt aantal bedrijven en belangengroepen (samen iets meer dan 2%) die een klacht formuleerden.

In totaal kon bijna 70% van alle klachten volledig opgelost worden. Nog eens 6% werden deels opgelost. Net geen 100 van de 431 klachten, of bijna 23%, kon (nog) niet opgelost worden. Een aantal daarvan zijn nog lopende klachten die pas tegen het einde van het jaar ontvangen werden en kunnen daardoor mogelijks nog opgelost raken. Deze oplossingsgraad is dus een "worst case scenario", maar zal naar alle waarschijnlijkheid nog licht verbeteren.

Net als in de voorgaande jaren was ook in 2020 duidelijk een link merkbaar tussen het klachtenbeeld en de weersomstandigheden. Wanneer begin maart over geheel Vlaanderen een uitzonderlijke hoeveelheid regen viel, reflecteerde zich dat kort nadien in een piek inzake meldingen van wateroverlast. In de zomer resulteerden enkele droge periodes dan weer in meer klachten rond geur- of stofhinder. Een veranderend klimaat, met steeds drogere zomers en frequentere extreme regenbuien in nattere periodes heeft dus ook een invloed op het klachtenbeeld van Aquafin.

Weersomstandigheden zijn echter niet de enige oorzaak van geurhinder. De tendens van een steeds groter wordend aandeel geurhinderklachten zette zich ook in 2020 verder. Deze klachten zijn meestal gerelateerd aan de aanleg van een gescheiden rioleringsstelsel, wat vandaag de dag eerder de norm dan de uitzondering is. Hier dient dan ook extra aandacht aan besteed te worden, zodat soortgelijke klachten in de toekomst vaker vermeden zouden kunnen worden. Van bij het ontwerp, zowel wat betreft de rioleringsinfrastructuur op openbaar domein als het private (gescheiden) afvoerstelsel op privédomein, dient er rekening gehouden te worden met maatregelen ter bestrijding van eventuele geurhinder.

Dat is een taak voor Aquafin, maar ook voor verschillende andere partijen, zoals bijvoorbeeld de rioolbeheerder van de gemeente of de burger zelf. Zij dragen hier ook een verantwoordelijkheid in, maar zijn te vaak niet of onvoldoende ingelicht over maatregelen die geurhinder kunnen voorkomen. De burger dient dus beter geïnformeerd te worden

wanneer hij/zij op privaat domein een gescheiden stelsel aanlegt. Verschillende klachtendossiers hebben uitgewezen dat een betere realisatie van het aanleggen van een gescheiden stelsel op privaat domein de problematiek van geurhinder had kunnen vermijden of minstens minder ingrijpend maken.

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.

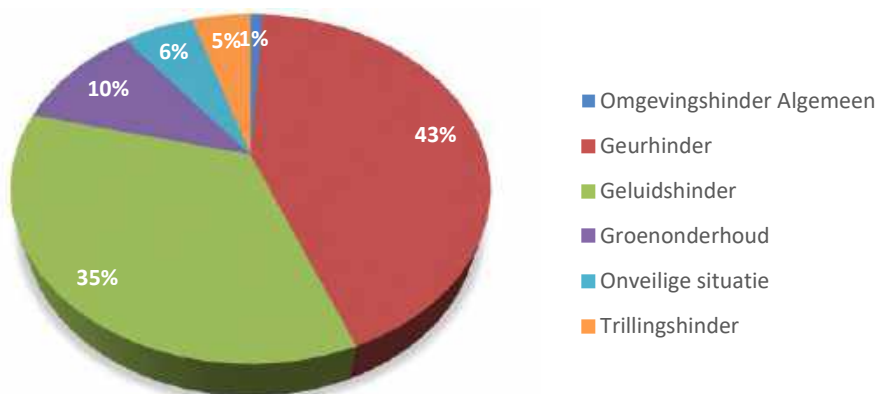
### 3.11.2.2 Bespreking specifieke klachten

#### Omgevingshinder (209 klachten – 40,12% klachtenbeeld)

Overzicht van het aantal klachten rond Omgevingshinder:

Omgevingshinder algemeen	2
Geurhinder	90
Geluidshinder	73
Groenonderhoud	22
Onveilige situatie	12
Trillingshinder	10

#### Subcategorieën Omgevingshinder



Net geen 80 % van alle klachten rond Omgevingshinder betreft geluidshinder of geurhinder. In het geval van geluidshinder gaat het meestal om relatief makkelijk op te lossen problemen, in het geval van geurhinder is dat veel minder het geval. Geurhinderproblemen zijn immers vaak een complexe materie, waarbij de precieze oorzaak niet meteen aan te duiden is en eerst uitgebreid onderzoek vraagt.

Ruim 60% van alle klachten rond geluidshinder is te wijten aan losliggende of verzakte riooldeksels. Die zorgen overigens ook voor het merendeel van de klachten inzake trillingshinder. Burgers vrezen dan vaak dat de trillingen schade zullen aanbrengen aan hun eigendom, of menen dat dit reeds het geval is. Door deze losliggende deksels te vervangen, is het probleem meestal meteen opgelost, al dient opgemerkt te worden dat deze oplossing nog te vaak vrij lang op zich laat wachten. Soms kan er al wel een tijdelijke oplossing voorzien worden in afwachting van een definitief herstel. Om een langere wachttijd op een oplossing te vermijden is dat zeker een goede maatregel, toch zou het beter – en voor Aquafin ook goedkoper – zijn om sneller een definitieve oplossing te kunnen implementeren.

De Ombudsdienst ziet wel een stijging in het aantal meldingen van losliggende riooldeksels ten opzichte van vorig jaar. Mogelijk heeft dit te maken met de van kracht zijnde Coronamaatregelen. Doordat burgers immers veel vaker thuis zijn, wegens lockdown of thuiswerk, vallen deze ongemakken wat sneller op en/of is de hinder ervan groter doordat men bijvoorbeeld minder geconcentreerd kan thuiswerken.

Een kwart van de geluidshinderklachten is gelinkt aan werfactiviteiten. Vooral het inzetten van (bemaalings)pompen en het zware werfverkeer leidt tot klachten. Beide zaken zijn echter inherent aan de uitvoering van rioleringsprojecten. Rioleringsprojecten kunnen nu eenmaal niet uitgevoerd worden zonder gebruik te maken van pompen. Het is dan ook belangrijk om deze in de mate van het mogelijke op een plaats te zetten waar de hinder voor de burger het meest beperkt blijft. De nachtrust van de burger zo weinig mogelijk verstoren dient hier de eerste betrachting te zijn. Het is immers vooral wanneer die nachtrust in het gedrang komt, dat men een klacht zal indienen.

De infrastructuurwerken die Aquafin uitvoert zijn meestal ingrijpend en kunnen dan ook enkel uitgevoerd worden met zware machines, wat kan resulteren in geluidsoverlast. Het inzetten van kleinere machines is meestal niet mogelijk. Aannemers dienen wel steeds de wetgeving te respecteren rond het tijdstip van aanvang van de werken. Geluidshinder overdag is onvermijdbaar, nachtlawaai wegens het te vroeg starten van de werken is dat niet. Ook het laten draaien van machines zonder dat ermee gewerkt wordt, kan frustraties in de hand werken en ertoe leiden dat er sneller een klacht geformuleerd wordt.

Ook de infrastructuur van Aquafin, en dan voornamelijk de pompstations en de zuiveringsinstallaties, ligt aan de basis van een aantal klachten rond geluidshinder. Dat is het geval voor zo'n 15% van alle klachten rond geluidshinder. Vaak gaat het dan om een technisch mankement of defect en is de klacht relatief makkelijk op te lossen.

Dat is helemaal niet het geval bij klachten van geurhinder. Die zijn grotendeels afkomstig van burgers die dicht bij een zuiveringsinstallatie of pompstation wonen, of die recent



afkoppelingswerken hebben uitgevoerd en van een gemengd rioleringsstelsel zijn overgeschakeld naar een gescheiden rioleringsstelsel.

In het eerste geval is vaak een aanpassing aan de zuiveringsinfrastructuur 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. Bovendien is vaak de oorzaak van de geurhinder niet gekend, waardoor het ook niet zeker is of deze überhaupt wel bij Aquafin ligt of niet. Het kan ook om een gedeelde verantwoordelijkheid gaan, wat het oplossen van de problematiek er niet makkelijker op maakt.

In augustus 2020 heeft zich bijvoorbeeld een zeer ernstig incident voorgedaan in Lommel, waar het plots geurhinderklachten regende. Op enkele dagen tijd kwamen maar liefst 50 klachten binnen met allen dezelfde inhoud: de zuiveringsinstallatie van Lommel zorgt voor een verschrikkelijke geurhinder. Aquafin startte meteen een onderzoek en kwam al snel tot de conclusie dat de geurhinder te wijten was aan een illegale lozing van een bedrijf dat aangesloten was op de rioolwaterzuiveringsinstallatie. Daar bleek iets fout gelopen te zijn in het productieproces waardoor de samenstelling van het geloosde bedrijfsafvalwater anders was dan normaal. Dit zorgde voor een chemische reactie in de zuiveringsinstallatie, met geurhinder voor een hele achterliggende wijk als gevolg.

Doordat dit ene incident heeft geleid tot 50 klachten, is het aandeel geurhinder in het algemene klachtenbeeld van Aquafin, en zeker binnen de categorie Omgevingshinder, natuurlijk fel toegenomen. Enige nuancering is hier dan ook op z'n plaats.

Toch zet de algemene tendens van een stijgend aantal geurhinderklachten zich door. Dat is licht merkbaar in het aantal klachten, maar blijkt vooral duidelijk uit de tijdsbesteding van de Ombudsdienst. Het oplossen van geurhinderklachten eist steeds meer tijd op doordat het vaak om complexe materie gaat waarbij niet éénduidig een oplossing kan voorgesteld, laat staan uitgewerkt worden. Er zijn ook vaak meerdere partijen betrokken, die elk hun verantwoordelijkheden hebben.

Wanneer nieuwe riolering wordt aangelegd gaat dat meestal gepaard met de realisatie van een gescheiden stelsel waarbij afvalwater en hemelwater via afzonderlijke leidingen worden afgevoerd. Hierdoor is het afvalwater geconcentreerder en stijgt het risico op geurhinder, zeker bij bepaalde types van leidingen zoals lange persleidingen waar makkelijker H<sub>2</sub>S in gevormd wordt, een gas dat doet denken aan de geur van rotte eieren.

Bij geurklachten ten gevolge van de aanleg van zo'n gescheiden rioleringsstel ligt de oorzaak meestal bij onvoldoende ontluchtingsmogelijkheden in het afvoerstelsel en/of onvoldoende beveiliging van de private infrastructuur door een voldoende gedimensioneerd geurslot. Dat

laatste is in principe de verantwoordelijkheid van de burger zelf, maar te vaak is die onvoldoende geïnformeerd over het nut van of de noodzaak aan zo'n geurafsluiter. Waar in het vroegere gemengde rioleringsstelsel nog ontluchting mogelijk was via de dakgoten van private woningen, is dit in het nieuwe, gescheiden stelsel vaak niet meer het geval. Het is dan ook erg belangrijk dat op het moment dat de burger op privaat domein zorgt voor een scheiding van afval- en hemelwater, preventief maatregelen worden genomen om geurhinder te vermijden. Dat kan alleen maar wanneer die burger hier duidelijk over geïnformeerd wordt. Dat is echter niet alleen een taak van Aquafin, maar ook van gemeenten en/of gemeentelijke rioolbeheerders.

Ook externe factoren kunnen een rol spelen bij klachten inzake geurhinder. In sommige gevallen is er eigenlijk nog te weinig afvalwater aangesloten op de nieuw aangelegde verzamelriool, waardoor water langere tijd in de rioleringsinfrastructuur verblijft en er sneller H<sub>2</sub>S-vorming en daardoor geurhinder is. Die situatie zal verbeteren wanneer er meer afvalwater op de collector wordt aangesloten, maar de uitvoering van rioleringsprojecten vraagt nu eenmaal tijd en is ook afhankelijk van verschillende factoren zoals de beschikbaarheid van budgetten, beslissingen van projectpartners, het verkrijgen van vergunningen, ...

De laatste jaren heeft Aquafin sterk ingezet op een verhoogd veiligheidsbewustzijn (en doet het dat nog steeds). Dan gaat het niet alleen om de veiligheid van eigen personeel, aannemers die werken uitvoeren of 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 expliciet om onveilige situaties onmiddellijk te melden zodat er tijdig kan ingegrepen worden. Waar dit in 2019 nog leidde tot een lichte stijging van het aantal klachten over veiligheid, zien we dit jaar een halvering van dit aantal klachten. We merken dus dat de strengere veiligheidsmaatregelen die Aquafin oplegt aan aannemers ook leiden tot minder klachten rond veiligheid.

Klachten rond groenonderhoud zijn vooral afkomstig van burgers wiens eigendom grenst aan een Aquafin-site. Meestal gaat het om het uitvoeren van snoeiwerken, wat door de groendienst van Aquafin vaak snel kan gerealiseerd worden. De meeste klachten over groenonderhoud worden dan ook volledig opgelost.

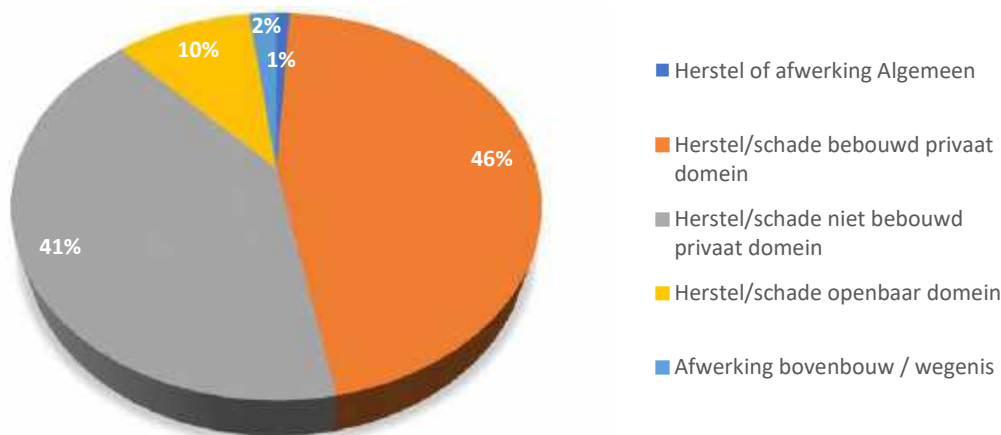
### **Herstel of afwerking (100 klachten – 19,19% klachtenbeeld)**

Overzicht van het aantal klachten rond herstel / afwerking:

Herstel of afwerking algemeen	1
Herstel/schade bebouwd privaat domein	46

Herstel / schade niet bebouwd privaat domein	41
Herstel / schade openbaar domein	10
Afwerking bovenbouw / wegnis	2

## Subcategorieën Herstel of Afwerking



Net geen 90% van de klachten rond herstel of afwerking betreffen onvoldoende of laattijdige herstellingswerken op privaat domein. Wanneer het gaat om kleinere schadegevallen kunnen deze meestal door de aannemer van Aquafin opgelost worden. Deze herstelwerkzaamheden worden dan uitgevoerd helemaal op het einde van het project, waardoor de wachttijd op een oplossing soms kan oplopen. Burgers vrezen dan dat men de herstellingen niet meer of niet grondig zal uitvoeren. Door een klacht in te dienen hopen ze het gewenste schadeherstel (sneller) te verkrijgen. Uiteindelijk worden de meeste van deze kleinere schadegevallen wel opgelost.

Betreft het echter grotere schadegevallen, dan resulteren deze klachten veelal in een verzekeringsdossier. Doordat er bijkomend onderzoek van experts vereist is, duurt de afwikkeling van de klacht en het bijhorende verzekeringsdossier dan langer. Hierdoor zijn een heel aantal klachten voorlopig nog onopgelost. Het resultaat van het verzekeringsonderzoek zal dan uitwijzen of de klacht alsnog wordt opgelost, of beter gezegd: of er een schadevergoeding zal worden uitgekeerd of niet.

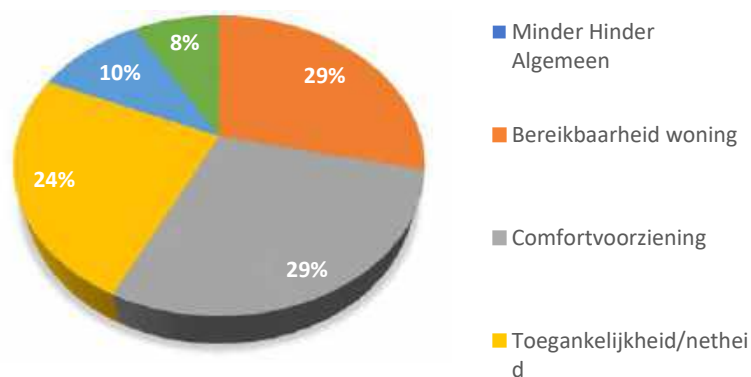
### Minder Hinder (49 klachten – 9,4% klachtenbeeld)

Overzicht van het aantal klachten rond Minder Hinder:

Minder hinder algemeen	0
Bereikbaarheid woning	14

Comfortvoorziening	14
Toegankelijkheid / netheid	12
Informatie / communicatie	5
Bereikbaarheid handelszaak / inkomensverlies	4
Duurtijd werken	0

## Subcategorieën Minder Hinder



Ten opzichte van 2019 ligt de grootste verandering in het klachtenbeeld bij de klachten rond Minder Hinder. In 2020 werden slechts 49 klachten gerelateerd aan Minder Hinder, wat amper 1/3<sup>e</sup> is van het jaar voordien (152). Deze daling is ook evenredig verdeeld over de subcategorieën: van elke subcategorie daalde het aantal meldingen met minstens de helft tot zelfs 75%.

Ongetwijfeld heeft de Corona-epidemie hiermee te maken. Bij de eerste lockdown in maart werden alle lopende werven quasi meteen stopgezet en stilgelegd. Aquafin heeft een voortrekkersrol op zich genomen om een leidraad te ontwikkelen met het oog op een zo snel mogelijke Coronaproof heropstart van deze werven. Deze leidraad werd opgesteld in samenspraak met sectorale partners zodat die gebruikt kan worden door elke aannemer op elke werf. Op die manier kon de negatieve invloed van Corona op de riolerings- en bouwsector minimaal gehouden worden. Zo konden tegen eind april al heel wat werven terug opgestart worden, de ene al wat sneller dan de andere.

Blijft natuurlijk wel een gegeven dat de meeste werven toch een hele tijd hebben stilgelegen. Deze werven werden eerst voorbereid op een mogelijk langdurige stilstand, door vb. openliggende sleuven dicht te leggen, steenslag aan te brengen en/of materialen weg te halen. Zo werd ervoor gezorgd dat elke woning bereikbaar was en de werf op een nette manier werd afgesloten.

Dat heeft er ongetwijfeld mee voor gezorgd dat er minder klachten rond Minder Hinder werden geregistreerd.

Daarnaast zaten ook de weersomstandigheden in 2020 mee. Hoe slechter de weersomstandigheden zijn, hoe moeilijker het is de toegankelijkheid en netheid van een werf op punt te houden. De minst gunstige weersomstandigheden deden zich vooral voor op het moment dat werven stillagen wegens Corona. Op momenten dat de werven nog wel / terug lopende waren, bleken er weinig tot geen periodes van extreme of erg langdurige regenval te zijn. Wanneer dat wel het geval is, veranderen werven wel eens in modderpoelen en leidt dit snel tot klachten rond bereikbaarheid en toegankelijkheid. Doordat burgers plots ook zelf veel minder door de werf moesten, wegens lockdown of later verplicht thuiswerk, was er bovendien minder verkeer op de werf waardoor deze ook minder snel ongemakken zoals putten vertoonde. Daarnaast had de burger sowieso al een beperktere mobiliteit wegens de Coronamaatregelen en kwam dus ook veel minder in contact soortgelijke ongemakken.

Weersomstandigheden die meezitten en minder burgerverkeer op de werf: het zorgt er ook voor dat werven iets vlotter kunnen verlopen. Samen met de sterke wil vanuit de sector om de nadelen van Corona zo min mogelijk te houden en de vooropgestelde timings toch zo veel als mogelijk te behouden ondanks de tijdelijke stilstand, resulteerde in weinig tot geen vertragingen op iets langere termijn. Sommige werven liepen of lopen zelfs voor op schema. Aquafin ontving in 2020 zelfs geen enkele klacht met betrekking tot de duurtijd van de werken.

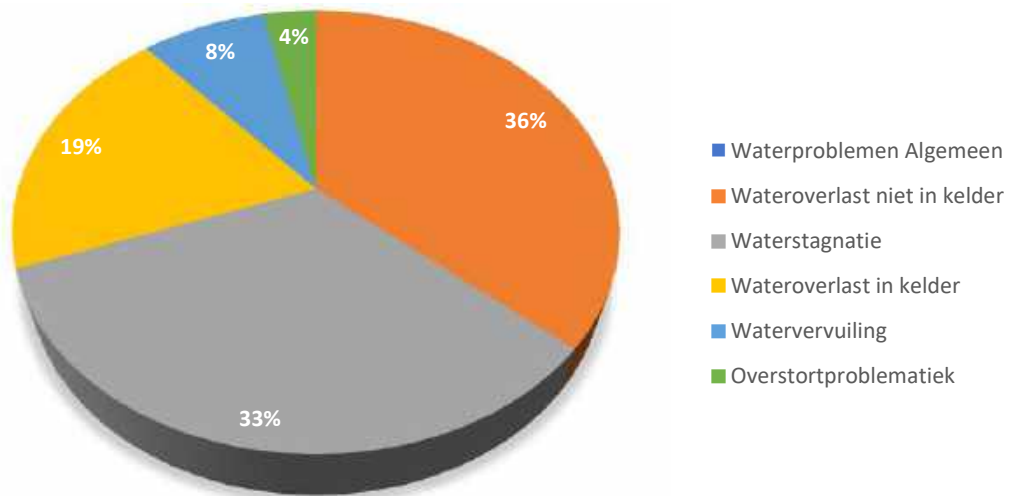
In 2019 waren er ook een beperkt aantal projecten met regelmatig terugkerende meldingen rond toegankelijkheid en comfortvoorziening, vaak kort na slechtweersomstandigheden. Eenzelfde klacht werd door meerdere burgers van eenzelfde werf gerapporteerd, al dan niet in onderlinge afspraak. In ons vorig jaarverslag gaven we al aan dat het aandeel van de klachten rond minder hinder daardoor licht vertekend kon zijn. Door het lagere aantal klachten rond Minder Hinder in 2020 wordt dit verschil natuurlijk extra uitvergroot.

### **Waterproblemen (88 klachten – 16,89 % klachtenbeeld)**

Overzicht van het aantal klachten rond waterproblemen:

Waterprobleem algemeen	0
Wateroverlast niet in kelder	32
Waterstagnatie	29
Wateroverlast in kelder	17
Watervervuiling	7
Overstortproblematiek	3

## Subcategorieën Waterproblemen



Ruim 1/3<sup>e</sup> van alle klachten rond waterproblemen zijn gerelateerd aan wateroverlast op straat, meestal als gevolg van een stevige regenbui. Onder meer door de klimaatverandering kunnen lokale, intense regenbuien zorgen voor een massale hoeveelheid regenwater, waardoor de verwerking/afvoer van al dit water moeilijk verloopt. Dit soort buien, waar rioleringsstelsels niet op gedimensioneerd zijn, komt steeds vaker voor.

Ook de klachten rond waterstagnatie, goed voor 1/3<sup>e</sup> van de klachten binnen deze categorie, zijn meestal te wijten aan dergelijke extreme regenbuien. Een vlotte afvoer van regenwater kan enkel gebeuren wanneer het natuurlijke afvoersysteem, de lokale beken en grachten, haar maximale afvoercapaciteit kan behouden. Daarom is een regelmatig onderhoud van deze beken en grachten van cruciaal belang.

Ook verstoppingen in het stelsel liggen soms aan de basis van klachten. Deze belemmeren immers een goede afvoer en kunnen er in het slechtste geval voor zorgen dat een toilet niet meer kan doorspoelen of dat afvalwater terug gestuwd wordt in de riolering en zo terecht komt in kelders. Het is dan ook belangrijk dat verstoppingen vermeden worden. Nog te vaak zijn deze het gevolg van zaken die door het toilet gespoeld worden, maar eigenlijk niet in het toilet thuishoren. We denken dan aan bijvoorbeeld vochtige doekjes die samenklitten of vetten die uitstollen. Dit zorgt niet enkel voor mogelijke verstoppingen, maar kan ook schade toebrengen aan de rioleringsinfrastructuur wanneer vb. pompen defect raken.

Ook waterinfiltratie in kelders blijft een oorzaak van verschillende klachten. Vaak is dit te wijten aan het feit dat de betreffende kelder niet of onvoldoende waterdicht is. Wanneer de waterinsijpeling dan opduikt nadat Aquafin werken heeft uitgevoerd, lijkt het in eerste instantie normaal dat de werken de oorzaak zijn van de wateroverlast. Maar dat is niet steeds zo: vaak was een waterdichte kelder niet noodzakelijk omdat het grondwater toch

niet zo hoog kon opstijgen, net omwille van de gebrekkige rioleringsinfrastructuur die door de Aquafinwerken wordt aangepakt. Het betreft dan een oude riolering met veel gaten en insijpelingen, die eigenlijk eerder als een drainage werkt: grondwater dat wat hoger komt, sijpelt de leiding in en wordt zo afgevoerd. Met de rioleringswerken wordt een nieuwe leiding aangelegd, waardoor er geen water meer van buitenaf kan insijpelen. De drainagewerking van de versleten riolering is dan verdwenen, waardoor het grondwater verder kan opstijgen en zo in een niet waterdichte kelder kan insijpelen.

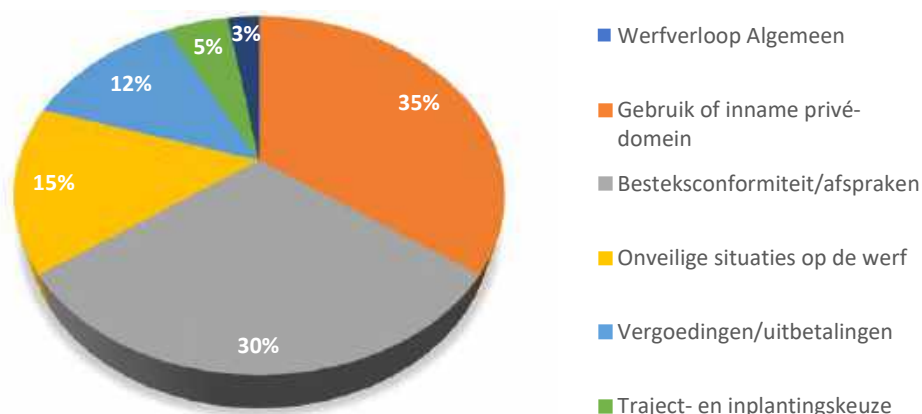
Klachten rond waterinfiltratie in kelders monden meestal uit in een verzekeringsdossier. De opvolging hiervan gebeurt dan door de Dienst Verzekeringen en niet door de Ombudsdienst. Deze kan wel een bemiddelende rol spelen, maar het is uiteindelijk de beslissing van de verzekeringsmaatschappij die doorslaggevend zal zijn voor de burger.

### Werkverloop (40 klachten – 7,68% klachtenbeeld)

Overzicht van het aantal klachten rond werkverloop:

Werkverloop algemeen	0
Gebruik of inname privédomein	14
Bestekconformiteit / afspraken	12
Onveilige situaties op de werf	6
Vergoedingen / uitbetalingen	5
Traject- en inplantingskeuze	2
Nutsmaatschappijen	1

### Subcategorieën Werkverloop



Het gebeurt helaas nog te vaak: het betreden van private eigendom zonder voorafgaandelijke verwittiging. Ruim 1/3<sup>e</sup> van de klachten over Werkverloop had hiermee te



maken. Aannemers moeten zich realiseren dat dit *not done* is, ook al is het maar voor heel even. 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. Een duidelijkere communicatie vooraf zou een aantal van deze klachten hebben kunnen voorkomen.

Daarnaast is 1/3<sup>e</sup> van de klachten rond werfverloop gelinkt aan het niet nakomen van afspraken. Het gaat dan bijvoorbeeld om huishoudputjes die niet op de juiste locatie/hoogte geplaatst worden conform de afspraken of plannen. In sommige gevallen kan dit niet anders, doordat er vb. andere infrastructuur in de weg ligt waarvan het bestaan niet gekend was bij opmaak van plannen. Dergelijke situaties kunnen zich zeker voordoen, maar dan is het belangrijk de burger hierop te wijzen. Wanneer afspraken niet nagekomen (kunnen) worden of plannen niet 100% gevolgd (kunnen) worden, is het informeren van de burger omtrent deze wijzigingen erg belangrijk. Gebeurt dit niet, dan is een klacht een logisch gevolg.

Het aantal meldingen van onveilige situaties op de werf is gehalveerd ten opzichte van 2019. Aquafin zet al enkele jaren stevig in op het thema Veiligheid en legt ook strenge veiligheidsmaatregelen op aan de aannemers die voor het bedrijf werken. Ook in de bestekken en de aanbestedingsdossiers wordt dit extra in de verf gezet. We zien daardoor het veiligheidsbewustzijn stijgen wat uiteraard een positieve evolutie is. Dat ook de burger extra waakzaam is – dat juichen we overigens toe – blijkt uit het feit dat twee klachten te maken hadden met het niet correct naleven van de Coronamaatregelen.

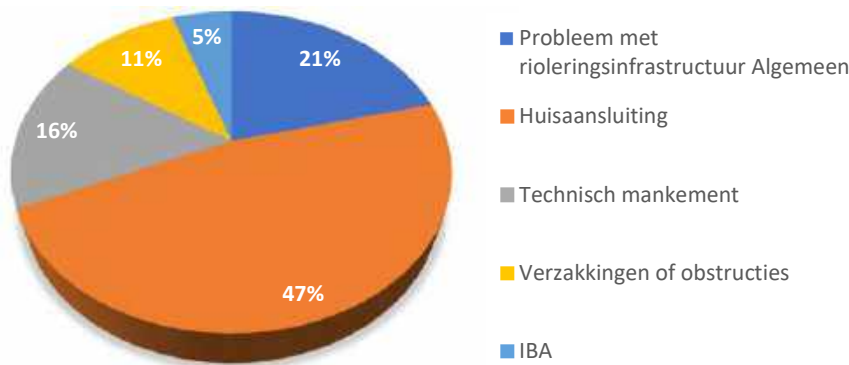
Corona lag deels ook aan de basis van een aantal klachten rond vergoedingen/uitbetalingen. In enkele dossiers werd immers mede door de van kracht zijnde Coronamaatregelen vertraging opgelopen bij het opstellen van notariële aktes, waardoor ook de hieraan gekoppelde uitbetaling op zich liet wachten.

### **Probleem met rioleringsinfrastructuur (19 klachten – 3,65% klachtenbeeld)**

Overzicht van het aantal klachten rond problemen met rioleringsinfrastructuur:

Probleem met rioleringsinfrastructuur algemeen	4
Huisaansluiting	9
Technisch mankement	3
Verzakkingen of obstructies	2
IBA	1

## Subcategorieën Probleem rioleringsinfrastructuur



Bijna de helft van de klachten binnen deze categorie hebben te maken met huisaansluitingen die niet, of in de ogen van de burger niet correct, geplaatst zijn. Deze klachten konden mits een kleine ingreep bijna allemaal volledig opgelost worden.

Klachten met betrekking tot technische mankementen blijken vaak veroorzaakt te zijn door pompen die niet of onvoldoende werken. Deze klachten worden wel eens doorgestuurd omdat men vreest dat het gevolg van het technisch mankement tot een groter probleem zou kunnen leiden, zoals bijvoorbeeld wateroverlast.

De Ombudsdienst stelt wel vast dat in 2020 meerdere klachten werden ontvangen over oude projecten, waarbij na 10 jaar of meer blijkt dat een huisaansluiting niet goed is uitgevoerd. Dit toont aan hoe belangrijk het is dat huisaansluitingen goed worden gecontroleerd bij uitvoering van een project. Het kan nuttig zijn uit te zoeken of de methode van controle vroeger anders was, of minder streng, met als gevolg dat deze fouten niet werden gevonden.

### 3.11.3 Interne realisaties en aanbevelingen

#### 3.11.3.1 Verbeteracties

#### **Versnelde heropstart werven door leidraad**

Door de uitbraak van het COVID-19 virus werden, op federaal niveau en in overleg met de verschillende deelstaatregeringen, strenge maatregelen ingevoerd. Deze gingen van kracht op zaterdag 14 maart 2020 om 00u00. Op amper enkele dagen tijd lag meteen een groot deel van de werfactiviteiten stil. De Vlaamse regering, de Vlaamse Confederatie Bouw (VCB)

en meer specifiek ook Vlawebo (Vlaamse Wegenbouwers) hebben Aquafin gevraagd om vanuit de opdrachtgevers een signaal te geven, of richtlijnen op te stellen, om zo snel mogelijk opnieuw aan de slag te kunnen gaan op een Coronaveilige manier. Met de sector werd afgestemd over een plan van aanpak, waarbij de prioriteit in de eerste plaats natuurlijk bleef liggen bij de gezondheid van de bevolking en het ontlasten van het zorgsysteem. Binnen deze prioriteit werd een zo goed mogelijk evenwicht gezocht met de continuïteit van de werken en het op die manier in stand houden van een heel belangrijke motor van onze economie.

De leidraad voor heropstart van werven die Aquafin ontwikkelde in samenspraak met de sector, beschrijft een aantal Corona- en veiligheidsmaatregelen die elke uitvoerder van werken dient na te leven. Ze vormen zo een basis voor een uniforme aanpak in Vlaanderen. Alle rioolbeheerders hanteren intussen deze leidraad om werven opnieuw op te starten en (Corona)veilig te kunnen laten verlopen.

Mede dankzij de toepassing van deze leidraad konden werven relatief snel weer opgestart worden, waardoor de opgelopen achterstand tot een minimum beperkt bleef. Dankzij gunstige weersomstandigheden na heropstart én de sterke wil vanuit de sector om er alles aan te doen om projecten toch binnen de vooropgestelde klijntlijnen (budget, timing en kwaliteit) af te werken, kon er zelfs een inhaalbeweging gemaakt worden zodat de meeste projecten op schema konden blijven.

### **Werfcommunicator**

In het jaarverslag 2019 werd reeds aangegeven dat het takenpakket van de medewerkers van de Ombudsdienst licht werd aangepast, onder meer door de introductie van een nieuwe rol “werfcommunicator”. Die volgt alle werfvergaderingen op en is het eerste aanspreekpunt 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.

Vooraf voor bedrijven en gemeentebesturen bleek de werfcommunicator als centraal aanspreekpunt dat zich voornamelijk bezig houdt met communicatie een grote meerwaarde. Aangezien de ervaringen in enkele testprojecten aantoonde dat dergelijke nieuwe rol een grote meerwaarde kan betekenen, werd dit nieuwe systeem verder uitgerold. Voor elke grotere werf wordt nu bekeken of het al dan niet aangewezen is een werfcommunicator in te schakelen. Sommige gemeentebesturen zijn zelfs vragende partij wanneer een project in hun gemeente wordt opgestart.

Aquafin zal hier dan ook verder op inzetten en steeds meer projectteams uitbreiden met een werfcommunicator.

## **Snelle omschakeling naar digitale info(avonden)**

Om de burger te informeren over de werken in zijn/haar omgeving organiseert Aquafin traditioneel op twee momenten in een project een infoavond: bij de bekendmaking van het project en vlak voor de start van de werken. Omwille van de geldende Coronamaatregelen was het echter niet mogelijk om een groot aantal mensen fysiek bij elkaar te brengen voor een infoavond. Het duidelijk informeren van de burger blijft echter een kerntaak bij de realisatie van projecten. Daarom werd meteen naar alternatieven gezocht. Aquafin ontwikkelde een draaiboek voor de organisatie van digitale infomomenten. Burgers worden per brief uitgenodigd en kunnen zich inschrijven op een digitaal infomoment, waarbij men van thuis uit een presentatie over het project kan volgen en de mogelijkheid heeft om vragen te stellen. De presentaties die gegeven worden op zo'n digitaal infomoment worden ook omgezet naar een video die via de website van Aquafin beschikbaar gemaakt wordt. Ook andere relevante informatie, zoals bijvoorbeeld plannen of lijstjes met veel gestelde vragen, wordt digitaal verspreid via de website.

## **Herstart gebruik WhatsApp**

Het contactcenter introduceerde in 2019 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. Helaas paste moederbedrijf Facebook gebruiksvoorwaarden aan, waardoor het niet langer mogelijk was om verzendlijsten te gebruiken. In het jaarverslag van 2019 werd reeds aangegeven dat Aquafin onderzocht hoe deze functionaliteit toch terug geactiveerd zou kunnen worden.

Die oplossing werd gevonden door een partnership af te sluiten met één van Facebook's officiële partners die instaat voor het beheer van de data-uitwisseling tussen WhatsApp/Facebook en Aquafin. Hierdoor is Aquafin terug in staat om aan de hand van verzendlijsten WhatsApp in te zetten als communicatiemiddel voor werfcommunicatie. Helaas laat moederbedrijf Facebook hierin geen vrije communicatie toe en moet er verplicht gewerkt worden met templates die goedgekeurd zijn door Facebook. Niet elke communicatie van Aquafin laat zich echter makkelijk in een template gieten. Daarom werd besloten om de inhoudelijke info op de website te plaatsen en via een goedgekeurde template de burger hiervan op de hoogte te brengen via WhatsApp. Voor de burger betekent dit één extra klik. Dit is al een stap vooruit, maar het zou toch handiger zijn voor de burger mocht de inhoudelijke communicatie via WhatsApp zelf kunnen aangereikt worden. Aquafin zal dan ook verder blijven bekijken hoe dit mogelijk kan gemaakt worden, maar is daarbij helaas afhankelijk van de goodwill van Facebook.

## **Burger sneller/vaker betrekken bij klachtafhandeling complexere problemen**

Klachten van geurhinder zijn veelal een signaalmelding van een complex probleem waarbij verschillende instanties – Aquafin, gemeente, rioolbeheerder en de burger zelf – betrokken zijn. Om de oorzaak van het geurprobleem te kunnen achterhalen, wat uiteraard eerst nodig is voor een oplossing kan uitgewerkt worden, dient er veel informatie verzameld te worden. Steeds vaker wordt de burger hier bij betrokken. Die beseft immers niet altijd dat hij/zij misschien wel over waardevolle informatie beschikt die het mogelijk maakt de oorzaak van het probleem sneller te kunnen achterhalen. Daarom wordt bij geurhinderklachten nu steevast aan de burger gevraagd om zijn/haar medewerking door een geurlogboek bij te houden.

Op die manier kan de informatie uit dit geurlogboek (op welke tijdstippen is er geurhinder? Hoe lang duurt deze? Wat zijn de weersomstandigheden op dat moment? Welk type geur stelt men vast? ...) naast bedrijfsinformatie van Aquafin (aan- en afslagmomenten van pompen, windrichting op moment van geurhinder, verwerkte debieten, ...) gelegd worden en kunnen mogelijke verbanden ontdekt worden.

Ook voor klachten van geluidshinder kan dergelijk logboek een nuttig hulpmiddel zijn.

Bovendien wordt de burger actief betrokken bij de klachtafhandeling wat er in de meeste gevallen voor zorgt dat er een nauwer contact is en meer wederzijds begrip.

## **BlauwgroenVlaanderen**

Eind juni lanceerde Aquafin in samenwerking met overlegplatform Vlario de website [www.blauwgroenvlaanderen.be](http://www.blauwgroenvlaanderen.be). Deze geeft een overzicht van de verschillende maatregelen voor infiltratie en buffering van hemelwater op zowel het publieke als het private domein, gekoppeld aan praktijkvoorbeelden. De focus ligt hierbij op beperken van wateroverlast, droogte- of hittestress en het verhogen van de biodiversiteit en hergebruik. Omdat ruimte voor water ook al loont op kleine schaal, bevat de website ook een sectie “huis en tuin” die de maatregelen weergeeft die burgers thuis zelf kunnen toepassen. Op die manier informeert en sensibiliseert Aquafin zowel burgers als gemeentebesturen.

### 3.11.3.2 Aanpassingen van processen

#### **Aanzet afzonderlijke procedure geurhinderklachten**

Klachten rond geurhinder komen de laatste jaren steeds vaker voor en vragen ook steeds meer tijdsinvestering om een oplossing uit te werken. Doordat er zowel intern als extern heel wat betrokken partijen zijn, is het vaak moeilijk om een structurele aanpak te hanteren. Op vraag van de Ombudsdienst besliste Aquafin om een workflow uit te tekenen voor meldingen van geurhinder. Op basis van verschillende parameters werd in een procedure vastgelegd welke persoon of afdeling in welke gevallen een trekkersrol dient op te nemen om tot een oplossing te komen.

Verschillende afdelingen van Aquafin hebben samen zo'n workflow/procedure uitgewerkt, die vanaf nu zal gehanteerd worden. In de loop van het jaar zal deze waarschijnlijk nog bijgewerkt moeten worden op basis van ervaringen, maar het is alvast een goede zaak dat er een duidelijk startpunt is wanneer een nieuwe melding van geurhinder ontvangen wordt. Voor geurhinder afkomstig van pompstations heeft een wijziging in de werkwijze van de dienst Projectuitvoering Elektromechanica ervoor gezorgd dat tijdelijke geurbehandeling sneller wordt uitgevoerd. Zo kan de hinder alvast worden verzacht in afwachting van een definitieve oplossing.

#### **Implementatie SLA Rioolreiniging**

In het jaarverslag van 2019 gaven we reeds aan dat Aquafin werk maakte van een Service Level Agreement (SLA) rond rioolreinigingen. Probleem hierbij was dat de burger vaak niet of onvoldoende geïnformeerd werd over dergelijke ruimingswerken 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.

Kort na de publicatie van het Ombudsjaarverslag 2019 werd deze SLA goedgekeurd door de directie en geïmplementeerd in het bedrijf. Bij geplande rioolreinigingen zal de burger voortaan enkele dagen op voorhand per brief geïnformeerd worden. In deze brief worden ook een aantal tips meegegeven om wateropstuwung tijdens de werken of geurhinder na de werken te voorkomen. Bij dringende interventies, waarbij er helaas geen tijd is om preventief te communiceren, zal de burger geïnformeerd worden via een kaartje in de bus. Daarop wordt de noodzaak van de dringende interventie uitgelegd en wordt aangegeven wat de burger kan doen mochten er zich toch problemen hebben gesteld op privaat domein ten gevolge van de rioolreiniging.

### 3.11.3.3 Interne aanbevelingen

#### **Beter informeren burger bij afkoppelingen**

Eén van de duidelijkste tendensen de afgelopen jaren, die zich ook in 2020 heeft doorgezet, is de toename van klachten omtrent geurhinder. Het uitwerken van een oplossing voor deze problemen vraagt ook steeds meer tijd, zowel van de Ombudsdienst als van verschillende diensten in het bedrijf. Daarom werd eerder al beslist om een tweede geurexpert aan te stellen die oplossingen voor deze problemen mee uitwerkt.

In de meeste gevallen is geurhinder, zeker wanneer die zich binnenin een woning voordoet, te wijten aan onvoldoende verluchting van het (private) stelsel en/of het ontbreken van een voldoende gedimensioneerd geurslot nadat een gescheiden stelsel werd aangelegd. Het is de taak van de burger om zijn of haar woning tegen geurhinder te beschermen, maar die is daar dikwijls niet of onvoldoende van op de hoogte.

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. Burgers krijgen op het moment dat ze moeten afkoppelen om het gescheiden stelsel mee te realiseren meestal de keuze om de nodige werken ofwel zelf uit te (laten) voeren, ofwel door een collectief aangestelde aannemer te laten uitvoeren. Bij de opmaak van de afkoppelingsplannen dient meer aandacht besteed te worden aan preventieve maatregelen ter voorkoming van geurhinder, zeker wanneer de burger ervoor kiest de werken op privaat domein zelf uit te (laten) voeren. Dat is niet alleen een taak voor Aquafin, maar voor alle instanties die afkoppelingswerken bij burgers begeleiden.

Het is aangewezen om verluchttingsvoorzieningen meteen mee in te tekenen op de (afkoppelings)plannen ontworpen toestand. Deze voorzieningen hebben quasi geen weerslag op de totale kostprijs van de afkoppelingswerken en kunnen latere problemen vermijden. Het voorzien van geursloten betekent voor de burger wel een meerkost, maar deze is relatief klein in vergelijking met de totaalkost en verkleint het risico op geurhinder achteraf aanzienlijk. De burger moet bij de opmaak van afkoppelingsplannen duidelijk gewezen worden op het nut of zelfs de noodzaak van deze voorziening, zodat hij/zij een bewuste keuze kan maken bij de afweging om al dan niet een geurslot te voorzien en dus de kleine meerkost hiervoor te dragen.

#### **Verdere uitrol werfcommunicator**

De eerste ervaringen met het inschakelen van een werfcommunicator bij grotere rioleringsprojecten bleken erg positief. Deze nieuwe rol binnen een projectteam – iemand



die zich specifiek bezig houdt met werfcommunicatie naar burgers, bedrijven en partners toe – is een duidelijke meerwaarde gebleken.

Gemeenten zijn zelfs vragende partij geworden om bij rioleringswerken in hun gemeente ook een werfcommunicator te voorzien. Aquafin bekijkt momenteel hoe deze rol bij meer projecten kan ingezet worden. De Ombudsdienst is ervan overtuigd dat dit een positieve invloed heeft op de informatieverstrekking en moedigt dit dan ook aan. Het is daarbij wel belangrijk dat de werfcommunicator ook over voldoende financiële middelen beschikt om communicatie-acties uit te werken. Voor grotere projecten bekijkt Aquafin momenteel de mogelijkheid om een specifiek communicatiebudget te voorzien. De Ombudsdienst meent dat de combinatie van deze twee zaken, een werfcommunicator inzetten die beschikt over een duidelijk budget, tot de beste resultaten zal leiden.

### **Complexere problemen (vb. geurhinder): duidelijke trekkersrol formuleren**

Bij complexere problemen, veelal klachten over geur- of geluidshinder, zijn vaak heel wat personen betrokken bij de uitwerking van een oplossing. Naast externe partners, zoals gemeentebesturen of rioolbeheerders, moeten ook verschillende interne diensten samenwerken rond een klachtmelding. Het is niet ongewoon dat meer dan 10 verschillende functies/personen betrokken worden bij het oplossen van zo'n complexer probleem. De Ombudsdienst neemt dan wel een coördinerende rol op zich, maar heeft geen beslissingsbevoegdheid. In dergelijke dossiers is het aangewezen om één persoon aan te duiden die de betreffende klacht als een project aanpakt en zo een trekkersrol met bijhorende verantwoordelijkheden krijgt. Deze persoon dient dan ook bevoegd te zijn om over de verschillende afdelingen heen te werken en bepaalde beslissingen te nemen, zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van acties die kosten/investeringen met zich meebrengen. Alle betrokken partijen zijn het vaak intern wel eens over acties die uitgevoerd moeten worden, nog te vaak is er discussie over de financiering ervan of vallen de voorgestelde investeringskosten buiten de financiële bevoegdheden van de betrokken personen. De budgetten van elke afdeling of directie zijn uiteraard beperkt en kosten om klachten op te lossen zijn op voorhand niet gebudgetteerd.

Uiteraard is voorkomen steeds beter dan genezen. Van bij het begin van een project een risicoanalyse maken van de kans op geur- of geluidshinder en op basis daarvan reeds in het ontwerp van een project preventieve maatregelen voorzien kan complexe klachten nadien voorkomen. Eventuele investeringen die aangewezen zijn, kunnen dan ook in de projectkost ingecalculereerd worden, waardoor er naderhand geen financiële discussies meer hoeven te zijn.

## **Klachten centraliseren bij Ombudsdienst**

Om een compleet en correct klachtenbeeld te kunnen opmaken, is het belangrijk dat elke klacht gemeld wordt aan de Ombudsdienst, ook wanneer deze snel kan opgelost worden of zelfs al opgelost werd. De Ombudsdienst vraagt dan ook alle afdelingen en personeelsleden van Aquafin, van projectmanager tot directielid of van administratief medewerker tot CEO, om ontvangen klachten steeds te bespreken met de Ombudsdienst.

Burgers trachten steeds vaker om eenzelfde klacht via verschillende kanalen in te dienen. Het is belangrijk om een goed overzicht te houden op de ondernomen of te ondernemen acties en de communicatie die uit een klachtmelding voortvloeit. Dat kan enkel als er een centraal punt is waar elke klacht geregistreerd wordt. Zo niet ontstaat het risico dat er rond eenzelfde klacht door verschillende personen of afdelingen gewerkt wordt zonder dat zij hiervan op de hoogte zijn (van elkaar).

De laatste jaren is hier al duidelijk verbetering in merkbaar: de meeste klachten worden effectief doorgegeven aan de Ombudsdienst en komen zo in de centrale klachtendatabank terecht.

Toch gebeurt het nog dat enkele klachtmeldingen door de mazen van het net glippen. Dat betekent echter niet dat er geen gevolg gegeven wordt aan de klacht, wat uiteraard het belangrijkste blijft.

De Ombudsdienst raadt daarom aan om de procedure rond klachtafhandeling en in het bijzonder de vraag om elke klacht aan de Ombudsdienst te melden, binnen het bedrijf goed kenbaar te maken/houden.

## **Extra aandacht voor procedure ontwerpproces bij rioleringsprojecten**

In het jaarverslag van 2019 werd aangegeven dat een nieuwe stap werd ingevoerd in het ontwerpproces bij rioleringsprojecten. Die houdt in dat er een risicoanalyse wordt gemaakt om na te gaan hoe groot de kans is dat er na de werken door opstijgend grondwater problemen kunnen ontstaan in niet-waterdichte kelders. 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 en het ontwerp eventueel aan te passen. 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.

Helaas blijkt deze aangepaste procedure niet bij iedereen even goed gekend, waardoor in bepaalde projecten de enquête niet werd uitgestuurd terwijl dat eigenlijk beter wel had

gebeurd. De Ombudsdienst adviseert dan ook om deze aangepaste procedure beter bekend te maken binnen het bedrijf.

### 3.11.4 Aanbevelingen beleid

De link tussen het veranderende klimaat en bepaalde types klachtmeldingen werd de afgelopen jaren al meermaals aangehaald. Lange, droge periodes resulteren in klachten over stof- en geurhinder, nattere periodes resulteren in waterproblemen en moeilijker toegankelijke werven. Een geïntegreerd waterbeleid is de beste manier om deze uitdagingen aan te pakken. Dat Aquafin voor Vlaanderen de rol kan opnemen als Asset Manager van Vlaanderen, om er zo mee voor te zorgen dat de totale afwateringsinfrastructuur – bovenlokaal én lokaal – optimaal kan ingezet worden, toont het vertrouwen van de Vlaamse Regering in het bedrijf.

Inspelen op de gevolgen van het veranderende klimaat is noodzakelijk, 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. Aquafin is dan ook tevreden vast te stellen dat de Vlaamse Regering aanzienlijk investeert in “Blue Deal” om de droogteproblematiek aan te pakken. Van alle OESO-landen scoort Vlaanderen namelijk op drie na het slechtste op het vlak van waterbeschikbaarheid. De uitwerking van deze Blue Deal werd toevertrouwd aan een High level Taskforce Droogte, waarvan CEO Jan Goossens deel uitmaakt. Aquafin is dan ook verheugd dat het nauw betrokken is bij deze werkgroep.

Voor gemeentelijke overheden is het belangrijk dat ze blijven investeren in rioleringsprojecten en zo hun zuiveringsgraad opkrikken. Helaas zijn er nog een 20-tal gemeenten in Vlaanderen met een zuiveringsgraad van minder dan 50%. Hier dient dan ook een inhaalbeweging te gebeuren. Sommige uitgevoerde projecten kunnen ook pas echt hun nut bewijzen wanneer ook andere projecten, waarop in de toekomst aangesloten wordt, gerealiseerd zijn. Het is dan ook belangrijk het investeringsritme hoog te houden, zodat elk project een maximale rendabiliteit kan halen.

In Vlaanderen is er ook heel wat verouderde rioleringsinfrastructuur. Hierdoor dient er ook voldoende budget voorzien te worden voor vervangingsinvesteringen. Verouderde en daardoor niet goed functionerende infrastructuur verhoogt immers het risico op problemen en bijgevolg ook op klachten.

Ook bij de aanleg van nieuwe infrastructuur is het aangewezen toekomstgericht te denken en rekening te houden met bijvoorbeeld de klimaatverandering. De afvoer van hemelwater dient deel uit te maken van een duidelijke visie die verder gaat dan enkel het plaatsen van een afvoerleiding. Een doordacht plan dat ook de strijd aangaat met droogte en wateroverlast is daarbij geen overbodige luxe. Lokale overheden raden we daarom aan een

hemelwaterplan uit te werken. De website [www.blauwgroenvlaanderen.be](http://www.blauwgroenvlaanderen.be) die uitgewerkt werd met overlegplatform en kenniscentrum Vlario, bevat tal van voorbeelden en tips en kan hen daarbij helpen.

Water weer ruimte geven is eigenlijk de basis van een goed hemelwaterbeleid. In Vlaanderen is er erg veel verharde oppervlakte, waardoor hemelwater vaak de kans niet krijgt om in de bodem te infiltreren. Door verharde oppervlaktes te ontharden krijgt water weer de kans om in de bodem te sijpelen en kunnen de grondwaterniveaus zich herstellen. De inrichting van de publieke ruimte kan hier op inspelen en zorgen dat water weer ruimte krijgt.

### 3.12 Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek

Entiteit	Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek
Klachtencoördinator	Koen Van Muylem
Contactgegevens klachtencoördinator	<a href="mailto:koen.vanmuylem@inbo.be">koen.vanmuylem@inbo.be</a> 0473/81.49.28

#### 3.12.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 1
- Aantal ontvankelijke klachten: 1  
*(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 1  
*(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet correcte beslissing	
Te lange behandeltermijn	
Ontoereikende informatieverstrekking	
Onvoldoende bereikbaarheid	
Onheuse bejegening	
Andere	1

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 1

#### 3.12.2 Toelichting: bespreking klachtenbeeld algemeen

Eén persoon heeft het klachtenformulier op de website gebruikt om mee te delen dat ze hoopte dat de INBO medewerker die genoemd werd in de zaak van de door een jogger neergestoken hond (november 2020) ontslagen was.

#### 3.12.3 Concrete realisaties algemeen

Deze persoon heeft via mail het standaard-antwoord ontvangen dat door het management in deze context was opgesteld.

### 3.12.4 Concrete realisaties intern

*(verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen en aanbevelingen)*

Het INBO bleek niet voldoende voorbereid op een crisis van deze aard en omvang op sociale media, en gaat in 2021 onderzoeken hoe de crisiscommunicatie kan verbeterd worden.

### 3.13 De Watergroep

#### 3.13.1 Inleiding

In 2020 ontving de centrale klachtendienst van De Watergroep 2.034 klachtdossiers met een totaal van 2.712 klachten.

2.702 klachten werden ontvankelijk verklaard en dienden verder te worden beoordeeld op hun gegrondheid.

Het jaarverslag van klachtenmanagement 2020 werd afgesloten op 02/02/2021. Op die datum waren 357 van de 2.034 klachtdossiers nog niet afgehandeld (17,5 %) en was er nog geen beoordeling over de gegrondheid van de 444 klachten in deze dossiers beschikbaar.

Het onderhavig rapport betreft derhalve de 2.258 afgehandelde ontvankelijke klachten in 2020.

Er wordt naar gestreefd om op het einde van het eerste kwartaal 2021 de overige klachten af te handelen en het definitieve rapport op te stellen.

#### 3.13.2 Kwantitatief cijfermateriaal

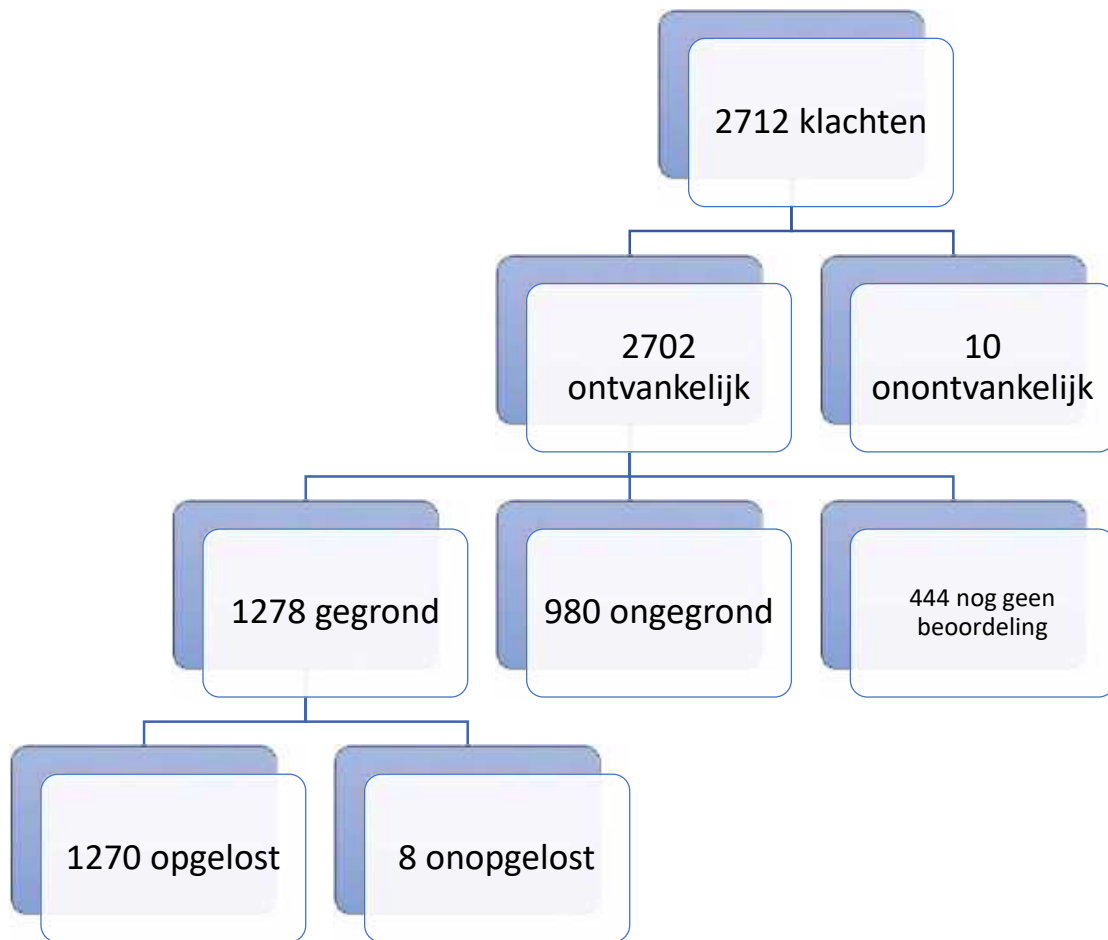
##### 3.13.2.1 Algemeen

		AANTAL
Totaal aantal klachtdossiers (meerdere klachten per dossier mogelijk)	Totaal	2034
Totaal aantal klachten	Totaal	2712
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	2702
	Onontvankelijk	10
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	2
	Meer dan één jaar voor indiening	2
	Schadedossier	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	2
	Geen belang	1
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen "De Watergroep" klacht	3
	Interne personeelsaangelegenheden	
	Brief	57



Aantal klachtdossiers volgens de drager	E-mail	767
	Telefoon	13
	Webformulier	1196
	Sociale media	1
Aantal klachtdossiers volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	1694
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	79
	Via AquaFlanders	
	Via Commissie Taalgebruik Bestuurszaken	
	Via Consumentenorganisatie	17
	Via Vlaamse Milieumaatschappij	51
	Andere kanalen (plaatselijke diensten van De Watergroep, ...)	193
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van het klachtdossier en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	1,15
	0 – 10 dagen	1996
	> 10 dagen	38
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (per dossier)	Gemiddelde	58
	0 – 45 dagen	782
	> 45 dagen	895
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	1278
	Ongegrond	980
Type gegrondheid bij gegronde klachten	Andere	234
	Niet-correcte beslissing	158
	Onheuse bejegening	89
	Ontoereikende informatieverstrekking	225
	Onvoldoende bereikbaarheid	29
	Te lange behandeltermijn	543
Aantal gegronde klachten volgens de mate van oplossing	Opgelost	1270
	Onopgelost	8

### 3.13.2.2 Schematische voorstelling

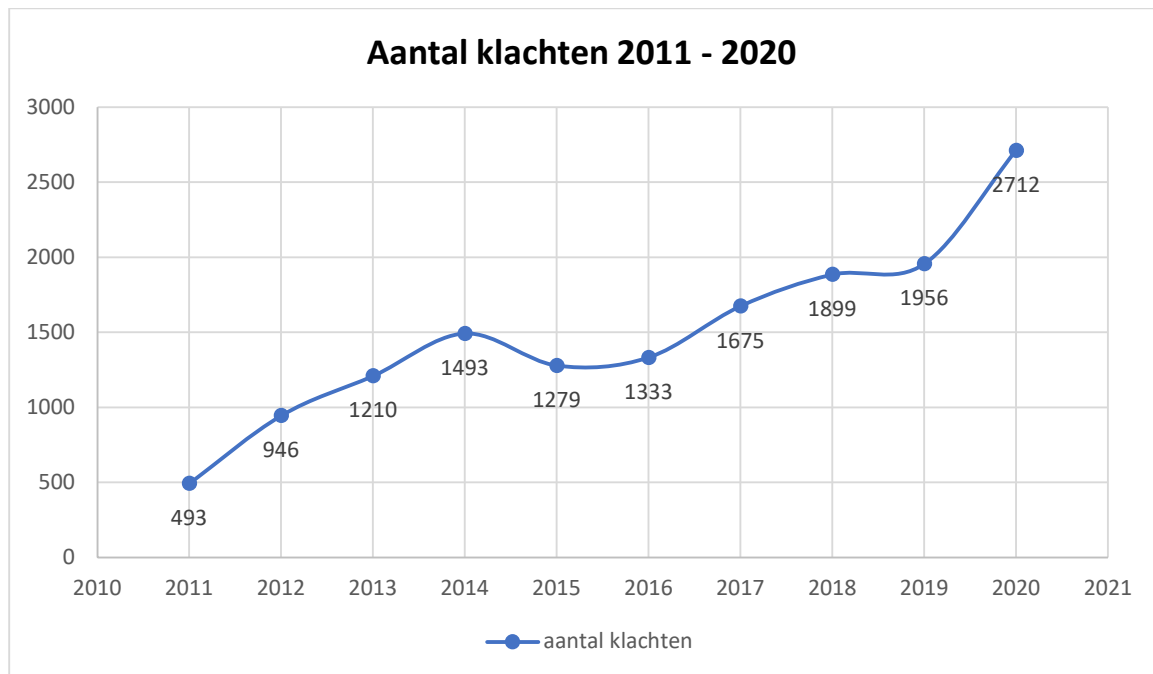


### 3.13.2.3 Evolutie 2011-2020

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Totaal aantal klachten	493	946	1210	1493	1279	1333	1675	1899	1956	2712
Totaal aantal ontvankelijke klachten	468	921	1182	1483	1275	1310	1614	1888	1948	2702
Totaal aantal ongegronde klachten	244	617	778	859	664	678	982	976	863	980
Totaal aantal gegronde klachten	224	304	404	624	611	632	632	912	1085	1278
In behandeling										444

Het aantal klachten gaat nog steeds in stijgende lijn. In vergelijking met 2019 is er zelfs een stijging van 40% vast te stellen.

In 2019 was reeds de tendens zichtbaar dat er meer gegronde dan ongegronde klachten waren. Het aandeel gegronde klachten bedroeg toen 56%. Deze tendens wordt bevestigd in 2020. Van de reeds afgehandelde klachten is 57% gegrond.



### 3.13.3 Klachtenbeeld

In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op het klachtenbeeld van 2020 en kijken we naar evoluties doorheen de jaren.

De vermelde percentages hebben altijd betrekking op de reeds afgehandelde klachten.

#### 3.13.3.1 Gegrondeheid

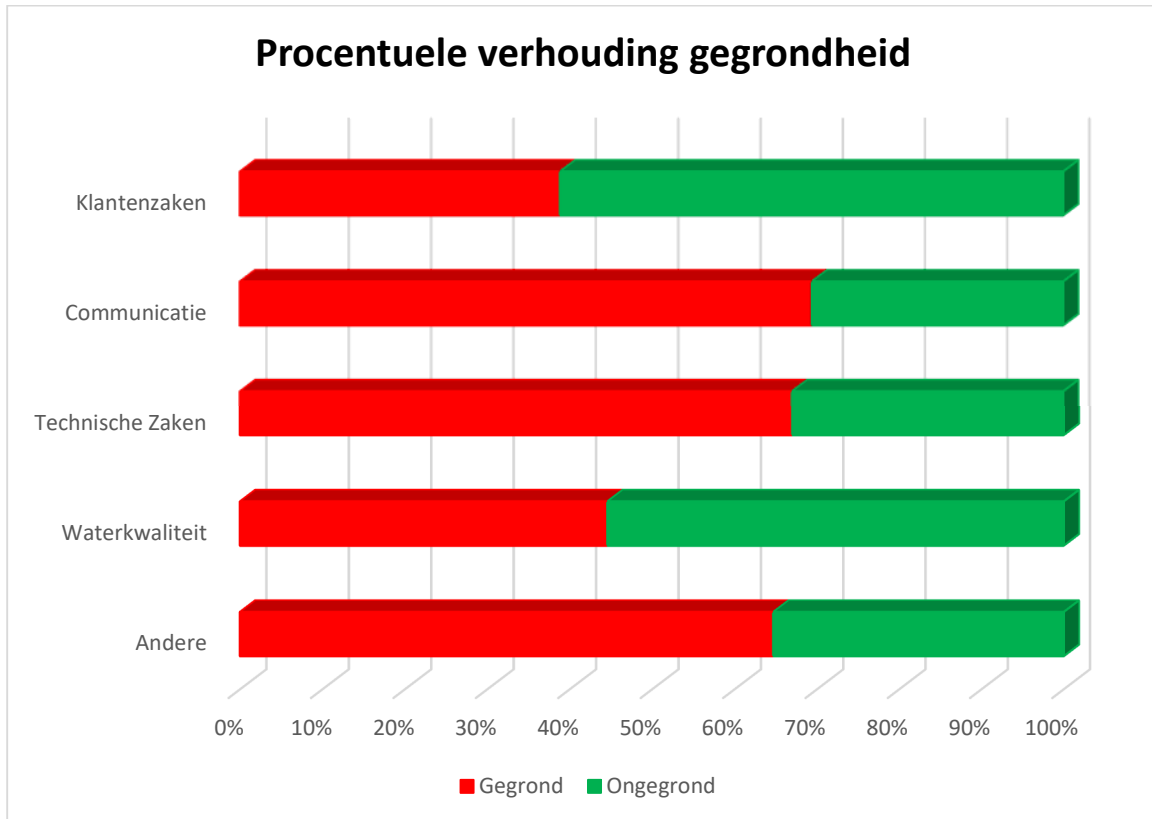
##### **Procentuele verhouding gegrondheid**

Onderstaande grafiek toont de procentuele verhouding tussen de gegronde en de ongegronde klachten, opgesplitst per klachtencategorie.

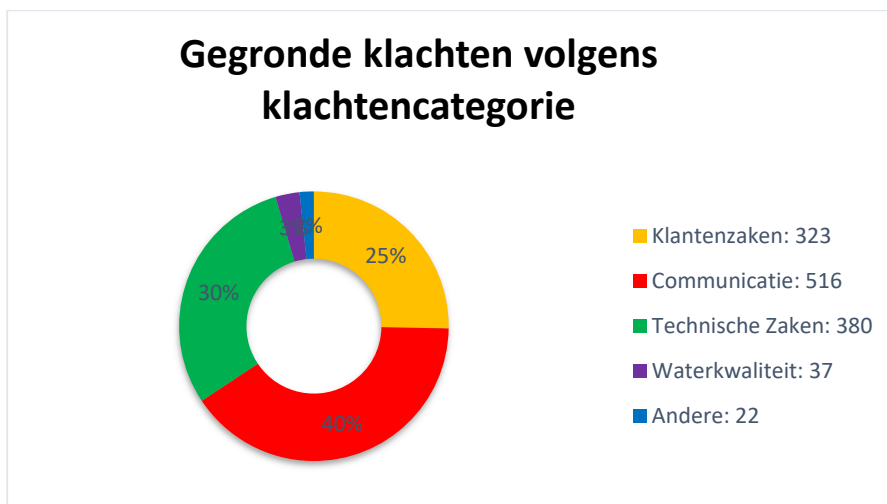
In de categorie “klantenzaken” blijkt het aandeel gegronde klachten iets meer dan 35% te bedragen. Dit is een stijging t.o.v. 2019 toen dit aandeel 27% bedroeg.

Het hoogste percentage gegronde klachten vinden we in de categorieën “communicatie” en “technische zaken” nl. 65 %.

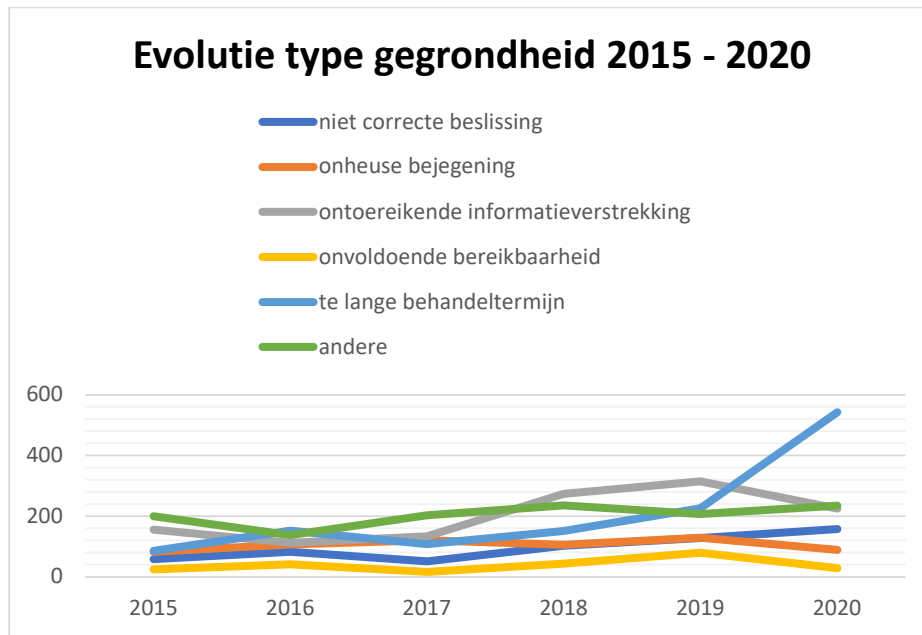
In de categorie “waterkwaliteit” is het aandeel gegronde klachten gedaald van 55 % in 2019 tot iets meer dan 40%.



### Gegrondheid volgens klachtencategorie



## Evolutie type gegrondheid 2015-2020



Uit bovenstaande grafiek blijkt duidelijk dat een te lange behandeltermijn hét pijnpunt was in 2020.

Het gaat hier bijvoorbeeld om laattijdige beantwoording van e-mails, vertraging bij de verwerking van verhuismeldingen, maar vooral over vertraging bij de opmaak van offertes voor nieuwe (of vernieuwde) drinkwateraftakkingen en bij de plaatsing van deze aftakkingen.

Bij 543 klachten werd vastgesteld dat een aanvaardbare termijn werd overschreden.

## Cijfermateriaal gegrondheid

		Gegrond	Ongegrond	In behandeling
<b>Klantenzaken</b>	<b>Totaal</b>	<b>323</b>	<b>508</b>	<b>162</b>
	Aanmaningskosten + onterechte aanmaning	13 + 8	51 + 26	9 + 1
	Afsluiting	0	1	0
	Andere	38	75	37
	Debietbeperking	0	0	0
	EWV retroactieve facturatie	0	0	0
	IBA in collectief beheer	0	0	0
	IBA in privaat beheer	2	1	0
	Kost misgelopen afspraak	0	0	0
	Laattijdige activatie domiciliëring	4	3	0
	Laattijdige terugbetaling	5	2	2
	Minnelijke schikking keuring	0	0	1

	Minnelijke schikking verbruik	33	112	42
	Onjuiste facturatie	99	159	37
	Onverwerkte verhuismelding	112	66	22
	Saneringscomponent	0	1	2
	Sociaal tarief / compensatie	8	6	5
	Tussentijdse facturatie	0	2	2
	Vast recht	0	1	1
	Facturatie eigen waterwinners	1	2	1
<b>Communicatie</b>	<b>Totaal</b>	<b>516</b>	<b>227</b>	<b>129</b>
	Afspraak niet nageleefd	27	8	12
	Andere	15	20	5
	Info website	1	3	1
	Klantenzone	0	0	2
	Laattijdig beantwoorden van correspondentie	190	22	23
	Leveringsonderbreking zonder verwittiging	60	113	35
	Onjuiste of onvoldoende informatie	152	56	35
	Onvoldoende info over (on)drinkbaarheid	5	1	0
	Onvriendelijke medewerkers	38	1	11
	Slechte telefonische bereikbaarheid	28	2	3
	Taalwetgeving	0	1	2
<b>Technische zaken</b>	<b>Totaal</b>	<b>380</b>	<b>187</b>	<b>125</b>
	Andere	70	82	39
	Geen alternatieve waterlevering voorzien	0	2	0
	Goede afvoer naar saneringsnetwerk	0	0	0
	Keuringen	0	0	0
	Laattijdig herstel van stoep, oprit, ...	61	10	6
	Laattijdige huisaansluiting (afvalwater)	3	3	0
	Laattijdige aftakking (drinkwater)	136	23	39
	Slecht herstel van stoep, oprit, ...	43	9	5
	Slecht uitgevoerd werk	16	24	7
	Te hoge druk	0	4	1
	Te hoge kostprijs (diensten en materialen)	1	7	4
	Te lage druk	50	23	24
<b>Waterkwaliteit</b>	<b>Totaal</b>	<b>37</b>	<b>46</b>	<b>21</b>
	Andere	24	28	8
	Chloor	0	0	2
	Kalk	0	14	4
	Roest	13	4	7
<b>Andere</b>	<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>7</b>
	Andere	2	8	1
	Ongepast gedrag	20	4	6

### 3.13.3.2 Klachten klantenzaken

Het aandeel van de klachten klantenzaken op de totaliteit van de klachten bleef in 2020 stabiel.

## Aanmaningen

Deze categorie bestaat enerzijds uit de klacht aanmaningskosten en anderzijds uit klachten over een onterechte aanmaning.

In de categorie aanmaningskosten worden de klachten opgenomen:

- Over het principe van de kostenaanrekening bij aanmaning en ingebrekestelling
- Over het bedrag van de aanmaningskost

Sinds 2017 blijft het aantal gegronde klachten stabiel. Zo zijn er in 2020 slechts 13 klachten gegrond bevonden. 80% van de klachten werden als ongegrond gekwalificeerd.

De daling van het aantal klachten is wellicht deels het gevolg van een wijziging in de regelgeving halverwege 2019. Het algemeen waterverkoopreglement verplicht de exploitanten om de eerste betaalherinnering kosteloos te verzenden. Klachten over aanrekening van kosten bij een eerste herinnering werden aldus vermeden.

Tot de categorie *onterechte aanmaning* behoren de klachten van klanten die menen dat zij onterecht een betaalherinnering ontvingen.

In 2020 werden 34 klachten ingediend, waarvan er 8 als gegrond werden gekwalificeerd.

## Afsluiting en debietbeperking

Afsluiting	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	11	16	14	8	9	6	5	1
Gegrond	2	5	2	2	2	2	1	0
In behandeling								0

In 2020 werd slechts 1 klacht ingediend door een klant die meende dat de watertoevoer onterecht werd afgesloten. De klacht was niet gegrond.

Over debietbeperking ontving de klachtendienst geen enkele klacht.

De vermindering van het aantal klachten is niet verwonderlijk. Door de COVID-19 crisis besliste de regering dat afsluitingen en beperkingen van debiet tussen medio maart en half juli 2020 niet mochten worden uitgevoerd.

De Watergroep heeft de facto geen afsluitingen uitgevoerd tot einde 2020.



### Individuele behandelingsinstallatie voor afvalwater

3 klachten over de facturatie bij IBA privaat gebruik (discussie over de geldigheidsduur van het attest) waarvan 2 gegrond.

### Laattijdige activatie domiciliering

In 2020: 7 ontvankelijke klachten waarvan 4 gegrond. Het gaat hier om laattijdige verwerking van de aanvraag door de klantendienst.

Dit is een verbetering t.o.v. 2019, toen 10 ontvankelijke klachten werden ontvangen, waarvan 7 gegrond.

### Laattijdige terugbetaling

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	27	21	26	33	21	15	12	9
Gegrond	17	8	11	28	8	6	6	5
In behandeling								2

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 7 afgehandelde klachten oordeelde de klachtendienst dat de redelijke (terug)betalingstermijn inderdaad werd overschreden. De cijfers blijven stabiel.

### Kostprijs van een gemiste afspraak

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	5	3	2	1	1	0	0
Gegrond	4	2	1	1	1	0	0

De Watergroep rekent een kostprijs aan voor een gemiste afspraak/nutteloze verplaatsing, wanneer het bijzonder waterverkoopreglement dit voorziet.

In 2020 leidde dit niet tot klachten.

## Minnelijke schikking - verhoogd verbruik

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	76	62	57	90	123	125	122	187
Gegronnd	10	11	8	8	19	26	25	33
In behandeling								42

Het aandeel gegronde klachten lijkt in lijn te liggen met voorgaande jaren.

Bemiddeling door de centrale klachtendienst gebeurt voornamelijk in deze dossiers. De discussies tussen de klanten en de klantendienst hebben vaak te maken met een al te strikte interpretatie en toepassing van de voorwaarden voor het verkrijgen van een factuurherziening bij lekverliezen.

In 33 dossiers leidde deze bemiddeling voor de klanten tot het alsnog verkrijgen van een minnelijke schikking na een eerdere afwijzing.

In 2020 werd een vereenvoudiging van de interne procedure voor het verkrijgen van een minnelijke schikking doorgevoerd. Hierdoor verkleint de administratieve last voor de klant en worden aanvragen voor een minnelijke schikking sneller afgewerkt.

## Onjuiste facturatie

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	106	148	95	144	199	202	212	295
Gegronnd	32	32	27	51	50	66	85	99
In behandeling								37

Het betreft hier o.a. klachten over:

- Geraamd verbruik: 32 klachten, 6 in behandeling, 8 gegronnd
- Aantal gedomicilieerde personen: 51 klachten, 3 in behandeling, 29 gegronnd
- Vast recht: 7 klachten, 1 in behandeling, 2 gegronnd
- Comforttarief: 5 klachten, 1 gegronnd
- Tussentijdse facturen: 11 klachten, 3 gegronnd

## Onverwerkte verhuismelding

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	50	48	58	65	67	78	107	200
Gegronnd	3	6	18	22	18	13	18	112
In behandeling								22

In 2020 zag de klachtendienst bijna een verdubbeling 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. In 2019 was slechts 17 % van deze klachten gegrond. In 2020 is dat percentage opgelopen tot 63 %.

De meerderheid van deze klachten werd ingediend begin 2020. De klantendienst heeft door de aanwerving van tijdelijke administratieve krachten de achterstand in de verwerking van de verhuisformulieren reeds in april-mei grotendeels kunnen wegwerken.

### **Saneringscomponent (afvoer en zuivering)**

De integrale waterfactuur bestaat uit 3 componenten: de drinkwatercomponent, de gemeentelijke en de bovengemeentelijke saneringscomponent. In deze klachtensoort worden de klachten over de aanrekening van de bovengemeentelijke (zuivering) en gemeentelijke (afvoer) saneringsbijdragen en/of -vergoedingen opgenomen.

In 2020 werden 3 klachten geregistreerd, waarbij klanten niet akkoord waren met de aanrekening van een afvoerbijdrage. 1 klacht werd afgewerkt en ongegrond bevonden.

### **Sociaal tarief**

Het betreft hier o.a. klachten over het niet of niet correct verwerken van attesten.

In 2020: 19 ontvankelijke klachten, 5 niet afgehandeld, 8 gegrond. Verhoudingsgewijs blijven de cijfers in vergelijking met 2019 (14 klachten, 6 gegrond) stabiel.

### **Tussentijdse facturatie**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	3	5	1	0	2	5	0	4
Gegrond	1	0	0	0	0	1	0	0
In behandeling								2

In 2020 ontving de klachtendienst 4 klachten m.b.t. het principe van de tussentijdse aanrekening. De twee klachtdossiers die werden afgehandeld werden als ongegrond gekwalificeerd.

## Facturatie eigen waterwinners

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	24	23	23	4	8	6	2	4
Gegronnd	2	15	4	1	3	2	1	1
In behandeling								1

Het betreft hier klachten over het principe van de voorlopige aanrekening aan eigen waterwinners, laattijdige afrekeningen, verklaring op erewoord (geen afvoer naar gemeentelijk stelsel) niet verwerkt ...

### 3.13.3.3 Klachten communicatie

#### Afspraak niet nageleefd

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	17	22	15	21	24	34	47
Gegronnd	14	12	12	15	18	25	27
In behandeling							12

Bij 27 van de afgehandelde klachten (77%) moest de klachtendienst vaststellen dat de klant terecht een klacht indiende omdat de afspraak niet werd nageleefd en er niet werd verwittigd dat de afspraak diende te worden verplaatst.

In 2019 was 74% van dit soort klachten gegrond.

#### Informatie op de website

In 2020 werden enkele klachten meer ingediend, doch het aandeel blijft verwaarloosbaar. 1 klacht werd gegrond bevonden.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	0	5	0	2	1	3	5
Gegronnd	0	4	0	0	1	1	1
In behandeling							1

#### Klantenzone

Deze categorie betreft klachten omtrent de werking van het e-loket.

In 2020 werden hierover 2 ontvankelijke klachten ingediend dewelke beide nog in behandeling zijn.

### Laattijdig beantwoorden van briefwisseling

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	34	64	85	69	52	115	235
Gegronnd	21	37	68	50	42	95	190
In behandeling							23

In deze categorie was 82 % van de klachten gegrond in 2019. In 2020 is dat percentage opgelopen tot 90%.

Het gebruik van een uniek mailadres en daarbij horende problemen van interne doorstroming blijven zorgen voor vertraging in de communicatie met de klanten.

Bovendien veroorzaakten de Covid-19 crisis en lockdown maatregelen nog bijkomende problemen doordat alle administratieve medewerkers, inclusief het volledig klantencontactcenter, op zeer korte termijn dienden over te schakelen op telewerk. Deze thuiswerkmaatregel gold ook voor diensten dewelke nog niet voor 100 % over gedigitaliseerde dossiers beschikten, hetgeen eveneens een bijkomende vertraging bij de dossierafhandeling veroorzaakte.

Verplicht thuiswerk in onaangepaste omstandigheden ten gevolge van de Corona-maatregelen was zeker niet bevorderlijk voor de productiviteit van de telewerkers en dat heeft ongetwijfeld ook een negatieve invloed gehad op de beantwoording van de klantenvragen.

Om de toegenomen instroom van klantenvragen en de opgebouwde achterstand weg te werken werd in de loop van 2020 de personeelscapaciteit opgedreven.

### Leveringsonderbreking zonder verwittiging

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	54	51	72	68	118	170	208
Gegronnd	23	26	21	22	53	73	60
In behandeling							35

In 2020 waren meer klanten van oordeel dat zij niet (of niet correct) over een onderbreking werden verwittigd, doch het aandeel gegronde klachten daalde van 43% naar 35%.

In 2021 zal worden gestart met de verwittiging via sms.

## Onjuiste of onvoldoende informatie

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	262	266	140	243	305	296	243
Gegronnd	156	145	93	124	224	239	152
In behandeling							35

Voor deze klachtencategorie is een verbetering merkbaar ten opzichte van vorig jaar. In 2019 was 81% gegrond en dit percentage is in 2020 gedaald tot 73%.

## Onvoldoende informatie ondrinkbaarheid water

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	8	2	118	1	5	2	6
Gegronnd	4	0	51	1	4	2	5

5 van de 6 ontvankelijke klachten waren gegrond. Het gaat hier meestal om het niet-ontvangen van een bericht over werken aan het leidingennet met het advies tot koken van het leidingwater alvorens dit te gebruiken in de voeding.

## Onvriendelijke medewerker

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	163	87	107	121	93	83	50
Gegronnd	156	77	97	111	87	82	38
In behandeling							11

In deze categorie is een duidelijke daling van het aantal ingediende klachten. Het laagste cijfer sinds 2014 is hier genoteerd.

Het afgelopen jaar is volop ingezet op de training van de medewerkers om klantvriendelijk te communiceren. Telefonische gesprekken met klanten worden gemonitord om bijsturing mogelijk te maken waar dat nodig is.

## Slechte telefonische bereikbaarheid

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	20	28	45	23	47	79	33
Gegronnd	19	25	45	17	42	79	28
In behandeling							3

Ook in deze categorie is er een duidelijke verbetering van de cijfers.

In 2020 werd de telefonische bereikbaarheid sterk verhoogd door de uitbreiding van de openingsuren van de klantendienst en versterking van de personeelscapaciteit.

De bezetting wordt geoptimaliseerd in functie van de monitoring van de responstijd.

De gegronde klachten betreffen meestal het feit dat er geen (rechtstreeks) telefonisch contact kon gemaakt worden met de bevoegde (technische) diensten. Tijdens de eerste periode van verplicht telewerk, konden de medewerkers klantcontactcenter nog geen telefoons doorschakelen naar de backoffice of naar de technische diensten, waardoor de telefonische communicatie in een aantal gevallen niet naar behoren verliep.

### Taalwetgeving

Een vermeende foutieve toepassing van de taalwetgeving leidde in 2020 tot 3 klachten, waarvan nog geen enkele als gegrond werd verklaard. 2 klachten zijn nog niet afgehandeld.

In 2019 werden 2 ongegronde klachten ingediend.

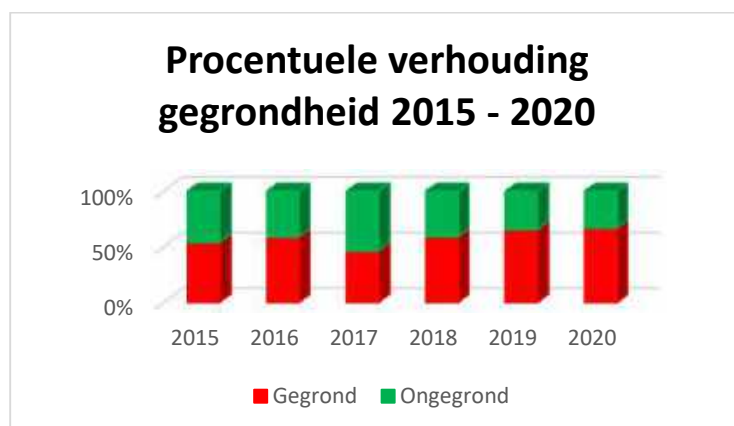
#### 3.13.3.4 Klachten technische zaken

In 2019: 329 klachten, waarvan 216, hetzij 66% gegrond

In 2020: 692 klachten (125 niet afgehandeld), waarvan 380, hetzij 67% van de afgehandelde klachten gegrond.

We stellen een verdubbeling vast van het aantal klachten over technische zaken. Het percentage gegronde klachten blijft echter stabiel.

#### Procentuele verhouding gegrondheid 2015-2020





### Laattijdige uitvoering aftakking

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	5	7	14	25	25	34	23	198
Gegronnd	1	3	9	16	16	23	19	136
In behandeling								39

In 2019 was 83% van deze categorie klachten gegronnd. In 2020 was 86 % van de afgehandelde klachten (159) gegronnd.

Opvallend is het hoge aantal klachten over de laattijdige opmaak van offertes voor nieuwe of vernieuwde drinkwateraftakkingen en de vertraging bij de plaatsing van deze aftakkingen.

Tijdens de lockdown periode in het voorjaar van 2020, was er geen activiteit meer op de bouwerven. Nieuwe drinkwateraftakkingen konden niet worden geplaatst. Klanten vroegen ook minder nieuwe aftakkingen aan. Zodra de maatregelen werden versoepeld en bouwerven weer konden opstarten, kregen de technische diensten een overvloed aan aanvragen voor offertes en plaatsingen te verwerken. Vooral in de regio's Waasland en Brusselse ring heeft dat problemen veroorzaakt. Temeer daar deze diensten te kampen hadden met een tekort aan personeel en een tekort aan ploegen van uitvoerende aannemers (vaak veroorzaakt door verplichte quarantaines).

Extra personeel is ingezet om de achterstand in te halen en nieuwe processen werden uitgewerkt om de doorstroming en uitvoering van aanvragen te versnellen; daarnaast wordt middels prioriteitenlijsten gezorgd dat de meest dringende werven eerst aan de beurt komen.

### Laattijdige uitvoering huisaansluiting

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	1	1	3	2	3	6	1	6
Gegronnd	1	0	2	1	2	5	1	3

### Geen alternatieve waterlevering voorzien bij onderbreking waterlevering

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	24	24	6	5	16	18	3	2
Gegronnd	1	0	4	0	6	2	2	0

### Laattijdig herstel van stoep, oprit ... na werken

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	23	10	17	13	85	58	74	77
Gegronnd	21	5	14	12	55	56	67	61
In behandeling								6

In 2019 werd 91% van deze klachten als gegronnd gekwalificeerd. In 2020 was dat 86%.

De vertraging bij de herstellingswerken is eveneens voor een deel te wijten aan lockdown maatregelen.

### Slecht herstel van stoep, oprit ... na werken

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	27	18	29	12	44	73	55	57
Gegronnd	25	14	20	9	13	48	39	43
In behandeling								5

In 2019 werd 71% van deze gegronnd bevonden. In 2020 is dat percentage opgelopen tot 83%.

Het betreft hier voor het merendeel werk dat is uitgevoerd door aannemers in opdracht van De Watergroep.

Om de kwaliteit van uitgevoerde werken te verbeteren, werden nieuwe aannemingscontracten gegund voor alle regio's. Hierin werden verhoogde kwaliteitseisen opgenomen.

Daarnaast dringt een verbeterd toezicht op deze aannemers zich op.

### Slecht uitgevoerd werk

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	35	34	36	33	48	64	30	47
Gegronnd	24	18	17	19	15	28	12	16
In behandeling								7

Het percentage gegronde klachten in deze categorie blijft stabiel op 40 %.

Het betreft voor het merendeel werk dat is uitgevoerd door aannemers in opdracht van De Watergroep. De meeste klachten gaan over waterinsijpelingen na vervanging van de drinkwateraftakking.

Ook hier is een verbeterd toezicht op de uitvoerende aannemers noodzakelijk.

### **Te hoge druk op de leiding**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	3	1	0	4	3	5	4	5
Gegrond	1	0	0	2	0	1	0	0
In behandeling								1

### **Te lage druk op de leiding**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	19	20	16	21	25	40	63	97
Gegrond	13	15	9	13	15	26	41	50
In behandeling								24

In deze categorie zien we een opvallende stijging met 50% in het aantal klachten in vergelijking met 2019. Het percentage gegronde klachten stijgt van 65 % naar 68 %.

Het probleem van een lage druk op het leidingennet doet zich voornamelijk voor in Vlaams-Brabant. Er wordt gezocht naar structurele technische oplossingen.

### **Te hoge offerteprijs (materialen en diensten)**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvankelijk	7	7	8	7	17	13	9	12
Gegrond	1	3	3	0	5	2	3	1
In behandeling								4

#### 3.13.3.5 Klachten waterkwaliteit

In 2019: 96 klachten, 55 (hetzij 57 %) gegrond

In 2020: 104 klachten, 37 (hetzij 45 %) gegrond, 21 nog niet afgehandeld

Tijdelijke kwaliteitsvermindering door calamiteiten en uitvoering van werken op de leidingen blijven klachten genereren.

Door een gestage vervanging van het verouderde leidingennet in de Westhoek, blijven de klachten over roestwater in deze regio dalen.

#### 3.13.3.6 Klachten andere

- Andere: 11 ontvangen, 2 gegrond (1 niet afgehandeld)
- Ongepast gedrag 2020: 30 ontvangen, 20 gegrond (6 niet afgehandeld)
- Ongepast gedrag 2019: 23 ontvangen, 21 gegrond

Sinds 2018 registreert de klachtendienst de meldingen van ongepast gedrag van medewerkers van De Watergroep . In 2020 noteerden we hier 4 klachten over het niet-dragen van een mondkmasker in de nabijheid van klanten.

Ook klachten over onaangepast rijgedrag van medewerkers van De Watergroep behoren tot deze categorie.

In geval van dergelijke klachten worden de leidinggevenden van de betrokkenen ingelicht zodat zij extra aandacht kunnen vestigen op de deontologische code van De Watergroep en zo nodig gepaste tuchtmaatregelen kunnen treffen.

#### 3.13.4 Actiepunten

In november 2019 vond de definitieve start van de nieuwe organisatie van De Watergroep plaats na de transitie van een provinciaal georganiseerd naar een procesgeorganiseerd bedrijf. Deze omschakeling verliep niet feilloos.

Veel nieuwe functies voor bestaande medewerkers, vele aanwervingen van nieuwe personeelsleden, nieuwe werkmethodes en -instructies, volledig digitale postverwerking, .... maakten het werk aanvankelijk moeilijker.

Het wegwerken van de “kinderziektes” van deze ingrijpende reorganisatie nam in 2020 meer tijd dan gepland, grotendeels gerelateerd aan de beperkingen die de maatregelen voor de bestrijding van de covid19-pandemie met zich brachten (verplicht telewerk, training en ondersteuning op afstand, geen fysiek teamoverleg,...).

Toch hebben we in de tweede helft van 2020 een aantal positieve kenteringen gezien, zoals de bereikbaarheid en responstijd van het telefonisch contactcenter, het wegwerken van de achterstand van aanvragen nieuwe aftakkingen, systematische aanpak van straatherstel,...

In 2021 zal extra aandacht gaan naar de uitwerking van interne processen waarbij klantcentrisch denken en handelen steeds het uitgangspunt is.

Er zal daarbij ook rekening worden gehouden met de resultaten van de diverse klantenbevragingen.

Deze procesverbetering zal ook voor de centrale klachtendienst positieve gevolgen hebben en dient een verbetering te brengen voor de interne informatiedoorstroming die vaak nog te gebrekkig is.

Sinds november 2020 is een tweede klachtencoördinator aan de slag gegaan voor onderzoek en beantwoording van de klachten. Eens de achterstand in de klachtenbeantwoording is weggewerkt, dienen alle klachtendossiers in de toekomst binnen de voorgeschreven termijn te kunnen worden afgehandeld.

De Covid19-maatregelen hebben de klachtendienst ook genoodzaakt tot een versnelde dossierdigitalisering en de uitwerking van een verbeterde rapporteringstool. Dit zal de redactie van het klachtenrapport 2021 zeker ten goede komen.

FARYS - SUMMIER OVERZICHT KLACHTENBEHANDELING 2020 TER INFO AAN VLAAMSE OMBUDSDIENST

Items	1st Lijn		Ombudsdossiers	
	#	%	#	%
<b>Aantal Klachten / Ombudsdossiers (Q vs. 2020)</b>				
Kwartaal 1	295	25%	51	28%
Kwartaal 2	251	21%	45	25%
Kwartaal 3	308	26%	53	29%
Kwartaal 4	316	27%	33	18%
2020	1.170		182	
<b>Geground (Q vs. 2020)</b>				
Kwartaal 1	133	11%	6	3%
Kwartaal 2	136	12%	7	4%
Kwartaal 3	136	12%	1	1%
Kwartaal 4	126	11%	1	1%
2020	531	45%	15	8%
<b>Afhandeling Buiten Termijn (2020)</b>				
	28	2%		
<b>Gemiddelde Afhandelingstermijn (dag.) (2020)</b>				
			1,0	
<b>Per Klachtcategorie (VMM) (2020)</b>				
Kwaliteit drinkwater	51	4%	6	3%
Gezinskorting/Gedomicilieerden	35	3%	3	2%
Sociale vrijstelling	14	1%	2	1%
Aangerekend verbruik	101	9%	6	3%
Facturatie - andere	108	9%	30	16%
Communicatie/Klantgerichtheid	124	11%	58	32%
Technische zaken	21	2%	8	4%
Weg- en voetpadherstel	43	4%	6	3%
Drinkwateronderbreking (bij Omb. onder Klantgerichtheid)	159	14%	0	0%
Afvoer naar saneringsnetwerk	29	2%	23	13%
Andere	485	41%	40	22%
	1.170		182	
<b>Ombudsdossier per Activiteit (2019)</b>				
Klanteninteracties (incl. Sportbeheer)			71	39%
Operaties Drinkwater			70	38%
Operaties Afvalwater			41	23%
			182	
<i>Bevoegdheid:</i>	<i>Klantendienst</i>		<i>Ombudsfunctie alg.dir.</i>	
	<i>Klachtenbehandeling</i>		<i>Interne 2de Lijn</i>	
<i>Ten opzichte van 2019: cijfers in groen = gunstiger / in rood = ongunstiger.</i>				
<b>Evaluatie:</b>				
<p>Covid-19 had vooral in de eerste jaarhelft een invloed op de hoeveelheid klachten. Het ging hier dan om kwesties ten gevolge van het tijdelijk onderbreken van werken/plaatsbezoeken bij de klant thuis.</p> <p>De Covid-19 situatie op zich was geen factor in klachten. Dit mede dankzij een flexibele aanpak van vragen rond betalingen (uitstel, afbetalingsplan, aanpassing tussentijdse aanrekeningen, ...) en inningen.</p> <p>Een hoger dan gemiddeld aantal klachten had betrekking tot werken aan het leidingennet. Voornamelijk een gevolg van verscheidene grote werken op het transportnet.</p> <p>Voor het overige toonde het klachtenverloop geen opvallende verschillen met het verwacht/normaal patroon.</p>				

## Evaluatie Klachtenmanagement 2020

### Inhoud

1	Inleiding.....	3
2	Klachten externe klanten .....	4
2.1	Evolutie .....	4
2.2	Oorzaakanalyse .....	7
2.2.1	Facturatie .....	8
2.2.2	Betalingen.....	9
2.2.3	Technisch probleem .....	9
3	Klachten interne klanten.....	10
4	Meldingen externe klanten.....	10
4.1	Technische problemen drinkwater .....	11
4.1.1	Hoofdkraan.....	11
4.1.2	Lek .....	12
4.1.3	Zonder water 'niet verwittigd'.....	13
4.2	Technische problemen riolering .....	14
4.3	Kwaliteitsmeldingen.....	16
4.4	Overige meldingen .....	18
5	Niet-conformiteiten en aanbevelingen uit interne en externe audits .....	19
6	Communicatiekanalen voor een melding / klacht .....	19
7	Doorlooptijden klachten / meldingen .....	20
7.1	Klachten .....	20
7.2	Meldingen .....	21
7.3	Kwaliteitsmeldingen.....	21
8	Externe rapportering.....	22
8.1	VMM .....	22
8.2	WaterRegulator.....	22
8.2.1	Verhouding 2 <sup>e</sup> t.o.v. 1 <sup>e</sup> lijnklachten .....	22
8.2.2	% klachten behandeld binnen wettelijke termijn .....	23
8.2.3	Aantal 1e lijnklachten per jaar per 1000 klanten.....	23
8.2.4	Doorlooptijden .....	23
9	Verbeterpunten / beheermaatregelen .....	24



9.1	Nieuwe verbeterpunten.....	24
9.2	Openstaande reeds eerder geformuleerde verbeterpunten.....	25
10	Varia .....	25
11	Besluit.....	26
11.1	Klachten .....	26
11.2	(Kwaliteits)meldingen .....	26
12	Tien gouden regels voor excellent klachtenmanagement .....	27

# 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**.

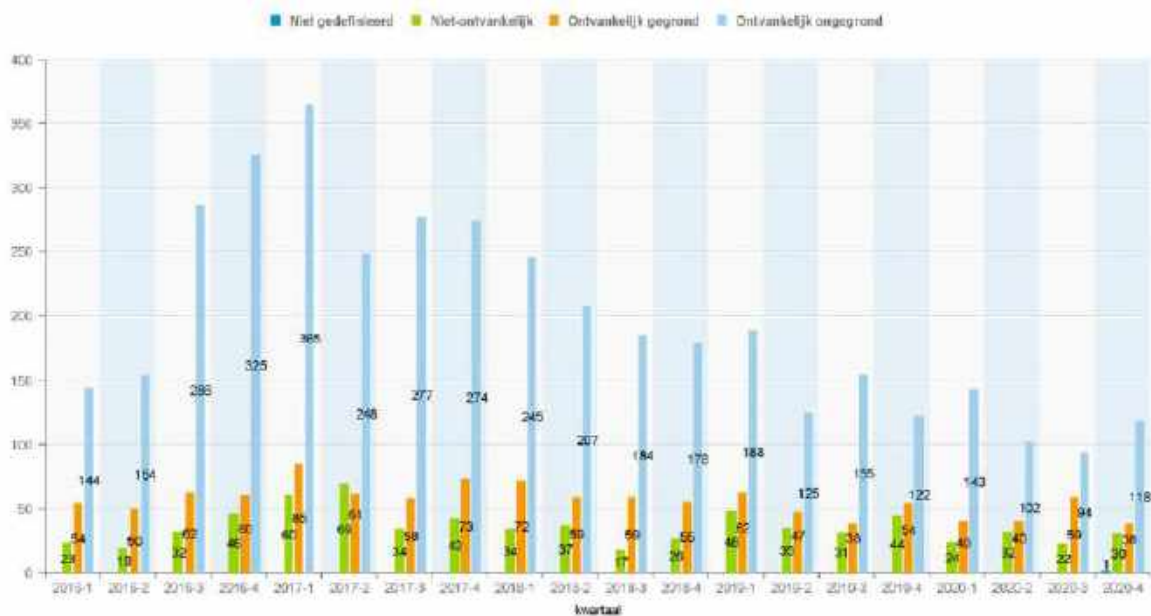
- een defect aan het wegdek na werken door Pidpa of onderaannemer
- verkeerde spelling van een naam
- facturen niet ontvangen, onvolledige afdruk van facturen
- betwisting factuur / verbruik
- stilstaande watermeter, bevroren watermeter
- technische problemen (zonder water, lek in huis, lek buiten huis, druk, ...)
- schade veroorzaakt aan derden
- controle meerloopstuk
- laattijdige melding van een verhuis
- ....

Een 2<sup>e</sup> melding van foutieve gegevens die niet gecorrigeerd zijn, een 2<sup>e</sup> melding van een zelfde kwaliteitsprobleem, enz... binnen een periode van één jaar na de registratie van de 1<sup>e</sup> melding zijn **klachten**.

## 2 Klachten externe klanten

### 2.1 Evolutie

Periode: 01/01/2016 tem 31/12/2020



- # niet-ontvankelijke klachten is gedaald t.o.v. 2019 (-50)
- # ontvankelijk gegronde klachten is gedaald t.o.v. 2019 (-24)
- # ontvankelijk ongegronde klachten is gedaald t.o.v. 2019 (-132).

	Niet-ontvankelijk aantal (%)	Ontvankelijk gegrond aantal (%)	Ontvankelijk ongegrond aantal (%)	Niet-gedefinieerd aantal (%)	Totaal
Drinkwater	106 (15.6%)	131 (19.3%)	441 (65.0%)	1 (0.1%)	679
Openbaar saneringsnetwerk	2 (3.1%)	46 (71.9%)	16 (25.0%)	0 (0.0%)	64
<b>Totaal</b>	<b>108 (14.5%)</b>	<b>177 (23.8%)</b>	<b>457 (61.5%)</b>	<b>1 (0.1%)</b>	<b>743</b>

De evolutie van het aantal klachten in 2020 t.o.v. de vorige jaren is in de onderstaande tabel samengevat.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Drinkwater</b>						
# ontv. gegronde klachten	185	192	238	200	163	131
# ontv. ongegronde klachten	643	897	1167	797	572	441
# niet-ontvankelijke klachten	88	117	200	112	155	106
# niet-gedefinieerde klachten	0	0	0	0	0	1
Top 5	Betalingen Facturatie Overname Technisch probleem Nazicht (binneninstallatie, watermeter)	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	Facturatie Betalingen Technisch probleem Overname Klantgerichtheid
AWVR-termijnen gerespecteerd (%)	95.2	97.1	96.6	94.9	80.2	94.4
<b>Openbaar saneringsnetwerk</b>						
# ontv. gegronde klachten	26	33	31	43	38	46
# ontv. ongegronde klachten	10	10	3	11	17	16
# niet-ontvankelijke klachten	2	3	0	2	3	2
AWVR-termijnen gerespecteerd (%)	78.9	87.0	94.1	96.4	98.3	85.9

Het % gegronde en % ongegronde klachten per categorie (2020) is weergegeven in onderstaande tabel.

Aantal van Case-ID	Kolomlabels				Eindtotaal	% gegronde klachten	% ongegronde klachten
Rijlabels	Niet-ontvankelijk	Ontvankelijk gegronde	Ontvankelijk ongegronde	(leeg)			
Algemeen	1	1	3		5	20%	60%
Betalingen	22	16	129		167	10%	77%
Drinkwateraansluiting		5	6		11	45%	55%
Facturatie	62	16	211	1	290	8%	73%
Kauring	2	4	7		13	31%	54%
Klantgerichtheid		36	11		47	77%	23%
Milieu		1			1	100%	0%
Nazicht Pidpa	4	9	8		17	29%	47%
Overname	8	4	53		65	6%	82%
Riolering	1	5	10		16	31%	63%
Schadegeval	3	10	2		15	67%	13%
Technisch probleem	3	67	13		83	81%	16%
Waterkwaliteit	2	6	1		9	67%	11%
Wijziging klantgegevens		1	3		4	25%	75%
<b>Eindtotaal</b>	<b>108</b>	<b>177</b>	<b>457</b>	<b>1</b>	<b>743</b>	<b>24%</b>	<b>62%</b>

Er wordt dus veel tijd gependend aan ongegronde klachten over betalingen, facturatie en overnames. Deze categorieën behoren immers tot de top 5 'klachten'. De te verbeteren punten die reeds eerder geformuleerd werden zijn (zie 9.2 en de bijlage):

- ✓ voldoendatum facturen minimaal 30 dagen én 1<sup>e</sup> aanmaning van de waterfactuur mag pas na 30 dagen na factuurdatum verstuurd worden. De 1<sup>e</sup> 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').

Het aantal klachten is hieronder meer in detail weergegeven (de top 5 is in het rood gemarkeerd).

Aantal van Case-ID	Kolomlabels					
Rijlabels	..T	Niet-ontvankelijk	Ontvankelijk gegrond	Ontvankelijk ongegrond	(leeg)	Endtotaal
<b>Algemeen</b>						
COVID 19				1		1
Niet voor Pldpa		1				1
Privacy			1			1
Varia				2		2
<b>Totaal Algemeen</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>		<b>5</b>
<b>Betalingen</b>						
Zaakmaking		8	8	65		79
Advocaat Pldpa				3		3
Afsluitopdracht				2		2
Detelling		9	8	39		56
Domeinregistratie		1	1	2		4
Incesso		3	1	15		19
LAC				1		1
Rekeningoverzicht				1		1
Varia		1		1		2
<b>Totaal Betalingen</b>		<b>22</b>	<b>16</b>	<b>129</b>		<b>167</b>
<b>Drinkwateraankleding</b>						
Nieuw			2	2		4
Uitname			1	2		3
Wijziging			2	2		4
<b>Totaal Drinkwateraankleding</b>			<b>3</b>	<b>6</b>		<b>11</b>
<b>Facturatie</b>						
Andere			3	16		19
Drinkwater		45	19	160	1	219
E-facturatie				4		4
Private waterwinning		1		3		4
Tarief		16		20		36
Verzending				8		8
<b>Totaal Facturatie</b>		<b>62</b>	<b>19</b>	<b>213</b>	<b>1</b>	<b>290</b>
<b>Keuring</b>						
Drinkwater		2	3	2		7
Riolering				4		4
Synergie			1	1		2
<b>Totaal Keuring</b>		<b>2</b>	<b>4</b>	<b>7</b>		<b>13</b>
<b>Klantgerichtheid</b>						
beschikbaarheid			5	1		6
Geen antwoord binnen termijn			22	1		23
Informatiebeschikbaarheid en privacy			2			2
medewerker			2	2		4
Varia		4		5		9
website		1		2		3
<b>Totaal Klantgerichtheid</b>			<b>26</b>	<b>11</b>		<b>47</b>
<b>Milieu</b>						
omgevingshinder			1			1
<b>Totaal Milieu</b>			<b>1</b>			<b>1</b>
<b>Nacht Pldpa</b>						
Binneninstallatie		4	1	3		8
Watermeter			4	5		9
<b>Totaal Nacht Pldpa</b>		<b>4</b>	<b>5</b>	<b>8</b>		<b>17</b>
<b>Overname</b>						
Aanvraag		5	1	55		61
Invoer		1		4		5
Rechtszetting				3		3
Regulatie			1			1
Varia		2	2	9		13
<b>Totaal Overname</b>		<b>8</b>	<b>4</b>	<b>59</b>		<b>65</b>
<b>Riolering</b>						
Afkoppelingsprojecten				1		1
Exploitatie		1	5	5		11
Verkavelingen				3		3
<b>Totaal Riolering</b>		<b>1</b>	<b>5</b>	<b>9</b>		<b>16</b>
<b>Schadegeval</b>						
(leeg)		3	10	2		15
<b>Totaal Schadegeval</b>		<b>3</b>	<b>10</b>	<b>2</b>		<b>15</b>
<b>Technisch probleem</b>						
Hoofdkraan			16	1		17
Lek		1	15	3		20
Riolering		1	26	4		31
Varia		1	4	1		6
Verzakking op straat			1	1		2
Watermeter			1	1		2
Zonder water			3	2		5
<b>Totaal Technisch probleem</b>		<b>3</b>	<b>67</b>	<b>13</b>		<b>83</b>
<b>Waterkwaliteit</b>						
brun water			5			5
Geur omkas		2				2
Watersamenstelling/Analyse			1			1
Ziekteverschijnselen				1		1
<b>Totaal Waterkwaliteit</b>		<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>		<b>9</b>
<b>Wijziging klantgegevens</b>						
Straatnaamhuize			1	2		3
Varia				1		1
<b>Totaal Wijziging klantgegevens</b>			<b>1</b>	<b>3</b>		<b>4</b>
<b>Endtotaal</b>		<b>106</b>	<b>177</b>	<b>457</b>	<b>1</b>	<b>743</b>

541 van de 743 klachten (= 73%) werden aangemaakt omdat de klant zijn probleem na de 1<sup>e</sup> melding niet (volledig) opgelost was. In 27% van de gevallen wenst de klant onmiddellijk een klacht te formuleren.

Er werden 21.517 meldingen en 701 meldingen drinkwaterkwaliteit geregistreerd. Slechts 541 meldingen werden omgevormd tot een klacht (= 2.4%).

## 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:

ingerekend:

ent in DM:

- Pidpa: fout in service of product
- Pidpa: procesflow
- Medewerker: procedure niet gevolgd**
- Klant: fout van klant
- Klant: onrealistische verwachtingen
- Niet voor Pidpa
- Reeds dezelfde klacht ontvangen

Uit de analyse van de resultaten blijkt dat:

- 18% te wijten is aan een fout van de klant (bv. betaling niet tijdig uitgevoerd, overname niet tijdig in orde gebracht, ...)
- 43% te wijten is aan onrealistische verwachtingen van de klant
- **5% te wijten is aan een medewerker die de procedure niet heeft gevolgd**
- **19% 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
- 0% te wijten is aan onze procesflow (onze manier van werken door o.a. wetgeving, AWVR, ...)
- 13% te wijten is aan 'reeds dezelfde klacht ontvangen'

Aantal van Case-ID Rijlabels	Kolomlabels Klant: fout van klant	Klant: onrealistische verwachtingen	Medewerker: procedure niet gevolgd	Niet voor Pidpa	Pidpa: fout in service of product	Reeds dezelfde klacht ontvangen	(leeg)	Eindtotaal
Algemeen	1	2	1	1				5
Betalingen	62	67	11	1	5	21		167
Drinkwatersensluiting		6			5			11
Facturatie	47	164	8	1	8	61	1	280
Keuring	1	6	8		1	1		13
Klantgerichtheid	1	10	6		30			47
Milieu		1						1
Nazicht Pidpa	3	5	1		4	4		17
Overname	17	36	1		1	8		63
Itiolering		10		1	5			16
Schadegeval		2		3	9	1		15
Technisch probleem	2	11	5		62	1		81
Waterkwaliteit		1		2	6	2		9
Wijziging klantgegevens	1	2			1			4
<b>Eindtotaal</b>	<b>135</b>	<b>322</b>	<b>37</b>	<b>9</b>	<b>139</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>743</b>
<b>%</b>	<b>18%</b>	<b>43%</b>	<b>5%</b>	<b>1%</b>	<b>19%</b>	<b>13%</b>	<b>0,1%</b>	<b>100%</b>

In 2019 waren de resultaten als volgt (↓ of ↑: evolutie t.o.v. 2019)

- 22% te wijten is aan een fout van de klant (↓)
- 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 (↑)
- 1% niet voor Pidpa is (=)
- 1% te wijten is aan onze procesflow (↓)
- 16% te wijten is aan 'reeds dezelfde klacht ontvangen' (↓)

Voor de top 3 van klachten (facturatie, betalingen en technisch probleem) in 2020 werd een diepere analyse uitgevoerd.

## 2.2.1 Facturatie

Categorie level1: Facturatie					
Aantal van Case-ID	Kolomlabel	Ontvankelijk gegrond	Ontvankelijk ongegrond	(leeg)	Eindtotaal
=Andere					
Aansluiting		1	1		2
Keuring BI		1	1		2
Keuring synergie			1		1
Varia KR			2		2
Varia R/O			1		1
Verzekering			1		1
Verplaatsingskost		1	9		10
<b>Totaal Andere</b>		<b>3</b>	<b>16</b>		<b>19</b>
=Drinkwater					
Compensatie			4		4
Correctiefactuur		3	6		9
Eindfactuur	8	1	17	1	27
IBA in beheer van Pijp	1		1		2
IBA in eigen beheer			1		1
Lok	1		4		5
Meterstand		1	6		7
Min. schikking lek	17	2	27		46
Sociaal tarief	2		5		7
Tussentijdse factuur		1	3		4
Verbruiksfactuur	16	5	66		87
<b>Totaal Drinkwater</b>	<b>45</b>	<b>13</b>	<b>160</b>	<b>1</b>	<b>219</b>
=E-facturatie					
E-mail met PDF			4		4
<b>Totaal E-facturatie</b>			<b>4</b>		<b>4</b>
=Private waterwinning					
Fortal/Verbruik	1		3		4
<b>Totaal Private waterwinning</b>	<b>1</b>		<b>3</b>		<b>4</b>
=Tarief					
Aansluitkost			4		4
Activingskost	2		6		8
Comforttarief			1		1
Drinkwater	1		1		2
Gemeentelijke San. Bijdra	13		3		16
Vaste jaarsom			1		1
Verplaatsingskost			4		4
<b>Totaal Tarief</b>	<b>16</b>		<b>20</b>		<b>36</b>
=Verzending					
Geen factuur ontvangen			8		8
<b>Totaal Verzending</b>			<b>8</b>		<b>8</b>
<b>Eindtotaal</b>	<b>62</b>	<b>16</b>	<b>211</b>	<b>1</b>	<b>290</b>

### Top 4 in de categorie 'facturatie':

- 1) verbruiksfactuur/verbruik: klant gaat niet akkoord met verbruik (63/290 = 21.7%)
- 2) verbruiksfactuur/aantal gedomicilieerden: klant gaat niet akkoord met peildatum 1/1/JJJJ ikv aantal gedomicilieerden (22/290 = 7.6%)
- 3) eindfactuur/periode: klant gaat niet akkoord met de aangerekende periode (14/290 = 4.8%)
- 4) minnelijke schikking lek / gunsttarief (38/290 = 13.1%)

In 2019 werden er 358 klachten voor de categorie 'facturatie' geregistreerd. Het minder aantal klachten in 2020 voor 'facturatie' (68 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					
Aangeretende ingebrekestelling	3	1	9		13
Aanmaankosten	5	5	48		58
Herinneringsmail			2		2
Kruising			5		5
<b>Totaal Aanmaning</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>65</b>		<b>79</b>
Advocaat Fidpa					
Algemeen			1		1
Kostenstaat			2		2
<b>Totaal Advocaat Fidpa</b>			<b>3</b>		<b>3</b>
Afsluitopdracht					
(leeg)			2		2
<b>Totaal Afsluitopdracht</b>			<b>2</b>		<b>2</b>
Betaling					
Afbetalingsplan			3		3
Betaling uitgevoerd	1		4		5
Betalingsdetail			1		1
Dubbele betaling			1		1
Openstaand saldo	7		25		32
Terugbetaling	1	3	3		7
Uitstel van betaling			1		1
<b>Totaal Betaling</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>39</b>		<b>51</b>
Domiciliëring					
Check domiciliëring	1	1	2		4
<b>Totaal Domiciliëring</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>		<b>4</b>
Incasso					
Openstaand saldo	2	1	9		12
Rapport			1		1
Vraag dossier	1		5		6
<b>Totaal Incasso</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>15</b>		<b>19</b>
IAC					
(leeg)			1		1
<b>Totaal IAC</b>			<b>1</b>		<b>1</b>
Rekeningoverzicht					
(leeg)			1		1
<b>Totaal Rekeningoverzicht</b>			<b>1</b>		<b>1</b>
Varia					
(leeg)	1		1		2
<b>Totaal Varia</b>	<b>1</b>		<b>1</b>		<b>2</b>
<b>Eindtotaal</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>129</b>		<b>167</b>

In 2019 werden er 249 klachten voor de categorie 'betalingen' geregistreerd. Het minder aantal klachten in 2020 (82 minder) voor 'betalingen' kan het gevolg zijn van de eerder uitgevoerde verbeterpunten (zie bijlage).

## 2.2.3 Technisch probleem

Aantal klachten omtrent technische problemen is het hoogst in de subcategorie 'lek/binnen'.

Categorie level1		Technisch probleem			
Aantal van Case-ID		Kolomlabels			
Rijlabels		Niet-ontvankelijk	Ontvankelijk gegrond	Ontvankelijk ongegrond	Eindtotaal
Hoofdkraan					
Herstellen			16	1	17
<b>Totaal Hoofdkraan</b>			<b>16</b>	<b>1</b>	<b>17</b>
Lek					
Binnen	1		14	3	18
Buiten			2		2
<b>Totaal Lek</b>	<b>1</b>		<b>16</b>	<b>3</b>	<b>20</b>
Riolering					
Gracht	1		9		10
Huisaansluiting			6	2	8
IBA			2		2
Kolk			2	1	3
Riolering			7	1	8
<b>Totaal Riolering</b>	<b>1</b>		<b>26</b>	<b>4</b>	<b>31</b>
Varia					
(leeg)	1		4	1	6
<b>Totaal Varia</b>	<b>1</b>		<b>4</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
Verzakking op straat					
(leeg)			1	1	2
<b>Totaal Verzakking op straat</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Watermeter					
Stilstaand			1	1	2
<b>Totaal Watermeter</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Zonder water					
Niet verwittigd			3	1	4
Verwittigd				1	1
<b>Totaal Zonder water</b>			<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
<b>Eindtotaal</b>	<b>3</b>		<b>67</b>	<b>15</b>	<b>85</b>

In 2019 werden er 80 klachten voor de categorie 'technisch probleem' geregistreerd. Er werden in 2020 dus 3 klachten meer geregistreerd.

### 3 Klachten interne klanten

In 2020 werden er 4 interne klachten genoteerd:

- één klacht omtrent het scannen van documenten met één van de nieuwe printers
- één klacht omtrent de klimaatregeling van het onthaal labo
- één klacht omtrent de werking van de verlichting op de parkings te HK
- één klacht omtrent zout strooien op het rode pad naar de afgesloten fietsenstalling als het glad is

Deze klachten worden/werden conform [docnr. 547367](#) verder behandeld.

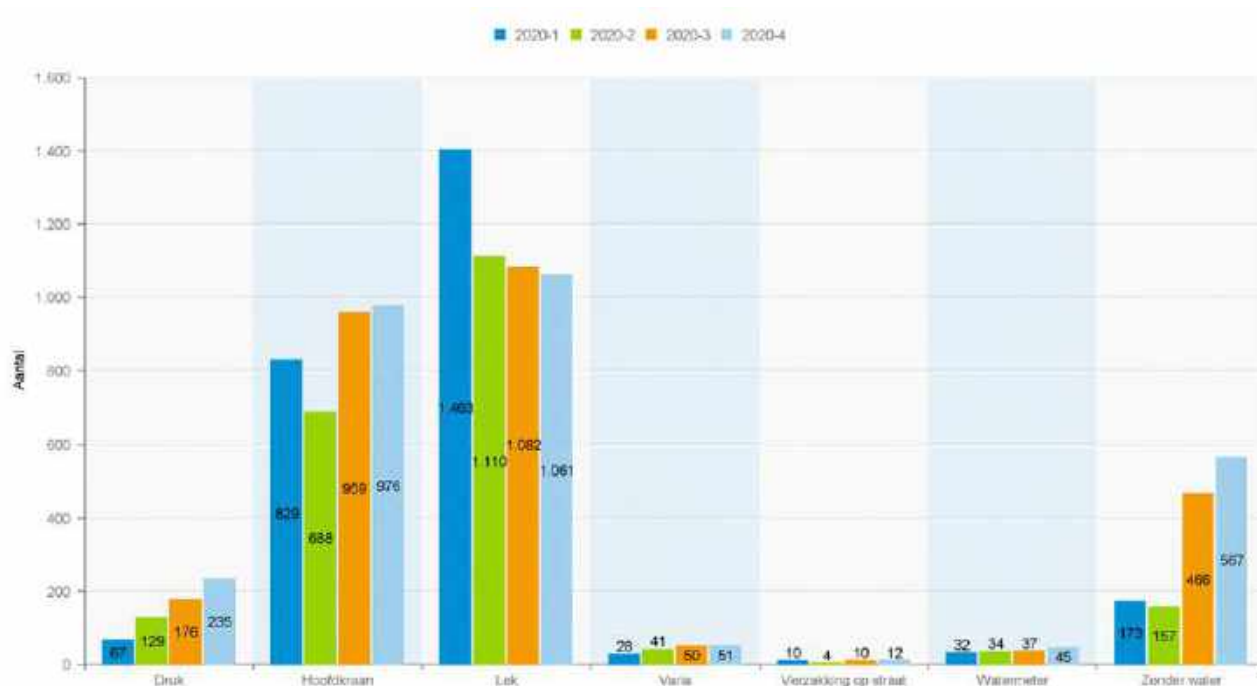
### 4 Meldingen externe klanten

In totaal werden er 22218 meldingen / meldingen drinkwaterkwaliteit geregistreerd. 541 (2.4%) meldingen werden omgevormd tot een klacht. De klant was dus in 97.6% van de gevallen onmiddellijk tevreden met de aangeboden oplossing.

	Aantal meldingen	Meldingen omgevormd tot een klacht Aantal (%)
Drinkwater	18845	489 (2.6%)
Openbaar saneringsnetwerk	3373	52 (1.5%)
<b>Totaal</b>	<b>22218</b>	<b>541 (2.4%)</b>

## 4.1 Technische problemen drinkwater

Er werden 10.432 cases geregistreerd in 2020.



### Top 3

	2016	2017	2018	2019	2020	Evolutie	Evolutie tov 2019 (verschil in %)
<b>hoofdkraan</b>	2779	2829	3243	3159	3452	↑	+9%
<b>lek</b>	2649	2283	3909	4333	4656	↑	+7%
<b>zonder water</b>	1612	1229	1429	810	1363	↑	+68%

#### 4.1.1 Hoofdkraan

Er werden 3452 meldingen m.b.t. de hoofdkraan geregistreerd. Gebaseerd op de postcode blijkt dat de meeste meldingen in 2020 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  $\geq 50$  in de onderstaande gemeenten en het % cases ifv het aantal aansluitobjecten/contracten in deze gemeenten is:

Rijlabels	Aantal van Case-ID	# aansluitobjecten	# contracten DW	% cases/aansluitobj	% cases/contracten
Mechelen	242	31514	38378	0,8%	0,6%
Kapellen	136	10122	11879	1,3%	1,1%
Lier	130	13326	18511	1,0%	0,7%
Schoten	123	11514	15090	1,1%	0,8%
Brasschaat	103	13176	17173	0,8%	0,6%
Heist-op-den-Berg	92	17253	20454	0,5%	0,4%
Geel	89	15540	19869	0,6%	0,4%
Bornem	88	8349	10269	1,1%	0,9%
Brecht	87	11015	12898	0,8%	0,7%
Willebroek	80	10442	11842	0,8%	0,7%
Kontich	78	7871	9087	1,0%	0,9%
Puurs-Sint-Amands	77	9977	11701	0,8%	0,7%
Stabroek	75	6534	7888	1,1%	1,0%
Zoersel	75	8478	9521	0,9%	0,8%
Turnhout	72	15446	22591	0,5%	0,3%
Kelmthout	71	7061	8581	1,0%	0,8%
Nijlen	70	9253	10488	0,8%	0,7%
Westerlo	70	10596	11798	0,7%	0,6%
Schildre	69	7990	9155	0,9%	0,8%
Mol	67	15176	17602	0,4%	0,4%
Herentals	62	10980	14235	0,6%	0,4%
Hoogstraten	60	7783	9927	0,8%	0,6%
Sint-Katelijne-Waver	59	8502	9124	0,7%	0,6%
Aartselaar	53	5090	6499	1,0%	0,8%
Wuustwezel	51	7550	9144	0,7%	0,6%

#### 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 SMI.

#### 4.1.2 Lek

Lek	Binnen		1256
		Aan binnenleiding	42
		Aan de eigen aftakking	51
		Aan stopkraan (hoofdkraan)	407
	Aan watermeter	537	
	Buiten		2252
Aan de eigen aftakking		57	
Op straat (hoofdleiding)		54	

##### 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 SMI.

#### 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 Operaties.

#### 4.1.3 Zonder water 'niet verwittigd'

Er werden in totaal 1247 cases 'zonder water/niet verwittigd' geregistreerd. In de gemeenten Kontich, Mechelen en Willebroek werden  $\geq 50$  cases 'zonder water' geregistreerd. Het % cases ifv het aantal aansluitobjecten/contracten in deze gemeente is:

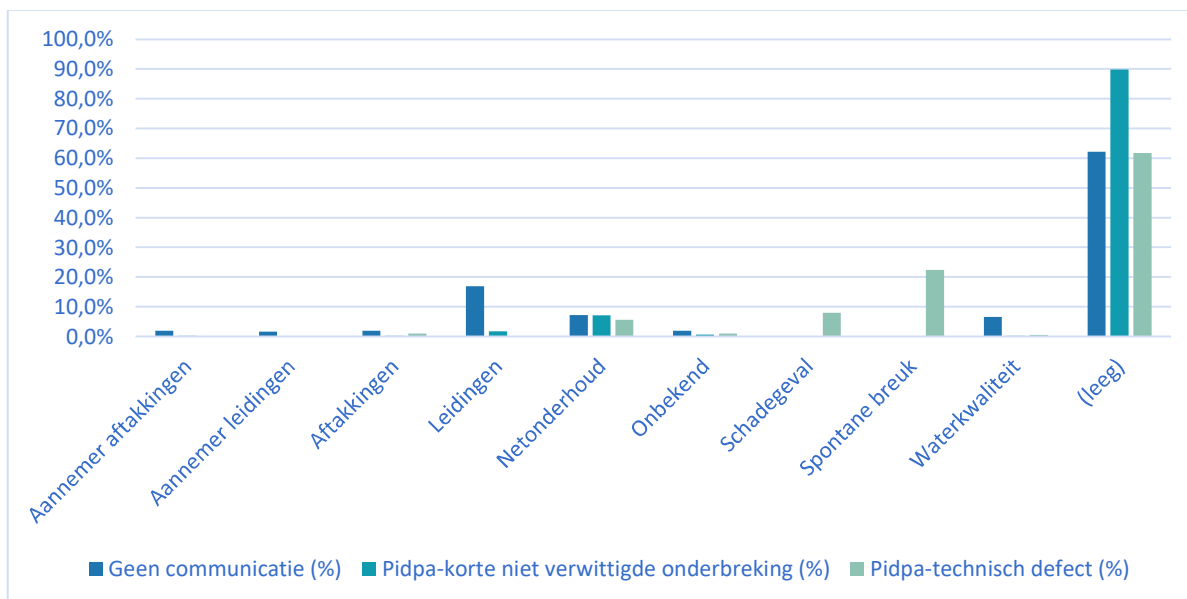
Gemeente	# cases	# aansluitobjecten	# contracten	% (cases/aansluitobj.)	% (cases/contracten)
Kontich	85	7871	9037	1.1	0.9
Mechelen	73	31514	38378	0.2	0.2
Willebroek	57	10442	11842	0.5	0.5

De oorzaken zijn:

Aantal van Case-ID #Labels	Kolomlabels	Aannemer aftakkingen	Aannemer leidingen	Aftakkingen	leidingen	Netonderhoud	Onbekend	Schadegewal	Spontane breuk	Waterkwaliteit	(leeg)	Endtotaal	%
Binnenleiding							2				19	21	26%
Geen communicatie		8	5	6	54	25	6			23	189	337	26%
Pidpa-doeltoepend net					1			1			9	7	1%
Pidpa-korte niet verwittigde onderbreking		1		1	8	55	8			1	413	484	37%
Pidpa-aangliend					8		15				125	188	12%
Pidpa-ongekende afsluiting gesloten			1	31	10	1				18	15	37	6%
Pidpa-technisch defect				2		12	2	17	48		133	218	17%
Endtotaal		7	6	40	77	70	28	18	48	44	912	1247	100%

De top 3 oorzaken zijn 'Pidpa-korte niet verwittigde onderbreking' (37%), 'geen communicatie' (26%) en 'technisch defect' (17%).

- De dienst 'leidingen' is de grootste veroorzaker bij 'geen communicatie' (17%)
- De dienst 'netonderhoud' is de grootste veroorzaker bij 'Pidpa-korte niet verwittigde onderbreking' (7%)
- Een spontane breuk is de grootste veroorzaker bij 'technisch defect' (22%)



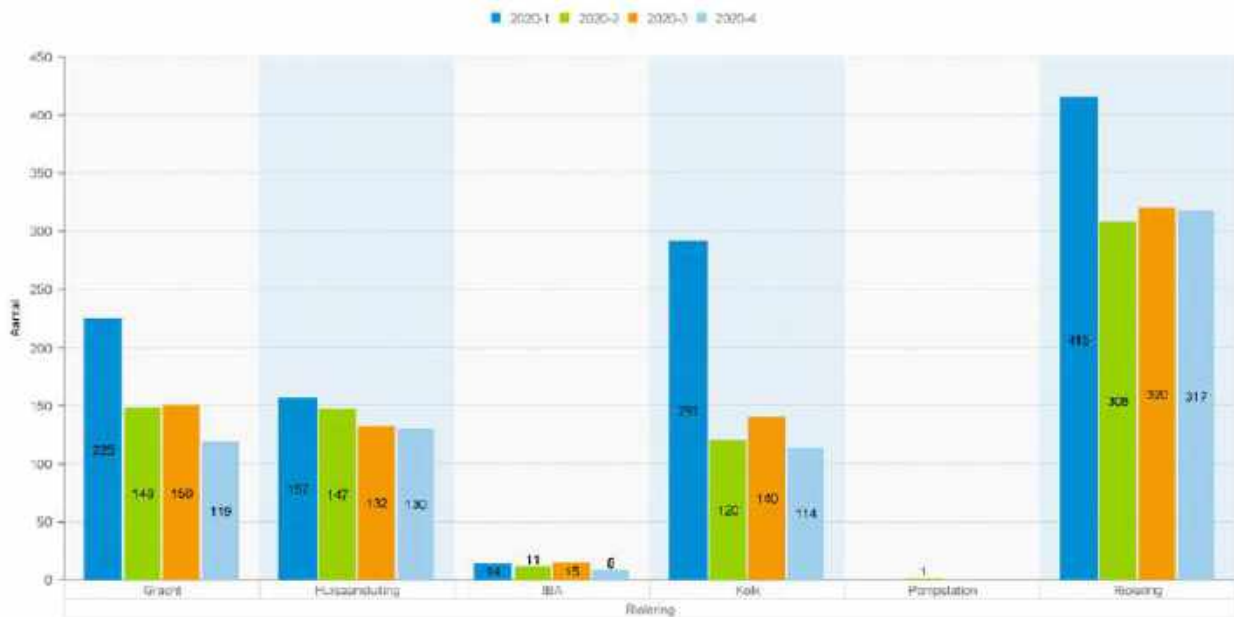
Het strategisch project 'Verbetering communicatie (omtrent werkzaamheden, waterstoring, ...bij geplande of ongeplande werken)' werd afgerond in 2020 en zal hopelijk het aantal meldingen 'zonder water/geen communicatie' in de toekomst doen dalen.

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 3282 cases geregistreerd (waarvan 968 cases gelinkt werden aan een zakenpartner). Ter vergelijking: in 2019 werden 3877 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 vervolgorders, 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 +/- 4.000.000 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 2020 (1<sup>e</sup> maaibeurt is gestopt in augustus; 2<sup>e</sup> 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).

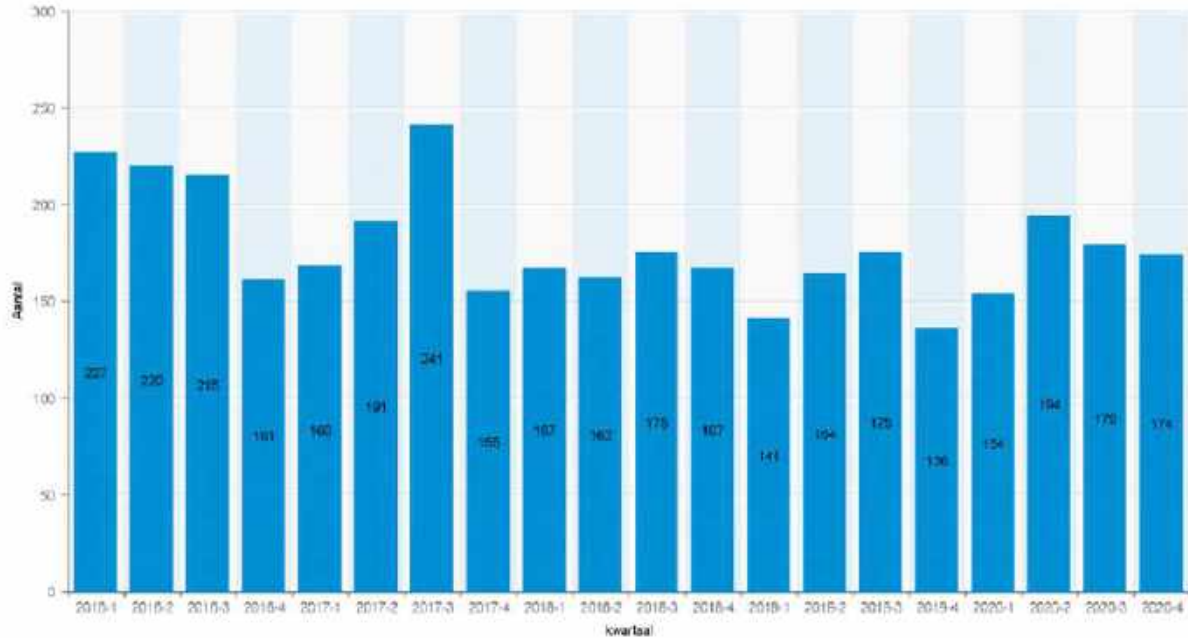
- **Ruimen kolk:** Meldingen/problemen rond ruimen van kolken zijn vaak weer-gebonden. In elke gemeente worden de kolken 2x per jaar (voor- en najaar) geruimd. Problemen in K3 zijn mogelijk toe te wijzen aan zomeronweders en een hevige regenval na lange droogteperiodes. Problemen worden meestal gemeld 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 200.000 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

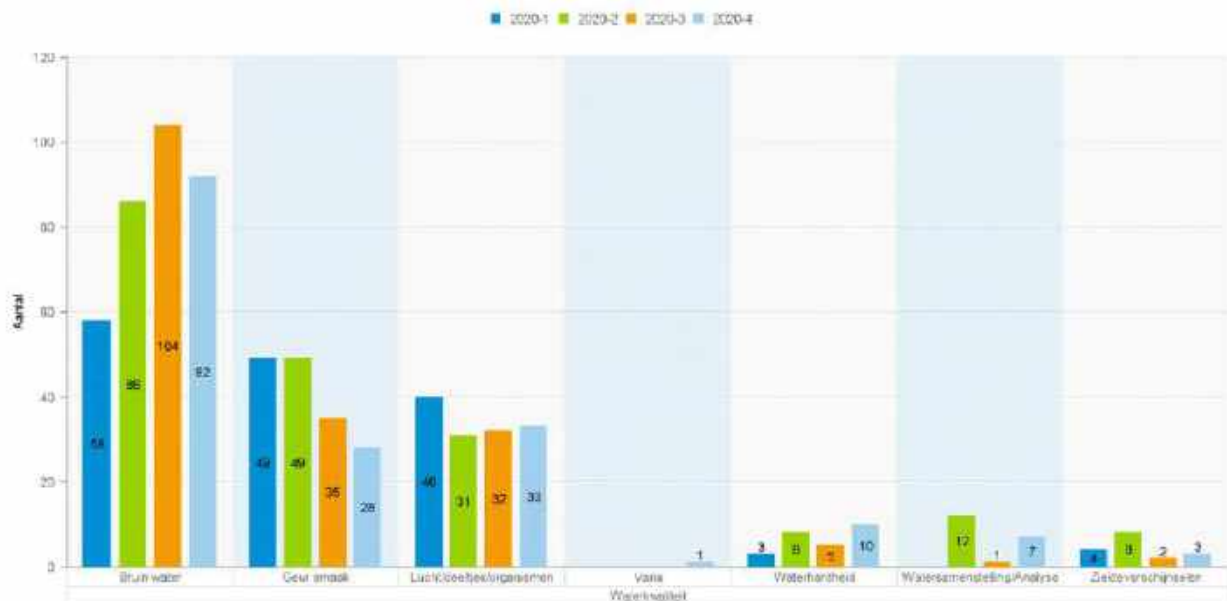
Er werden 701 kwaliteitsmeldingen geregistreerd in 2020. De spoelprogramma's worden gericht gepland in die gebieden waar uit de metingen en de kwaliteitsmeldingen blijkt dat er het meeste sediment aanwezig is (zie [docnr. 200948](#)).



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 2020 ten behoeve van de spoeloperaties van 2021 is terug te vinden in [docnr. 2535523](#).

De top 3 van kwaliteitsmeldingen zijn:

- bruin water (49%; 340/701)
- geur/smaak (23%; 161/701)
- lucht/deeltjes/diertjes (19%; 136/701)



Het aantal meldingen per gemeente is  $\geq 20$  in de onderstaande gemeenten en het % cases ifv het aantal aansluitobjecten/contracten is:

Rijlabels	Aantal van Case-ID	# aansluitobjecten	#contracten DW	% cases/aansluitobj	% cases/contracten
Mechelen	97	31514	38378	0,3%	0,3%
Geel	48	15540	19869	0,3%	0,2%
Westerlo	33	10596	11798	0,3%	0,3%
Kontich	25	7871	9037	0,3%	0,3%
Willebroek	25	10442	11842	0,2%	0,2%
Sint-Katelijne-Waver	22	8502	9124	0,3%	0,2%
Mol	21	15176	17602	0,1%	0,1%

De aard van de kwaliteitsmeldingen in deze gemeenten is:

Aantal van Case-ID Rijlabels	Kwaliteitslabels							totaal
	Bruin water	Geur/smaak	Lucht/rookreuk/organismen	Vana	Waterhardheid	Watersamenstelling/ Analyse	Ziekteverschijnselen	
Geel	35	1	11		1			48
Kontich	15	7	3					25
Mechelen	89	41	11	1	1	2	2	97
Mol	10	2	8		1			21
Sint-Katelijne-Waver	5	5	2			7	3	22
Westerlo	27	3	3					33
Willebroek	15	8	2					25
<b>Endtotaal</b>	<b>144</b>	<b>67</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>271</b>

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 2020 waren 10 opleidingsmomenten voorzien met in totaal 25 aanwezigen. Slechts 1 opleiding is kunnen doorgaan, de andere zijn omwille van COVID-19 niet kunnen doorgaan. 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. Vanaf 2020 wordt deze opleiding door Aquaflanders georganiseerd (Opleiding hygiënisch en veilig werken aan drinkwaterleidingen - AquaFlanders).

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	Gewijzigde samenstelling	Gietijzer	Lek	Onbekend	Spoelen	Werken	Eindtotaal
Bruin water	31	21	19		27	2	138	12	90	340
Geur smaak	39		16	7	1		72	1	25	161
Lucht/deeltjes/organismen	19		4	1			40	1	71	136
Verie							1			1
Waterhardheid	4		2	2			17		1	26
Watersamenstelling/Analyse	5						14		1	20
Ziekeverschijnselen	4						11		2	17
<b>Eindtotaal</b>	<b>102</b>	<b>21</b>	<b>41</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>293</b>	<b>14</b>	<b>190</b>	<b>701</b>
%	14,6%	3,0%	5,8%	1,4%	4,0%	0,3%	41,8%	2,0%	27,1%	100%

De belangrijkste oorzaken in 2020 zijn: 1) Onbekend (42%), 2) werken (27%) en 3) binneninstallatie (15%). De top 3 oorzaken in 2019 waren dezelfde (respectievelijk 53%, 19% en 14%).

#### 4.4 Overige meldingen

Er werden 7803 andere cases geregistreerd. Ter vergelijking: in 2019 registreerden we 14777 cases.

Categorie (niv 1)	TOTAAL 2020	TOTAAL 2019	Evolutie	Evolutie verschil in %
Algemeen	195	191	↑	2%
Aquamobiel	2	7	↓	-71%
Betalingen	2184	6184	↓	-65%
Digitale meter	4	0	↑	#DEEL/0!
Drinkwateraansluiting	95	37	↑	157%
Facturatie	3479	5279	↓	-34%
Keuring	86	144	↓	-40%
Klantgerichtheid	201	229	↓	-12%
Milieu	8	11	↓	-27%
Nazicht Pidpa	219	295	↓	-26%
Niet toegewezen	13	15	↓	-13%
Overname	446	1138	↓	-61%
Private Waterwinning	2	15	↓	-87%
Relatiebeheer	0	1	↓	-100%
Rijksregister	0	8	↓	-100%
Riolering	57	22	↑	159%
Saneringsbijdrage	0	56	↓	-100%
Schadegeval	30	38	↓	-21%
Wijziging klantgegevens	782	1107	↓	-29%
<b>Totaal</b>	<b>7803</b>	<b>14777</b>		

**Top 4:**

- 1) facturatie (3479)
- 2) betalingen (2184)
- 3) wijziging klantgegevens (782)
- 4) Overname (446)

**5 Niet-conformiteiten en aanbevelingen uit interne en externe audits**

Er werd in 2020 geen interne audit uitgevoerd ikv klachtenbehandeling.

**6 Communicatiekanalen voor een melding / klacht**

Het kanaal dat het meest gebruikt wordt voor de melding van een probleem / klacht is de telefoon (50%). Ter vergelijking: in 2019 werd de telefoon in 56% 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 3474 (= 15%) cases rechtstreeks aangemaakt in CRM. De poort 'Ik ben geen klant' werd ten onrechte 264 keer gebruikt (= 7.6%).

	Casesoort	ZMKL	ZMME	ZMWK	Totaal	%
		Klacht	Melding	Melding Water Kwaliteit		
Communicatiesoort		Aantal cases	Aantal cases	Aantal cases		
#	Niet toegewezen				0	0%
Z001	Telefoon	299	10688	581	11568	50%
Z002	Brief	19	20		39	0%
Z003	E-mail	326	589	6	921	4%
Z005	Internet	1	19	1	21	0%
Z006	Klantenbezoek		1		1	0%
Z007	Loket		5		5	0%
Z008	Web service	95	3315	64	3474	15%
Z009	Intern order	3	6880	49	6932	30%
Totaal		743	21517	701	22961	100%

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 event	Te terugmelding						Afsluiten					Creëre						
	Som doorlooptijd (in dagen)	Aantal cases	Doorlooptijd			% te trp 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	
Afsluiten	30	5	6	6	6	100%	30	5	6	6	100%	0	5	0	0	0	100%	
Betalingen	1504	157	9,008	10,9082	8	95%	3813	166	22,57	46,2205	9,5	89%	2990	167	17,725	47,2569	3	47%
Drinkwateraansluiting	258	11	23,495	39,1008	9	73%	326	11	29,630	37,757	14	72%	10	11	0,9091	3,01911	0	93%
Facturatie	2397	208	8,2941	13,9478	7	95%	5089	265	17,850	33,4976	8	86%	2501	290	8,831	30,129	2	54%
Klaring	76	13	5,8462	5,1291	4	100%	115	13	6,8482	6,32512	6	100%	30	13	2,3077	2,86205	1	62%
Klantgerichtheid	346	47	7,234	6,58483	5	91%	945	47	20,106	31,4503	11	89%	98	47	2,0051	3,58039	0	74%
Milieu	4	1	4	4	4	100%	4	1	4	4	100%	0	1	0	0	0	100%	
Nazicht Pidpa	202	17	11,882	22,9506	6	94%	215	17	12,647	26,0503	6	94%	18	17	1,0588	1,74895	0	73%
Overname	586	65	9,0154	7,0070	9	95%	1256	65	19,323	25,1337	13	83%	310	65	4,7692	6,14052	2	51%
Riolering	190	18	12,667	15,8505	10	89%	481	15	30,733	48,8876	12	83%	10	18	0,625	1,31022	0	94%
Schadegeval	195	15	13	12,067	12	87%	204	15	17,0	16,4742	13	80%	27	15	1,8	2,48424	0	67%
Technisch probleem	451	82	10,012	29,5232	3	92%	7002	82	86,39	79,8896	62	35%	4195	82	50,181	74,2826	3	40%
Waterkwaliteit	16	9	1,7778	3,03223	0	100%	408	9	45,333	66,2467	9	70%	3	9	0,3333	0,70711	0	100%
Wichtig klantgegevens	26	4	5,55413	4,6	100%	21	4	5,25	5,12348	5	100%	18	4	4,5	4,43471	4	50%	
<b>TOTAAL</b>	<b>9671</b>	<b>741</b>	<b>9,0027</b>	<b>15,3168</b>	<b>7</b>	<b>94%</b>	<b>19948</b>	<b>725</b>	<b>27,141</b>	<b>47,9148</b>	<b>16</b>	<b>80%</b>	<b>10270</b>	<b>743</b>	<b>13,242</b>	<b>40,7048</b>	<b>1</b>	<b>32%</b>

Hieruit blijkt het volgende:

- In slechts 56% van de cases werd de gewenste termijn (verschil tussen ontvangst en creatie van een klacht is  $\leq 2$  dagen) voor het creëren van een klacht in CRM gerespecteerd.
- De AWVR-termijnen werden in 2020 voor 93.7 % (= 696/743 klachten) gerespecteerd. In 2019 werden de AWVR-termijnen slechts voor 81% gerespecteerd (= 771/948 klachten).
- De 1<sup>e</sup> terugmelding naar de klant duurt gemiddeld 9.0 d (in 2019: 11.1 d). Voor de klachten 'drinkwateraansluiting' is de gemiddelde doorlooptijd >AWVR-termijn.
- Het afsluiten van een klacht duurt gemiddeld 27.1 d (in 2019: 18.3 d). Voor de categorieën 'betalingen, drinkwateraansluiting, riolering, technisch probleem en waterkwaliteit' duurt het afsluiten van de klacht gemiddeld het langst (> 20 kalenderdagen).

Interne afspraken werden destijds gemaakt: '20 werkdagen' is de gewenste termijn om een klacht volledig te kunnen afhandelen. 80% van de klachten werden binnen de gewenste Pidpa-termijn afgehandeld. Ter vergelijking: in 2019 werd 86% 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 levert	1e terugmelding					Afsluiten					Creatie							
	Som doorlooptijd (in dagen)	Aantal cases	Doorlooptijd			% te trp.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	1007	169	5,328	17,2953	0	89%	1031	180	5,4263	17,2520	0	52%	54	195	0,2769	1,73063	0	97%
Aanvraag	4	2	2	1,41421	2	100%	4	2	2	1,41421	2	100%	2	2	1	1,41421	1	100%
Befalingen	12250	2167	5,6714	27,3018	2	98%	12260	2167	5,6668	27,0025	2	97%	837	2184	0,3832	11,7475	0	99%
Digitaal meter	36	3	3,6667	13,2791	1	50%	26	3	8,6667	13,2791	1	75%	1	4	0,25	6,5	0	100%
Drinkwateraansluiting	861	91	9,4605	12,1705	3	73%	861	92	9,3587	12,1461	3	80%	0	95	0	0	0	100%
Facturatie	14388	3374	4,2341	16,5238	1	93%	15754	3423	4,6024	16,940	1	96%	707	3478	0,2032	1,60956	0	99%
Keuring	815	83	9,8193	42,1898	0	87%	822	83	9,9036	42,157	0	86%	390	86	4,3256	39,5741	0	97%
Klantgerichtheid	1236	194	6,3711	34,6139	0	91%	1236	194	6,3711	34,6139	0	93%	395	201	1,8652	25,9789	0	99%
Milieu	50	7	7,1429	5,81036	5	88%	335	5	67	80,0344	31	25%	83	8	6,325	7,00998	5	38%
Mazout Pops	1139	119	9,563	23,2629	2	45%	8660	163	20	38,4379	7	70%	82	219	0,3744	1,63905	0	96%
Niet toegewezen	39	13	3	9,16515	0	92%	39	13	3	9,16515	0	100%	39	13	3	9,16515	0	92%
Ovennaam	1707	432	3,9514	22,042	1	95%	1732	436	3,9725	21,8857	1	96%	379	448	0,8498	13,135	0	96%
Private Waterwinning	18	2	9	7,07107	0	100%	18	2	9	7,07107	0	100%	0	2	0	0	0	100%
Rolering	471	57	8,2632	37,1207	0	93%	471	57	8,2632	37,1207	0	96%	14	57	0,2456	1,72462	0	90%
Schadegeval	443	28	15,821	24,9056	4	83%	464	28	16,571	24,7587	4	73%	4	30	0,1333	0,7303	0	97%
Technisch probleem	28744	12612	22,775	43,806	4	67%	330448	12992	25,431	49,2653	5	75%	7154	13714	0,5217	5,4648	0	97%
Wijziging klantgegevens	1899	774	2,1951	13,8351	0	96%	1899	774	2,1951	13,8351	0	97%	94	782	0,1202	2,50906	0	99%
TOTAAL	323274	20147	18,048	32,1488	2	76%	370821	26848	17,983	42,5389	2	82%	10225	21517	0,4743	7,07468	3	97%

- Het verschil tussen de ontvangst en de creatie van een melding is > 2 d (=target) voor de categorieën 'keuring en milieu'.
- De 1<sup>e</sup> terugmelding naar de klant duurt gemiddeld 16 d (in 2019: 8.1 d). Voor de categorieën 'schadegeval en technische probleem' duurt de 1<sup>e</sup> terugmelding naar de klant gemiddeld het langst (gemiddeld 15.8 en 22.8 dagen).
- Het afsluiten van een melding duurt gemiddeld 18 d (in 2019: 8.8 d). Voor de categorieën 'milieu en technisch probleem' duurt het afsluiten van de melding gemiddeld het langst (gemiddeld 67 en 25.4 d).

## 7.3 Kwaliteitsmeldingen

In de onderstaande tabel werden de doorlooptijden in kaart gebracht voor de cases 'waterkwaliteit'.

Categorie levert	1e terugmelding					Afsluiten					Creatie							
	Som doorlooptijd (in dagen)	Aantal cases	Doorlooptijd			% te trp.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	1404	700	2,0057	5,81941	0	98%	1521	701	2,164	7,99154	0	99%	128	701	0,1712	5,84642	0	100%
TOTAAL	1404	700	2,0057	5,81941	0	98%	1521	701	2,164	7,99154	0	99%	128	701	0,1712	5,84642	0	100%

- Het verschil tussen de ontvangst en de creatie van een melding is < 1 d (target = 2 d).
- De 1<sup>e</sup> terugmelding naar de klant duurt gemiddeld 2 d.
- Het afsluiten van een melding duurt gemiddeld 2.2 d.

83% van de drinkwaterkwaliteitsproblemen worden door de klant via de telefoon gemeld. Er wordt door de medewerkers van de dienst drinkwaterkwaliteit productie & distributie via de telefoon onmiddellijk een advies verstrekt waardoor de termijn van de 1<sup>e</sup> terugmelding meestal zeer kort is.

## 8 Externe rapportering

### 8.1 VMM

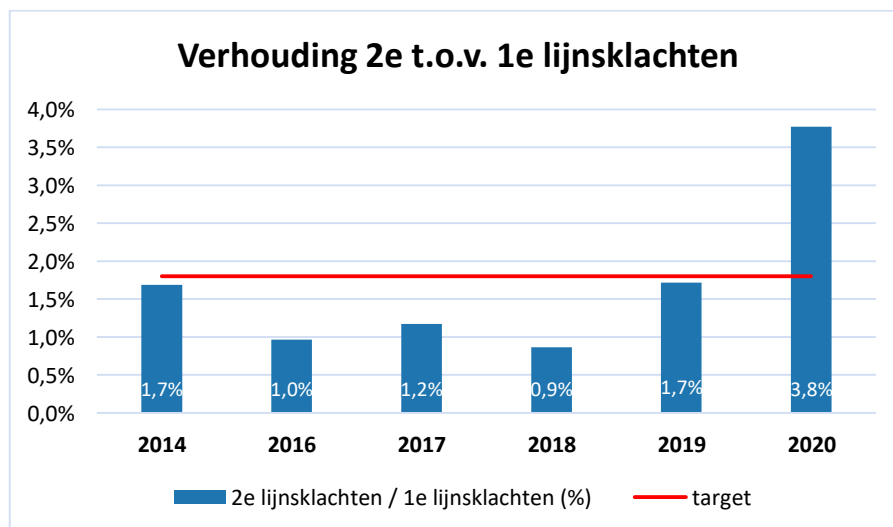
De gegevens met betrekking tot de klachten van klanten moeten door alle DW-maatschappijen jaarlijks gerapporteerd worden aan de VMM. De gegevens voor 2020 zijn terug te vinden in [docnr. 2549866](#) (tabjes 'klachten over drinkwater'; 'klachtenbehandeling sanering'). De statistieken zullen door de VMM pas gepubliceerd worden in juni 2021.

### 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<sup>e</sup> t.o.v. 1<sup>e</sup> lijnklachten

In 2020 werden er via de Vlaamse Ombudsdienst en de VMM respectievelijk 22 en 5 klachten in 2<sup>e</sup> lijn ontvangen. De verhouding van het aantal 2<sup>e</sup> t.o.v. 1<sup>e</sup> lijnklachten is 3,8% in 2020. De target, die we hiervoor zelf vooropgesteld hebben, is 1,8%.



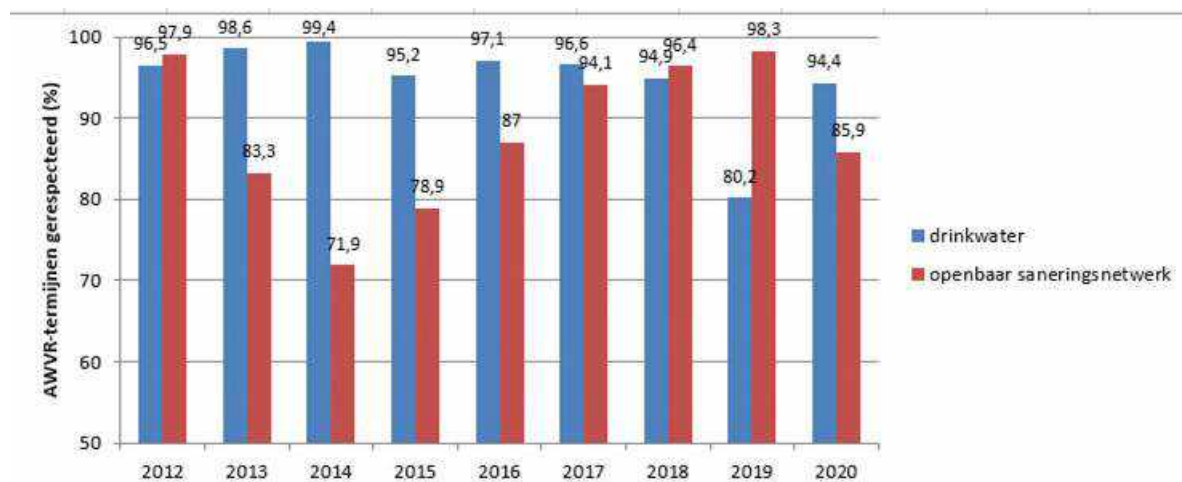
Uit de analyse van deze 2<sup>e</sup> lijnklachten blijkt dat:

- 21 klachten ongegrond zijn
- 2 klachten niet-ontvankelijk zijn
- 4 klachten gegrond zijn



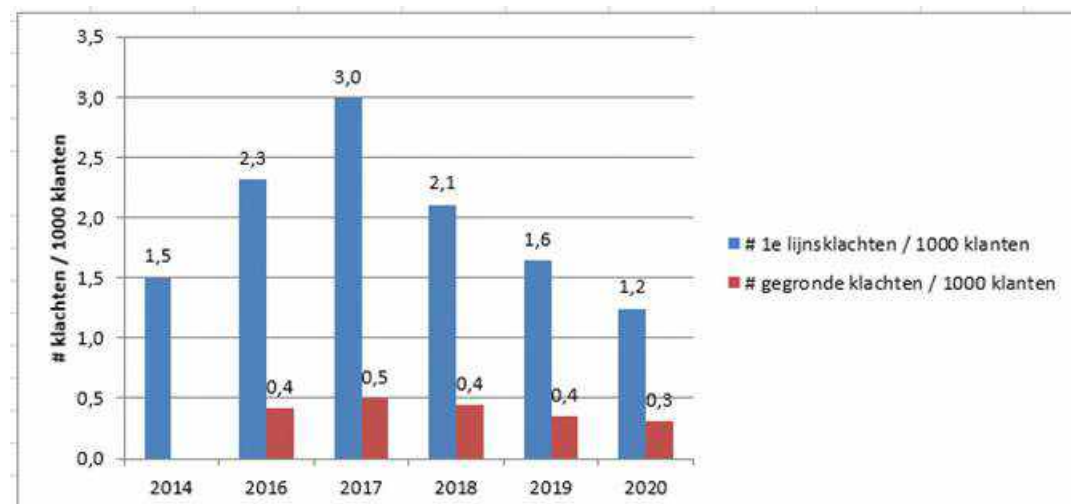
### 8.2.2 % klachten behandeld binnen wettelijke termijn

In 2020 werd de AWVR-termijn voor 93.7% van de klachten gerespecteerd (in totaal 743 klachten).



### 8.2.3 Aantal 1e lijnsklachten per jaar per 1000 klanten

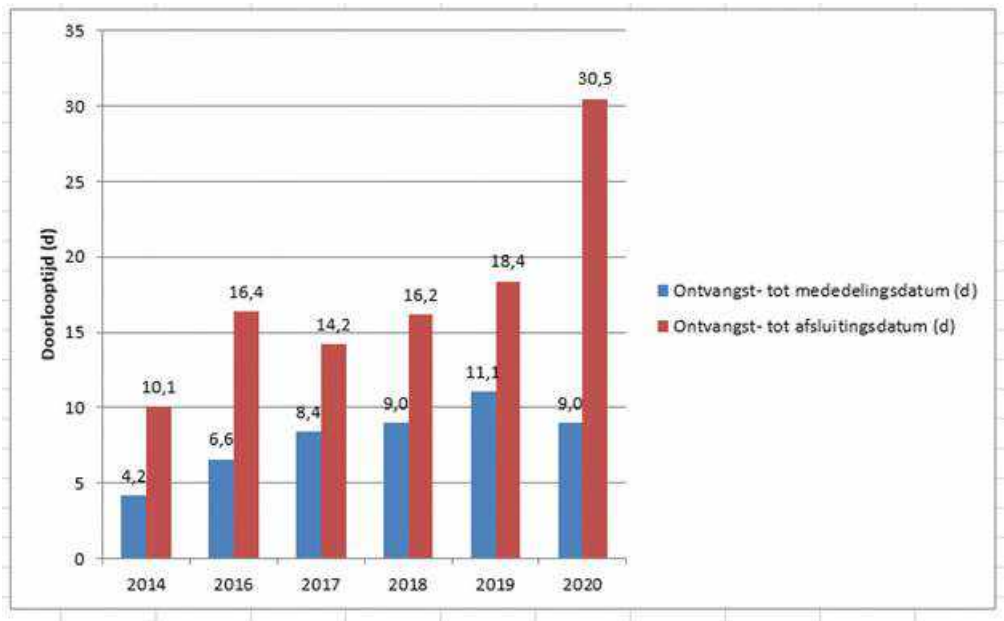
Het aantal 1<sup>e</sup> lijnsklachten / 1000 klanten is in 2020 gedaald naar 1,2. We registreerden in 2020 205 klachten minder dan in 2019. Het aantal gegronde klachten / 1000 klanten is lichtjes gedaald.



### 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 gedaald van 11,1 d naar 9,0 d.

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 18,4 d naar 30,5 d. Er werden relatief gezien meer ontvankelijke klachten omtrent technische problemen geregistreerd (in 2019: 75/790 (9.5%); in 2020: 80 / 634 (12.6%) ). Het afsluiten van een klacht 'technisch probleem' duurde in 2020 gemiddeld 87.5 d. Een aantal klachten werden administratief veel later afgesloten dan in werkelijkheid waardoor deze cijfers vertekend zijn.



## 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 SMI:*
  - ✓ Hoog waterverbruik na jarenlange schattingen wordt momenteel niet opgepikt bij een tussentijdse meteropname door een service techniek. De tussentijdse meteropname triggert geen actie of briefwisseling, waardoor meerverbruik pas later wordt gefactureerd aan de klant. Er zal nagegaan worden of een tussentijdse meteropname opgepikt kan worden in S/4 waardoor de impact voor de klant onmiddellijk in kaart wordt gebracht.
  - ✓ Voor de rechtzetting van verschuldigde bedragen (zie AWVR art. 18§2) kan maximaal 24 maanden in de tijd worden teruggegaan te tellen vanaf de factuurdatum. Pidpa hanteert de verjaringstermijn (5 jaren) ikv meterwissels. Dit werd rechtgezet → **OK** (in 2020).
  - ✓ Telefonische bereikbaarheid: het wervingstraject voor nieuwe medewerkers werd geoptimaliseerd (de selectie van nieuwe medewerkers gebeurde door ons contactcenter waardoor HR minimaal belast werd); er werd beroep gedaan op ondersteuning via interims/tijdelijke contracten; de planning en het flexibel inzetten van medewerkers werd geoptimaliseerd (bv. door het triëren van mails; inzetten van medewerkers met de juiste technische skills) → **OK** (in 2020).
- *Verbeterpunt nav meldingen/klachten Operaties:*
  - ✓ Pidpa informeert haar klanten op momenten dat het geleverde water niet of slechts onder bepaalde omstandigheden kan gebruikt worden (bv. na koken van het drinkwater). Tijdens calamiteiten is er een grote toegevoegde waarde van het **versturen van een sms en/of een email**, in aanvulling op de schriftelijke mededeling (bussen van kaartjes). Klanten worden immers veel sneller op de hoogte

gebracht van een bezoedeling. Via sms en/of e-mail kunnen vooraf gedefinieerde berichten in bulk verzonden worden (mits GSM-nr en / of email adres van de klant gekend is). De mogelijkheid is gecreëerd om een bezoedelde zone af te bakenen in geolink en klanten te verwittigen via sms en / of email. Deze methodiek is bovendien ook bruikbaar om 1) klanten te verwittigen van ongeplande werken en 2) uitgevoerde werken terug te melden aan klanten die een probleem hebben gemeld → **OK** (in 2020).

## 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 Riolering:*
  - ✓ 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. In 2021 gaan we in de HidroRio-gemeentes het risico-gestuurd onderhoud van onze structuren verder uitrollen voor de hydraulische structuren. Voor de anderen (pompstations, drukrioleringen, KWZI's, grachten) gaan we deze nog verder verfijnen en optimaliseren. Voor de leidingen gaan we inspecties uitvoeren o.b.v. de gemaakte risico-kaarten (desk-top) om deze zo af te toetsen met onze aannames → **lopende**
- *Verbeterpunten varia:*
  - ✓ Klantenbevraging organiseren over de effectiviteit van het proces klachtenbehandeling → er werd reeds een voorstel uitgewerkt (zie [docnr. 1444499](#)) → **lopende**
  - ✓ 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  $\leq 2$  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**

## 10 Varia

- Er werden 2 quizen (één voor SMI-medewerkers en één voor medewerkers van Operaties) opgesteld waarbij de medewerkers zelf hun kennis kunnen testen omtrent casemanagement. De quizen zijn online

raadpleegbaar op debron/tools. Bij SMI wordt de quiz steeds ingevuld door nieuwe medewerkers nadat er een opleiding is gegeven over casemanagement.

## 11 Besluit

### 11.1 Klachten

- In 2020 werden 743 klachten geregistreerd. Het totaal aantal geregistreerde klachten is gedaald tov 2019 (-205; -22%). De top 3 klachten werden gecategoriseerd bij 1) facturatie, 2) betalingen en 3) technisch probleem.
- 19% van de klachten is te wijten aan een fout in onze service/product (in 2019: 15%). 5% van de klachten is te wijten aan een medewerker die de procedures niet heeft gevolgd (in 2019: 5%).
- De AWVR-termijnen werden voor 93.7% van de klachten gerespecteerd. Dit is duidelijk beter dan in 2019 (81% 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. facturatie, betalingen en technische problemen.
- 80% van de klachten werden afgesloten binnen de 20 werkdagen na de ontvangst van de klacht (= gewenste Pidpa-termijn). In 2019 werd 86% 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 (50%). 15% van de cases (meldingen en klachten) werden rechtstreeks aangemaakt via WSS. In 2019 werd 11% van de cases rechtstreeks aangemaakt via WSS.
- Streefdoel is om tijd tussen ontvangst en registratie van een klacht tot max. 2 dagen te herleiden. In slechts 56% van de cases werd de gewenste termijn voor het creëren van een klacht in CRM gerespecteerd.

### 11.2 (Kwaliteits)meldingen

- In 2020 werden 22.218 meldingen geregistreerd. Slechts 2.4% van de meldingen resulteerden in een klacht.
- Er werden in totaal 10.432 'technische problemen drinkwater' gemeld (in 2019: 9163). Top 3 meldingen zijn:
  - 1) lekken binnen (in 2020: 2293; in 2019: 1901) en lekken buiten (in 2020: 2363; in 2019: 2432)
  - 2) problemen met de hoofdkraan (in 2020: 3452; in 2019: 3159)
  - 3) zonder water niet verwittigd (in 2020: 1363; in 2019: 810)

De voornaamste gekende oorzaken van klanten die 'zonder verwittiging zonder water' zaten zijn 1) geen communicatie, 2) technische defecten ten gevolge van spontane breuken en 3) korte niet verwittigde onderbrekingen. De trends omtrent dergelijke meldingen worden opgevolgd bij de respectievelijke directies.

- Er werden 701 kwaliteitsmeldingen genoteerd (in 2019: 616). De voornaamste gekende oorzaken van kwaliteitsproblemen drinkwater zijn te wijten aan 1) werken en 2) de binneninstallatie.
- Er werden 3282 meldingen i.v.m. onze rioleringsactiviteiten geregistreerd (in 2019: 3877). Meldingen/problemen rond ruimen van kolken en grachten zijn vaak weer-en seizoensgebonden.

- De top 3 van de overige meldingen (in totaal 7803; in 2019: 14777) heeft betrekking op:
  - 1) facturatie (3479 meldingen: voornamelijk 'verbruiksfactuur – aantal gedomicilieerden' (42%), 'verbruiksfactuur - verbruik' (6%) en 'meterstand – melding eigen opname' (4%));
  - 2) betalingen (2184 meldingen: voornamelijk 'annulering aanmaankosten' (54%), 'annulering aangetekende ingebrekestelling' (8%) en 'kruising annulering aanmaankosten' (7%));
  - 3) wijziging klantgegevens (782 meldingen: voornamelijk 'schrijffout klantnaam' (87%) en 'straatnaam/ huisnr' (8%)).
- 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<sup>e</sup> terugmelding naar de klant duurt voor meldingen gemiddeld 16.0 d (in 2019: 8.1 d) en voor kwaliteitsmeldingen 2.0 d (in 2019: 2.5 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 uren-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

Quality assurance mgr / Centrale klachtenbeheerder

## Bijlage - Afgesloten verbeterpunten in 2020

- *Verbeterpunten nav meldingen/klachten Riolering:*
  - ✓ Voor klanten is het niet duidelijk dat de aansluitingswerken geen deel uitmaken van de offerte voor de uitbreiding van de riolering. Aansluitingswerken worden immers apart gefactureerd. Sjablonen voor de aanvraag van een uitbreiding van de riolering werden aangepast → OK (in 2020)
- *Verbeterpunten nav meldingen/klachten SMI:*
  - ✓ > 500 liter dan wordt de inbouwmeterstand nu afgerond naar 1m<sup>3</sup> → OK (in 2020)
  - ✓ 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) → OK (in 2020)
  - ✓ 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 → termijnen tussen aanmaningen werden aangepast naar 14 dagen wegens nieuw afleverschema bij BPost → OK (in 2020)
  - ✓ Log-in methodiek bij web-selfservices sterker maken (ikv privacy vereisten). Gebruikers kunnen zich nu registreren en zelf een wachtwoord hierbij aanmaken. De koppeling met klantnummer moet maar 1 keer gedaan worden (verloopt via factuur/ordernummer) → OK (in 2020)
- *Verbeterpunten varia:*
  - ✓ 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) → OK (in 2020)

# KLACHTENRAPPORT 2020



FEBRUARY 1, 2021

---

**WATER-LINK**

**Ingediend door: Annelies Gebruers**

**Ter attentie van: Vlaamse Ombudsdienst (VOD)**



# Inhoudstafel

1. Inleiding
2. Cijfers aantal klachten 2020
  - 2.1. Conclusie/analyse klachten opgemaakt en afgesloten in 2020
  - 2.2. Conclusie/analyse klachten opgemaakt maar nog niet afgehandeld in 2020
3. Aantal (on)gegronde en (on)ontvankelijke klachten per prioriteit voor het jaar 2020 en het jaar 2019
  - 3.1. Conclusie
  - 3.2. Top 5 meest voorkomende klachten + voorbeelden
  - 3.3. Voorbeelden per klacht
4. Algemene vergelijkende analyse met vorige jaren
  - 4.1. Vergelijkende analyse prioriteiten
  - 4.2. Conclusie/analyse
5. Aantal kwaliteitsklachten 2020
  - 5.1. Conclusie/analyse
6. Aantal ziekteklachten 2020
  - 6.1. Conclusie/analyse
7. Aanbevelingen externe audits
  - 7.1. Conclusie/analyse
8. Verbeterpunten/acties
9. Algemene conclusie

## 1. Inleiding

*Water-link tracht aan de hand van dit rapport een duidelijk beeld te schetsen van de klachten die door de klantendienst behandeld worden. Concreet wordt de focus gelegd op de algemene cijfers van het jaar 2020. Deze cijfers zullen vergeleken worden met de cijfers van het jaar 2018 en 2019. Op basis van deze cijfers zullen we een analyse en een conclusie vormen. Water-link vindt het van zeer groot belang de bestaande procedures continue te optimaliseren en bij te sturen waar nodig. Recent hebben enkele externe audits onze processen in kaart gebracht, een conclusie gevormd en enkele aanbevelingen gedaan. Het rapport bevat tevens een korte samenvatting van de audits. Tot slot wordt in het rapport kort stilgestaan bij enkele acties die water-link zal nemen of reeds ondernomen heeft om bestaande processen te verbeteren.*

Hiernavolgend worden enkele belangrijke termen gedefinieerd. De procedures die water-link hanteert worden eveneens beknopt beschreven.

Een **klacht** wordt steeds voorafgegaan door een **melding**. De klant neemt contact (digitaal, telefonisch of per post) met de klantendienst van water-link op om zich te informeren of om een bepaald probleem voor te leggen. Indien de klant niet akkoord gaat met de aangereikte oplossing en/of indien de klant niet akkoord gaat met de wijze waarop water-link haar communicatie gevoerd heeft, dan zal er een **klachtendossier (ZK melding)** opgesteld worden door de klachtenbehandelaar. Een beperkte groep van medewerkers zal de klacht opvolgen tot de klacht afgesloten mag worden. Iedere werkdag worden de inkomende berichten gefilterd om te waarborgen dat klachten steeds de juiste procedure volgen.

Indien de klant klachten heeft over de kwaliteit van het water, kan wordt d't gecategoriseerd onder de **kwaliteitsklachten**. De klantendienst zal de klant eerst aanraden zijn of haar binnenleidingen te spoelen. Houdt het probleem aan, dan kan de klant opnieuw contact opnemen en zullen de medewerkers van het contactcenter een **ZK melding** aanmaken. Vervolgens wordt de kwaliteitsklacht telefonisch doorgegeven aan de afdeling Exploitatie/Fonteiniers<sup>1</sup> die de klacht verder zullen behandelen.

---

<sup>1</sup>Fonteiniers

We spreken van een **ziekteklacht** indien de klant aan de klantendienst meldt ziekteverschijnselen te hebben na het drinken van water. Dergelijke klachten worden onmiddellijk doorgegeven aan de afdeling Exploitatie/Fonteiniers. Zij zullen de klant telefonisch te woord staan en de ziekteklacht verder behandelen.

## 2. Cijfers aantal klachten 2020

Onderstaande tabellen geven de cijfers van het aantal klachten weer voor het jaar 2020. De klachten zijn ingedeeld volgens prioriteit<sup>2</sup>. Verder wordt een indeling gemaakt tussen de klachten die afgesloten zijn in het jaar 2020 en klachten die aangemaakt werden in 2020, maar nog niet afgesloten zijn.

Niet alle klachten die ingediend worden zijn ontvankelijk of gegrond (zie punt 3).

**Tabel 1:** geeft de cijfers weer van klachten, ingedeeld per prioriteit, die ingediend werden in het jaar 2020, alsook opgelost en afgesloten zijn in het jaar 2020.

Aanmaakjaar	2020
Prioriteit	Aantal
Aangerek. waterverbr	107
Aantal DOM	6
Afvoer naar san.werk	12
Andere facturatie	156
Andere klachten	313
Digitale meters	389
Kwaliteitsklacht	98
Sociale vrijstelling	8
Wateronderbreking	12
Weg-voetpadherstel	18
Ziekteklacht	7

---

<sup>2</sup> De verschillende soorten van categorieën waaronder de klachten kunnen opgedeeld worden

## 2.1 Conclusie/analyse klachten opgemaakt en afgesloten in 2020:

De meest voorkomende klachten in 2020 kunnen voornamelijk gerangschikt worden onder de noemers: (1) **digitale meters** en (2) **andere klachten**. Vooral het aantal klachten omtrent de digitale meter liggen aanzienlijk hoger dan de overige klachten. Dit heeft hoofdzakelijk te maken met het feit dat we nog volop bezig zijn met de uitrol van de digitale meter.

### (1) Digitale meters

De meeste klachten in 2020 hebben voornamelijk betrekking op de digitale meter. Deze klachten kunnen op hun beurt onderverdeeld worden in verschillende groepen.

#### 1. Klachten te wijten aan het gedrag van de medewerker (= diegene die de meter plaatst)

De plaatsing van de digitale meter wordt hoofdzakelijk uitgevoerd door een externe partner die op zijn beurt ook opdracht kan geven aan onderaannemers voor het plaatsen van de meter. Er wordt steeds door de klachtbehandelaar onderzocht wie verantwoordelijk is voor de plaatsing van de meter om vervolgens de klacht door te zetten naar de verantwoordelijke.

#### 2. Klachten te wijten aan eventuele lekken of eventuele schade als gevolg van het plaatsen van de digitale meter

Ook in dit geval zal er steeds onderzocht worden wie verantwoordelijk is voor de plaatsing zodoende de juiste procedure gevolgd kan worden. Indien er aangetoond kan worden dat het lek ontstaan is ten gevolge van de plaatsing, dan zal het meerverbruik berekend en verrekend worden.

Dit soort klachten zullen normaal gezien in 2021 afnemen aangezien de roll-out van de digitale meters normaal gezien volbracht zal zijn in het voorjaar van 2021.

### (2) Andere klachten

Onder deze noemer van klachten worden diverse zaken ondergebracht zoals klachten i.v.m. overnames, doorgeven van meterstanden, registratie van 'mijn water-link', gedrag medewerker, etc.

Momenteel bekijken we intern de mogelijkheden om de opstelling van de verschillende prioriteiten af te stemmen aan de opstelling die opgelegd wordt door de Vlaamse Milieu Maatschappij.

We wil en zo weinig mogelijk klachten in 2021 plaatsen onder de term 'andere klachten', aangezien dit een te vage term is. Dit leidt er vaak toe dat de klachtenbehandelaar moeite heeft om de klachten onder de juiste prioriteit te categoriseren.

**Tabel 2:** geeft de cijfers weer van klachten, ingedeeld per prioriteit, die ingediend werden in het jaar 2020, maar nog niet opgelost en afgesloten zijn in het jaar 2020.

Aanmaakjaar	2020
Prioriteit	Aantal
Aangerek. waterverbr	6
Aantal DOM	1
Andere facturatie	3
Andere klachten	12
Digitale meters	4
Kwaliteitsklacht	5
Sociale vrijstelling	1

## 2.2 Conclusie/analyse klachten opgemaakt maar nog niet afgehandeld in 2020:

Momenteel zijn er nog 32 aantal klachten niet afgesloten omdat we nog wachten op feedback van andere afdelingen of reactie van de klant. De klant krijgt steeds bij elke communicatie 14 dagen de tijd (= cooldownfase) om te kunnen reageren. Elke dag wordt er door een klachtenbehandelaar nagekeken of de klant en/of andere afdelingen intussen gereageerd hebben. Het doel is steeds om de doorlooptijden te beperken en de klant zo snel als mogelijk een correcte oplossing aan te reiken.

## 3. Aantal (on)gegronde en (on)ontvankelijke klachten per prioriteit voor het jaar 2018, 2019 en 2020

	Aanmaakjaar	2018	2019	2020
<b>Gegron/Ontvankelijk</b>	<b>Algemene status Melding</b>			
<b>Niet gegrond</b>	Afgesloten	78	279	222
	In bewerking			10
<b>Niet ontvankelijk</b>	Afgesloten	1	27	49
<b>Gegron</b>	Afgesloten	555	892	886
	In bewerking		1	22
<b>Totaalresultaat</b>		<b>634</b>	<b>1.199</b>	<b>1.189</b>

### 3.1 Conclusie/analyse:

- De onontvankelijke klachten zijn met 81% gestegen t.o.v. 2019;
- De ontvankelijk gegronde klachten zijn met 0,67% gedaald t.o.v. 2019;
- De ontvankelijk ongegronde klachten zijn met 20% gedaald t.o.v. 2019.

#### Cijfers:

- 4% van de klachten is **onontvankelijk** en heeft geen betrekking op water-link of betreft een klacht waarvoor eerder een klachtenprocedure werd opgestart en reeds werd afgesloten;
- 18% van de klachten is **ongegegrond**. Deze klachten werden onderzocht en er werd vastgesteld dat er conform de richtlijnen, vastgelegd in het Algemeen Waterverkoopreglement, gehandeld werd;
- 74% van de klachten is **gegrond**. De stijging van de klachten t.o.v. het jaar 2019 is hoofdzakelijk te wijten aan de uitrol van de digitale meter. Dit heeft een impact gehad op het aantal klachten i.v.m. schade of eventuele lekken na het plaatsen van de meter en heeft daarnaast ook invloed gehad op het aantal klachten i.v.m. facturatie. Klanten waarbij er jaar na jaar een (te lage) schatting gebeurde was, omdat de klant had nagelaten zijn/haar meterstand tijdig door te geven, worden geconfronteerd met een 'hogere' (onverwachte) periodieke afrekening gebaseerd op een reële meterstand. Zoals reeds vermeld is het einde van de uitrol van de digitale meter voorzien in het voorjaar 2021. Dit zou een positieve impact moeten hebben op het aantal klachten gerelateerd aan de digitale meter.

### 3.2 Top 5 meest voorkomende klachten

#### Top 5

Aanmaakjaar	2020
Prioriteit	Aantal
Aangerek. waterverbr	107
Aantal DOM	6
Afvoer naar san.werk	12
Andere facturatie	156
Andere klachten	313
Digitale meters	389
Kwaliteitsklacht	98
Sociale vrijstelling	8
Wateronderbreking	12
Weg-voetpadherstel	18
Ziekteklacht	7

- 1) Digitale meter
- 2) Andere klachten
- 3) Andere facturatie
- 4) Aangerekend waterverbruik
- 5) Kwaliteitsklachten

### 3.3 Voorbeelden per klacht

#### Voorbeelden klachten omtrent digitale meters

- 1) Klachten i.v.m. het niet nakomen van afspraken i.v.m. het plaatsen van de digitale meter;
- 2) Klachten i.v.m. eventuele lekken/ vaststelling schade na het plaatsen van de meter.

#### Voorbeelden andere klachten

- 1) Klachten omtrent riolering o.a. over aansluitingen, defecten, etc.;
- 2) Klachten i.v.m. met het coronavirus en het al dan niet moeten betalen van hun waterfactuur.



### **Voorbeelden andere facturatie**

- 1) Betwisting van de aanrekening, voorschotfacturen, aanmaningskosten, etc.;
- 2) Betwisting van factuur keuring, nutteloze verplaatsingskosten, etc.

### **Voorbeelden aangerekend waterverbruik**

- 1) Betwisting aangerekend verbruik;
- 2) Betwisting meterstand.

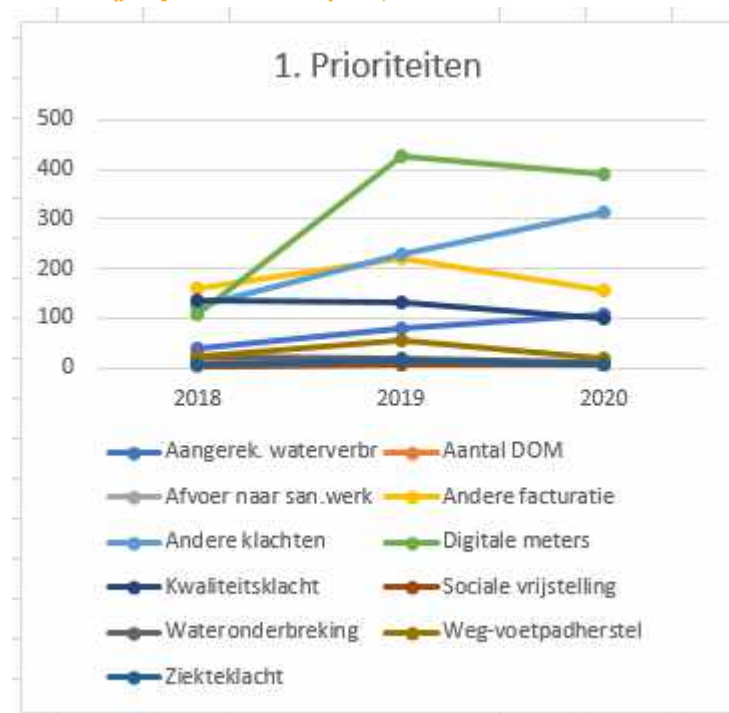
### **Voorbeelden kwaliteitsklachten**

- 1) Klachten van smaak en geur van drinkwater vaak als gevolg van werken uitgevoerd door water-link aan de distributieleidingen.

#### 4. Algemene vergelijkende analyse voor het jaar 2018, 2019 en 2020

Prioriteit	Gegronde/Ontvankelijk/Aanmaakjaar	2018	2019	2020
<b>Aangerek. waterver</b>	Niet gegronde	15	26	47
	Niet ontvankelijk		4	12
	Gegronde	23	48	62
<b>Aantal DOM</b>	Niet gegronde	4	2	3
	Niet ontvankelijk			1
	Gegronde	5	8	4
<b>Afvoer naar san.wer</b>	Niet gegronde		1	2
	Niet ontvankelijk		1	1
	Gegronde	1	6	10
<b>Andere facturatie</b>	Niet gegronde	33	83	47
	Niet ontvankelijk		6	8
	Gegronde	128	134	111
<b>Andere klachten</b>	Niet gegronde	17	101	99
	Niet ontvankelijk	1	5	13
	Gegronde	107	121	221
<b>Digitale meters</b>	Niet gegronde	1	38	24
	Niet ontvankelijk		6	13
	Gegronde	108	384	361
<b>Kwaliteitsklacht</b>	Niet gegronde		4	
	Gegronde	137	129	103
<b>Sociale vrijstelling</b>	Niet gegronde	3		2
	Gegronde	2	6	7
<b>Wateronderbreking</b>	Niet gegronde	3	7	5
	Niet ontvankelijk		1	
	Gegronde	18	11	7
<b>Weg-voetpadherstel</b>	Niet gegronde	2	17	3
	Niet ontvankelijk		4	1
	Gegronde	21	33	15
<b>Ziekteklacht</b>	Gegronde	5	13	7

#### 4.1 Vergelijkende analyse prioriteiten



#### 4.2 Conclusie/analyse:

We merken bijna bij alle categorieën van klachten een afname in het aantal gegronde klachten t.o.v. van vorige jaren. Enkel het aangerekend waterverbruik, afvoer naar saneringswerken, andere klachten en sociale vrijstelling kende een toename.

- (1) De klachten omtrent het **aangerekend verbruik** hebben hoofdzakelijk te maken met de uitrol van de digitale meter. Klanten waarbij jarenlang periodieke afrekeningen en voorschotten gebaseerd waren op schattingen worden nu plots geconfronteerd met hoger een verbruik en bijgevolg een hogere factuur, aangezien de digitale meter een reële meterstand kan weergeven.
- (2) Verder werd rond juni 2021 het **proces éénzijdige opstart** geïmplementeerd. Dankzij de digitale meter hebben we meer inzichten en kunnen we overzichten opmaken van meters waar men verbruik constateert maar waar geen actieve abonnee aan gekoppeld is. Klanten die officieel ingeschreven staan op een adres volgens het rijksregister, worden aangeschreven hierover en hun contract wordt éénzijdig opgestart. Dit heeft mogelijk ook vragen gecreëerd bij de klant over hun waterverbruik.

- (3) **Andere klachten** kende ook een stijging in 2020. Hieronder vallen echter verschillende soorten van klachten waardoor het moeilijk is een algemene conclusie te trekken. Het doel is om de opstelling van de prioriteiten verder te gaan afstemmen op de werking die opgelegd wordt door de VMM. We willen een kwalificatie toekennen aan dit soort klachten zodat elkéén gegroepeerd kan worden onder een duidelijke en heldere term. Op deze manier willen we het gebruik van andere klachten minimaliseren in 2021.
- (4) Klachten omtrent **de sociale vrijstelling** kende ook een lichte toename in 2020. Hoofdzakelijk is dit te wijten aan een achterstand bij CEVI bij de verwerking van de aanvragen en door de voorlopige sluiting van onze klantenbaie vanwege het coronavirus. We ondervinden dat deze groep van klanten vaak met hun aanvraag elk jaar fysiek langskomt i.p.v. hierover te bellen of te mailen. De klanten waren wegens de coronamaatregelen nu genoodzaakt om contact met ons op te nemen via telefoon of e-mail. Dit heeft de digitalisering wel meer op de voorgrond laten treden, wat enorm veel voordelen teweegbrengt. Meer en meer klanten sluiten zich in een snel tempo aan op het E-loket.

## 5. Aantal kwaliteitsklachten 2020

Aanmaakjaar	2020
Prioriteit	Aantal
Aangerek. waterverbr	107
Aantal DOM	6
Afvoer naar san.werk	12
Andere facturatie	156
Andere klachten	313
Digitale meters	389
<b>Kwaliteitsklacht</b>	<b>98</b>
Sociale vrijstelling	8
Wateronderbreking	12
Weg-voetpadherstel	18
Ziekteklacht	7

## 5.1 Conclusie/analyse:

Het aantal kwaliteitsklachten in jaar 2020, vergeleken met het aantal kwaliteitsklachten van vorige jaren 2019 toont een aanzienlijke daling aan van 26%. De daling kan verklaard worden door onderstaande zaken.

- (1) Op 13 november 2018 is, een met kunstmest geladen binnenschip (Dandia), na een aanvaring op het Albertkanaal gezonken wat geleid heeft tot verontreiniging van het kanaalwater. De lading kunstmest werd verwijderd, maar dit kon op sommige plaatsen tot smaak- en geurwijzigingen leiden. Het water bleef wel gewoon drinkbaar en was niet schadelijk voor de volksgezondheid. Dit heeft geleid tot heel veel kwaliteitsklachten van onze klanten.
- (2) Begin 2019 kregen we, in de nasleep van bovengenoemde feiten, te kampen met een algenpiek in ons netwerk. Als gevolg hiervan werden toen ook heel wat kwaliteitsklachten ingediend.
- (3) Begin 2020 is water-link van start gegaan met een nieuwe opleiding 'drinkbaarheid van water' om alle werknemers en onderaannemers van water-link bewust te maken van het belang van hygiënisch werken. Mogelijks heeft dit geleid tot een lichte verbetering van het aantal kwaliteitsklachten.

In geval van dergelijke klachten, trachten we de klant, zoveel als mogelijk te verwijzen naar onze website: [www.waterstoringen.be](http://www.waterstoringen.be). Op deze site kan de klant zich informeren over mogelijke werken in hun omgeving. Momenteel trachten we 'intern na te kijken hoe we deze site klantvriendelijker en efficiënter kunnen maken.

## 6. Aantal ziekteklachten 2020

Aanmaakjaar	2020
Prioriteit	Aantal
Aangerek. waterverbr	107
Aantal DOM	6
Afvoer naar san.werk	12
Andere facturatie	156
Andere klachten	313
Digitale meters	389
Kwaliteitsklacht	98
Sociale vrijstelling	8
Wateronderbreking	12
Weg-voetpadherstel	18
Ziekteklacht	7

### 6.1 Conclusie/analyse:

Bij het aantal ziekteklachten merken we ook hier een afname ten opzichte van het jaar 2019. De teller van het aantal ziekteklachten stond in het jaar 2020 slechts op 7. Deze klachten worden steeds intern nauw opgevolgd en afgehandeld. Hierbij kunnen we dezelfde conclusies volgen als bij de kwaliteitsklachten. Alle medewerkers van water-link hebben een opleiding drinkbaarheid van het water gevolgd om alle werknemers en onderaannemers van water-link bewust te maken van het belang van hygiënisch werken. Verder zijn de te volgen richtlijnen bij een ziekteklacht zeer duidelijk opgesteld. De betrokken afdelingen zijn hier steeds doelbewust met bezig en er wordt steeds heel snel gehandeld.

We hebben geen enkele ziekteklacht binnengekregen die gerelateerd kan worden aan het coronavirus.

## 7. Aanbevelingen externe audit(s) (bron: intern audit rapport KPMG/ water-link- Rapport IA: 2019-02 - Klachtenbeheer (HNAAL))

### 7.1. Conclusie/analyse

Na auditwerkzaamheden in Q1 van 2020 werd er besloten dat er een gedegen proces is binnen Customer Services voor het behandelen van klachten. Deze opvolging gebeurt echter zeer manueel en is zeer arbeidsintensief.

Volgende maatregelen werden ingevoerd ter optimalisatie van het klachtenproces:

- 1) Organiseren van een wekelijks teamoverleg over klachten met de teamleader klachten met als doel eventuele knelpunten in de behandeling van specifieke klachten te bespreken;
- 2) Frequente opvolging (2 keer per week) van klachten in behandeling aan de hand van SAP rapporten;
- 3) Dagelijkse bewaken van het tijdig oppikken van klachten (servicegarantie = binnen de 5 werkdagen) in de klachtenmailbox;
- 4) Periodieke overlegmomenten tussen KCC en de verschillende afdelingen ter bespreking van specifieke dossiers en verbetering van de samenwerking;
- 5) Uitgeschreven werkinstructie ter behandeling van klachten en vragen;
- 6) Behandeling van klachten is geconcentreerd bij ervaren medewerkers.

## 8. Verbeterpunten/ acties

Water-link heeft als doel stelling haar processen steeds ten alle tijde te optimaliseren. Onderstaande zaken zullen in detail uitgewerkt worden en geïmplementeerd worden op termijn of zijn reeds in uitvoering gebracht, zodoende het proces omtrent de klachtbehandeling verder te verfijnen en te optimaliseren.

- ⇒ Het voorzien van een termijn in de eerste terugkoppeling naar de klant waarbinnen de klant een (tussentijds) antwoord mag ontvangen, conform de bepalingen in het AWVR.  
**Actie:** Indien de klacht intern werd doorgezet naar een andere afdeling en er na 3 dagen geen reactie ontvangen is, zal de klachtbehandelaar een tussencommunicatie naar de klant doen en een reminder sturen naar de afdeling in kwestie. Dit is reeds operationeel sinds midden 2020.



- ⇒ Het verplicht invullen van het veld beoordeling van ontvankelijkheid en gegrondheid van klachten in SAP.  
**Actie:** wordt opgenomen in overleg met collega's II;
- ⇒ Het overzicht van de verschillende soorten categorieën in SAP wordt momenteel bekeken en vergeleken met de opgelegde structuur van de VMM. Er wordt tevens gekeken hoe de nieuwe processen rond digitale meters en debietsbegrenzing hierbij betrokken kunnen worden.
- ⇒ Het contactformulier op de website voor het doorgeven van een klacht gaat in 2021 herbekeken worden. In vergelijking met andere watermaatschappijen blijkt de drempel voor het indienen van een klacht bij water-link zeer laag te liggen. Graag wensen we over te schakelen tot het stellen van enkele open vragen alvorens de klant het klachtenformulier te zien krijgt.
- ⇒ Waterstoringen.be  
**Actie:** deze site zal in 2021 ook grondig herbekeken worden met als doel via dit kanaal de klant nog beter en sneller te gaan informeren in verband met lopende werken en calamiteiten.

## 9. Algemene conclusie

2020 was een bewogen jaar, Covid-19 heeft een enorme impact gehad op de wereld en op de werking van de bedrijven, ook water-link is hier niet van gespaard gebleven. Teleworking werd de nieuwe regel waardoor wij ook genoodzaakt waren bepaalde maatregelen te treffen. Onze klantenbalie werd voor onbekende periode gesloten waardoor de instroom op andere kanalen negatief geïmpacteerd werd. Tijdens de eerste lockdown in maart waren er geruime tijd geen plaats bezoeken meer mogelijk waardoor bepaalde taken tijdelijk niet meer uitgevoerd konden worden. De klantenvragen hieromtrent werden opgenomen door onze klantendienst en de nodige boodschappen werden geplaatst op onze website. Onze focus op het digitaliseren van onze processen en systemen werd alleen maar meer aangescherpt.

De werking van mijn water-link werd uitgebreid in 2020 met verschillende mogelijkheden voor de klant: open vragen stellen, inblik op zijn rekeningoverzicht, verhuis regelen en ook sinds 2020 een rechtstreekse toegang tot het portaal van zijn digitale meter. Hier kan de klant dagelijks zijn verbruik en meldingen die zijn meter aangeeft ( vermoeden lek, reverse flow, ...) opvolgen.

De vragen of aanvragen van de klant via mijn water-link worden zeer snel opgepikt waardoor de klant sneller geholpen is. Helaas had de uitrol van de digitale meter ook als impact dat er heel wat cases boven water kwamen waar de klant jarenlang geen reële meterstand had doorgegeven en er telkens een periodieke afrekening werd opgemaakt op basis van een schatting. Dit laatste resulteerde vaak in een klacht.

Water-link is van mening dat na het afronden van de uitrol van de digitale meter (voorzien in het voorjaar van 2021) de impact op klachten aanzienlijk zal afnemen. De extra inzichten die de klant via het portaal van zijn digitale meter zal hebben, zal ook een positieve wending geven en een positieve invloed hebben op het aantal klachten in 2021.

# Klachtenrapportering AGSO Knokke-Heist

## 1 Inleiding

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen een 'melding', een 'klacht' en een 'schadegeval'

De volgende definities worden gehanteerd om het onderscheid te maken:

- **Melding:** 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 waarbij de klant ontevreden is over een (al dan niet) geleverde prestatie of dienst van AGSO. Er wordt een melding in Iprova (infoland) aangemaakt door de medewerker die de melding ontvangt.  
Uitzondering: vragen van klanten met betrekking tot hun factuur worden in het facturatieprogramma als nota aan de klantenfiche opgenomen en dus niet in het meldsysteem geregistreerd.
- **Klacht:** is een probleem na de eerste contactname (= melding) niet (voldoende) opgelost en contacteert de klant AGSO hierover opnieuw, dan wordt deze tweede contactname als klacht geregistreerd. Elke wens van een klant om een 'klacht' te formuleren wordt eveneens als klacht genoteerd.
- **Schadegevallen:** schadegevallen bij uitgevoerde werken of schade bij een breuk vormen het voorwerp van een verzekeringsdossier en worden niet geregistreerd als klacht

## 2. Klachten

Er werden in 2020 4 klachten geregistreerd. 3 klachten zijn ontvankelijk, 1 klacht is onontvankelijk want het betrof een klacht over het beleid en regelgeving.

Van de ontvankelijke klachten zijn er 2 klachten deels gegrond, 1 klacht is ongegrond.

De klachten komen rechtstreeks van de burger met uitzondering van 1 klacht die ons via de Vlaamse Milieumaatschappij bereikte.

### Oorzaak klacht

De 2 deels gegronde klachten betroffen de kwaliteit van het drinkwater en meer bepaald de geur en de kleur van het drinkwater.

De ongegronde klacht betrof een klacht over laattijdige communicatie.

## 3. Meldingen

In totaal werden er 335 meldingen geregistreerd. Dit is uitgezonderd de vragen om inlichting die klanten hebben met betrekking tot hun facturatie (aanvraag afbetalingsplan, betalingsuitstel, aanpassing voorschotbedrag factuur).

Van de 335 meldingen waren er 153 meldingen voor riolering en 182 meldingen voor drinkwater.

### Oorzaak melding

50% van de meldingen voor riolering betrof verstoppingen van riolering.

53,8% van de meldingen voor drinkwater betrof een vraag over het waterverbruik naar aanleiding van een hogere verbruiksfactuur of de automatisch alarmmelding die ingesteld is op de slimme watermeters.

## 4. Verbeterpunten

### Verstopping riolering/rioolbreuken:

We zetten in op de verdere uitbouw van het assetmanagement.

We wensen zo meer preventief te kunnen optreden en het aandeel meldingen/klachten die een curatieve aanpak eisen, te verminderen.

### Interventies

De meldingen gekoppeld aan interventies zijn vaak meldingen van verstoppingen riolering als gevolg van werken of hevige regenval of interventies naar aanleiding van een melding van hoog waterverbruik. Bij deze laatste interventie voert het waterbedrijf een eerste kosteloos lekonderzoek uit.

Daarnaast zijn er ook interventies naar aanleiding van meldingen waarbij de klant zich vragen stelt over de kleur, geur of smaak van het water die afwijkend is, als gevolg van werken uitgevoerd aan de distributieleidingen.

Bij geplande werken wordt de klant steeds verwittigd via een briefje in de brievenbus over een mogelijke afsluiting van zijn watertoevoer alsook over mogelijk bruin water waarbij de klant dit best na de werken spoelt. Grote waterleidingswerken worden eveneens vermeld op de website.

Bij ongeplande werken (breuk in de leiding) waarbij er snel moet gehandeld worden, wordt gebruik gemaakt van de sms-dienst en eveneens van het buurtnetwerk Hoplr.

Er is een nauwe samenwerking met de communicatiedienst van het gemeentebestuur waardoor de burger steeds up to date wordt gehouden van dringende interventies.

AGSO wenst nog meer gegevens van klanten te verzamelen (gsm-nummer/mailadres) om zo de klant nog sneller te kunnen verwittigen. Hiervoor wordt actief bij elk klantencontact gevraagd aan de klant of het bedrijf deze gegevens mag bijhouden in het kader van een betere dienstverlening.

## 5. Algemeen

Doordat AGSO waterbedrijf als werkingsgebied enkel Knokke-Heist telt, is er binnen de organisatie een grote kennis van het klantenbestand waardoor een persoonlijke klantenaanpak kan gegarandeerd worden. Er wordt daarbij steeds geluisterd naar de wens en mogelijkheden van de klant.

Daarenboven is het waterbedrijf 24/24 bereikbaar. Tussen 8u30 en 17u kan de klant terecht aan het klantenonthaal (fysiek/telefonisch of digitaal), na deze uren kan de klant terecht bij de wachtdienst voor dringende interventies.

Persoonlijke dossiers worden steeds in een afzonderlijke vergaderzaal besproken om de klant de nodige privacy te gunnen.

Het klantenpersoneel heeft in 2020 wegens covid-pandemie geen opleidingen gevolgd maar het bedrijf voorzag in het verleden wel reeds opleidingen in 'hoe omgaan met agressieve klanten' of 'hoe kansarmoede herkennen'.

Daarnaast wordt er maximaal ingezet op de samenwerking met het sociaal huis.

In het kader van covid-pandemie heeft AGSO waterbedrijf zich tevens flexibel opgesteld in het toestaan van betalingsuitstellen en afbetalingsplannen.

## Inhoudelijk verslag IWVA klachtenbehandeling 2020 – tav. Dhr. Erwin Janssens

Wat betreft de klachtenbehandeling binnen de IWVA, kunnen wij u de volgende krachtlijnen meegeven.

In het algemeen ontvangen wij weinig tot geen klachten.

De klachtenprocedure is vastgelegd cfr. de ISO 9001 norm, waarin IWVA gecertificeerd is.

Elke klacht wordt ad hoc besproken in de ISO 9001 werkgroep, waar ook de Directeur-Generaal zelf deel van uitmaakt. Voor elke klacht wordt achteraf ook contact opgenomen met de klant om te vragen of deze tevreden is met de oplossing (behalve voor de 2 klachten die door de Ombudsdienst werden behandeld).

### A. De kwaliteit van het geleverde water

In 2020 kwamen 16 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 nog +- 100 km (= +- 9% van het totale net). Binnen de 5 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 vrijwel geen zaken binnen (ook veel minder werken door coronacrisis). Het gaat ook dit jaar om enkele 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 1 geval stond een werkbon gemarkeerd als "uitgevoerd" door de aannemer maar was dit blijkbaar niet gebeurd.

In een geval werd de verkeerde straatafsluiter gesloten door een verwarring in de huisnummers. Dit werd onmiddellijk rechtgezet.

### C. Klantenzaken/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.

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.

2 gevallen zijn bij de ombudsdienst beland, waarbij wij echter van mening waren dat de klant zeker geen gelijk had. In deze gevallen werd door de ombudsdienst geoordeeld dat wij een volledig en correct antwoord gaven op de grieven die werden geuit. Onze beslissingen in deze 2 zaken bleven dan ook behouden.

1 geval betrof een discussie omtrent een aangerekende administratieve kost voor herfacturatie, het ander ging over een betwiste overdracht naar de eigenaar.

#### 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 vorig 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.

In 2020 kwamen zo goed als geen dergelijke klachten meer binnen. Soms gebeurde het wel dat mensen niet verwittigd werden omdat ter plaatse een straatafsluiter verder werd dichtgedraaid toen bleek dat de geplande afsluiter niet bedienbaar was.

#### E. Schadegevallen bij uitgevoerde werken of door schade bij een breuk.

Deze worden nooit geregistreerd als klacht, zij vormen het voorwerp van verzekeringsdossiers.

# Jaaranalyse klachten 2020



fluvius.

fluvius.



# Inhoud

<b>Inleiding</b> .....	<b>3</b>	<b>Klant Centraal</b> .....	<b>22</b>
<b>Klachtenmanagement binnen Fluvius</b> .....	<b>4</b>	Customer experience binnen Fluvius.....	22
Wat is een klacht? .....	4	CX realisaties in 2020.....	23
Hoe kan onze klant zijn klacht melden? .....	4	Klantinzichten en -onderzoeken .....	23
Wie behandelt klachten .....	5	CX doelstellingen voor 2023.....	25
Het oplossen van de klacht.....	5	<b>Aanbevelingen</b> .....	<b>26</b>
Het volledige proces samengevat .....	6	Aanbeveling m.b.t. communicatie.....	26
<b>Klachten 2020</b> .....	<b>7</b>	Aanbevelingen m.b.t. specifieke producten of diensten.....	27
Structuur analyse.....	7	Optimalisatie interne werking aanbevelingen .....	28
Totaal Overzicht .....	7		
Klachten .....	7		
Aansluitingen .....	10		
Onze activiteiten .....	10		
Storingen en defecten.....	13		
Werken in de straat .....	13		
Lokale productie .....	16		
Meteropname en verbruiken .....	17		
Premies .....	19		
Sociale Leverancier .....	20		
Overige .....	21		

# Inleiding

Het minste dat we van 2020 kunnen zeggen, is dat het een jaar als nooit tevoren was. Net als alle andere bedrijven werd ook de werking van Fluvius aanzienlijk geïmpacteerd door de corona-epidemie. Tot op de dag van vandaag werken al onze medewerkers met een sedentaire functie van thuis uit. Onze niet-dringende buitenactiviteiten werden enkele weken volledig opgeschort om nadien hervat te worden conform de geldende veiligheidsmaatregelen. Deze maatregelen hebben een effect op onze dienstverlening. Zo is er een aangepaste werkwijze voor meteropname en zijn onze doorlooptijden voor bv. aansluitingen veel langer dan gebruikelijk.

We zien dat corona zowel een rechtstreeks als onrechtstreeks effect heeft op het aantal gemelde klachten. In deel 'Klachten 2020' bespreken we dit meer in detail.

Corona heeft ons niet weerhouden om "Klant Centraal" verder uit te bouwen en te verankeren binnen Fluvius. Onze doelstelling is ervoor zorgen dat al onze klanten een **positieve en consistente klantervaring hebben over al hun interacties met Fluvius heen**. Om dit te realiseren hebben we eerst verder ingezet op klantinzichten en -onderzoeken. Zo brengen we de behoeften en verwachtingen van onze klant in kaart alsook zijn tevredenheid over onze dienstverlening. Hiervoor voerden we de jaarlijkse klanttevredenheidsmeting uit, startten we met one-click-surveys voor verschillende processen, maakten we klantreizen op samen met onze klanten, analyseerden we vragen en klachten, gebruik van (digitale) kanalen ... Met deze inzichten zijn we vervolgens aan de slag gegaan om onze producten, dienstverlening en kanalen op te maken of bij te sturen. Finaal hebben we ook initiatieven genomen om een klantgerichte attitude bij onze medewerkers te voeden en versterken. Samen met medewerkers hebben we bijvoorbeeld onze klantbelofte vertaald in 4 zeer concrete servicebeloften. Hierover meer in het deel 'Klant Centraal'.

We plannen in de toekomst verder in te zetten op klantervaring. Hiertoe hebben we een 'Customer Experience' (CX) strategie en actieplan opgesteld, waar we in 2021 mee van start gaan. Uiteindelijk wensen we een bedrijf te zijn waar elke medewerker 'Klant Centraal' denkt en handelt. Op deze manier optimaliseren we onze werking, hebben we tevreden klanten én tevreden medewerkers. **We streven ernaar om het aantal klachten te minimaliseren**. Ontvangen we toch een klacht? Dan willen we deze klantgericht behandelen én beschouwen we dit als een leermoment en het vertrekpunt voor eventuele bijstellingen aan onze producten, processen of andere. Wat leest u in dit rapport? We gaan van start met een toelichting over klachtenbehandeling bij Fluvius.

Vervolgens geven we een overzicht van de klachten die we in 2020 ontvingen, zowel overkoepelend als per product of dienst. Bij de detailbesprekingen van de producten en diensten vermelden we dit jaar voor het eerst ook de klanttevredenheidsscore en aanbevelingen die daaruit ressorteren. Nadien schetsen we hoe we in 2020 aan de slag zijn gegaan om Fluvius klantgericht te maken én wat we de komende jaren zullen opnemen. We eindigen met onze aanbevelingen om processen te optimaliseren en de grootste oorzaken van klachten aan te pakken.

# Klachtenmanagement binnen Fluvius

## Wat is een klacht?

Binnen Fluvius definiëren we een klacht als een uiting van ontevredenheid van een externe partij over Fluvius, haar dienstverlening en/of producten. We grijpen elke melding aan als een opportuniteit om onze producten, onze dienstverlening of processen te optimaliseren.

## Hoe kan onze klant zijn klacht melden?

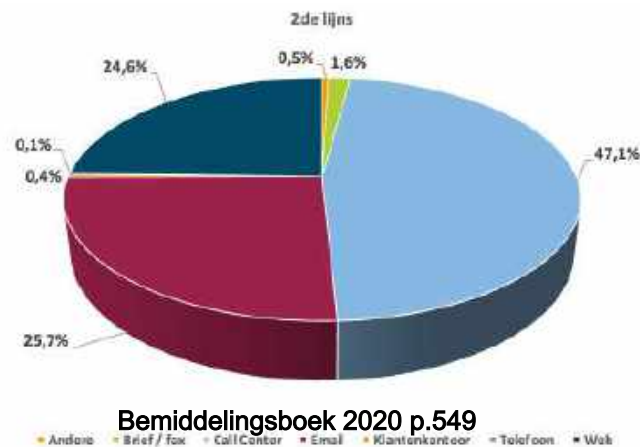
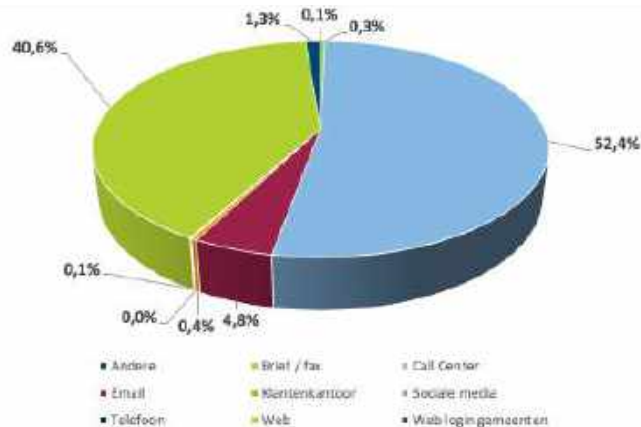
Onze klanten kunnen via al onze klantkanalen een klacht indienen. Bij een eerste melding is ons klantcontactcenter het belangrijkste kanaal waarlangs meer dan de helft van de klachten wordt gemeld. Daarna volgt de klachtentool op de website met een aandeel van 40%. Op een derde plaats staat e-mail.

De ontvangen klachten worden op basis van het onderwerp aan de behandelende dienst toegewezen. Hieronder een overzicht van de ontvangen klachten per kanaal voor 2020.

In geval van escalaties blijft het klantcontactcenter het belangrijkste kanaal met 47% van de meldingen op haar conto. E-mail komt nu op de tweede plaats met 25,7% gevolgd door de websiteregistraties met 24,6%. De aanzienlijke toename van het belang van e-mail valt te verklaren doordat de klachten die we via de overheidsdiensten doorkrijgen via mail verstuurd worden.

De klant ontvangt een bericht via mail of per brief als zijn klacht is behandeld. In deze communicatie krijgt hij informatie over de klachtanalyse en het gevolg dat we hieraan geven. Bij een terechte klacht krijgt de klant een oplossing aangeboden.

'Een klacht is een gratis advies.'



## Wie behandelt klachten

### Klachtenbehandelaars

Elke operationele dienst van Fluvius heeft medewerkers aangesteld die als onderdeel van hun job verantwoordelijk zijn voor de behandeling van klachten. Dit is een bewuste keuze. Op deze manier willen we er als bedrijf voor zorgen dat meerdere medewerkers binnen een dienst voeling houden met de klant, ondervinden wat goed en minder goed loopt en verbeteringen voorstellen of initiëren om de werking van de dienst te verbeteren. De klachten die deze medewerkers behandelen, noemen we binnen Fluvius 'eerstelijnsklachten'.

### Medewerkers team Actieve Klantgerichtheid

Fluvius heeft een afzonderlijk team dat volgende taken op zich neemt:

- toewijzen van de klachten aan de juiste operationele diensten en monitoring van de opvolging
- controle op de kwaliteit van de klachtbehandeling
- analyse van de klachten en formuleren van adviezen voor aanpassingen aan producten, processen ...
- behandeling van klachten die geëscaleerd werden, die handelen over gedrag van medewerkers of die ingediend werden bij overheidsinstanties zoals de Vlaamse Ombudsdienst, de VREG ...

De klachten die deze medewerkers opnemen noemen we binnen Fluvius 'tweedelijnsklachten'.

## Het oplossen van de klacht

Alle ontvangen klachten worden grondig geanalyseerd. We maken onderscheid tussen terechte en onterechte klachten.

In geval van een terechte klacht nemen we actie om het probleem te verhelpen of de situatie recht te zetten. De klant ontvangt een bericht van Fluvius met de analyse en aangeboden oplossing. Het uitkeren van een vergoeding kan hier onderdeel van zijn. Dit kan enerzijds door het doorvoeren van rechtzettingen, bv. crediteren van aangerekende kost, toepassing van compensatie van de verbruiken ... Anderzijds kan de klant een vergoeding toegekend krijgen 'voor niet-kwalitatieve dienstverlening'.

Dit kan voor volgende situaties:

- de klant heeft foutieve informatie ontvangen met directe gevolgen
- Fluvius is zijn afspraken niet nagekomen
- Fluvius heeft de maximale dienstverleningstermijnen uit het technisch reglement overschreden
- een Fluvius medewerker heeft zich zeer klant-onvriendelijk opgesteld

In 2020 werden 40 vergoedingen omwille van een niet-kwalitatieve dienstverlening uitbetaald voor een totaal bedrag van € 4 029,86. De redenen van uitbetaling zijn onder te brengen in volgende categorieën:

Reden	Bedrag
Foutieve informatie met directe gevolgen	1.343,00
Niet nakomen van afspraak	745,00
Overschrijding dienstverleningstermijn	1.541,86
Werken niet correct uitgevoerd	400,00
<b>Totaal</b>	<b>4.029,86</b>

Klachten waarbij onze medewerker zich onvriendelijk opstelt, nemen we steeds zeer ernstig en willen we tot een minimum herleiden. Meer informatie hierover in deel 'Klachten 2020 - Overige'.

## Het volledige proces samengevat



# Klachten 2020

## Structuur analyse

Om een correct en volledig beeld te geven van hoe klanten onze dienstverlening ervaren, geven we sinds dit jaar een inzicht in 3 aspecten: klachten, klanttevredenheid en klantvragen gecapteerd via het klantcontactcenter.

## Klachten

Klanten kunnen via al onze klantkanalen een klacht melden. Zowel de eerstelijnsklachten als tweedelijnsklachten worden opgenomen en besproken in dit rapport.

## Klanttevredenheid

We volgen de klanttevredenheid op via 2 types bevestigingen. Allereerst voeren we gedurende het hele jaar een diepgaande klanttevredenheidsbevestiging uit via een onafhankelijk marktonderzoeksbureau. Voor 7 van onze diensten brengen we 4 scores in kaart: de tevredenheid (CSAT), de mate van aanbevelen (NPS), de klantperceptie van de hoeveelheid moeite die hij heeft moeten doen (CES) en de klantperceptie van de hoeveelheid moeite die Fluvius heeft gedaan (CoES). Deze bevestiging vindt voor het derde jaar op rij plaats via 'Computer Assisted Web Interviewing' (CAWI). Tot 2018 gebeurde dit via Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI). Aanvullend werken we met 'one-click-surveys' waarbij we via één vraag 24u na een interactie met de klant, peilen naar diens tevredenheid. Deze bevestigingen laten ons toe snel eventuele problemen te identificeren, tijdig in te grijpen en te voorkomen dat deze escaleren.

In dit rapport beperken we ons tot de tevredenheidsscore (CSAT).

## Klantvragen gecapteerd via het klantcontactcenter

Klanten contacteren het klantcontactcenter voor diverse redenen. In dit rapport geven we een inzicht in het aantal informatievragen dat men behandeld heeft. De cijfers die opgenomen zijn, hebben betrekking op het aantal dossiers<sup>1</sup> dat behandeld werd voor een specifiek product of dienstverlening, en geven een indicatie van grootorde.

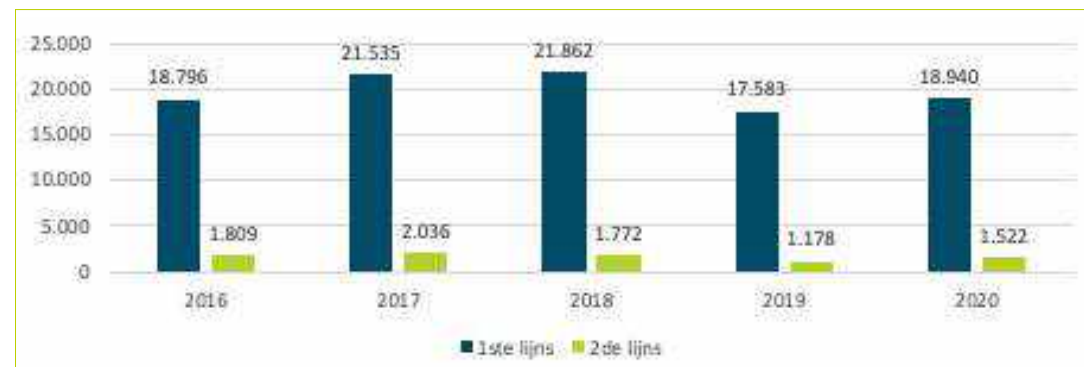
Het goed beantwoorden van deze vragen heeft een impact op tevredenheid, efficiëntie en voorkomt klachten. Verder geeft het ons een beeld van waar onze communicatie en informatie naar de klant kan geoptimaliseerd worden.

## Totaal Overzicht

### Klachten

#### Evolutie van het aantal ontvangen klachten

In 2020 noteerden we in totaal 18 940 effectieve eersteelijnsklachten en 1 522 tweedelijnsklachten. Dit is een stijging van respectievelijk 8% (1 357 klachten) en 29% (344). Echter het aantal klachten blijft aanzienlijk lager dan in 2018 en 2017.



<sup>1</sup> Er is geen één op één relatie tussen aantal oproepen en het aantal dossiers. Dossiers worden per onderwerp opgemaakt. Soms resulteert een oproep in één dossier, soms in meer.



### Detail aantal klachten per product of dienst 2019 vs 2020

Product/Dienst	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklacht		
	2019	2020	Evolutie	2019	2020	Evolutie
Aansluitingen	6.635	7.043	+6%	288	392	+36%
Storingen/Defecten	1.461	1.659	+14%	76	123	+62%
Werken in de straat	3.927	3.324	-15%	86	69	-20%
Lokale Productie	230	458	+99%	17	26	+53%
Meteropname en verbruiken	3.381	4.938	+46%	391	614	+57%
Premies	344	175	-49%	33	17	-48%
Sociale Leverancier	484	380	-21%	82	81	-1%
Overige*	1.212	963	-14%	205	200	-2%
<b>Totaal</b>	<b>17.583</b>	<b>18.940</b>	<b>+8%</b>	<b>1.178</b>	<b>1.522</b>	<b>+29%</b>

[\* Overige: betreft een opsomming van diverse thematieken zoals Klantcontactcenter, Energieadvies, leveringscontract bij commerciële leveranciers, distributienet-tarieven, etc.]

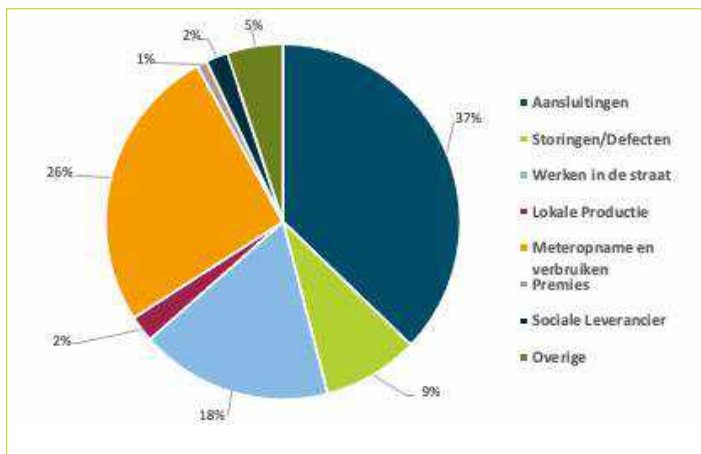
In vergelijking met 2019 zien we een **stijging van 8%** in het aantal ontvangen eerstelijnsklachten. Wanneer we dit opsplitsen op niveau van onze producten en diensten stellen we een stijging vast in het aantal klachten bij onze activiteiten i.k.v. 'Aansluitingen', 'Storingen en defecten', 'Lokale productie', 'Meteropname en verbruiken'. Voor de overige producten of diensten is er vooral een dalende tendens zichtbaar in het aantal ontvangen klachten.

Het aantal geëscaleerde klachten en ontvangen klachten via overheidsinstanties zoals de Vlaamse Ombudsdienst, de VREG ... **is gestegen met 29%**. Deze toename situeert zich voornamelijk binnen 'Aansluitingswerken', 'Betwistingen van verbruiken' en 'Vermoeden van slecht werkende meter'.



### Aandeel van elk product of dienst in het totaal aantal klachten

De categorieën 'Aansluitingen', 'Meteropname en Verbruiken' en 'Werken in de straat' hebben het grootste aandeel in het totaal aantal klachten, respectievelijk 37%, 26% en 18%. Samen zijn ze goed voor meer dan ¾ van onze klachten. Deze categorieën betreffen dan ook de producten en diensten met het grootste aantal activiteiten en klantinteracties. We komen hierop terug in de detailanalyses.



### Tevredenheidsresultaten

In 2020 behaalde Fluvius een algemene tevredenheidsscore van 85,9% t.o.v. 85,7% in 2020. Deze tevredenheidsscore wordt berekend door het gemiddelde te nemen van de tevredenheidsscores voor elk van de bevroegde diensten.

CSAT jaarresultaat			
Proces	2020	2019	Δ2020/2019
1. Premie-aanvragen	92%*	82%	10%
2. Storingsbeheer	86%	86%	0%
3. Budgetmeter	78%	74%	4%
4. Aansluitingen	86%*	89%	-3%
5. Studie & aanleg	92%	92%	0%
6. Metering	95%*	93%	2%
7. Lokale Productie	73%*	84%	-11%
<b>TOTAAL</b>	<b>85,9%</b>	<b>85,7%</b>	<b>0,2%</b>

Dieder Van Landuyt, Senior Client Service Director van Ipsos, geeft duiding bij deze score:

*"In de energiesector meten we tevredenheidsscores van 46% tot 86%, afhankelijk van het type interactie. In de bank- & verzekeringssector meten we tevredenheidsscores van 53% tot 93%.*

*Het betreft bedrijven die, zoals Fluvius, online de tevredenheid meten van hun klanten na een interactie met het bedrijf. De interacties gaan van interacties met een negatieve insteek (vb. klacht of panne) tot interacties met een positieve insteek (vb. nieuw product of aansluiting). De online scores van Fluvius bevinden zich eerder aan de bovenband van dit spectrum en zijn dus zeker niet slecht, ook al liggen ze lager in online dan in telefonisch onderzoek. Maar hier weten we uit onze parallel runs (ook andere dan die voor Fluvius) dat klanten strenger zijn online dan aan de telefoon."*

### Klantvragen via klantcontactcenter

In 2020 heeft het Fluvius klantcontactcenter 1 869 856 klantendossiers geopend naar aanleiding van een oproep. Dit is een stijging met 13% t.o.v. het voorgaande jaar. Niet al deze dossiers hebben betrekking op informatievragen. Via het Klantencontactcenter kunnen eveneens afspraken ingeboekt worden, meterstanden en klachten doorgegeven worden ... Ongeveer 400.000 dossiers betroffen een informatievraag.





## Aansluitingen

### Onze activiteiten

Wij brengen elektriciteit, aardgas, kabeltelevisie en riolering tot bij onze klanten. Onze klanten kunnen deze aanvragen via de website, het klantcontactcenter of in onze klantenkantoren.

Binnen het domein Aansluitingen heeft Fluvius In 2020 214 353 werken uitgevoerd. Vergeleken met het aantal ontvangen klachten kunnen wij stellen dat 3,3% van deze werken leiden tot een eerstelijnsklacht. Het aantal eerstelijnsklachten voor 'Aansluitingen' maakt 37% uit van het totaal aantal ontvangen klachten.



### Aantal klachten

We kunnen deze klachten op twee manieren indelen en analyseren.

#### Op basis van thematieken

Binnen het klachtenbeheer voor 'Aansluitingen' onderscheiden we drie thema's, nl. 'Werken aan de aansluiting', 'Werken aan de meter' en de 'Administratieve verwerking'. Als we kijken naar de absolute aantallen dan hebben de meeste klachten betrekking op het aansluitingswerk. Dit jaar stellen we echter een aanzienlijke stijging vast van het aantal klachten over meterwerken.

5,6% van de eerstelijnsklachten wordt geëscaleerd. Het aantal tweedelijnsklachten voor aansluitingen is met 36% toegenomen t.o.v. 2019.

Aan de start van de lockdown werden onze niet-dringende uitvoeringsactiviteiten stopgezet gedurende enkele weken. Dit heeft aanleiding gegeven tot klachten tijdens de lockdown van klanten die op korte termijn hun dossier wensten in te plannen. Op langere termijn heeft het aanleiding gegeven tot klachten omwille van de langere wachttijden voordat men geholpen kon worden. Deze langere doorlooptermijnen zijn een gevolg van het tijdelijk stopzetten van onze activiteiten en de bijhorende inhaalbeweging die bij heropstart moest gemaakt worden.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2019	2020	Evolutie	2019	2020	Evolutie
Werken aan mijn aansluiting	4.217	4.190	-1%	114	167	+46%
Werken aan mijn meter	1.579	1.987	+26%	76	127	+67%
Offerte / Facturen	839	866	+3%	98	98	+0%
<b>Totaal</b>	<b>6.635</b>	<b>7.043</b>	<b>+6%</b>	<b>288</b>	<b>392</b>	<b>+36%</b>

## Op basis van onderwerp

Over alle thematieken heen is de grootste stijging van het aantal klachten vast te stellen bij de 'Kwaliteit van de installatie'. Bij de tweedelijnsbehandeling situeert de grootste stijging zich bij de onderwerpen 'Kwaliteit van de installatie', 'Afspraken' en 'Termijnen'.

Onderwerp	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2019	2020	Evolutie	2019	2020	Evolutie
Kwaliteit van de herstelling	1.671	1.734	+4%	26	33	+27%
Kwaliteit van de installatie	1.262	1.716	+36%	55	98	+78%
Afspraken	809	773	-4%	17	46	+171%
Termijnen	917	893	-3%	18	37	+106%
Offerte/Factuur	779	810	+4%	78	79	+1%
Communicatie	643	281	-56%	19	33	+74%
Overige	554	836	+51%	75	66	-12%
<b>Totaal</b>	<b>6.635</b>	<b>7.043</b>	<b>+6%</b>	<b>288</b>	<b>392</b>	<b>+36%</b>

## Focus digitale meter

Sinds juli 2019 plaatsen we enkel nog digitale meters voor elektriciteit en gas. Wie bouwt of verbouwt en een nieuwe elektriciteits- of gasmeter aanvraagt, krijgt vanaf dan automatisch een digitale meter. Tot het arrest van het Grondwettelijk Hof op 14 januari 2021 werkte Fluvius op een versnelde uitrol van de digitale meter voor specifieke doelgroepen waarvan prosumenten en budgetmeterklanten de grootste groep vormen. N.a.v. het arrest werd door Minister Demir beslist de versnelde uitrol tot april 2021 te pauzeren. Van juli 2019 t.e.m. december 2020 werden ongeveer 165 000 meters bij prosumenten geplaatst en ongeveer 27 400 bij budgetmeterklanten.



Het aantal klachten m.b.t. de uitrol van de digitale meter is heel beperkt. In 2020 ontvingen we 228 klachten die expliciet betrekking hadden op de ombouw van doelgroepen. Andere klachten maken deel uit van de reguliere klachten binnen 'Werken aan aansluitingen'. We verwachten echter dat het aantal klachten in 2021 aanzienlijk zal toenemen n.a.v. de uitspraak van het Grondwettelijk Hof.

Klanten die niet akkoord gaan met de plaatsing van de digitale meter worden gecontacteerd om te polsen naar de argumentatie van de klant. (Zie deel 4 - 'Klant Centraal / Klantgerichte communicatie en -kanalen')

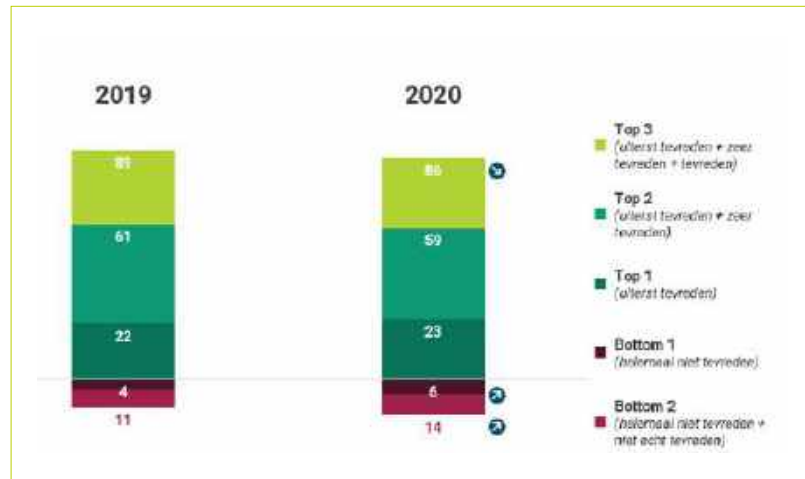


## Tevredenheidsresultaten

De tevredenheid over de aansluiting ligt significant lager in vergelijking met vorig jaar: we noteren een daling van 89% in 2019 naar 86% dit jaar. Spontaan worden de werken i.v.m. de aansluiting, de communicatie en informatie en de dienstverlening door minstens 1 op 10 klanten vermeld als voornaamste redenen voor problemen tijdens het aansluitingsproces. Specifiek gaat het o.a. over slechte of onvoldoende informatie en communicatie, fouten tijdens de werken en de lange wachttijd alvorens de werken kunnen uitgevoerd worden.

## Klantvragen via klantcontactcenter

In 2020 registreerde het klantencontactcenter 481 900 dossiers in het kader van onze dienstverlening rond aansluitingen. Dit is een stijging met 11% t.o.v. 2019. In 2020 hadden 195 110 van deze dossiers (40%) betrekking op informatieaanvragen rond een lopend dossier. We willen hier inzetten op een meer laagdrempelige en proactieve communicatie naar klanten om dit aantal te reduceren.



## Storingen en defecten

### Onze activiteiten

Bij gasgeur of een elektriciteitspanne rukken onze interventieploegen meteen uit. Zij gaan ter plaatste bij de klant of op het openbaar domein om het probleem zo snel mogelijk op te lossen. De veiligheid van de mensen alsook het zo snel mogelijk terug voorzien van gas of elektriciteit aan de klant, zijn hierbij de grootste betrachtingen. Dit kan echter tot gevolg hebben dat we tijdelijk de energietoevoer moeten afsluiten of dat we eerst een tijdelijke herstelling uitvoeren om op een later tijdstip definitief op te lossen. Beiden geven aanleiding tot klachten. We komen hierop terug bij het volgende onderdeel.

In 2020 werden in totaal 117 806 interventies uitgevoerd bij onze klanten, waarvan 74% voor elektriciteit en 26% voor gas. Dit komt neer op gemiddeld 2 266 interventies op weekbasis. Voor 1,4% (of 1 659) van deze dossiers werd een eerstelijnsklacht ingediend.

### Aantal klachten

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2019	2020	Evolutie	2019	2020	Evolutie
Stroomonderbrekingen en spanningsproblemen	972	1.122	+15%	46	90	+96%
Probleem met gastoevoer	59	59	0%	6	4	-33%
Probleem met kabeltelevisie	112	141	+26%	2	4	+100%
Probleem straatlamp	163	159	-2%	6	7	+17%
Probleem afvoering riolering	105	91	-13%	3	4	+33%
Klacht na forfaitaire vergoeding	50	87	+74%	13	14	+8%
<b>Totaal</b>	<b>1.461</b>	<b>1.659</b>	<b>+14%</b>	<b>76</b>	<b>123</b>	<b>+62%</b>

De belangrijkste thematiek is hier 'Stroomonderbrekingen en spanningsproblemen'. Hier moeten we een onderscheid maken tussen geplande en ongeplande onderbrekingen. Bij geplande onderbrekingen i.k.v. onderhoudswerken op het net, worden de klanten die tijdelijk zonder spanning of gas zullen zitten, verwittigd via een kaartje in de bus. Klachten hebben hier voornamelijk betrekking op het niet ontvangen van een verwittigingskaartje. Bij ongeplande onderbrekingen is het niet mogelijk om iedereen op voorhand te verwittigen en kan de klant gedurende een tijd hinder ondervinden.

Deze thematiek is eveneens gelinkt aan de klachten m.b.t. de forfaitaire vergoeding. Klanten die een onderbreking hebben gehad en een vergoeding aanvragen, zijn het niet altijd eens met het bedrag of de afkeuring van de aanvraag. In 2020 ontvingen we 5 483 aanvragen voor een forfaitaire vergoeding n.a.v. een onderbreking langer dan 4u. In 1,8% van de gevallen resulteerde het dossier in een klacht. In totaal betaalden we hiervoor € 331 146,05 uit.

### Tevredenheidsresultaten

De algemene tevredenheid over het storingsbeheer blijft stabiel met 86% tevreden klanten. Het aantal 'uiterst tevreden' klanten neemt significant toe in vergelijking met 2019: van 31% in 2019 naar 38% in 2020. 7 op 10 klanten zijn 'uiterst tot zeer tevreden', maar ook 1 op 7 klanten geven aan ontevreden te zijn over de melding van de storing en de manier waarop het probleem werd opgelost. Vooral de tijdelijke herstelling kan door de klant moeilijk geplaatst worden.





## Onze activiteiten

Fluvius staat in voor het aanleggen van het elektriciteits-, aardgas-, riolerings-, kabel-, en warmtenet alsook het aansluiten hierop. Deze werken kunnen hinder met zich meebrengen voor de omwonenden, voetgangers, fietsers of automobilisten.

We werken maximaal in synergie met andere nuts-bedrijven. Op deze manier willen we de hinder tot een minimum beperken en zo kort mogelijk houden voor de inwoners en passanten. We willen tevens voorkomen dat een pas heraangelegde weg of voetpad opnieuw moet opgebroken worden.

In 2020 hebben wij voor 1 489 143 meter sleuven gegraven en 95 041 putten gemaakt. Voor 3,5% van deze putten ontvingen we een klacht:

Gemaakte putten in kader van:	Aantal
Aansluitingswerken	75.449
Defecten/Onderhoud	9.337
Overkoppeling van oud naar nieuw net	10.255
<b>Totaal</b>	<b>95.041</b>

## Aantal klachten

We kunnen deze klachten op twee manieren indelen en analyseren.

### 1. Op basis van thematiek

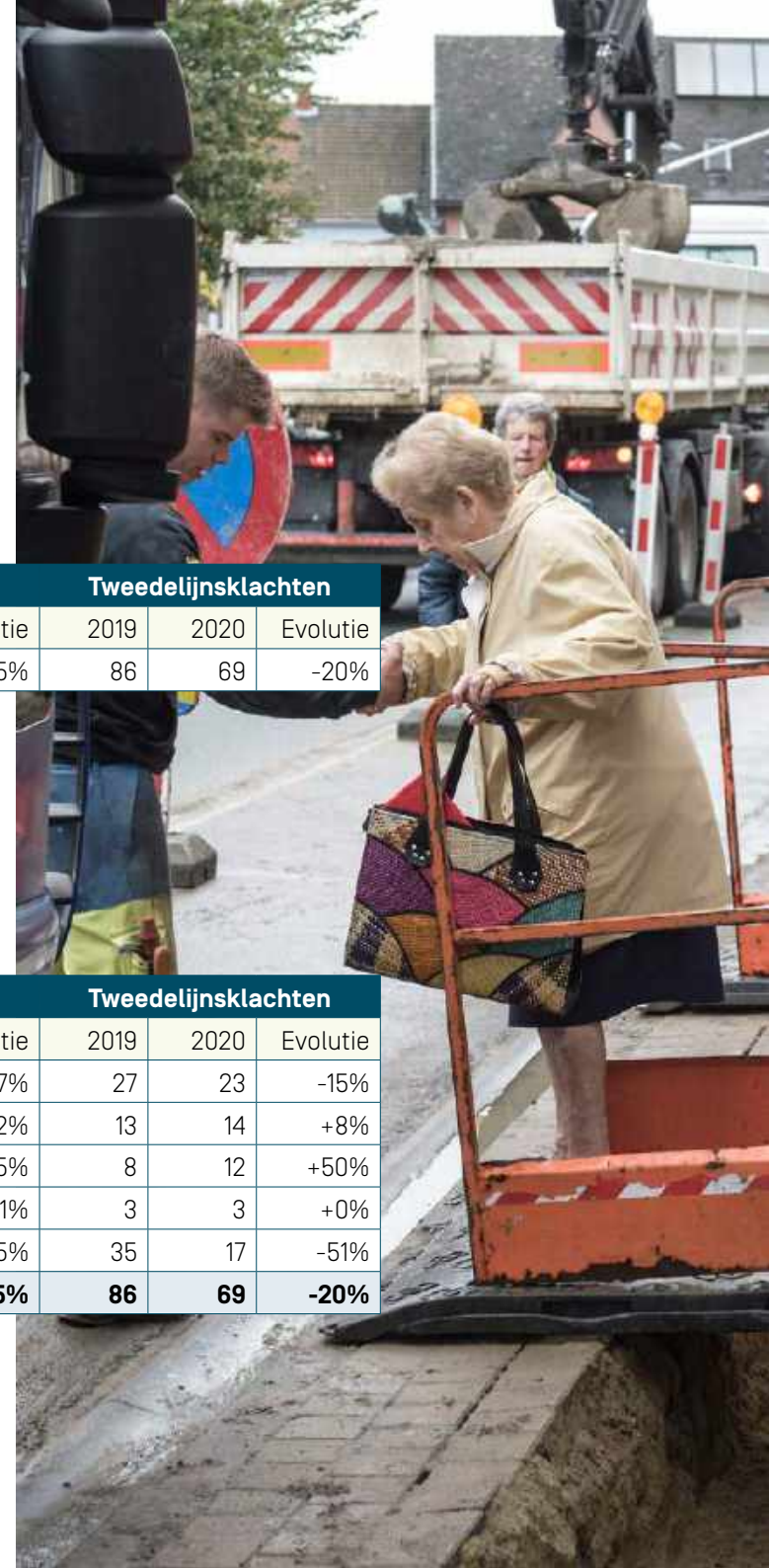
Het aantal klachten ten gevolge van deze werken is dit jaar gedaald met 15% t.o.v. 2019.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2019	2020	Evolutie	2019	2020	Evolutie
Werken in de straat	3.927	3.324	-15%	86	69	-20%

### 2. Op basis van onderwerpen

De geregistreerde klachten hebben voornamelijk betrekking op de kwaliteit van de werken (herstel, nazorg werf, etc.) en de duurtijd van de werken. Het aantal klachten m.b.t. onze communicatie i.k.v. onze werken is sterk gedaald.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2019	2020	Evolutie	2019	2020	Evolutie
Kwaliteit van de werken	1.843	1.523	-17%	27	23	-15%
Duurtijd van de werken	989	677	-32%	13	14	+8%
Communicatie	552	250	-55%	8	12	+50%
Afspraken	165	147	-11%	3	3	+0%
Overige	690	727	+5%	35	17	-51%
<b>Totaal</b>	<b>3.927</b>	<b>3.324</b>	<b>-15%</b>	<b>86</b>	<b>69</b>	<b>-20%</b>



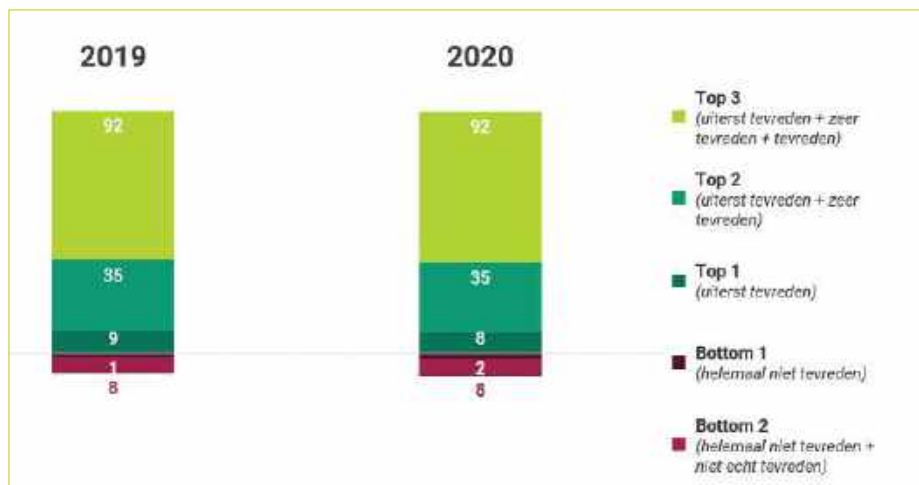
## Tevredenheidsresultaten

De algemene tevredenheid blijft voor het tweede jaar op rij stabiel met 92% tevreden klanten.

Ondanks de gunstige evolutie in het aantal klachten m.b.t. onze communicatie bij werken, komt uit de tevredenheidsenquête naar boven dat meer en duidelijkere communicatie in verband met de werken een aandachtspunt is. Andere suggesties zijn het efficiënter organiseren van de werken alsook het herstellen van de eigendommen in de oorspronkelijke staat.

## Klantvragen via klantcontactcenter

In 2020 registreerden we 17.094 dossiers waarbij de klant meer informatie wenste over werken op openbaar domein. Dit is een stijging van 23% in vergelijking met 2019.



## Lokale productie

### Onze activiteiten

Volgens het Energiedecreet Art 4.5.1 ben je wettelijk verplicht om je zonnepanelen binnen de 30 dagen na keuring aan te melden bij Fluvius. Na verwerking van het dossier wordt de leverancier hiervan verwittigd. Hij rekent vanaf dat moment het verschuldigde prosumententariaf aan.

In 2020 werd er nog vanuit gegaan dat wie voor 2021 zonnepanelen plaatste, nog 15 jaar kon genieten van de terugdraaiende teller. Dit veroorzaakte een stormloop op zonnepanelen waardoor onze diensten overspoeld werden met aanmeldingsdossiers. In 2020 werden 138 028 installaties gemeld bij Fluvius, een stijging van 120% t.o.v. het jaar 2019. Hierdoor steeg het werkvolume binnen onze administratieve diensten en liep de verwerkingstijd drastisch op.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2019	2020	Evolutie	2019	2020	Evolutie
Melden / wijzigen installatie	39	208	+433%	8	16	+100%
Certificaten lokale productie	191	250	+31%	9	10	+11%
<b>Totaal</b>	230	458	+99%	17	26	+53%

### Aantal klachten

We zien geen stijging van het aantal ingediende klachten m.b.t. lokale productie ondanks de langere verwerkingsperiode of de grote stijging van het aantal dossiers. We zijn ervan overtuigd dat de reden hiervoor is dat klanten tussentijds via direct messaging of whatsapp hun vragen stellen aan onze medewerkers. De meeste vragen m.b.t. aanmelden van zonnepanelen hadden betrekking op de doorlooptijd van de dossierverwerking. De tevredenheid omtrent de aanvraag is wel gedaald omwille van de langere verwerkingstijden.

### Tevredenheidsresultaten

Ondanks het beperkt aantal klachten, blijken onze klanten niet onverdeeld tevreden te zijn over het aanmelden van hun lokale productie-installatie. In 2020 daalde de algemene tevredenheid hierover tot 73%. Meer dan een kwart van de klanten geeft aan ontevreden te zijn.

Om de tevredenheid te verbeteren moet ingezet worden op: een duidelijkere communicatie en informatie; een snellere dienstverlening en uitbetaling alsook op het vereenvoudigen van de aanmeldingsprocedure. Hiervan geeft 11% aan dat ze te moeilijk is.



### Klantvragen via klantcontactcenter

In 2020 werden 76 601 dossiers geregistreerd omtrent lokale productie. Dit is een stijging met 123% in vergelijking met 2019. Het aantal informatievragen in 2020 betrof 31 756 (41%). Hier noteerden we een stijging met 150% t.o.v. 2019.



## Meteropname en verbruiken

### Onze activiteiten

Om de twee jaar gaan we bij klanten langs om fysiek de meterstanden op te nemen. Het andere jaar wordt de klant verzocht zelf zijn meterstand te registreren.

Omwille van de veiligheidsmaatregelen i.k.v. corona werd onze meteropnameprocedure gewijzigd. In 2020 werden klanten verzocht hun meterstanden te noteren op een kaartje en dit vervolgens voor de ruit te plaatsen.

Naast de periodieke meteropname, wordt de meterstand ook opgenomen in de volgende situaties:

- de klant verandert van energieleverancier
- de klant verhuist
- er is nood aan een niet-periodieke meteropname (meteropname op aanvraag)
- specifieke scenario's zoals problematische verhuizen, klanten die gedropt worden door leverancier ...

In 2020 namen onze meteropnemers voor 1,8 miljoen EAN's de meterstanden op en werden voor 2,3 miljoen EAN's meterstanden doorgegeven door de klant. Voor slechts 0,001% van totale activiteit werd een klacht ingediend.

### Aantal klachten

We kunnen deze klachten op twee manieren indelen en analyseren:

#### Op basis van thematieken

Het merendeel van de klachten ontvangen we nadat de klant zijn jaarlijkse eindafrekening heeft ontvangen van zijn leverancier. De klant schrikt van het bedrag en gaat in eerste instantie uit van een slecht werkende meter i.p.v. van een gewijzigd verbruik.

In 2020 stellen wij een stijging van 46% vast binnen de eerstelijnsklachten en een stijging van 57% binnen de tweedelijnsklachten. Maar liefst 12% resulteerde in een tweedelijnsklacht omdat de klant niet akkoord ging met de geboden oplossing.

De drie voornaamste oorzaken voor deze toename zijn:

- plaatsing digitale meter met gelijktijdige tariefwissel  
Wanneer de klant een tariefwissel vraagt op eigen initiatief, past Fluvius geen compensatie toe van de al opgewekte energie. We vermoeden dat de klant niet voldoende op de hoogte is van de impact op de verbruiksfactuur. We bevelen aan dat hier bij de aanvraag op gewezen wordt.
- een hoger verbruik omwille van corona  
Vele klanten werkten thuis omwille van de lockdown. Hierdoor verbruikten klanten -onbewust- meer dan voorgaande jaren.
- een hoger aantal geschatte verbruiken omwille van corona

Bij meer dan 70% van deze klachten stelden we na een grondige analyse geen afwijkingen vast.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2019	2020	Evolutie	2019	2020	Evolutie
Foutieve meterstanden op factuur	2.369	4.249	+79%	335	579	+73%
Meteropname	542	416	-23%	24	19	-21%
Meterstanden doorgeven	438	242	-45%	13	7	-46%
Rechtzetting metergegevens >2jaar	32	31	-3%	19	9	-53%
<b>Totaal</b>	<b>3.381</b>	<b>4.938</b>	<b>+46%</b>	<b>391</b>	<b>614</b>	<b>+57%</b>

## Op basis van onderwerpen

Inhoudelijk kunnen we deze klachten categoriseren in verschillende onderwerpen die aan de basis liggen van de klacht.

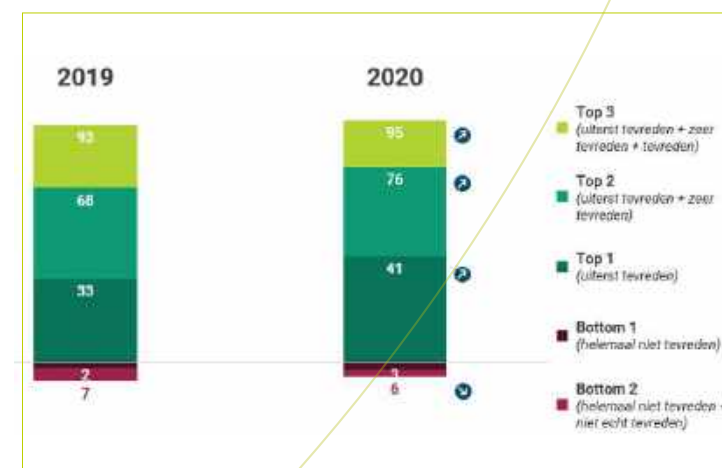
Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2019	2020	Evolutie	2019	2020	Evolutie
Slecht werkende meter	982	2.140	+118%	93	208	+124%
Betwisting verbruiken	1.204	1.887	+57%	179	312	+74%
Meteropname	358	262	-27%	16	15	+94%
Doorgeven meterstanden	280	117	-58%	6	2	-67%
Communicatie	125	111	-11%	3	8	+167%
Overige	432	421	-3%	94	69	-27%
<b>Totaal</b>	<b>3.381</b>	<b>4.938</b>	<b>+46%</b>	<b>391</b>	<b>614</b>	<b>+57%</b>

## Tevredenheidsresultaten

Onze klanten zijn zeer tevreden over de opname of de doorgave van de meterstand. In 2020 kende dit proces een tevredenheid van 95% tegenover 93% in 2019. 3 op de 4 klanten is 'zeer tot uiterst tevreden' en er is amper ontevredenheid.

## Klantvragen via klantcontactcenter

In 2020 maakte het contactcenter 591 164 dossiers op i.k.v. meteropname en verbruiken. Ongeveer 20% van deze dossiers had betrekking op vragen rond meterdoorgave waarbij klanten vooral willen verifiëren of hun meterstand effectief (goed) geregistreerd is.



## Premies

### Onze activiteiten

Om de Europese klimaatdoelstellingen te halen moet ingezet worden op het duurzaam opwekken van energie én het reduceren van ons energieverbruik. Een belangrijk onderdeel van dit laatste is het energiezuinig maken van onze woningen. De Vlaamse regering wil dat tegen 2050 alle bestaande woningen even energie-efficiënt zijn als een nieuwbouw woning. Om het verbouwen -ook wel BENOveren genoemd- te stimuleren, voorziet de overheid in premies. Fluvius heeft de opdracht om enerzijds de burgers te informeren en anderzijds deze premies uit te betalen.

In 2020 werden er 76 294 nieuwe premie-aanvragen voor woongebouwen ingediend en 1 587 aanvragen voor niet-woongebouwen. Dit is een daling van 13% t.o.v. 2019. 84% van deze premies werd online aangevraagd, 16% via papier. We blijven de aanvraag via papieren formulieren aanbieden om tegemoet te komen aan onze niet-digitale klanten. Voor 0,2% van de premie-aanvragen registreerden we een klacht.

### Aantal klachten

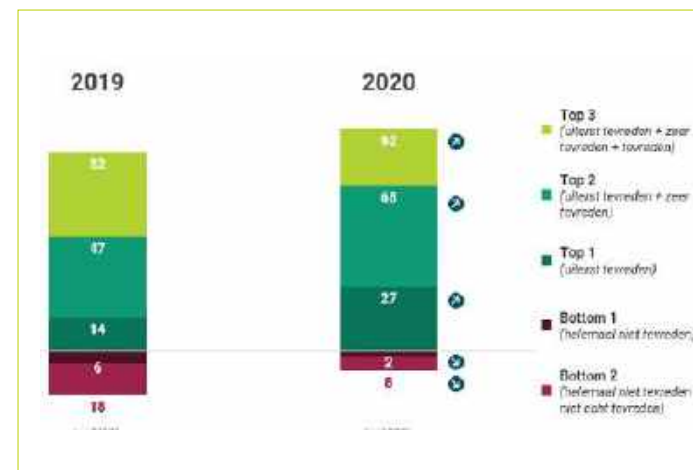
In 2020 hebben wij onze processen en applicaties m.b.t. premies aangepast. Hiervoor werden niet enkel de interne behoeften in kaart gebracht maar ook die van onze klanten. We organiseerden open dialogen met klanten om na te gaan wat hun ervaringen waren bij het aanvragen van een premie, wat hun verwachtingen en behoeften waren, wat ze graag anders zouden zien om het eenvoudiger te maken...

Met deze input gingen we aan de slag om het nieuwe proces en de nieuwe meldingsapplicatie te ontwikkelen. Deze nieuwe aanpak heeft geresulteerd in minder lange doorlopen tijden en minder klachten.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2019	2020	Evolutie	2019	2020	Evolutie
Aanvraag premie	61	55	-10%	9	2	-78%
Uitbetaling premie	213	76	-64%	16	8	-50%
Overige	70	44	-37%	8	7	-12%
<b>Totaal</b>	<b>344</b>	<b>175</b>	<b>-49%</b>	<b>56</b>	<b>35</b>	<b>-48%</b>

### Tevredenheidsresultaten

De daling van de klachten gaat gepaard met een stijging van de tevredenheid van onze klanten. In 2020 was 92% van onze klanten tevreden over onze dienstverlening bij het aanvragen van een premie. Bijna 7 op 10 klanten zijn zelfs uiterst tot zeer tevreden. Dit aantal ligt significant hoger dan de voorgaande jaren. Het aantal ontevreden klanten meer dan halveert in 2020 (van 18% naar 8%).



### Klantvragen via klantcontactcenter

In 2020 klokte het klantcontactcenter af op 39 700 dossiers voor premies via ons klantcontactcenter. Dit is een daling t.o.v. 2019 met 18%. 90% van deze contacten zijn informatievragen omtrent toepassingen, het premiedossier of de uitbetalingstermijn.

## Sociale Leverancier

### Onze activiteiten

Fluvius vervult naast haar rol als distributienetbeheerder eveneens de rol van sociale leverancier. Klanten die door de commerciële leverancier gedropt worden omwille van niet-betaalde facturen, worden klant bij Fluvius. Indien deze klanten bij ons eveneens hun facturen niet betalen, gaan we over tot de plaatsing van een digitale budgetmeter.

Dit jaar tellen we 132 470 klanten waarvan 76 496 voor elektriciteit en 55 974 voor aardgas. Bij 45% van deze klanten is een budgetmeter geactiveerd. 0,3% van de klanten van de sociale leverancier hebben een klacht geregistreerd.

Klanten van de sociale leverancier met een klassieke budgetmeter worden versneld overgeschakeld op een digitale meter omdat dit hun tal van voordelen biedt zoals het opvolgen van het verbruik, het verdwijnen van het stigmatiserend gevoel omdat deze meter hetzelfde uitzicht heeft als een 'gewone' digitale meter,...

De ombouw van deze doelgroep is in volle uitvoering en tot op heden zijn er 24 688 meters gedigitaliseerd. Tot eind 2021 zetten we hier verder op in en zullen we de resterende 36 867 klassieke budgetmeters vervangen.

Vanaf februari 2021 zullen we als iemand klant wordt van de sociale leverancier, een digitale meter plaatsen, en niet wachten tot er ook bij ons een betalingsachterstand is. Op deze manier kunnen we ervoor zorgen dat de klant geen grote schuld opbouwt. Zodra hij/zij een factuur niet betaalt, kan de prepayment functie geactiveerd worden.

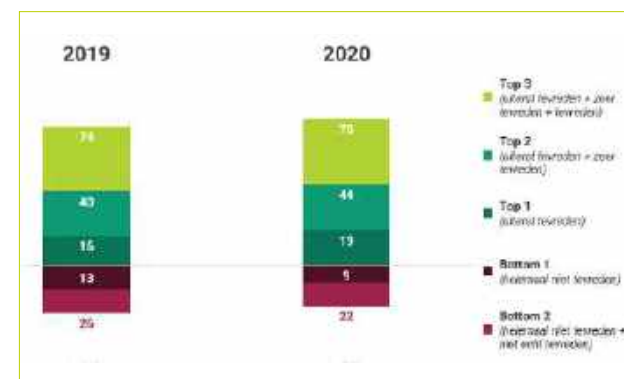
### Aantal klachten

Het aantal klachten is heel beperkt in verhouding tot het aantal klanten.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2019	2020	Evolutie	2019	2020	Evolutie
Factuur	313	235	-25%	50	61	+22%
Schorsing	27	24	-11%	20	7	-65%
Overige	144	121	-16%	12	13	+8%
<b>Totaal</b>	<b>484</b>	<b>380</b>	<b>-21%</b>	<b>82</b>	<b>81</b>	<b>-1%</b>

### Tevredenheidsresultaten

Bij Fluvius zijn bijna 8 op de 10 klanten tevreden over het overschakelingsproces naar de budgetmeter. Dit is een lichte stijging t.o.v. 2019. Om de tevredenheid te verhogen moet werk gemaakt worden van een betere communicatie en informatievoorziening voor en na plaatsing en activatie. Daarnaast is een optimalisatie van het webportaal noodzakelijk. Dit omvat het verbeteren van de overzichtelijkheid en het verbeteren van de gebruikerservaring bij inloggen, betalen ... Hier is in de loop van 2020 hard op ingezet en we hopen hier in 2021 een positief effect van te zien.



### Klantvragen via klantcontactcenter

In 2020 registreerde het klantcontactcenter 249 851 dossiers over onze dienstverlening als sociale leverancier. Dit is een daling van het aantal contacten met 6% in vergelijking met 2019. 25% van deze interacties had betrekking op een informatievraag m.b.t. de brief die ze ontvangen hebben en het opladen.

## Overige

Een deel van de geregistreerde klachten kunnen we niet opnemen in de voorgaande besproken producten of diensten binnen Fluvius. Dit aantal is vrij beperkt en ruim verdeeld over diverse onderwerpen.

Binnen de klachtencommissie hebben we dit jaar 221 klachten ontvangen m.b.t. 'attitude personeel', zowel voor eigen personeel als personeel van aannemers. Dit is een daling met 68 klachten of 24% t.o.v. 2019. Dit is

misschien een klein aantal in vergelijking met de vele klantencontacten die we op jaarbasis hebben, echter dit type klachten nemen we zeer ernstig en willen we tot een absoluut minimum herleiden. We gaan steeds in gesprek met de betrokken diensten en/of externe aannemers met de vraag de medewerker hier actief op te coachen en bij te sturen.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2019	2020	Evolutie	2019	2020	Evolutie
Klacht zonder thematiek (bv. over Fluvius)	256	295	+15%	51	53	+4%
Onze Infolijn	111	180	+62%	2	1	-50%
Leveringscontract bij commerciële leverancier	197	137	-30%	35	26	-28%
Distributienettarieven	129	125	-3%	17	11	-35%
Onderhoud Cabines	97	73	-25%	5	6	+20%
Aanpassing verzendadres	86	51	-41%	2	4	+100%
Magazine, website of andere publicaties	125	34	-73%	5	1	-80%
Energieadvies	23	28	+22%	2	2	+0%
Energiediensten	97	24	-75%			
Mijn Fluvius portaal		16	nieuw			
Melding schade				81	87	+7%
Digitale meter [ aannemer ombouw doelgroepen]				5	9	+80%
<b>Totaal</b>	<b>1.121</b>	<b>963</b>	<b>-14%</b>	<b>205</b>	<b>200</b>	<b>-2%</b>





# Klant Centraal

Bij de start van Fluvius werd een duidelijke strategische keuze gemaakt: Fluvius trekt de kaart van klantgerichtheid. We plaatsen onze Klant en onze Medewerker Centraal. Deze focus werd eveneens opgenomen in de Fluvius-waarden.

De verwachtingen van onze klanten zijn de afgelopen jaren toegenomen onder invloed van o.a. de vele technologische en digitale evoluties. Hierdoor zijn commerciële spelers een heel andere klantervaring gaan bieden, die nu als olympisch minimum geldt voor alle bedrijven. Wensen we vandaag een goede klanttevredenheid te behalen, dan is 'Klant Centraal'-denken en inzetten op een positieve klantervaring, een must.

Het is echter belangrijk te noteren dat alles start met een goede basis. Operationele excellentie is een absolute voorwaarde voor tevreden klanten. Om dit te bereiken mogen we niet inside-out denken maar moeten we vertrekken vanuit de leefwereld, behoeften en verwachtingen van de klant. We wensen operationele excellentie te bereiken over de end-to-end klantreis. Zo realiseren we een win-win voor zowel Fluvius als de klant.



## Customer experience binnen Fluvius

Customer experience -hierna CX- ook wel klantervaring genoemd, is hoe klanten de interacties met je bedrijf ervaren.

Klantervaring wordt niet bepaald door 1 dienst bv. customer service of door 1 aspect van dienstverlening bv. 'user interface'. Het wordt bepaald door het geheel van de activiteiten dat een bedrijf en al haar medewerkers onderneemt alsook de consistentie hiervan.

Met ondersteuning van het CX-team en haar activiteiten slaan we de brug tussen alle Fluvius activiteiten en onze klant. Allereerst luisteren we actief naar de klanten en vertellen we hun noden, verwachtingen, suggesties, klachten, tevredenheid, ... naar de business. Vervolgens gaan we samen met de interne diensten aan de slag met deze inzichten en gebruiken we ze om nieuwe diensten, processen, dienstverlening te creëren of de bestaande aan te passen. Finaal zetten we ook actief in op het voeren van een klant centraal cultuur bij onze medewerkers.

Het is onze ambitie om de tevredenheid van de klanten nog te verhogen en het aantal klachten zo laag mogelijk te krijgen. Ontvangen we toch een klacht, dan zien we dit als een leermoment en streven we ernaar deze zo klantgericht mogelijk op te lossen.



## CX realisaties in 2020

### Klantinzichten en -onderzoeken

We hebben in 2020 verder ingezet op het systematisch capteren van informatie van onze klant zowel door het actief bevragen en betrekken van klanten bij ontwikkelingen als door het analyseren van bestaande data zoals vragen, klachten, websitegebruik, ...

### Complimenten en suggestieveld op website

Sinds oktober 2020 kunnen onze klanten op onze website terecht om een compliment of een suggestie door te sturen. De ontvangen feedback en suggesties zijn waardevolle klantinzichten die we meenemen in optimalisaties of nieuwe projecten.

In de periode oktober-december ontvingen we 90 complimenten en een 60-tal suggesties. Onze medewerkers krijgen op deze manier een extra schouderklopje en de klantinzichten zijn waardevolle gegevens binnen het desbetreffende proces.

Voorbeelden van ontvangen complimenten:

*"Super goed werk van de interventieploeg die de grote panne in Wijnegem op zondag 4 oktober heeft opgelost! Op minder dan anderhalf uur was er weer elektriciteit."*

*"We zijn zeer tevreden van zowel de telefoon-operators, de permanentie en de ploeg die de herstelling hebben uitgevoerd. Zeer snelle professionele en vakkundige aanpak. Top!!"*

*"Ik ben geholpen via de telefonische klantendienst. Aline heeft mij tot in de puntjes kunnen uitleggen hoe ik mijn zonnepanelen moet aanmelden. De uitleg over de premie voor super-isolerend glas was top!"*

### Snelle tevredenheidsfeedback na interactie: one click surveys

We gebruiken one-click-surveys om onze klanten 24u na een interactie te bevragen over hun tevredenheid. Hiervoor gebruiken we een gesloten vraag en geven de klant de mogelijkheid om extra duiding mee te geven. Momenteel capteren we zo feedback na: het maken van een aansluiting, verhelpen van een storing, plaatsen van een budgetmeter, het ontvangen van een premie (of bericht van niet ontvankelijkheid), het registreren van een groene stroominstallatie, het gebruik van onze chatbot, ...

De resultaten worden rechtstreeks opgevolgd door de betrokken diensten en stellen hen in staat om snel bijstellingen te doen mocht uit de feedback blijken dat dit opportuun is.

### Klantgerichte communicatie en -kanalen

Klantgerichtheid gaat hand in hand samen met een klantgerichte communicatie. Klanten wensen proactieve, relevante en toegankelijke communicatie. Deze willen ze ontvangen of kunnen consulteren via de kanalen van hun voorkeur op het moment dat het hun past.

In 2020 hebben we hiertoe volgende stappen gezet:

### Overtuigingscel

Fluvius is verantwoordelijk voor de uitrol van de digitale meter. Tegen eind 2024 moet 80% van de Vlaamse huishoudens over een digitale meter beschikken. Niet elke klant staat hier positief tegenover. Op het einde van 2020 telden we 5 393 klanten die een plaatsing weigerden. Omdat we vaststelden dat gebrek aan juiste informatie of begrip een belangrijke oorzaak van weigering was, startten we een overtuigingscel op. De medewerkers van deze cel contacteren deze klanten, polsen naar hun reden van weigering en geven antwoord op al hun vragen.

**Bemiddelingsboek 2020 p.568**

In 2020 contacteerden we een 900 klanten, waarvan we 40% overtuigden na een eerste contact. Klanten die niet onmiddellijk overtuigd waren kregen 30 dagen bedenktijd. Tijdens deze periode contacteerden een 30% van de klanten ons om een afspraak voor de plaatsing van de digitale meter alsnog in te plannen.

### Klantkanalen

We voeren binnen Fluvius een omnichannel kanalenbeleid. Dit wil zeggen dat we onze informatie en dienstverlening via verschillende kanalen ter beschikking stellen zodat de klant – via het kanaal van zijn voorkeur met ons in contact kan treden.

We zetten sterk in op selfservice en digitalisering omdat een groot aandeel van onze klanten dit verwacht en ze op die manier 24/7 kunnen geholpen worden. Echter we blijven steeds de niet-digitale klanten optimaal ondersteunen.

In 2020 breidden we onze digitale kanalen uit met Messenger en Whatsapp voor vragen over groene stroom, energieleveringen, premies en de digitale meter. Er werden in totaal meer dan 30 000 klantconversaties gevoerd.

We startten tevens een proefproject met onze virtuele chatbot 'Finn'. Finn begeleidt onze klanten op onze website en biedt een antwoord op de meest gestelde vragen over bovengenoemde thema's.

Eind juni 2020 ging het Fluvius klantportaal officieel van start met 4 applicaties achter een 'single sign on': dit portaal maakt momenteel al selfservice mogelijk voor:

- Verbruiksportaal digitale meter
- Openen en sluiten poort digitale meter
- Premies.



## Klant Centraal cultuur

Klant centraal is een mindset, een manier waarop we de dingen doen bij Fluvius. Het is geen extra taak die erbij komt. Daarom is het belangrijk dat Klant Centraal geïntegreerd wordt in de dagelijkse werking.

Een van de voorwaarden om klantgericht te werk te kunnen gaan is dat je medewerker over de juiste vaardigheden, kennis en tools beschikt.

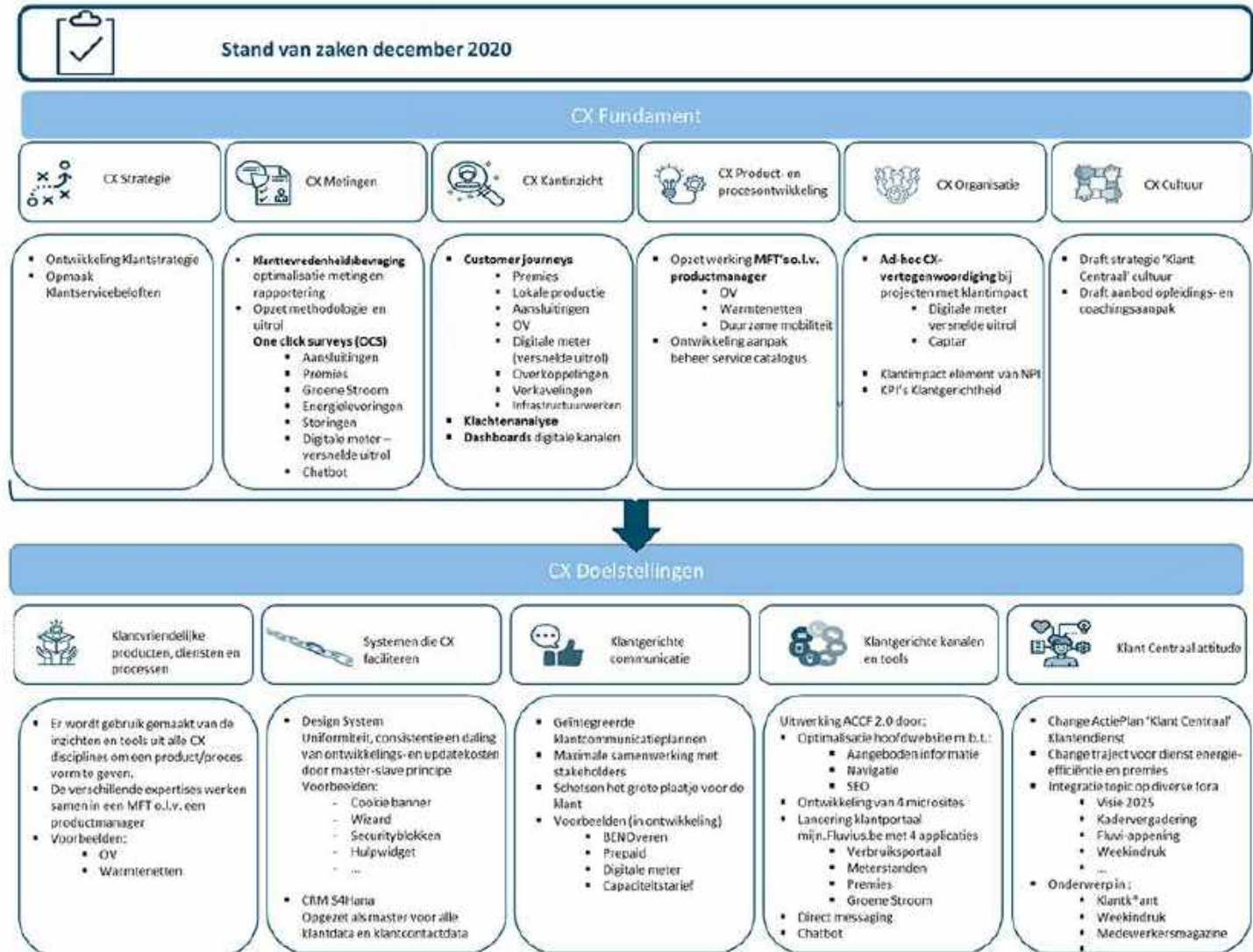
### Klantgericht omgaan met klachten

Bij het behandelen van klachten is het heel belangrijk om de klant goed te begrijpen, aandachtig te luisteren (of lezen), door te vragen en de taal van de klant te spreken. In samenwerking met de Fluvius Academy hebben we de opleiding 'Klantgerichte Klachtbehandeling' opgesteld voor klachtenbehandelaars. Binnen deze opleiding wordt behandeld hoe je met een klant communiceert, welke vragen je kan/moet stellen om naar de essentie te gaan ... Naast de 'tips' wordt ook actief aan de slag gegaan met enkele cases.

### Klantservicebeloften

Om je klant centraal te kunnen stellen, is het als medewerker belangrijk dat je weet wat hier juist mee bedoeld wordt. Omdat we merkten dat dit niet voor elke medewerker helder was, hebben we onze klantbelofte vertaald naar 4 klantservicebeloftes en hebben we voor elk van deze beloftes specifieke voorbeelden gegeven van hoe je als medewerker je klantgericht kan opstellen.

Deze beloften kwamen tot stand na workshops met medewerkers in verschillende rollen (techniekers, front office medewerkers, back office medewerkers, leidinggevenden en projectmedewerkers). Voor elk van deze functies werden specifieke voorbeeldgedragingen opgesteld.

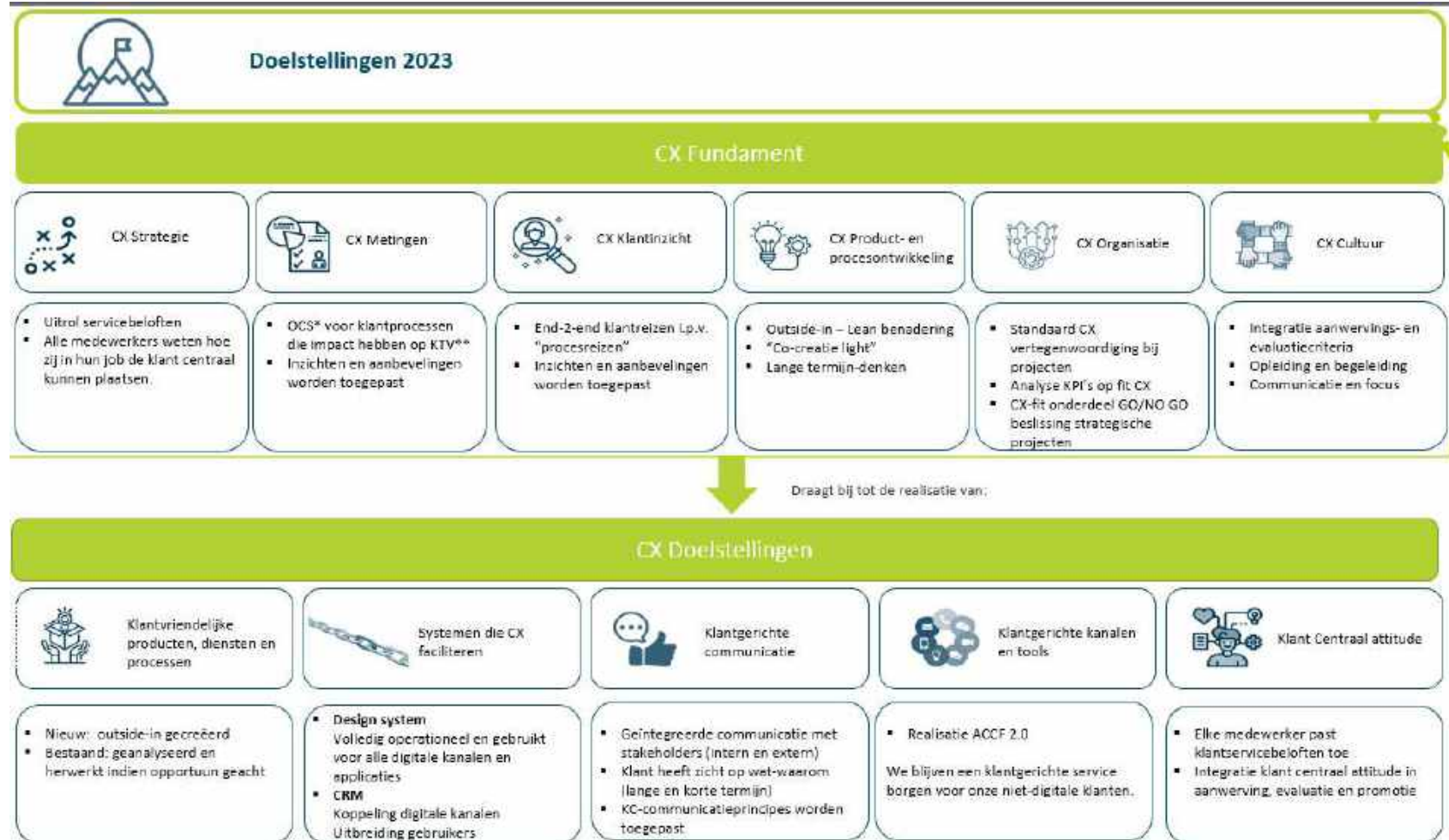


## CX doelstellingen voor 2023

De komende jaren gaan we verder op de ingeslagen weg. We zetten sterk in op volgende 3 elementen

- het optimaliseren van onze producten en diensten op basis van klantinzichten
- een klantgerichte communicatie en -kanalen
- een klantgerichte attitude bij elke medewerker

Hierna vind je meer detail over de verschillende doelstellingen.



OCS: One Click Survey

ACCF: Avoid-Click-Call-Face

CRM: Customer relationship management

## Aanbevelingen

Vanuit het team Actieve Klantgerichtheid analyseren wij de ontvangen klachten en zoeken we naar manieren om terugkerende klachten op een structurele manier te vermijden. Vervolgens maken we onze adviezen over aan de betrokken diensten om acties op te starten. Indien men vervolgens zijn product of proces wil bijsturen, bieden we vanuit de dienst Klantstrategie en -communicatie ondersteuning aan (cfr hoofdstuk 4 Klantervaring). Ook binnen ons eigen team analyseren we onze werking met als doel deze voortdurend te optimaliseren..

### **Aanbeveling m.b.t. communicatie**

Zowel bij de analyse van de klachten als bij de analyse van de klantentevredenheid stellen we vast dat onze communicatie naar onze klanten nog beter kan. Het gebrek aan communicatie of de complexiteit van onze communicatie en informatie is in sommige gevallen een bron van frustratie voor klanten.

Overkoepelend zullen we dit jaar verder inzetten op de optimalisatie van onze website. Hierbij willen we informatie brengen waar onze klanten naar op zoek zijn, willen we deze brengen in de taal van de klant en op een laagdrempelige en attractieve manier. Daarnaast zetten we in op het herwerken van onze papieren communicatie waarbij we eveneens streven naar laagdrempelige informatie in de taal van de klant, kort en bondig gebracht. Gezien het grote aantal brieven, brochures, ... zal dit een actie zijn die over meerdere jaren loopt.

Via onze geplande CX-activiteiten (deel 'Klant Centraal'), willen we ervoor zorgen dat onze medewerkers nog meer dan nu ten volle het belang inzien van een klantvriendelijke, toegankelijke en snelle communicatie. Ook bij een negatieve boodschap.

'Maak van  
een klacht  
een kracht.'





## Aanbevelingen m.b.t. specifieke producten of diensten

### Tariefwissel tijdens uitvoering van de werken

Binnen de klachtbehandeling ontvangen we veel klachten van prosumenten wanneer de klant zijn verbruiksfactuur ontvangt. De reden hiervan ligt vooral bij het gratis laten uitvoeren van een tariefwissel tijdens de meterwissel. Klanten zijn niet voldoende op de hoogte of werden niet geïnformeerd over de impact van de tariefwissel op hun eindfactuur aangezien er geen compensatie verrekend wordt voor de al opgewekte energie.

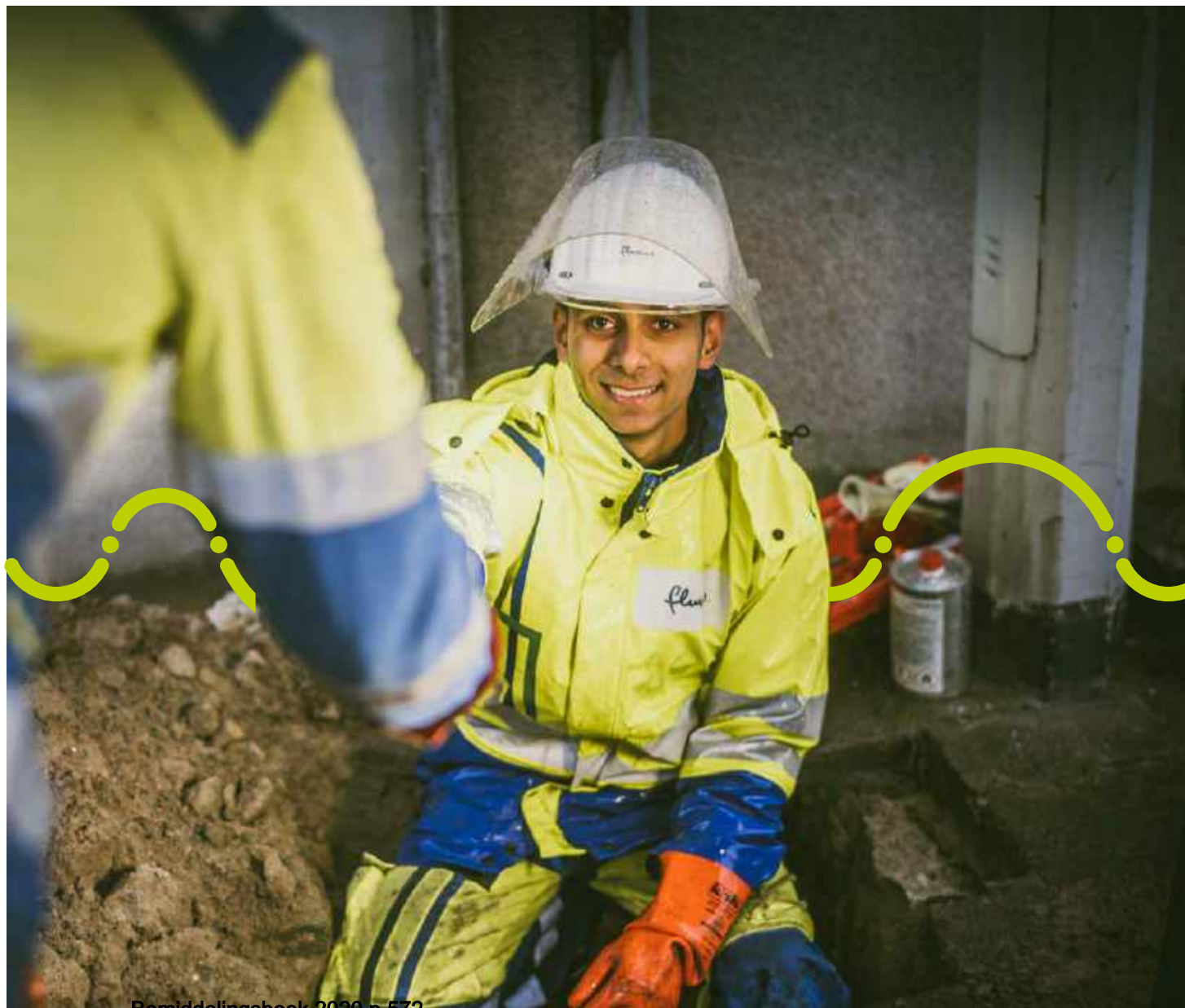
Onze aanbeveling is om de communicatie hieromtrent te optimaliseren. Enerzijds vanuit ons interne diensten maar anderzijds ook op het terrein.

### Uitval omvormers

Na analyse blijkt dat in 20% van de klachten de binneninstallatie van de klant de oorzaak is van de uitval van de omvormer. Deze klachten worden onontvankelijk verklaard. Is de binneninstallatie in orde, dan kan Fluvius de situatie vaak oplossen door een technische ingreep in de cabine, op de netpaal ... . De exploitatiediensten voeren dit onmiddellijk uit wanneer ze ter plaatse zijn voor het onderzoek.

Een beperkt aantal klachten kunnen niet op korte termijn opgelost worden en vragen een aanpassing van onze netten. Ondanks het beperkte aantal wensen we alsnog de onderliggende problematiek proactief aan te pakken om toename van deze klachten te vermijden.

In 2021 wordt een werkgroep opgestart die investeringsrichtlijnen zal uit te werken om dergelijke spanningsklachten in de toekomst uit te sluiten.



### Captatie meterstanden

Binnen de organisatie ondervinden wij dat klanten een bevestiging wensen van de doorgestuurde of gecapteerde meterstanden. Ook klanten die al over een digitale meter beschikken en waarbij de meterstanden vanop afstand worden uitgelezen, hebben hier nood aan. Het is onze aanbeveling om op termijn de opnamemaand zichtbaar te maken in de applicatie digitale meter in het klantenportaal. Zo weten klanten wanneer hun meterstand werd doorgestuurd naar de leverancier voor opmaak van de eindafrekening. Tevens willen we de mogelijkheden onderzoeken om doorgave van meterstanden te bevestigen aan onze klanten op een efficiënte en laagdrempelige manier.

### Doorlooptijden

De doorlooptijden zijn voor sommige van onze diensten aanzienlijk gestegen.

Voor onze aansluitingswerken zijn de voornaamste redenen hiervoor allereerst een nijpend tekort aan capaciteit bij de aannemers, in het bijzonder van medewerkers die het Nederlands machtig zijn, terwijl we steeds in het Nederlands moeten kunnen communiceren bij werken aan huis, minstens door één aanwezige medewerker. Het blijft echter een zeer moeizaam proces door de beperkte beschikbaarheid op de aannemersmarkt. Een tweede oorzaak van de lange doorlooptijd is de achterstand bij uitvoering van de werken omwille van de eerste lockdown en opschorting van onze activiteiten, alsook de daaropvolgende beperkingen m.b.t. uitvoering.

Voor lokale productie is de reden voor de langere doorlooptijd het groot aantal nieuw geplaatste zonnepanelen eind 2020 en de bijhorende aanmeldingen.

De betrokken diensten spannen zich in om de achterstand op een efficiënte manier aan te pakken om toekomstige klachten hieromtrent te vermijden.



Bemiddelingsboek 2020 p.573

### Optimalisatie interne werking aanbevelingen

In 2021 wensen wij meer in te zetten op het klantgericht handelen. Dit betekent niet alleen om klachten reactief correct en kwaliteitsvol te behandelen maar ook dat alle interne medewerkers eigenaarschap opnemen en proactief handelen.

De vernoemde acties m.b.t. integratie van Customer Experience binnen de organisatie vormen hierbij de basis waarop we verder kunnen werken.

### Kwaliteit behandeling eerstelijnsklachten

Binnen het team Actieve Klantgerichtheid ontvangen wij jaarlijks een 700-tal klachten die heropend moeten worden omdat de klant onvoldoende informatie heeft ontvangen bij het afsluiten van de klacht. We wensen dergelijke escalaties tot een minimum te herleiden en zullen inzetten op het verhogen van de kennis van de klachtenbehandelaars.

### Dashboard

De eerste stappen zijn gezet om een dashboard op te stellen als werkinstrument voor de klachtbehandelaars in lijn. We implementeren dit in het voorjaar van 2021.

## Overzicht klachten 2020:

In 2020 werden 20 klachten genoteerd.

Hiervan waren er:

- 18 onterecht
- 2 gegrond met dien verstande dat het VWF voor 1 van beide wel degelijk correct had gehandeld rekening houdende met de beschikbare informatie.

KLACHT	GEVOLG
Wegens het niet uitvoeren van de in de akte opgelegde werken binnen een termijn van 24 maanden werd initieel 6 maanden uitstel verleend. Een volgende vraag tot uitstel werd niet meer aanvaard.	Onterechte klacht gezien loutere toepassing reglementering.
Ontlener klaagt over inhouding van belastingteruggave ten gunste van het VWF en vraagt een terugbetaling.	Onterechte klacht gezien uitvoering leenakte: door deze boeking werd de betalingsachterstand aangezuiverd.
Drie klachten over duur kredietaanvraag.	Onterechte klachten: kredietaanbod werd tijdig overgemaakt.
Twee klachten omtrent schrapping kandidatuur sociale huurwoning.	Onterechte klachten gezien loutere toepassing reglementering: betrokkenen hadden niet gereageerd op ons verzoek tot actualisatie van hun kandidatuur alsook niet op onze herinnering hieromtrent.
Klacht ivm betaling aan aannemer voor uitvoering van werken voor ontlener.	Onterechte klacht: betaling gebeurde op uitdrukkelijk verzoek van ontlener.
Klacht omtrent annulatie aanvraag huurwaarborglening.	Onterechte klacht gezien loutere toepassing reglementering: huurwaarborglening niet toegekend omdat aanvrager geregistreerd was in het register van geradieerden (adres onbepaald).
Twee gelijkaardige klachten omtrent de annulatie van de aanvraag van een huurwaarborglening.	Onterechte klachten gezien loutere toepassing reglementering: aanvragen werden ambtshalve geannuleerd aangezien onze melding aangaande de onvolledigheid meer dan 3 maanden zonder reactie bleef

<p>Klacht omtrent weigering huurwaarborglening.</p>	<p>Weigering huurwaarborglening omdat het OCMW reeds een huurwaarborg had gestort voor de huur van een ander pand. Bleek om een administratieve vergissing te gaan. Toezichthouder verklaart klacht gegrond.</p>
<p>Klacht omtrent schrappen kandidatenregister sociale huurwoning.</p>	<p>Onterechte klacht gezien loutere toepassing reglementering: schrapping uit kandidatenregister sociale huurwoning gezien kandidaat-huurder tweemaal een aanbod weigerde. De nodige documenten ter verantwoording van de schrapping werden overgemaakt aan de toezichthouder. De klacht werd tevens ongegrond verklaard door de toezichthouder.</p>
<p>Twee klachten omtrent weigering huurwaarborglening wegens te hoog inkomen.</p>	<p>Onterechte klachten gezien loutere toepassing reglementering. De klachten werden tevens ongegrond verklaard door de toezichthouder.</p>
<p>Klacht na afhouding deel huurwaarborg na vertrek uit huurwoning.</p>	<p>Onterechte klacht gezien loutere toepassing reglementering.</p>
<p>Klacht omtrent weigering opstarten kredietaanvraag wegens niet in aanmerking nemen inkomsten echtgenoot.</p>	<p>Onterechte klacht gezien loutere toepassing reglementering.</p>
<p>Klacht wegens uitstel verlijden notariële akte (wegens niet tijdig meegedeelde bouwovertreiding).</p>	<p>Onterechte klacht: na onderzoek kon de notariële akte worden verleden.</p>
<p>Klacht omtrent weigering kredietaanvraag.</p>	<p>Onterechte klacht: kandidaat-ontleners zijn niet solvabel.</p>
<p>Klacht wegens niet toekennen huurwaarborglening.</p>	<p>VWF beschikte niet over alle informatie en heeft dus correct gehandeld. Na controle van de nieuwe info werd de huurwaarborglening principieel goedgekeurd.</p>



# Werk en Economie



**Vlaanderen**  
verbeelding werkt

# Jaarrapport klachten 2020

**Beleidsdomein Werk en Sociale Economie**

10 februari 2021

## INHOUD

<b>1</b>	<b>Samenvatting</b> .....	<b>3</b>
1.1	Sodexo	3
1.2	Departement Werk en Sociale Economie	4
1.3	SYNTRA vzw's	4
1.4	SYNTRA Vlaanderen	5
1.5	VDAB	5
<b>2</b>	<b>Cijfergegevens</b> .....	<b>6</b>
2.1	Beleidsdomein Werk en Sociale Economie	6
<b>3</b>	<b>Conclusie</b> .....	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Rapporten</b> .....	<b>11</b>

# 1 SAMENVATTING

Conform het Vlaams Bestuursdecreet schetst het beleidsdomein Werk en Sociale Economie (WSE) met dit klachtenrapport een beeld over haar klachten in 2020. Dit jaarrapport is een samenwerking tussen de klachtencoördinatoren van het Departement Werk en Sociale Economie (WSE), Sodexo, SYNTRA Vlaanderen, SYNTRA vzw's en VDAB..

In 2020 ontving het beleidsdomein WSE in totaal 2735 klachten<sup>1</sup>. Deze klachten kunnen vervolgens opgedeeld worden in 2321 ontvankelijke en 367 onontvankelijke klachten. Er waren in totaal 817 (deels) gegronde klachten en 1307 ongegronde klachten.

## 1.1 SODEXO

Sinds dit jaar rapporteert Sodexo afzonderlijk over haar klachtencijfer. Voorheen was het voor Sodexo, de uitgever van de dienstencheques in Vlaanderen, quasi onmogelijk om te rapporteren over het aantal ontvangen klachten gezien de aard van de overheidsopdracht.

Vorig jaar werd binnen Sodexo echter een grondige reorganisatie uitgevoerd, waarbij de klantendienst volledig werd geïntegreerd binnen de afdeling die verantwoordelijk is voor de dienstencheques. De hoofdreden hiervoor is om klanten gerichter te kunnen helpen en om efficiënter in te spelen op hun noden. Een bijkomende belangrijke vernieuwing was de integratie van de beveiligde webzones van de gebruikers, met het Vlaams Toegangsbeheer. Binnen dat platform werd ook het klachtenformulier geactiveerd, zowel voor gebruikers als erkende ondernemingen. Dit laat Sodexo toe om de persoon of organisatie die een klacht neerlegt eenduidig te identificeren, wat belangrijk is voor een correcte opvolging.

In 2020 ontving Sodexo 3.755 klachten met betrekking tot de Vlaamse dienstencheques en werden er in totaal 3.712 ontvankelijke klachten beantwoord. Gemiddeld genomen zijn dat dus 300 klachten per maand of 10 klachten per werkdag. Van de klachten hadden ongeveer 40% klachten betrekking op de verbinding met het Vlaams Toegangsbeheer. Daarnaast betroffen ongeveer 20% van de klachten het prestatiebeheer, waarbij gebruikers aangaven niet akkoord te zijn met de al dan niet reeds automatisch gevalideerde prestaties. Er werden ook diverse klachten (1500-tal) ontvangen betreffende de online betalingen via het betalingsplatform Klarna. Ook de corona-crisis liet zich voelen. Sodexo noteerde een significante stijging in zowel het aantal vragen tot terugbetaling als het aantal vragen tot omruiling van geldige cheques.

Sodexo investeerde daarnaast in de vervanging van de bestaande call center-infrastructuur door een nieuw, modern technologisch platform dat voor het beheer van klachten zal gecombineerd worden met een individuele klachtenopvolging.. Dit nieuwe platform, dat tegen april 2021 volledig operationeel is, zal de performantie van de agenten én van de klachtenbehandeling verhogen.

---

<sup>1</sup> 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.



## 1.2 DEPARTEMENT WERK EN SOCIALE ECONOMIE

In 2020 ontving de klachtencoördinator van het Departement WSE in totaal 221 klachten, waarvan er 152 klachten ontvankelijk en 69 klachten onontvankelijk waren. Verder kunnen de ontvankelijke klachten opgedeeld worden in 75 gegronde en 77 ongegronde klachten. De gemiddelde behandeltermijn van een klacht bedroeg 7 kalenderdagen in 2020.

Het hoogste aantal klachten ontving de klachtencoördinator voor de opleidingscheques (27,6% van het totale aantal ontvankelijke klachten), waarbij de meeste klachten gaan over enerzijds de gewijzigde regelgeving waardoor niet iedereen meer in aanmerking komt voor een opleidingscheque en anderzijds de digitale toepassing die nog niet helemaal op punt staat. Daarnaast werden er ook klachten ontvangen voor de dienstencheques (27% van het totale aantal ontvankelijke klachten). Hoofdzakelijk gingen deze klachten over vervallen dienstencheques of de terugbetaling van dienstencheques. Verder werden er ook nog een aantal klachten ingediend voor het Vlaams Opleidingsverlof (18,4% van het totale aantal ontvankelijke klachten), waarbij het voornaamste klachtenbeeld gaat over geweigerde aanvragen.

Als we gaan kijken via welk kanaal een burger voornamelijk klacht indient, moeten we opmerken dat het webformulier aan populariteit heeft gewonnen, tegenover vorig jaar. Een verklaring hiervoor kan gevonden worden in de nieuwe plek die het formulier heeft gekregen op de website.

In 2021 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. vinden.

## 1.3 SYNTRA VZW'S

De verschillende SYNTRA's ontvingen in 2020 305 klachten, wat een ongeveer gelijk aantal is ten opzichte van het voorgaande jaar (302 klachten in 2019). Het totale aantal ontvangen klachten kan opgedeeld worden in 282 ontvankelijke en 23 onontvankelijke klachten. Er werden 215 (deels) gegronde klachten genoteerd alsook 67 ongegronde klachten. Net zoals voorgaande jaren, zien we dezelfde klachtenbeelden terugkomen: klachten omtrent annulatievoorwaarden, klachten van cursisten die niet akkoord gaan met genomen beslissingen inzake resultaten, vrijstellingen of evaluaties of problemen met een docent of inhoud van de cursus. Bijkomend dit jaar uiteraard alle corona-gerelateerde klachten: klachten over de veiligheid in klaslokalen, klachten over wijzigingen/ annulaties in het uurrooster door corona, etc.

Voor 2021 willen de SYNTRA's voornamelijk inzetten op een verhoogde klanttevredenheid, een verhoogde docentenkwaliteit en een verbetering van het klachtenmanagement. Ook willen zij maximaal inzetten op de omschakeling naar een virtuele campus, een omschakeling die er door de coronapandemie versneld aankwam. 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 2020 ontving SYNTRA Vlaanderen 98 klachten, waarvan er 96 ontvankelijk en 2 onontvankelijk waren. Van de 81 ontvankelijke klachten waren er 75 (deels) gegrond en 21 ongegrond. De gemiddelde behandeltermijn ligt op 7 kalenderdagen, wat duidelijk minder lang is dan de gemiddelde behandeltermijn in 2019 (9,1 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. Ook SYNTRA Vlaanderen ontving een aantal corona-gerelateerde klachten, hoewel deze aantallen binnen de perken bleven. De coronaklachten die tot bij SYNTRA Vlaanderen kwamen gingen voornamelijk over het (al dan niet) respecteren van de corona (veiligheids-)maatregelen en/ of de verplichte aanwezigheid voor specifieke cursussen op de campus.

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 2021 de ambitie om de continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening vanuit deze andere entiteiten, te blijven garanderen.

## 1.5 VDAB

In 2020 behandelde VDAB 2111 dossiers, 3% meer dan in 2019. 13% van de klachten was niet ontvankelijk, in 2019 was dat 12%. 47 klachten werden opgelost bij melding, 1677 klachten en 114 suggesties werden onderzocht en de gemiddelde behandeltermijn van een dossier bedroeg 16,9 dagen.

Onnodig te zeggen dat het klachtenbeeld voor een stuk getekend is door de coronasituatie. VDAB kreeg (niet-ontvankelijke) klachten omdat RVA en uitbetalingsinstellingen moeilijk bereikbaar waren. Klanten gebruikten de coronasituatie in hun motivering om een beslissing aan te vechten. Voor een aantal klanten was het moeilijk om zich aan te passen aan de situatie, zowel wat betreft het online gebeuren als wat betreft de face-to-face contacten.

De klachten gerelateerd aan Persoonlijk actieplan naar werk kennen een lichte daling van 508 klachten in 2019 naar 497 in 2020. De meldingen over het matchbaar werkzoekenden dossier dalen licht van 465 naar 455 dossiers. Het aantal dossiers over de opleidingen stijgen van 219 naar 252. Veel klachten gaan over het verloop van de opleiding en in 2020 waren er ook meldingen over het online opleidingsgebeuren. De meldingen over de matchbare vacatures dalen verder van 166 naar 118 dossiers. 216 klachten handelen over werkplekieren, loopbaanbegeleiding (inclusief loopbaancheques), Opleidingscheques, Controledienst, de website, facility, HRM, en ondersteuning bij collectief ontslag.

VDAB blijft sterk inzetten op een klantvriendelijke en duidelijke communicatie naar de klant en plukt hiervan de vruchten. Daarnaast luisteren de behandelaars naar de behoeftes van de klant. Uit deze behoeftes, blijven onderstaande aandachtspunten in het beeld:

- 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.
- Oog voor een kwalitatief bemiddelingsproces, ook wanneer er voornamelijk op afstand wordt gewerkt. In deze periode is het belangrijk om de kwetsbare werkzoekenden nauw op te volgen en gepast bij te staan waar nodig.

## 2 CIJFERGEGEVENS

### 2.1 BELEIDSDOMEIN WERK EN SOCIALE ECONOMIE

	DWSE	SYNTRA Vlaanderen	SYNTRA vzw's	VDAB	Sodexo	TOTAAL
Totaal aantal klachten	221	98	305	2111 <sup>2</sup>	3755	6490

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0 – 45 dagen	152	94	251	1648	2145
	Meer dan 45 dagen	0	2	31	29	62
	Gemiddelde	7	7	/ <sup>3</sup>	16,9	/

**Tabel 1:** Totaal aantal klachten 2020  
**Bron:** Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

<sup>2</sup> VDAB rapporteert over 1677 ontvankelijke klachten, 273 onontvankelijke klachten, 114 suggesties en 47 klachten opgelost bij melding.  
<sup>3</sup> SYNTRA Brussel en SYNTRA Limburg rapporteerden niet over hun gemiddelde behandeltermijn.



		DWSE	SYNTRA Vlaanderen	SYNTRA vzw's	VDAB	TOTAAL
<b>Totaal aantal onontvankelijke klachten</b>		69	2	23	273	367
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	0	0	0	21	21
	Meer dan een jaar voordien	0	0	1	11	12
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0	0	0	20	20
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	0	0	0	4	4
	Kennelijk ongegrond	0	0	0	3	3
	Geen belang	0	2	9	15	26
	Anoniem	0	0	0	8	8
	Beleid en regelgeving	0	0	13	39	52
	Geen Vlaamse Overheid	5	0	0	0	5
	Interne personeelsaangeregenheden	0	0	0	0	0
	Niet bevoegd	64	0	0	127	191
Ingetrokken/ privacy/ geen toestemming/ opgevraagde info niet ontvangen	0	0	0	25	25	

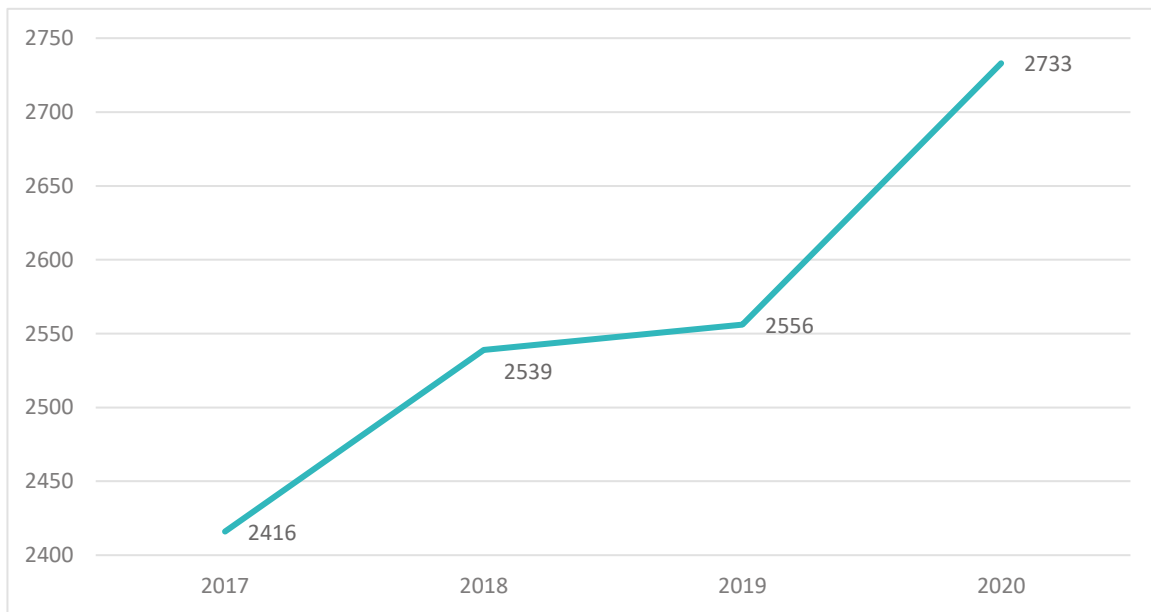
**Tabel 2:** Totaal aantal onontvankelijke klachten 2020  
**Bron:** Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

		DWSE	SYNTRA Vlaanderen	SYNTRA vzw's	VDAB	TOTAAL
<b>Totaal aantal ontvankelijke klachten</b>		152	96	282	1677	<b>2207</b>
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	Gegrond	75	22	87	252	<b>436</b>
	Deels gegrond	0	53	128	200	<b>381</b>
	Ongegrond	77	21	67	1142	<b>1307</b>
	Geen oordeel	0	0	0	83	<b>83</b>
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	75	75	182	269	<b>601</b>
	Deels opgelost	0	0	10	107	<b>117</b>
	Onopgelost	0	0	23	76	<b>99</b>

**Tabel 3:** Totaal aantal ontvankelijke klachten 2020  
**Bron:** Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

### 3 CONCLUSIE

Als we ook de cijfers van Sodexo meenemen in het totale klachtenbeeld, ontving het beleidsdomein WSE in totaal 6490 klachten. Het zou echter niet fair zijn om dit getal te vergelijken met voorgaande jaren, omdat ook Sodexo dit jaar een getal heeft kunnen plakken op haar ontvangen klachten. Als we kijken naar het totaal aantal klachten zonder het klachtenaantal van Sodexo, zien we een licht stijgend aantal klachten tegenover vorige jaren: 2733. Dit is een stijging van ongeveer 7,3%, maar zeker geen slechte verdienste gezien de vele uitdagingen waar het beleidsdomein WSE in 2020 voor stond: de inkanteling van SYTNRA Vlaanderen, de corona-pandemie, etc.



**Grafiek 1:** Aantal ontvangen klachten beleidsdomein Werk en Sociale Economie 2017 – 2020  
**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.



Sinds 1 januari 2021 is SYNTRA Vlaanderen ingekanteld binnen het Departement WSE, VDAB en VLAIO. Vanaf 2021 zullen zij dus geen apart klachtenrapport meer indienen, maar zullen de klachten betreffende haar maatregelen meegenomen worden in de rapporten van de diensten waarbinnen zij zijn ingekanteld.

Hoe dan ook blijft het beleidsdomein WSE investeren in een kwaliteitsvol klachtenmanagement. Het Departement WSE zal verder focussen op de klantgerichtheid van haar dienstverlening, gestoeld op de 4 kernwaarden die het project 'Klant Centraal' definieerde. Sodexo op haar beurt zet verder in op een nieuw en modern technologisch platform, dat voor vereenvoudiging van het klachtenbeheer zal zorgen, en VDAB kijkt vooral hoopvol naar de toekomst. Een toekomst waarbij we hopelijk terug fysiek kunnen samenwerken en uitzwermen, om inspiratie te kunnen opdoen om de werking blijvend te vernieuwen.



## 4 RAPPORTEN

Hierna kan u de verschillende deelrapporten terugvinden van het Beleidsdomein Werk en Sociale Economie, in onderstaande volgorde:

1. Klachtenrapport 2020: **Departement Werk en Sociale Economie**
2. Klachtenrapport 2020: **Sodexo**
3. Klachtenrapport 2020: **SYNTRA vzw's**
4. Klachtenrapport 2020: **SYNTRA Vlaanderen**
5. Klachtenrapport 2020: **VDAB**





**Vlaanderen**  
verbeelding werkt

# Jaarrapport klachten

2020

10 februari 2021

DEPARTEMENT  
WERK &  
SOCIALE  
ECONOMIE

## INHOUD

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Klachten behandeld door het Departement Werk en Sociale Economie in 2020 .....</b>	<b>4</b>
2.1	Cijfergegevens	4
2.1.1	Aantal klachten	4
2.1.2	Klachtencaptatie	5
2.1.3	Behandeltermijn klachten	6
2.1.4	Klachtenregistratie	6
2.2	Vaststellingen over klachten	7
2.2.1	Ontvankelijke klachten	7
2.2.2	Ontvankelijke klachten	8
2.2.3	Ongegronde en gegronde klachten	9
2.3	Inhoud van de klachten	11
2.3.1	Ombudsnormen	12
2.3.2	Maatregelen	13
2.3.3	Impact corona	17
<b>3</b>	<b>Uitvoering aanbevelingen jaarrapport 2019 .....</b>	<b>18</b>
3.1	Aanbeveling 1	18
3.2	Aanbeveling 2	18
<b>4</b>	<b>Vooruitblik 2021: interne aanbevelingen.....</b>	<b>20</b>
4.1	Materies	20
4.1.1	Opleidingscheques	20
4.1.2	Dienstencheques	20
4.1.3	Vlaams Opleidingsverlof	21
4.1.4	Aanmoedigingspremie en Vlaams Zorgkrediet	21
4.2	Klant Centraal	21
<b>5</b>	<b>Conclusie .....</b>	<b>23</b>
<b>6</b>	<b>Aanbevelingen voor een oplossingsgerichte klachtenbehandeling.....</b>	<b>24</b>
6.1	Aandachtspunt: Klachten ontvangen	24
6.2	Aandachtspunt: klachten behandelen	24
6.3	Aandachtspunt: Lessen trekken	25



# 1 INLEIDING

In 2020 werd een stijging van het aantal klachten opgetekend tegenover het voorgaande jaar. De redenen hiervoor zijn divers: er zijn een aantal bijkomende maatregelen waarvoor het Departement Werk en Sociale Economie verantwoordelijk is en bepaalde maatregelen werden aangepast of gewijzigd. Er was de coronacrisis en ook het klachtenformulier werd prominenter op de website geplaatst, waardoor een grote drempel voor het indienen van een klacht is weggenomen. Daarnaast moet opgemerkt worden dat 2019 een relatief rustig jaar was qua klachten, aangezien er zich dat jaar geen grote structurele problemen voordeden die het klachtenaantal de hoogte in konden jagen.

Om alle ontvangen klachten op een uniforme en klantgerichte wijze af te handelen, werd het bestaande klachtenproces grondig onder de loep genomen en werd ook het interne registratiesysteem opgeschoond, zodat het registreren van een klacht werd vergemakkelijkt. Omdat het niet alleen belangrijk is dat een klacht kan geregistreerd worden maar ook dat een medewerker weet hoe hij een klacht moet registreren, werd in het voorjaar van 2020 hieromtrent een opfrissingscursus georganiseerd.

Ondanks een gestroomlijnd klachtenproces en goede interne afspraken die ervoor zorgen dat klachten op een vlotte manier worden afgehandeld, is het verhaal niet gedaan. In 2021 moet er nagedacht worden over hoe een klacht niet alleen wordt afgehandeld maar ook hoe we dit op een kwaliteitsvolle manier gaan doen. Om dit te kunnen bewerkstelligen, maakt de klachtencoördinator deel uit van het kernteam van het project Klant Centraal, waarbij er wordt gefocust op de verwachtingen van de klant. Via dit project wil het departement ervoor zorgen dat zij een transparante, begripvolle en eenvoudige dienstverlening aanbiedt aan de klanten. Indien ondanks dit alles een klacht toch niet te vermijden valt, bekijken we hoe we de onvrede bij de klant kunnen verminderen en hem/haar zo goed als mogelijk verder kunnen helpen.

2021 wordt zeker een heel boeiend jaar, maar vooraleer we deze uitdagingen aangaan willen we in dit jaarrapport eerst een grondige analyse maken van 2020.



## 2 KLACHTEN BEHANDELD DOOR HET DEPARTEMENT WERK EN SOCIALE ECONOMIE IN 2020

### 2.1 CIJFERGEGEVENS

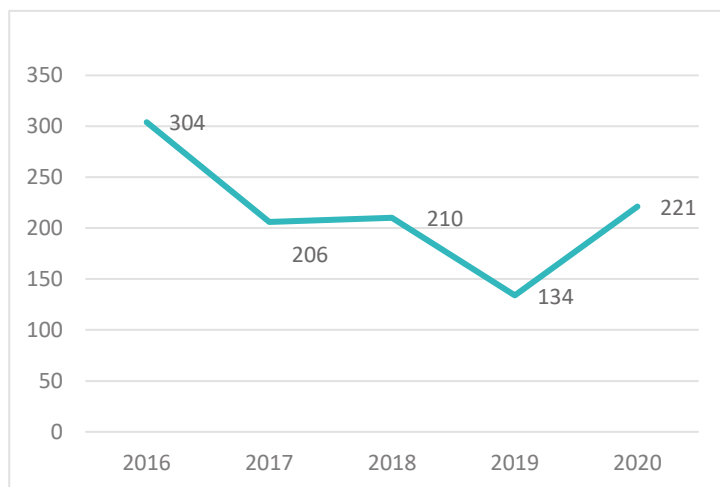
#### 2.1.1 Aantal klachten

Totaal aantal ontvangen klachten	221
Aantal onontvankelijke klachten	69
Aantal ontvankelijke klachten	152
Aantal gegronde klachten	75

**Tabel 1:** Aantal ontvangen klachten 2020  
**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

Het bovenstaand aantal klachten is gebaseerd op het aantal klachten dat werd geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem van het Departement Werk en Sociale Economie (WSE). Dit houdt concreet in: het aantal klachten ontvangen door de klachtencoördinator van het Departement WSE, alsook alle klachten die werden geregistreerd door de medewerkers van het departement.

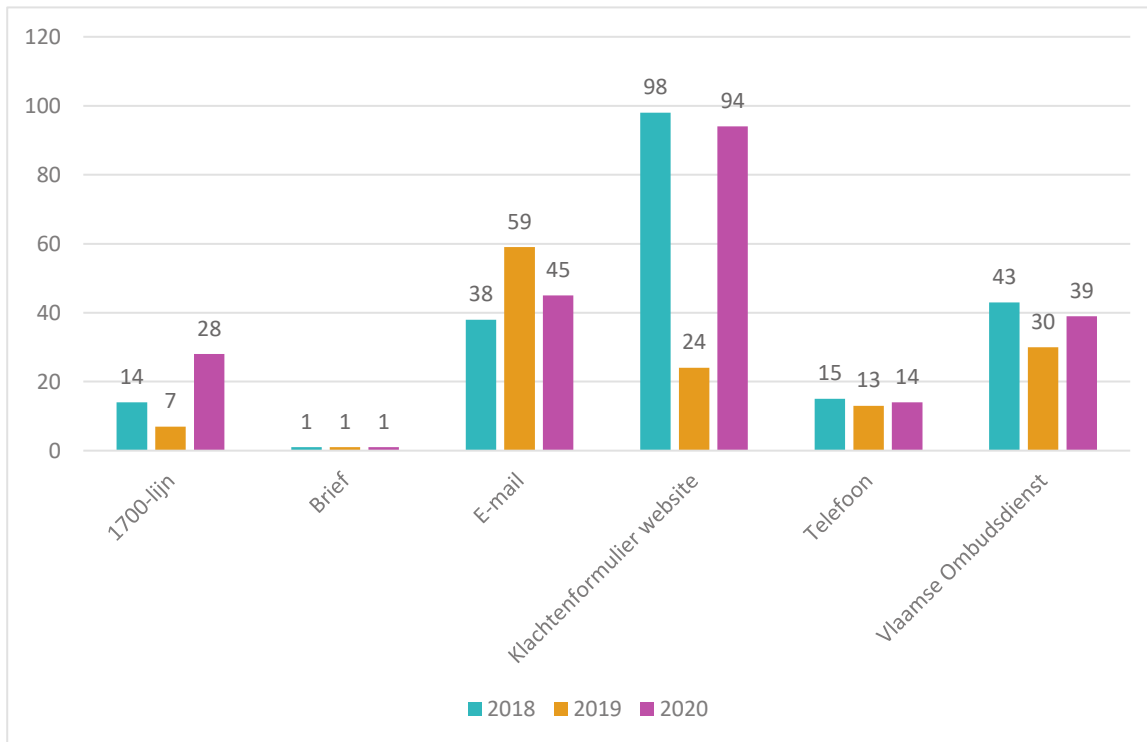
In vergelijking met 2017 en 2018 zien we een lichte stijging van het aantal klachten.



In vergelijking met vorig jaar (2019 – totaal aantal klachten: 134) zien we een opvallende stijging van het aantal ontvangen klachten. In de volgende hoofdstukken gaan we dieper in op het waarom van deze stijging en bespreken we ook de inhoud van de klachten.

**Grafiek 1:** Evolutie aantal ontvangen klachten 2016 – 2020  
**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

## 2.1.2 Klachtencaptatie

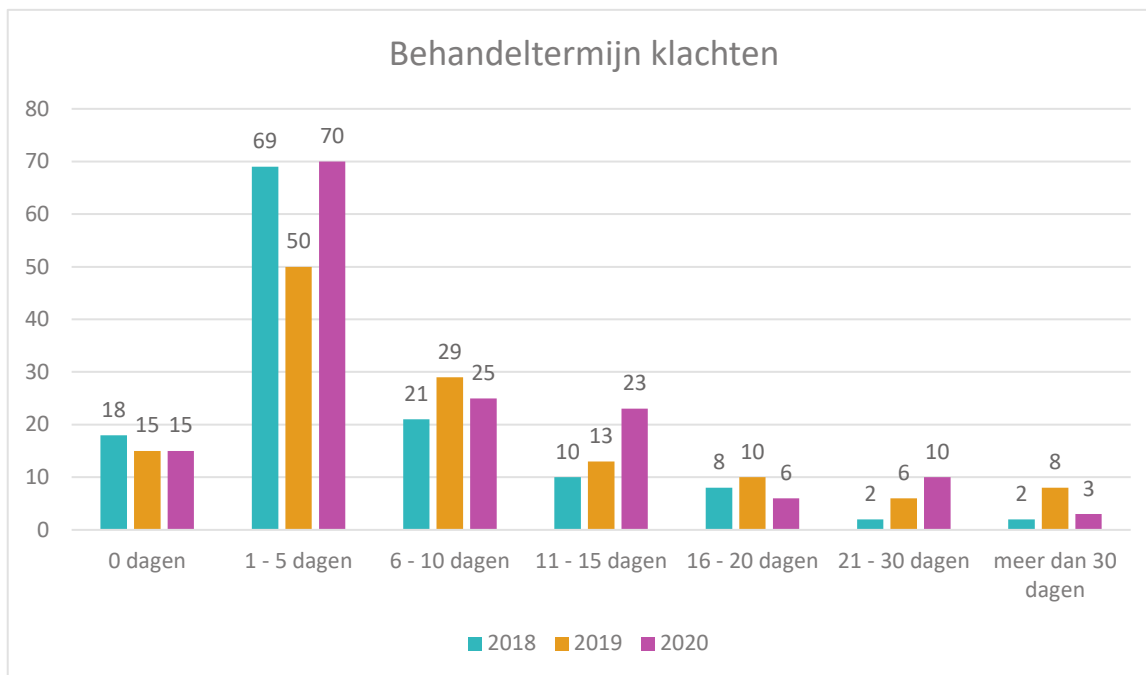


**Grafiek 2:** Klachtencaptatie 2018 – 2020  
**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

Net zoals in 2018, werden de meeste klachten in 2020 ontvangen via het klachtenformulier op de website van het Departement WSE (zie ook de [website](#)). In 2019 noteerden we een daling van het aantal klachten dat werd ingediend via dit klachtenformulier. De reden hiervoor kon gevonden worden in het vernieuwen van de website van het Departement WSE, waarbij het klachtenformulier wat verstopt zat. Begin 2020 werd het klachtenformulier terug prominenter op de website geplaatst, dit zien we dan ook in de cijfers.

Daarnaast zijn er ook een veertigtal 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 2018 – 2020  
**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

De gemiddelde behandeltermijn van een ontvankelijke klacht bedroeg 7 kalenderdagen, in 2020. Dit is een daling tegenover 2019, waarbij een klacht in gemiddeld 10 kalenderdagen werd afgehandeld. Geen enkele klacht werd afgerond buiten de wettelijk vastgelegde termijn van 45 kalenderdagen.

Er werden 15 klachten afgehandeld op dezelfde dag als de klacht werd ontvangen. Dit gaat over duidelijke klachten waarop een eenduidig antwoord kon gegeven worden. Een voorbeeld hiervan zijn klachten over vervallen dienstencheques. Hierop kan (bijna altijd) het standaard antwoord gegeven worden dat dienstencheques noch omgeruild noch terugbetaald kunnen worden eenmaal de vervaldatum is verstreken. Het overgrote deel van de klachten vergt iets meer opzoekwerk maar kan toch binnen de 1 tot 5 kalenderdagen afgehandeld worden (70 ontvankelijke klachten).

Desondanks de coronacrisis en een hoger klachtenaantal, kunnen we dus betere cijfers voorleggen dan vorig jaar. Dit is uiteraard niet alleen een verdienste van de klachtencoördinator, maar ligt ook in de goede afspraken die met de verschillende diensten zijn gemaakt en de bereidwilligheid van de collega's om het klachtenmanagement naar een hoger niveau te tillen.

### 2.1.4 Klachtenregistratie

Zoals eerder al vermeld, werd bij de opmaak van dit klachtenrapport uitgegaan van de cijfergegevens uit de databank 'klachtenregistratie'. Sinds het voorjaar van 2019 hebben alledewerkers van het Departement WSE toegang tot dit registratiesysteem en wordt van hen verwacht dat zij alle klachten die zij ontvangen, in dit systeem registreren.

In 2020 werd het registratiesysteem opgeschoond en werden overbodige zaken uit het formulier gehaald. Zo werd het registreren van een klacht nog eenvoudiger en behoeft het registratieformulier geen grote uitleg. Om er voor te zorgen dat alle medewerkers van het Departement WSE weten hoe zij dit formulier moeten gebruiken, werd in het voorjaar van 2020 een opfrissingscursus gehouden. Ook binnen de dienstencatalogus van het departement wordt er aandacht besteed aan het registreren van een klacht.

## 2.2 VASTSTELLINGEN OVER KLACHTEN

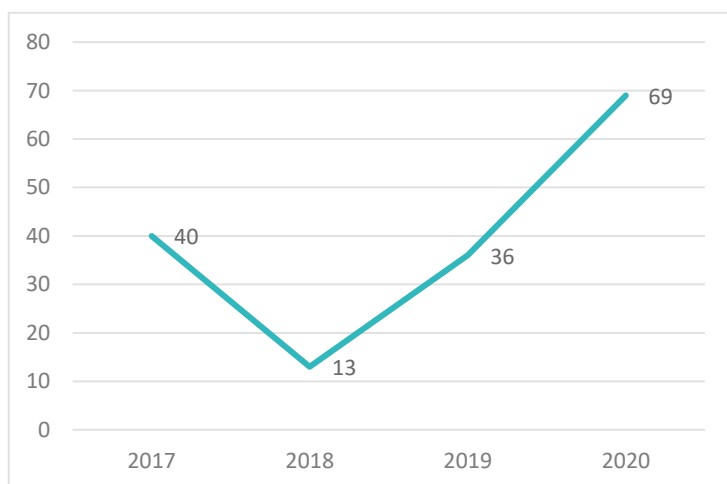
### 2.2.1 Onontvankelijke klachten

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 werden aangewend of waarover een juridische beroep aanhangig is.

In 2020 ontving het Departement WSE in totaal 69 onontvankelijke klachten. Op een totaal van 221 klachten, is dit 31% .

Het grootste aantal onontvankelijke klachten (31 klachten of 45% 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 de terugbetaling van dienstencheques bij overlijden). 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 dienstenchequesonderneming).



De grafiek toont dat het aantal onontvankelijke klachten hoger ligt dan voorgaande jaren. We merken dit ook bij het behandelen van klachten: steeds meer burgers vinden hun weg naar de klachtvoorzieningen, maar het is voor de burger niet altijd duidelijk wie er verantwoordelijk is voor de afhandeling van hun specifieke klacht. Zo is bijvoorbeeld Sodexo de uitgiftemaatschappij van de dienstencheques, maar de Vlaamse Overheid (en dan nog meer specifiek het Departement WSE) is verantwoordelijk over deze dienstencheques.: bij wie kan je dan het best terecht voor het oplossen van je probleem?

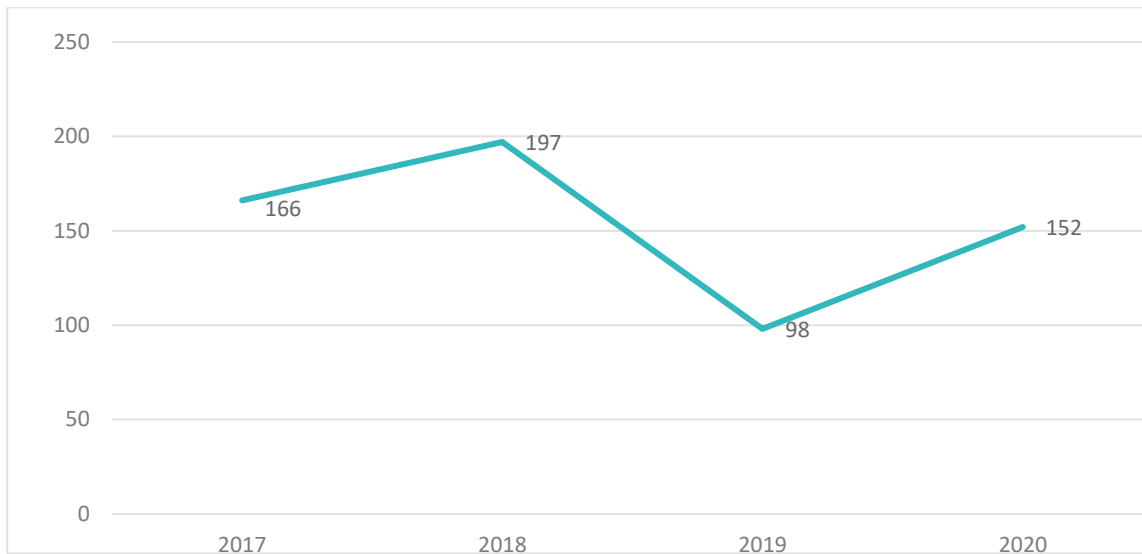
**Grafiek 4:** Evolutie onontvankelijke klachten  
**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

### 2.2.2 Ontvankelijke klachten

Een ontvankelijke klacht wordt binnen het Departement WSE gedefinieerd als een klacht:

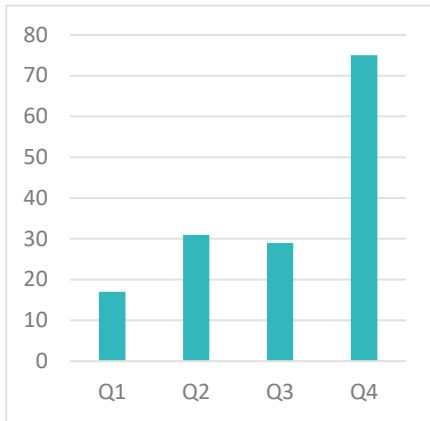
- Die betrekking heeft op de eigen dienstverlening;
- Die nog niet eerder werd ingediend en afgehandeld;
- Waarvan de feiten binnen een termijn van 12 maanden van indiening hebben plaatsgevonden;
- Waarover alle administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend en waarover geen juridische beroep aanhangig is.

Er werden in 2020 152 ontvankelijke klachten ingediend, wat neerkomt op 68,8% van het totale aantal ontvangen klachten.



**Grafiek 5:** Evolutie aantal ontvankelijke klachten 2017 – 2020

**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie



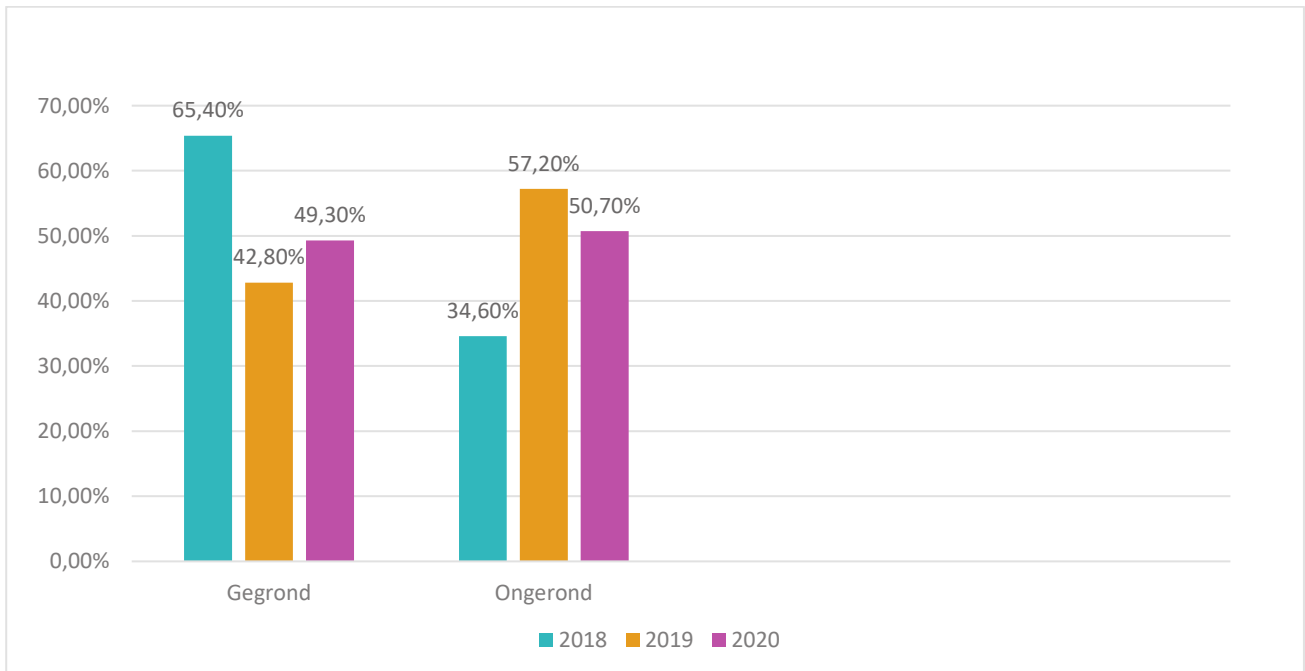
Uit bovenstaande grafiek kunnen we afleiden dat het aantal ontvankelijke klachten gestegen is tegenover 2019. De reden hiervoor kan gevonden worden in de stopzetting van het Betaald Educatief Verlof, en het opstarten van zijn opvolger het Vlaams Opleidingsverlof. Daarnaast werden ook de opleidingscheques overgeheveld van VDAB naar het Departement WSE. Dat deze wijzigingen aan de grondslag van het stijgend aantal klachten ligt zien we ook terug in de grafiek links, waarbij de klachten worden gegroepeerd per kwartaal. Beide maatregelen (opleidingscheques en Vlaams Opleidingsverlof) hadden hun startdatum of laatste indieningsdatum omstreeks het derde kwartaal waardoor klachten hierover in het vierde kwartaal aan de oppervlakte kwamen.

**Grafiek 6:** Aantal klachten per kwartaal 2020  
**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 er 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 door de medewerkers van het Departement WSE, al wordt dit door de indiener betwist.



**Grafiek 7:** Percentage gegrond vs. ongegronde klachten 2018 – 2020  
**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie



In 2020 was de verdeling gegronde vs. ongegronde klachten als volgt: 75 gegronde klachten vs. 77 ongegronde klachten.

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.

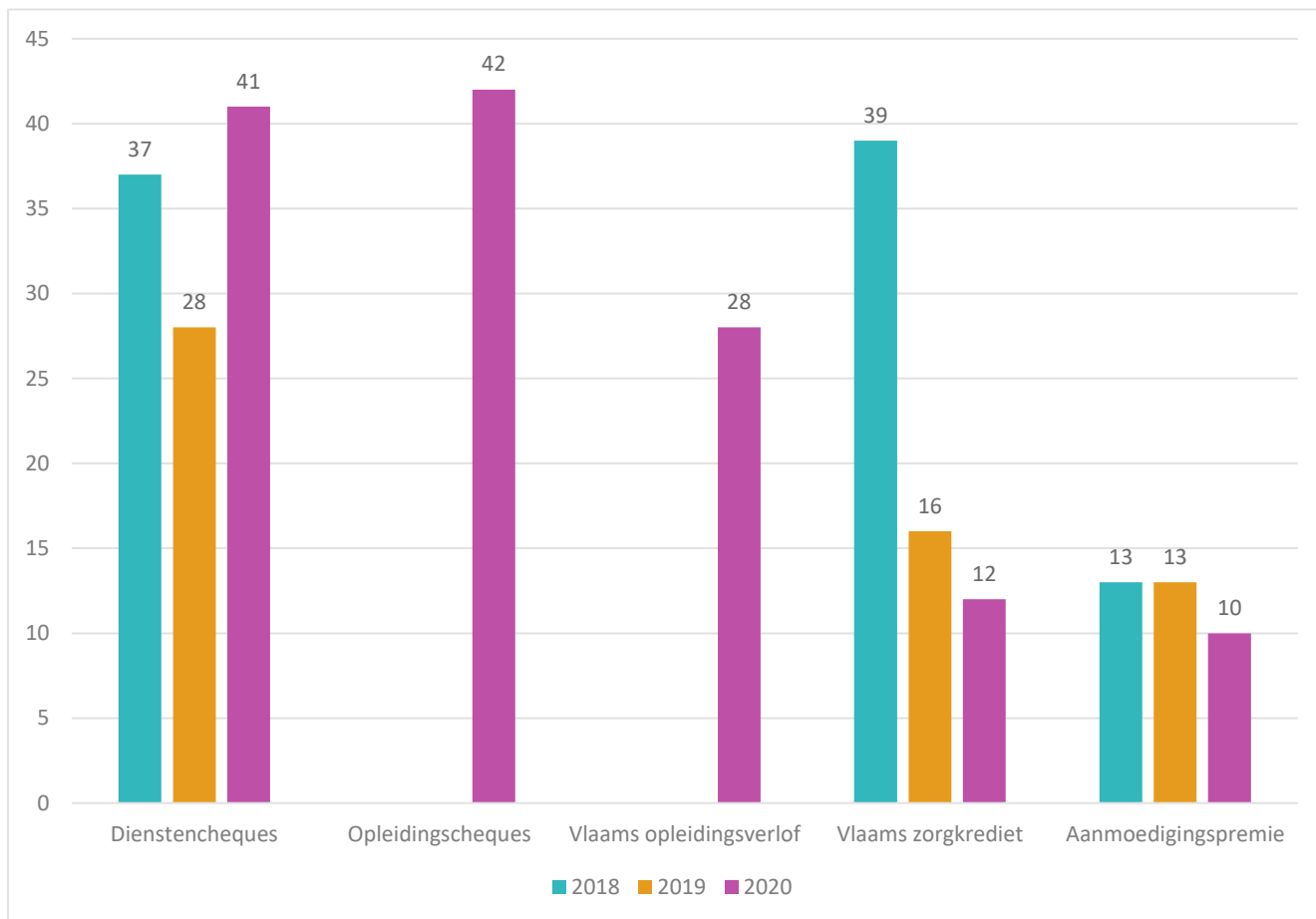
Dit jaar kunnen we nog een veelvoorkomende ongegronde klacht aan het lijstje toevoegen: bij de overheveling van de opleidingscheques van VDAB naar Departement WSE, werden ook de voorwaarden voor het verkrijgen van de opleidingscheques aangescherpt. Hierdoor waren er een veel burgers die voorheen aanspraak maakten op de opleidingscheques en nu uit de boot vielen. Daarnaast bleek er ook een technische bug in de digitale toepassing te zitten waardoor sommige burgers een weigering ontvingen, maar eigenlijk wel in aanmerking kwamen voor het ontvangen van opleidingscheques. Hierover kwamen, logischerwijs, een heleboel klachten (22 ongegronde klachten – 29% van het totale aantal ongegronde klachten). Uiteindelijk is het aan het Departement WSE om zo duidelijk mogelijk te communiceren over veranderende maatregelen, dus in de communicatie aan de burger wordt hier nu zo veel mogelijk rekening mee gehouden.



## 2.3 INHOUD VAN DE KLACHTEN

Het merendeel van de ontvankelijke klachten kunnen op basis van thema, opgesplitst worden in 3 grote categorieën: klachten over opleidingscheques, dienstencheques en Vlaams opleidingsverlof. Samen zijn zij goed voor 73% van het totale aantal ontvankelijke klachten. Kleiner in aantal zijn klachten over het Vlaamse zorgkrediet en de aanmoedigingspremie (samen 14,5% van het totale aantal ontvankelijke klachten).

De inhoud van de klachten wordt in dit hoofdstuk verder besproken.



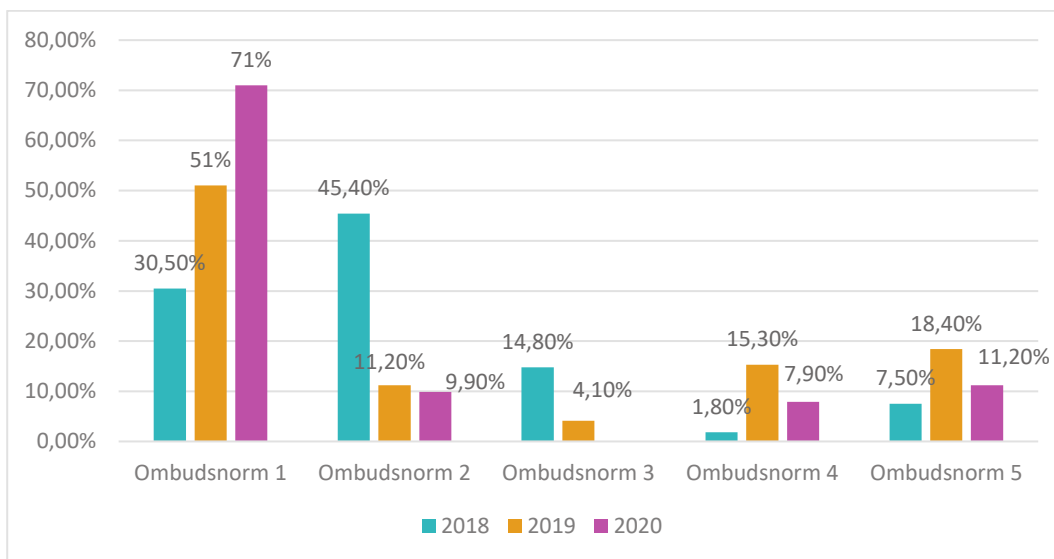
**Grafiek 8:** Aantal ontvangen klachten per maatregel 2018 - 2020  
**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

### 2.3.1 Ombudsnormen

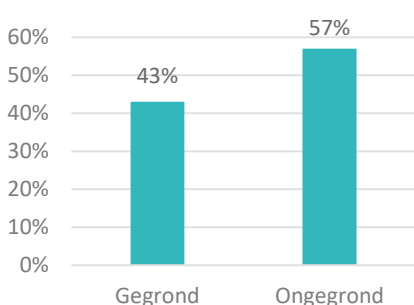
Om een algemene analyse te kunnen maken van de inhoud van de ontvangen klachten, wordt elke klacht getoetst aan de ombudsnormen die werden vastgelegd door de Vlaamse Ombudsdienst.

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 dat de bereikbaarheid van de medewerkers van het Departement WSE onvoldoende is (ombudsnorm 3);
4. De verzoeker vindt de informatieverstrekking ontoereikend (ombudsnorm 4);
5. De verzoeker voelt zich onheus behandeld (ombudsnorm 5).



**Grafiek 9:** Percentage klachten per ombudsnorm 2018 – 2020  
**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie



Uit de cijfers betreffende de ombudsnormen kunnen we afleiden dat het merendeel van de burgers ontevreden is over de beslissing die het Departement WSE nam in zijn of haar dossier. Als we dit afzetten op het aantal ongegronde klachten betreffende deze ombudsnorm (namelijk 62 ongegronde klachten of 57%), zien we dat meer dan de helft van deze klachten ongegrond is: het Departement WSE heeft juist gehandeld maar de verzoeker ervaart dit niet zo.

**Grafiek 10:** Grafiek gegrond vs. ongegrond ombudsnorm 1  
**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

Ook deze cijfers kunnen we verder interpreteren: als we kijken naar welke maatregelen het meest ongegronde klachten heeft betreffende ombudsnorm 1, zien we dat opleidingscheques, dienstencheques en het Vlaams opleidingsverlof hier het hoogst op scoren (respectievelijk 32%, 29% en 16% van het totale aantal ongegronde klachten voor ombudsnorm 1).

De inhoud van de klachten over deze maatregelen, worden in volgende deelhoofdstukken meer in detail bekeken.

## 2.3.2 Maatregelen

### 2.3.2.1 Opleidingscheques

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten	<b>42</b> <i>(27,6% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)</i>
Aantal <b>gegronde</b> klachten	<b>19</b> <i>(45,2% van het totale aantal ontvankelijke klachten over deze materie)</i>
Gemiddelde <b>behandeltermijn</b>	<b>8</b> kalenderdagen

**Tabel 2:** Aantal ontvangen klachten opleidingscheques 2020

**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

De regelgeving met betrekking tot de opleidingscheques is sinds september 2019 gewijzigd. De uitgifte van opleidingscheques gebeurt sinds september 2020 door het Departement WSE en niet langer door VDAB. Er komen minder opleidingen in aanmerking dan voorheen en aanvragen worden meer afgetoetst met authentieke bronnen (in plaats van verklaringen op eer). Hierdoor komt niet iedereen meer in aanmerking voor een opleidingscheque, waar dit voorheen wel zo was.

Daarnaast stond de digitale toepassing nog niet op punt, bij de start in september 2020. Aanvragen die nog een inbreng vereisten van een dossierbehandelaar konden niet afgehandeld worden in september en oktober, terwijl de klant zijn opleidingscheque direct nodig heeft. Ook werden een aantal aanvragen onterecht geweigerd of waren de bedragen gekoppeld aan de cheques niet correct.

De dienst heeft ingezet op snelle feedback naar de klant, zelfs al kon aan de vraag, namelijk een opleidingscheque, niet altijd direct tegemoet gekomen worden.

### 2.3.2.2 Dienstencheques

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten	<b>41</b> <i>(27% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)</i>
Aantal <b>gegronde</b> klachten	<b>20</b> <i>(48,8% van het totale aantal ontvankelijke klachten over deze materie)</i>
Gemiddelde <b>behandeltermijn</b>	<b>7</b> kalenderdagen

**Tabel 3:** Aantal ontvangen klachten dienstencheques 2020

**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 2020. De klachten waarover Sodexo rapporteert zijn verschillend van 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.

In tegenstelling tot vorig jaar (*28 ontvankelijke klachten; 28,6% van het totale aantal ontvankelijke klachten*), noteren we in 2020 een stijging van het aantal klachten betreffende de dienstencheques.

De meest voorkomende klachten zijn:

- Klachten over de terugbetaling van ongebruikte dienstencheques;
- Klachten over vervallen dienstencheques.

De reden van deze stijging is terug te vinden in de nasleep van het verlagen van het fiscale voordeel vanaf 2020 (20% in plaats van 30% voorgaande jaren) en de coronacrisis. Eind 2019 hebben gebruikers nog massaal dienstencheques aangekocht, om van het fiscale voordeel van 30% te genieten. Echter, als men massaal cheques aankoopt moeten die tijdig kunnen gebruikt worden en daar wringt dit jaar (nog meer dan anders) het schoentje. De coronacrisis heeft ervoor gezorgd dat veel dienstenchequesbedrijven in het voorjaar een 6-tal weken de deuren hebben gesloten waardoor veel gebruikers eind dit jaar waarschijnlijk nog meer cheques op voorraad hadden. De cijfers waarover de dienst dienstencheques beschikt, tonen ons dat er eind 2020 massaal dienstencheques omgeruild en terugbetaald worden, maar helaas blijft er een groep burgers die geen acht slaan op de vervaldatum en vervolgens een klacht indienen.

Bijkomend moet opgemerkt worden dat om tegemoet te komen aan de onverwachte sluiting van dienstenchequesbedrijven, minister Crevits het besluit nam om de dienstencheques met een vervaldatum in maart, april en mei respectievelijk met 3, 2 of 1 maand(en) te verlengen.

### 2.3.2.3 Vlaams opleidingsverlof

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten	<b>28</b> <i>(18,4% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)</i>
Aantal <b>gegronde</b> klachten	<b>18</b> <i>(64,3% van het totale aantal ontvankelijke klachten over deze materie)</i>
Gemiddelde <b>behandeltermijn</b>	<b>6</b> kalenderdagen

**Tabel 4:** Aantal ontvangen klachten Vlaams Opleidingsverlof 2020

**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

De meeste klachten betreffende het Vlaams Opleidingsverlof (VOV) gaan over geweigerde aanvragen. Enerzijds is er bij een aantal opleidingen die niet arbeidsmarktgericht zijn, een scholingsvoorwaarde waaraan moet voldaan worden om in aanmerking te komen voor VOV. Als een opleiding bv. leidt tot een diploma secundair onderwijs, maar ze is niet arbeidsmarktgericht, dan mag ze niet gevolgd worden met VOV als men al een diploma secundair onderwijs heeft behaald.

Dit is wel vermeld in de opleidingsdatabank, maar niet iedereen leest (en begrijpt) de volledige informatie.

Bij het invoeren van de scholingsgraad bij de terugbetalingsaanvraag vullen een aantal werkgevers de toekomstige scholingsgraad van de opleiding die de werknemer volgt in en niet de scholingsgraad die de werknemer nu heeft.

In de zomer 2020 werden door de jaarlijkse evaluatie voor enkele opleidingen een scholingsvoorwaarde toegevoegd, die van toepassing is vanaf schooljaar 20-21. De aanvragen van schooljaar 19-20 werden na afloop van het schooljaar behandeld. Aanvragen die betrekking hadden op die opleidingen werden verkeerd beoordeeld omdat de voorwaarden van schooljaar 20-21 al werden toegepast, in plaats van die van schooljaar 19-20. Deze weigeringen werden rechtgezet.

Een aantal kinderziekten in de applicatie konden opgespoord worden door klachten. De fouten werden zo snel mogelijk rechtgezet.

#### 2.3.2.4 Vlaams zorgkrediet

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten	<b>12</b> <i>(7,9% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)</i>
Aantal <b>gegronde</b> klachten	<b>2</b> <i>(16,2% van het totale aantal ontvankelijke klachten over deze materie)</i>
Gemiddelde <b>behandeltermijn</b>	<b>8</b> kalenderdagen

**Tabel 5:** Aantal ontvangen klachten Vlaams zorgkrediet 2020

**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

Net zoals voorgaande jaren staat het Vlaams Zorgkrediet in de top 5 van het aantal klachten, maar we moeten opmerken dat het respectievelijk aantal klachten licht is gedaald tegenover 2019 (*16 ontvankelijke klachten – 16,3% van het totale aantal klachten*).

De meest voorkomende klacht betreffende het Vlaams Zorgkrediet gaat erover dat verzoekers niet tevreden zijn met de beslissing die genomen werd in hun individuele dossier; met andere woorden verzoekers die klacht indienen nadat zij een weigering van hun dossier ontvingen. Opvallend hierbij is dat minder dan een vijfde van deze klachten gegrond is, wat er op wijst dat niet iedereen de voorwaarden omtrent het Vlaams Zorgkrediet correct interpreteert.

#### 2.3.2.5 Aanmoedigingspremie

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten	<b>10</b> <i>(6,6% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)</i>
Aantal <b>gegronde</b> klachten	<b>5</b> <i>(50% van het totale aantal ontvankelijke klachten over deze materie)</i>
Gemiddelde <b>behandeltermijn</b>	<b>8</b> kalenderdagen

**Tabel 6:** Aantal ontvangen klachten aanmoedigingspremie 2020

**Bron:** Departement Werk en Sociale Economie

Het aantal ontvangen klachten in 2020 voor de maatregel Aanmoedigingspremie, is licht gedaald in vergelijking met het aantal ontvankelijke klachten in 2019 (*13 klachten – 13,3% van het totale aantal ontvankelijke klachten*).

De klachten zijn ongeveer gelijk verdeeld over 3 ombudsnormen:

- Verzoeker gaat niet akkoord met de beslissing (4 klachten)
- Verzoeker voelt zich onheus behandeld (3 klachten)
- Verzoeker vindt de informatieverstrekking ontoereikend (3 klachten)



### 2.3.3 Impact corona

2020 was een uitzonderlijk jaar door de wereldwijde corona-pandemie. In maart ging het hele land in lockdown en tot op heden verloopt het dagelijkse leven niet zoals voorheen. De crisis zorgde voor een grote uitdaging aangezien we enerzijds onverwacht massaal moesten thuiswerken en tegelijkertijd ook de dienstverlening van het Departement WSE moesten garanderen.

Hoewel de crisis voor een grote omschakeling in onze dagelijkse werking zorgde, heeft dit een minimale impact gehad op het aantal klachten dat werd ontvangen in 2020. Er werden inderdaad meer klachten ontvangen dan het vorige jaar, maar deze stijging is aan andere zaken te wijten dan louter aan de corona-pandemie. Er zijn slechts 3 maatregelen waarbij we klachten ontvingen die rechtstreeks gelinkt zijn aan de crisis, namelijk de dienstencheques, het Vlaams zorgkrediet en de aanmoedigingspremie.

Zoals in een vorig hoofdstuk reeds vermeld, sloten vele dienstenchequesbedrijven hun deuren in het voorjaar waardoor er een heleboel gebruikers met een te veel aan dienstencheques kwamen te zitten. Om tegemoet te komen aan de noden van de dienstenchequegebruiker, verlengde minister Crevits de geldigheidsduur van de cheques. Daarnaast blijven gebruikers het recht behouden om een terugbetaling aan te vragen van hun ongebruikte dienstencheques (binnen de vooropgestelde voorwaarden).

In het kader van de aanmoedigingspremie en het corona-ouderschapsverlof, kwamen ook een aantal klachten binnen. Omdat er geen aanmoedigingspremie voorzien was bovenop het corona-ouderschapsverlof, moest het Departement WSE kiezen tussen een aantal werkwijzen:

- Alle lopende dossiers deeltijds ouderschapsverlof stopzetten om onterechte uitbetalingen te vermijden;
- Geen stopzettingen doorvoeren, de betaling laten doorgaan en nadien al diegene die het hebben omgezet naar corona-ouderschapsverlof een terugbetaling laten doen.

Beiden waren geen goede oplossing, maar in samenspraak met het kabinet werd gekozen voor de eerste optie. Hierdoor werden duizenden verkeerde uitbetalingen en terugvorderingen vermeden, maar het nadeel hierbij was dat burgers met deeltijds ouderschapsverlof die geen corona-ouderschapsverlof wensten op te nemen opnieuw een aanvraag moesten indienen. In het najaar werden, via gegevensuitwisseling met RVA, al deze stopgezette dossiers nagekeken zodat iedereen die wel degelijk recht had op de aanmoedigingspremie, ook effectief een nieuwe toekenning heeft gekregen.

Ook voor het Vlaams zorgkrediet ontvingen we een aantal corona-gerelateerde klachten. Om het Vlaams zorgkrediet in het kader van een opleiding te ontvangen, moet je tijdig een aanwezigheidsattest indienen dewelke je kan bekomen via je opleidingsinstelling. Aangezien ook sommige van deze instellingen in het voorjaar van 2020 tijdelijk de deuren sloten, was het niet voor iedereen mogelijk om tijdig dit attest aan te vragen en in te dienen. Door de dienst werd hier soepel mee omgesprongen waardoor dit soort klachten snel werden afgehandeld.



### 3 UITVOERING AANBEVELINGEN JAARRAPPORT 2019

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 2019 maakte de Vlaamse Ombudsman ook enkele aanbevelingen voor het Departement WSE:

1. “Ondertussen wordt gewerkt aan de inkanteling van SYNTRA Vlaanderen in het Departement WSE. De ombudsman verwacht daarbij ook duidelijke afspraken rond klachtenbehandeling en rapportering.”;
2. “In 2019 ontving de Vlaamse ombudsman een aantal klachten waarbij dienstenchequesbedrijven een extra administratieve kost aanrekenen aan de gebruiker. Aangezien dit onder het contractrecht valt, liet het Departement WSE weten dat zij niet mag tussenkomen in deze materie. In de concrete dossiers werden er na veel inspanningen via de ombudsman, rechtzettingen gedaan. De ombudsman vertrouwt er dan op dat gelijkaardige problemen niet meer zullen voorvallen bij Trixxo, het bedrijf waarover het in dit geval ging.”

Hieronder wordt elke aanbeveling meer in detail besproken.

#### 3.1 AANBEVELING 1

Ondertussen wordt gewerkt aan de inkanteling van Syntra Vlaanderen in het Departement WSE. De Syntra's zullen voortaan via een beheersovereenkomst met de Vlaamse overheid afspraken maken over de organisatie van de ondernemerschapstrajecten. De ombudsman verwacht daarbij ook duidelijke afspraken rond klachtenbehandeling en rapportering.

Sinds 1 januari 2021 is Syntra Vlaanderen officieel ingekanteld binnen het Departement WSE. De afdeling Duaal Leren werd opgericht en er werd hieromtrent ook een nieuwe beroepscommissie aangesteld. De klachtenbehandeling is ingeschoven binnen de reguliere klachtenwerking van het Departement WSE. Voorlopig blijft de voormalige klachtencoördinator van Syntra Vlaanderen beschikbaar voor verdere ondersteuning indien nodig.

Het klachtenrapport 2020 van Syntra Vlaanderen wordt opgemaakt door de voormalige klachtencoördinator, Nick Hautekees. Vanaf het klachtenrapport 2021 wordt de klachtenrapportering over de materies die voorheen toebehoorde aan Syntra Vlaanderen en ingekanteld werden binnen het departement, meegenomen in de rapportage van het Departement WSE.

#### 3.2 AANBEVELING 2

In 2019 ontving de Vlaamse ombudsman een aantal klachten waarbij dienstenchequesbedrijven een extra administratieve kost aanrekenen aan de gebruiker. Aangezien dit onder het contractrecht valt, liet het Departement WSE weten dat zij niet mag tussenkomen in deze materie. In de concrete dossiers werden er na veel inspanningen via de ombudsman, rechtzettingen gedaan. De ombudsman vertrouwt er dan op dat gelijkaardige problemen niet meer zullen voorvallen bij Trixxo, het bedrijf waarover het in dit geval ging.

Er werden in 2020 slechts 2 klachten ontvangen betreffende Trixxo. Beide klachten gingen over het aanrekenen van een administratieve kost, maar na onderzoek bleek telkens dat Trixxo correct heeft gehandeld. Trixxo heeft tijdig aan hun gebruikers laten weten dat ze bijkomende kosten aanrekenen en liet de burgers ook vrij om een andere aanbieder te zoeken, indien zij niet akkoord gingen met deze bijkomende kost.

In totaal werden er in 2020 7 klachten ingediend tegen het aanrekenen van een extra administratieve kost. Als klant heeft elke gebruiker het recht om hiermee niet akkoord te gaan. In dat geval raden wij de klant aan om contact op te nemen met de onderneming en als het nodig is, het contract met de onderneming te verbreken en naar een andere aanbieder op zoek te gaan.



## 4 VOORUITBLIK 2021: INTERNE AANBEVELINGEN

### 4.1 MATERIES

#### 4.1.1 Opleidingscheques

Sinds september 2020 gebeurt de uitgifte van opleidingscheques door het Departement WSE. Doordat even daarvoor ook de regelgeving wijzigde en de handhaving beter werd, genereerde deze maatregel een heel aantal klachten. Een goede communicatie is in zulke gevallen van groot belang, zodat de klant ten alle tijden weet wat hem te wachten staat.

Voor 70 dossiers werd nog geen pasklare oplossing gevonden. We raden aan om hier prioriteit aan te geven, en duidelijk en transparant te communiceren over het feit dat het dossier niet kan afgesloten worden zodat de burger niet in de kou blijft staan.

#### 4.1.2 Dienstencheques

Als we naar het klachtenbeeld binnen de dienstencheques kijken, blijkt dat elk jaar hetzelfde thema blijft terugkomen: vervallen dienstencheques. Helaas moeten we vaststellen dat ondanks harde inspanningen, een groep gebruikers hardleers blijft en blijft strijden voor de terugbetaling van vervallen dienstencheques hoewel de regelgeving hier zeer duidelijk is: vervallen dienstencheques kunnen noch terugbetaald noch omgeruild worden. Aan dit principe kunnen we weinig veranderen. Het toepassen van een geldigheidsdatum voor de dienstencheques is noodzakelijk omwille van budgettaire (begrotingsmatig) en operationele redenen. In 2019 werd de geldigheidsduur verlengd om de gebruikers meer tijd te geven hun cheques te gebruiken en zo het aantal vervallen cheques te doen dalen.

Heel vaak wordt het argument aangehaald dat gebruikers niet op de hoogte zijn van het feit dat een dienstencheque een vervaldatum heeft, of dat ze deze datum uit het oog zijn verloren. Sodexo en het Departement WSE doen er nochtans alles aan om gebruikers hieraan te herinneren:

Voor de elektronische dienstencheques wordt minstens aan het begin van de maand waarin de cheques zullen vervallen een herinneringsmail uitgestuurd door Sodexo. Daarnaast kan de gebruiker telkens de vervaldatum van de cheques raadplegen in de elektronische portefeuille. Bij elke validatie van een prestatie ziet de gebruiker bovendien de vervaldatum van de cheques die gevalideerd worden. Het systeem wijst ook telkens automatisch de oudste cheques uit de portefeuille aan, om een nieuwe prestatie te betalen.

Bij de papieren dienstencheques staat de vervaldatum duidelijk gedrukt op de voorkant van de cheque, die de gebruiker telkens zelf dient aan te vullen bij gebruik. Per bestelling zit ook een extra voorblad bij de cheques waarop de vervaldatum nogmaals aangegeven wordt. De gebruiker van papieren dienstencheques kan de vervaldatum ook in zijn beveiligde zone raadplegen, waar per uitgifte de overeenkomstige vervaldatum wordt aangegeven.

In 2021 wordt in overleg gegaan met de Vlaamse Ombudsdienst om deze thematiek te bespreken.

### 4.1.3 Vlaams Opleidingsverlof

Bij het Vlaams Opleidingsverlof zijn er verbeteringen mogelijk op 2 vlakken: enerzijds zijn de voorwaarden om in aanmerking te komen voor het Vlaams Opleidingsverlof niet altijd even duidelijk en maakte men bij het invullen van de terugbetalingsaanvraag in het eerste jaar van het VOV nog vaak fouten. Anderzijds staat de online applicatie om dossiers te verwerken nog niet helemaal op punt, waardoor terugbetalingsaanvragen niet altijd correct behandeld worden. Het is belangrijk om duidelijker te communiceren naar de verschillende partijen van het VOV.

In maart en april 2021 zijn meerdere digitale informatiesessies gepland naar werkgevers en opleidingsverstrekkers om hen op basis van "*lessons learned*" na 1 werkingsjaar beter te informeren over de administratieve vereisten van het Vlaams opleidingsverlof.

Het is cruciaal dat de online applicatie goed functioneert zowel voor de gebruikers als voor de dossierbehandeling. Binnen de beschikbare IT-capaciteit moeten de prioriteiten bepaald worden om zo snel mogelijk aan de verschillende noden van de verschillende partijen te voldoen. In afwachting moeten waar mogelijk, dossiers manueel afgehandeld worden.

### 4.1.4 Aanmoedigingspremie en Vlaams Zorgkrediet

Met een volume van om en bij de 83.000 aantal verwerkte dossiers per jaar (voor beide maatregelen samen), is het niet vreemd dat er hier en daar een fout sluipt in de dossierbehandeling. Daarnaast merken we ook dat het merendeel van de klachten ongegrond zijn, waarbij er geen fout werd gemaakt door het Departement WSE maar dat een burger zich wel onheus behandeld voelt.

Het feit dat een burger zich onheus behandeld voelt, wil zeggen dat de informatie die de burger krijgt onvoldoende duidelijk is. Immers, als je weet hoe het proces verloopt, heb je geen reden om je onheus behandeld te voelen. Daarom moeten we 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.

## 4.2 KLANT CENTRAAL

Sinds 2019 loopt er binnen het Departement WSE een project rond de Klant Centraal, waarbij er wordt gefocust op de verschillende aspecten van klantgerichtheid binnen het departement, het creëren van een bewustwording en een draagvlak in het kader van klantgerichtheid, het komen tot een geïntegreerde en strategische visie op klantgerichtheid voor de organisatie en het implementeren van verbeteracties die hieruit voortvloeien.

Omdat het Departement WSE zich in 2021 nog meer wil inzetten op klantgerichtheid, maakt het project Klant Centraal vanaf dit jaar deel uit van een beleidsproject. Met Klant Centraal zorgt het Departement WSE ervoor dat tegen ten laatste 2024 het departement een transparante, begripvolle en eenvoudige dienstverlening aanbiedt aan haar klanten. Het Departement WSE wil dit bereiken door:

- Het activeren van een klantgerichte cultuur: alle medewerkers en de organisatie in zijn geheel zijn zich bewust van de behoeften en verwachtingen van de klant. Zij vertalen dit naar hun

operationele activiteiten en stellen daarbij de waarden duurzaamheid, transparantie, eenvoud en begrip centraal.

- Meetbaar maken van klantgericht werken: de tevredenheidsmetingen zijn afgestemd op de waarden en worden verder uitgediept naar alle kern- en ondersteunende processen en alle types van dienstverlening.
- Introduceren van een uniek en uniform klantencontact: het klantencontact met het Departement WSE verloopt op een uniforme manier voor alle dienstverleningen en speelt daarbij in op alle noden en behoeften van de klant.



## 5 CONCLUSIE

In 2020 steeg het aantal ontvankelijke klachten van 98 in 2019 naar 152 in 2020. Uit deze stijging zouden we kunnen afleiden dat het Departement WSE qua klantgerichtheid het verkeerde pad is ingeslagen, maar toch blijkt dit geen één-op-één verhaal. Zo kwam bijvoorbeeld de maatregel Opleidingscheques over van de VDAB naar het Departement WSE, en wijzigden tegelijkertijd de voorwaarden voor het in aanmerking komen van deze opleidingscheques. Ik moet hierbij geen tekening maken dat dit voor een heleboel klachten zorgde (42 ontvankelijke klachten op een totaal van 152 ontvankelijke klachten). En helaas, ook de klassieker der klassiekers zagen we in 2020 regelmatig passeren: klachten over vervallen dienstencheques. Hoewel vorig jaar de geldigheidstermijn werd verlengd naar 1 jaar en hoewel zowel Sodexo als het Departement WSE blijvende inspanningen doen om het aantal vervallen dienstencheques zo veel mogelijk te vermijden, blijft deze klacht in onze top 3 verschijnen. Daarnaast kunnen we niet om de coronacrisis heen: ook binnen het Departement WSE had dit virus een impact op haar werking.

Niettegenstaande we een stijging opmerken van het aantal klachten, merken we binnen het Departement WSE ook een steeds grotere bereidheid tot klantgerichtheid. Getuige hiervan is het project de Klant Centraal, waarbij er wordt gefocust op een transparante, begripvolle en eenvoudige dienstverlening naar de klant toe.

Voor het nieuwe jaar verwachten we dat er opnieuw heel wat werk zal verzet worden in het kader van een goede dienstverlening aan de klant. Het project rond klantgerichtheid loopt verder in 2021 en werd zelf een beleidsproject op zich. 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 op de website van het Departement WSE een sectie 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 2021 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 uitbesteed, 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 2020 werd geen enkele klacht buiten termijn afgehandeld. 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 2019 en hoofdstuk 4: vooruitblik 2021.

*12. De klachtendienst streeft naar professionalisering (opleiding, functiebeschrijving, onafhankelijkheid).*

Ja, in 2018 werd een proces voor klachtenbehandeling opgemaakt en vervolgens geupdatet in 2020. Daarnaast werd in 2019 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 2020

## Sodexo Pass Belgium - Dienstencheques

---

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal contactopnames (inclusief klachten)	284.130

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:<sup>1</sup>

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:	146.519 (+11% tov 2019)
Behandelde oproepen:	125.890 (85,92%)

---

<sup>1</sup> 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

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de e-mails en de verzenddatum van het antwoord	Ontvangen	95.406 (+31% tov 2019)
	Behandeld	93.113(97,59%)
	>2 werkdagen	88.458 (95,01%)
	>3 werkdagen	92.632 (99,49%)

#### Gebruikers: klachten via klachtenformulier persoonlijke Beveiligde Webzone

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klachten en de verzenddatum van het antwoord	Ontvangen	2.788
	Behandeld	2.649(100%)
	>2 werkdagen	2.649 (95,84%)
	>3 werkdagen	2.783(99,86%)

*Het gaat hier over een nieuw formeel kanaal voor het indienen van klachten dat ter beschikking staat van de gebruikers.*

#### Erkende ondernemingen: contacten via telefoon

Inkomende oproepen:	24.529
Behandelde oproepen:	22.655 (92,36%)

Erkende ondernemingen: contacten via e-mail

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de e-mails en de verzenddatum van uw antwoord	Ontvangen	13.979
	Behandeld	13.776 (98,54%)
	>2 werkdagen	13.649 (99,16%)
	>3 werkdagen	13.769 (99,82%)

Erkende ondernemingen: klachten via klachtenformulier Beveiligde Webzone onderneming

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klachten en de verzenddatum van uw antwoord	Ontvangen	165
	Behandeld	165(100%)
	>2 werkdagen	165(100%)
	>3 werkdagen	165(100%)

*Het gaat hier over een nieuw formeel kanaal voor het indienen van klachten dat ter beschikking staat van de erkende ondernemingen.*

Gebruikers en erkende ondernemingen: klachten en vragen via Vlaamse Ombudsdienst, Vlaams Departement WSE, Infolijn 1700

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klachten/vragen en de verzenddatum van uw antwoord	Ontvangen	744
	Behandeld	742(99,73%)
	>2 werkdagen	592(78,98%)
	>3 werkdagen	698(88,50%)
	>45 werkdagen	742 (99,73%)

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	32,7%
-----------------------------------------	-------

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	67,3%
---------------------------------------	-------



## 2. Inhoud van de klachten

(met inbegrip van alle contactnames, niet beperkt tot klachten)

### Top 10 contacten gebruikers:

		2020	2019
1	Vraag tot <b>aanpassing</b> van <b>gegevens</b>	30.903	39.953
2	Vraag tot <b>terugbetaling</b> van geldige <b>cheques</b>	23.547	13.194
3	Vragen over het <b>gebruikersproces</b>	17.608	7.826
4	Vragen over <b>login en/of paswoord</b> in Beveiligde zone	16.909	18.213
5	Vraag tot <b>informatie</b> over het <b>bestelproces (inclusief inschrijving)</b>	14.185	16.666 (8.840 + 7.826)
6	Vraag tot <b>raadpleging</b> van <b>gegevens</b>	11.596	22.876
7	Vraag over de <b>status</b> van een <b>levering van dienstencheques</b>	10.062	8.064
8	Vraag over <b>probleem</b> bij <b>bestelling</b> of <b>betaling</b>	9.796	-
9	Vraag tot <b>duplicata</b> van <b>fiscaal attest</b>	9.315	5.543
10	Vraag tot <b>omruiling</b> van geldige <b>cheques</b>	8.508	5.525

### Top 10 contacten erkende ondernemingen:

		2020	2019
1	Vraag tot <b>algemene informatie</b> voor gebruikers	3.139	796
2	Vraag met betrekking tot het detail van een <b>gedane afgifte van papieren dienstencheques</b>	2.544	3.393
3	Melding van <b>verloren/gestolen papieren cheques</b>	1.762	1.149
4	Vragen met betrekking tot <b>niet leesbare aanvragen</b> tot terugbetaling	1.724	1470 (768 + 702)
5	Vragen met betrekking tot <b>mededelingen</b>	1.670	-
6	Algemene informatie over <b>specifieke dossiers van erkende ondernemingen</b>	1.631	661
7	Vragen met betrekking tot <b>elektronische prestaties</b>	1.495	659
8	Vraag tot <b>terugbetaling</b> op basis van het <b>linkerstrookje</b>	1.355	2.544
9	Aanvraag tot <b>ophaling</b> van <b>papieren cheques</b>	1.324	-
10	Aanvraag van/aanpassing aan <b>login en/of paswoord</b>	1.269	-

### **3. Klachtenbeeld 2020 (totaal, met inbegrip van contactnames)**

*In eerste instantie geven we een beeld van de contactnames in 2020, en vervolgens bespreken we specifiek de klachten die we in 2020 ontvingen.*

#### **Globaal beeld van de contactnames met Sodexo in het kader van de Vlaamse dienstencheques in 2020**

In de inhoud van de klachten (onder 2.) vergelijken we de totale contactnames van 2020 met die van 2019 om een beeld te geven van de evolutie. Uit de cijfers blijkt dat, zoals voor zovele activiteiten, ook voor de dienstencheques 2020 het jaar van de COVID-19 crisis was. De contactnames van zowel gebruikers als erkende ondernemingen tonen dit. Daarnaast zien we een aantal effecten van de ingebruikname van de nieuwe gebruikersplatformen op 6 januari 2020.

#### **De contactnames door de gebruikers van de dienstencheques**

We zien een belangrijke daling van het aantal vragen tot aanpassing van gegevens, wat echter nog steeds de belangrijkste reden tot contactname blijft. Meer en meer gebruikers vinden hun weg naar de nieuwe platformen waar ze zelf hun gegevens kunnen aanpassen. We leiden dit ook af uit de daling van het aantal vragen tot raadpleging van gegevens, de 6de reden tot contactname in 2020.

In een eerste weken na de ingebruikname van de nieuwe platformen – op 6 januari 2020 - was het nog mogelijk voor de gebruikers om op deze platformen in te loggen via hun login en paswoord, naast de toegang via het Vlaams Toegangsbeheer. Een aantal weken na de lancering migreerden we volledig naar login via het Vlaams Toegangsbeheer. De oude platformen voor gebruikers zijn volgens de bepalingen en afspraken voorzien binnen de huidige overheidsopdracht niet langer toegankelijk via de website dienstencheques en zullen begin april 2021 definitief verdwijnen. Het aantal vragen over login en paswoord voor de beveiligde zone daalde daarom in vergelijking met vorig jaar. Veel gebruikers contacteerden ons met vragen over hoe met dat voor hen vaak nieuwe Vlaamse Toegangsbeheer om te gaan. Het belangrijkste deel van de ontvangen klachten betrof de toegang via het Vlaams Toegangsbeheer (zie verder).

We noteerden een stijging in zowel het aantal vragen tot terugbetaling als in het aantal vragen tot omruiling van de geldige cheques. Sinds 2020 is de terugbetaling of omruiling volledig gratis. Een belangrijke reden voor de stijging is de vraag van veel gebruikers om hun cheques terug te betalen of te ruilen omdat ze deze niet konden gebruiken tijdens de eerste COVID lockdown. Deze contactnames waren niet nodig, want de geldigheid van de cheques die tijdens de eerste lockdown nog geldig waren, werd door de overheid verlengd én de omruiling en terugbetaling is via zowel de beveiligde zone van de gebruiker als via de app mogelijk. Terugbetaling of omruiling waren in 2020 respectievelijk de tweede en tiende reden tot contactname.

We merken een stijging van het aantal vragen over het gebruikersproces. Deze vragen gaan dan vooral over de manier waarop de nieuwe beveiligde webzone diende gebruikt te worden. De nieuwe platformen volgen de Vlaamse richtlijnen voor gebruiksvriendelijkheid en maken gebruik van de Vlaamse lay-out keuzes, maar we merken dat zelfs de omschakeling naar een meer gebruiksvriendelijk platform op moet boksen tegen bepaalde weerstanden en gewoontes.

Een nieuwe categorie is de vragen met betrekking van een probleem bij een bestelling of een levering. Hier gaat het voornamelijk over vragen rond het Klarna platform, de leverancier van online betalingsdiensten. We komen hier verder in dit rapport, bij de bespreking van de klachten, specifiek op terug.

Tenslotte zien we een stijging van het aantal vragen tot duplicata van het fiscaal attest. We boden in 2020 voor de eerste keer het fiscaal attest direct in de beveiligde webzone aan, in plaats van het in papieren vorm door te sturen aan de mensen die niet op de uitnodiging tot het downloaden gedrukt hadden.

#### **De contactnames door de erkende ondernemingen**

Erkende ondernemingen namen in vergelijking met 2019 meer contact met ons op voor vragen met betrekking tot specifieke gebruikers. Sodexo kan en mag dit soort vragen echter niet beantwoorden. Vaak komen deze vragen omdat sommige gebruikers, klanten van die erkende onderneming, niet tijdig hun prestaties betalen waardoor deze ondernemingen langer op de uitbetaling van de cheques dienen te wachten. In de eerste helft van 2021 zal Sodexo in overleg met het departement Werk en Sociale Economie een gedeeltelijke oplossing voor dit probleem implementeren. Vanaf dan zal een gedeeltelijke uitbetaling van elektronische prestaties mogelijk zijn. Op dit moment is het niet mogelijk om elektronische cheques toe te wijzen aan een prestatie tenzij het aantal beschikbare cheques de volledige prestatie dekt.

We zien een belangrijke daling van het aantal vragen rond afgiftes van papieren dienstencheques. Dit geeft vooral weer dat de sector langzaam maar zeker verder en verder naar de adoptie van elektronische cheques migreert, mogelijk voor een deel geïnspireerd door de sanitaire uitdagingen van het gebruik van papieren cheques.

Een nieuwe categorie zijn vragen rond meldingen op de websites en de beveiligde webzones van de erkende ondernemingen. De nieuwe websites en beveiligde webzones geven ons de mogelijkheid om sneller en directer boodschappen mee te geven aan de erkende ondernemingen. Dit deden we onder andere in het kader van de verschillende initiatieven rond COVID die door de overheid werden genomen. Sodexo gaf telkens er een initiatief hierrond werd genomen door de overheid de belangrijkste elementen van dit initiatief weer, zowel via informatie op de nieuwe platformen als via een communicatie aan de erkende ondernemingen. Deze mededelingen gaven wel aanleiding tot een verhoging van het aantal binnenkomende vragen.

In de COVID context kregen we ook meer vragen rond de ophaling van papieren dienstencheques, een service die Sodexo aan de erkende ondernemingen aanbiedt. We zorgden voor een proces met een hoge graad van veiligheid om gezondheidsrisico's zoveel mogelijk in te perken.

Tenslotte merken we ook meer vragen over de aanpassing van login en/of paswoord op de beveiligde webzone. De beveiligde webzones voor de erkende ondernemingen zullen vanaf begin april 2021 enkel toegankelijk zijn via het Vlaams toegangsbeheer, waardoor dit type vragen in de toekomst zou moeten dalen.

### **Conclusie rond contactnames**

De volledige migratie naar en adoptie van het Vlaams Toegangsbeheer aan de ene kant en de verdere migratie naar elektronische dienstencheques door de gebruikers, hierbij ondersteund door de erkende ondernemingen, moet in de volgende jaren leiden tot een significante afname van het aantal contactnames door zowel gebruikers als erkende ondernemingen.

### **Specifiek klachtenbeeld 2020**

Sodexo voorziet een formeel klachtenproces waarbij klachten kunnen worden ingediend via een hier speciaal voor ontwikkeld klachtenformulier, dat apart door onze diensten behandeld wordt. Dit klachtenformulier is zowel beschikbaar voor de gebruikers als voor de erkende ondernemingen.

### **Klachtenvolumes**

In 2020 ontving Sodexo 3.755 klachten met betrekking tot de Vlaamse dienstencheques. We behandelden 3.712 klachten. Gemiddeld genomen kregen we ongeveer 300 klachten per maand, of nog ongeveer 10 klachten per werkdag. Het aantal ontvangen ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten vertegenwoordigde 1,3% van het totaal aantal contactnames in het kader van de Vlaamse dienstencheques. Van deze ontvangen klachten was 32,7% niet ontvankelijk. Het betrof hier dan een gewone vraag die ons bereikte via het klachtenformulier. Deze vraag werd na kwalificatie doorgegeven en door onze call centers behandeld.

### **Klachtenrespons**

Gemiddeld genomen ontvingen 75% van de personen die een klacht indienden een antwoord op hun klacht binnen de 24 uur. 96% kreeg een antwoord binnen de 48 uur. Na de ontvangst van een klacht gaan onze specialisten binnen de cel klachtenbehandeling aan het werk om zo snel mogelijk een specifiek antwoord op de klacht te kunnen bieden.

### **Aard van de ontvankelijke klachten**

Van de klachten betroffen ongeveer 40% klachten met betrekking tot de verbinding met het Vlaamse Toegangsbeheer. Dit moet echter gekaderd worden. Het platform van de dienstencheques was begin 2020 het eerste platform van dergelijke omvang dat ontsloten werd via het Vlaams Toegangsbeheer.

Daarnaast betroffen ongeveer 20% van de klachten het prestatiebeheer, waarbij gebruikers aangaven niet akkoord te zijn met de al dan niet reeds automatisch gevalideerde prestaties.

We ontvingen ook diverse klachten met betrekking tot online betalingen via het Klarna platform. In totaal ging het over een 1.500-tal gecombineerde contactnames en klachten over dit platform. Naast vragen tot verduidelijking bij het platform dat een specifieke interface heeft, ging het hier meestal over de melding van afgebroken transacties waarbij de gebruiker een betaling had uitgevoerd maar de transactie niet volledig werd afgewerkt. De gebruiker vroeg hier om een snelle afhandeling van de terugbetaling. Vaak gaat het hier over transacties via Belgische banken die nog niet volledig conform waren aan de Europese PSDII regelgeving waardoor, naar wij begrijpen, organisaties zoals Klarna nog niet in staan waren om betalingsverkeer via deze banken te ondersteunen. Sodexo en Klarna werken aan een verbetering en een versnelling van de correcte en volledige behandeling van dergelijke transacties. Dit soort klachten komt niet voor bij de betalingen via de mobiele applicaties van KBC en Belfius, die de dienstencheques reeds midden 2019 integreerden in hun eigen mobiele applicaties.

#### **4. Concrete realisaties en voorstellen**

In 2020 zagen we een stijging van het aantal contactnames met 11% in vergelijking met 2019. Een deel van deze verhoging heeft te maken met de corona-crisis. We ontvingen veel vragen van gebruikers en erkende ondernemingen over de gevolgen van de eerste lockdown op de dienstverlening. Sodexo speelde hier een informerende en faciliterende rol en informeerde alle betrokken partijen zo snel mogelijk over de door de Vlaamse overheid genomen beslissingen. Een tweede belangrijke reden voor de verhoging vormen de nieuwe gebruikersplatforms én de exclusieve toegang tot het systeem van de dienstencheques via het Vlaams Toegangsbeheer, waar gebruikers veel vragen over hadden. Tenslotte merken we ook dat het systeem van online betalen tot een belangrijk aantal vragen en in bepaalde gevallen zelfs tot klachten heeft geleid.

De volledige integratie van de klantendienst in het departement verantwoordelijk voor de dienstencheques die we vorig jaar doorvoerde, laat toe om heel snel te reageren naar aanleiding van een vraag of een klacht. Elke nieuwe vraag die meermaals voorkomt, krijgt een standaard antwoord dat snel aan de eerstelijns agenten wordt bezorgd zodat zij deze vragen efficiënt kunnen beantwoorden.

Gezien de volume-stijging kozen de gebruikers en de erkende ondernemingen dit jaar meer en meer voor de callback optie. Dit laat toe om bij het wachten aan de lijn te kiezen een agent terug te laten bellen. Dit heeft vooral zijn nut tijdens piekuren.

Vernieuwing brengt natuurlijk steeds vragen met zich mee. De uitrol van de nieuwe gebruikers-applicaties en de activering van de nieuwe platformen brachten vragen met zich mee van gebruikers én erkende ondernemingen die wat meer duiding vroegen. We pasten in functie van de vragen de vaak gestelde vragen, of FAQ's aan, die nu via de Vlaamse website dienstencheques ook via een chatbot te bereiken zijn. Het volume verkeer dat door de chatbot loopt, geeft aan dat hier gretig van gebruik gemaakt wordt. Zonder de chatbot hadden we meer dan waarschijnlijk een nog grotere stijging van de contactnames gezien.

Een belangrijke vernieuwing is natuurlijk de integratie van de beveiligde webzones van de gebruikers met het Vlaams Toegangsbeheer. Dit was trouwens de eerste grote volume integratie die met dat platform gebeurde. Hoewel dit met een aantal kleinere kinderziektes gepaard ging, wil Sodexo vooral de nadruk leggen op de professionaliteit van alle betrokken Vlaamse administraties en agentschappen die bijzonder vlot met elkaar en met ons samenwerkten om deze voor de meeste gebruikers nieuwe ervaring zo snel mogelijk zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken. Dit liet ons toe om snel aanpassingen ter beschikking te stellen aan de gebruikers.

In 2020 activeerden we binnen onze nieuwe platformen ook het klachtenformulier in de beveiligde zones van de gebruikers en de erkende ondernemingen. Dit laat ons toe om de persoon of de organisatie die de klacht neerlegt, eenduidig te identificeren, wat nodig is voor een correcte opvolging. Dit klachtenformulier wordt rechstreeks doorgestuurd aan Sodexo's specifieke klachtenopvolgingsdienst. Dit is een dienst van agenten die specifiek opgeleid worden voor het behandelen van deze dossiers. Voor meer informatie hierover verwijzen we graag naar het volgende punt.

Ook voor de ondernemingen werden nieuwe oplossingen geïmplementeerd: een optimalisering van de website en het platform voor het beheer van dienstencheques op maat van hun noden en behoeften. Ook werd 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) waren belangrijke nieuwigheden. Echter, gezien de corona-crisis werd in nauw overleg met de sector en de Vlaamse opdrachtgever besloten om de lancering van deze oplossingen voor erkende ondernemingen uit te stellen van het voorjaar 2020 naar het latere najaar van 2020.

Een aantal van de piloottrajecten waarbij we erkende ondernemingen via een Application Programming Interface of API de mogelijkheid geven om zich rechtstreeks met onze systemen te connecteren werden, opnieuw omwille van de corona-crisis, vertraagd. Een aantal erkende ondernemingen testen met het systeem en éénmaal de omschakeling van de erkende ondernemingen naar de nieuwe platforms is afgehandeld, kunnen we deze testfase afsluiten en op basis van de geleerde lessen, geïnteresseerde erkende ondernemingen de mogelijkheid bieden om via een geautomatiseerde uitwisseling van gegevens heel wat administratief werk te besparen.

Sodexo investeerde daarnaast in de loop van 2020 in de vervanging van de bestaande call center infrastructuur door een nieuw, modern technologisch platform, Genesys Cloud, dat voor het beheer van klachten zal gecombineerd worden met een individuele klachtenopvolging in Salesforce Service Cloud. Dit nieuwe platform, dat we hopen tegen april 2021 volledig operationeel te hebben, zal de performantie van onze agenten én van onze klachtenbehandeling verder verhogen.

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

### 5.1. Manieren om een klacht in te dienen

Gebruikers en erkende ondernemingen kunnen klachten indienen via verschillende kanalen. We onderscheiden 7 verschillende manieren om klachten in te dienen:

- Via telefonisch contact
- Via het klachtenformulier (ook via de mobiele gebruikersapp)
- Via briefwisseling
- Via de administratieve entiteit
- Via de Vlaamse Infolijn 1700
- Via de Vlaamse Ombudsdienst
- Via andere Sodexo-medewerkers

We bespreken de verschillende procedures hieronder.

#### 5.1.1. Klacht via de telefoon

Een gebruiker of erkende onderneming die een klacht doorgeeft via de telefoon, verwacht een snel antwoord en een adequate oplossing. We proberen indien mogelijk het probleem direct op te lossen. Als we de reden van de klacht niet meteen kunnen oplossen, vragen we de gebruiker of de erkende onderneming om het klachtenformulier in te vullen. Zo kunnen we het dossier optimaal opvolgen. Wensen ze dit niet te doen, dan noteren we de klacht en hun gegevens en geven we de klacht door aan Sodexo's klachtenopvolgingsdienst. Die zorgt dan voor de verdere afhandeling.

### 5.1.2. Klacht via het klachtenformulier

Gebruikers en ondernemingen kunnen op de nieuwe platformen eenvoudig een klacht indienen. De knop “een klacht indienen” is gemakkelijk terug te vinden in de footer van elke pagina van de website.



Diezelfde footer, en dus de mogelijkheid om ook daar een klacht in te dienen, wordt hernomen in de beveiligde ruimte van de gebruiker of de erkende onderneming.

Wanneer een gebruiker of een erkende onderneming klikt op “Een klacht neerleggen” wordt zij of hij doorgestuurd naar een gestructureerde webform, een online klachtenformulier dat gestructureerd een aantal gegevens opvraagt over de klacht en de gebruiker of erkende onderneming, zodat onze klachtenopvolgingsdienst de klachten op de meest doeltreffende manier kan behandelen.

Wanneer de gebruiker het woord “klacht” invoert in de chatbot, dan wordt zij of hij direct doorverwezen naar het klachtenformulier, zoals u hieronder kan vaststellen.



In de mobiele gebruikersapp tenslotte kan de gebruiker via “Contacteer Ons” en na specificatie via een eenvoudig rollend menu aangeven dat zij of hij een klacht wil indienen.

### 5.1.3. 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.



#### 5.1.4. – 5.1.5. – 5.1.6. Klacht via de administratieve entiteit, de Vlaamse Infolijn 1700 of de Vlaamse Ombudsdienst

Sodexo ontvangt ook klachten en vragen via de verschillende Vlaamse diensten. De klachtenverantwoordelijken van de administratieve entiteit, de Vlaamse Infolijn 1700 én de Vlaamse Ombudsdienst kunnen dan ook altijd bij de klachtencoördinator van Sodexo terecht. Onze klachtencoördinator of zijn back-up 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 in cc of worden op de hoogte gesteld omtrent de contactname met de gebruiker of onderneming en de aangereikte oplossing.

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 geïnformateerde 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.

#### 5.1.7. Klacht via Sodexo-medewerkers

Er kan zich tenslotte 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.

#### 5.2. De klacht als een opportuniteit

We beschouwen een klacht als 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.

Van zodra een klacht wordt ingediend, wordt de klacht via een specifieke “skill” (intern e-mailadres in verwerkingssysteem) behandeld. Binnen de klachtenopvolgingsdienst volgen product officers, experts op vlak van onze producten elke klacht op. Zij kwalificeren en behandelen de ontvangen klachten. Mochten zij voor een specifieke klacht geen volledig of éénduidig antwoord kunnen geven, dan wordt de klacht besproken met het management team van het departement “Public Benefits” van Sodexo dat verantwoordelijk is voor het beheer van het systeem van de dienstencheques. Indien een nieuwe probleemstelling geïdentificeerd wordt, stelt de afdeling PAC (Process, Analytics & Communications) van het departement Public Benefits een standaard referentie antwoord op. Dit antwoord wordt opgenomen binnen de verschillende opleidingstrajecten door de afdeling HR die zich

bezig houdt met de ontwikkeling van, het organiseren en doceren van en het opvolgen van de deelname aan opleidingen. Op deze manier kan dit antwoord snel en éénvoudig gegeven worden door onze medewerkers mocht hierover een vraag gesteld worden of een klacht ontvangen worden.

### 5.3. De kwalificatie van de klacht

Ons klachtenmanagement maakt integraal deel uit van onze klantgerichte aanpak. Elke klacht bevat cruciale informatie. 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**

We verwijzen hiervoor naar de cijfergegevens onder 1.

Er bestaan 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.

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.

Onze specifieke klachtenopvolgingsdienst en duidelijke afspraken met de andere teams binnen de klantendienst – zorgen ervoor dat de gebruikers en de erkende ondernemingen via verschillende wegen eenvoudig een klacht kunnen indienen die ook onmiddellijk opgenomen wordt door onze diensten.

## **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 engageerde 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. In 2020 werden de enquêtes omwille van de corona-crisis een aantal maanden uitgesteld waardoor we uitzonderlijk niet in staat zijn om u in het kader van deze rapportering deze gegevens mee te geven. De eerste resultaten lijken echter aan te tonen dat gebruikers (zeer) tevreden zijn over de contacten met Sodexo en dit zowel op vlak van toegankelijkheid, snelheid, vorm en inhoud.

Voor wat betreft de geleverde antwoorden bestaat een voorafgaande kwaliteitscontrole : de inhoud, schrijfstijl en taal wordt voorbereid en aangepast door een specifieke dienst.

Binnen het departement Public Benefits werd een verantwoordelijke klachtenmanager aangeduid, 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. Binnen het departement Public Benefits van Sodexo werkt daarnaast een specifiek team van product officers met jaren ervaring als kwaliteitsbeheerders van het systeem dienstencheques 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.

Deze structuur wordt ondersteund door het Sodexo departement "Customer Experience", met aan het hoofd een CX Director die deel uitmaakt van het directiecomité van Sodexo. 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 2020 over uw klachtenmanagement

Entiteit:

SYNTRA Antwerpen en Vlaams Brabant (AB)

SYNTRA Brussel (BRU)

SYNTRA Limburg (LIM)

SYNTRA Midden-Vlaanderen (MVL)

SYNTRA West (WEST)

### 1. Klachten behandeld door de SYNTRA koepels in 2020.

#### 1.1 Cijfergegevens

		AB	BRU	LIM	MVL	WEST	Totaal
<b>Totaal aantal</b> ontvankelijke en onontvankelijke klachten		168	22	60	20	35	305
<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de ontvankelijke klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	142	21	33	20	35	251
	meer dan 45 dagen:	3	1	27	0	0	31
	gemiddelde:	8	?	?	9	7	

## Vaststellingen over de klachten

### 1.2.1 Onontvankelijke klachten

		AB	BRU	LIM	MVL	WEST	Totaal
Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:		23	0	0	0	0	<b>23</b>
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Meer dan een jaar voor indiening:	1	0	0	0	0	<b>1</b>
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Kennelijk ongegrond:	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Geen belang:	5	0	0	0	0	<b>5</b>
	Anoniem:	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Beleid en regelgeving:	13	0	0	0	0	<b>13</b>
	Geen Vlaamse overheid:	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Interne personeels-aangelegenheden:	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Geen reden	4	0	0	0	0	<b>4</b>

Wij als toezichhoudende overheid SYNTRA Vlaanderen vonden het erg vreemd dat er 4 van de 5 SYNTRA koepels aangaven dat ze geen onontvankelijke klachten ontvingen in 2020 en hebben bijgevolg dan ook deze vraag opnieuw gesteld aan de SYNTRA koepels om na te gaan of er geen vergissingen zijn gebeurd.

SYNTRA Vlaanderen kon vaststellen dat ze verschillende interpretaties hanteren rond het begrip onontvankelijkheid. De bewuste SYNTRA koepels stelden echter expliciet bij SYNTRA Vlaanderen dat er geen sprake is van onder-rapportering.

**Zo heeft SYNTRA Brussel** aan ons bevestigd dat zij in 2020 geen enkele onontvankelijke klacht (volgens de gangbare interpretatie van de Vlaamse Richtlijnen hebben ontvangen, zonder verdere toelichting.

**SYNTRA MVL** gaf hierbij wel enige motivering:

*“Het klopt dat we dit jaar geen onontvankelijke klachten hebben gekregen. Vorige jaren waren dit voornamelijk klachten die bedoeld waren voor andere koepels meer bepaald SYNTRA West of SYNTRA AB. Wij gaan er van uit dat hun communicatie op klachtenvlak verbeterd is en dat er daar door geen cursisten meer van hen per ongeluk bij ons terecht komen.*

*SYNTRA MVL volgt op dit vlak de Vlaamse richtlijnen <https://www.vlaanderen.be/een-klacht-over-een-vlaamse-overheidsdienst#q-hoe-behandelt-een-dienst-mijn-klacht>:*

*De klacht moet niet (maar mag wel) behandeld worden (het gaat om een klacht en is niet anoniem ingediend) :*

- *als u over dezelfde feiten al eerder een klacht indiende die al behandeld werd*
- *als het gaat over feiten die langer dan één jaar geleden zijn*
- *als de klacht kennelijk ongegrond is*
- *als u absoluut geen belang kan aantonen*
- *als nog een administratieve beroepsmogelijkheid mogelijk is*
- *als een procedure voor de rechtbank aanhangig is.”*

**SYNTRA Limburg** gaf ons de volgend toelichting:

*“Volgens onze klachtenprocedure zijn onontvankelijke klachten enerzijds anonieme klachten en anderzijds klachten over zaken die meer dan een jaar voordien voorgevallen zijn.*

*Zulke klachten werden het afgelopen jaar niet ingediend, vandaar dat er inderdaad 0 onontvankelijke klachten waren. “*

**SYNTRA WEST** stelde tenslotte:

*“Als wij een klacht ontvangen dan behandelen we die altijd.*

*Onontvankelijkheid op basis van bepaalde criteria hanteren wij niet.*

*We proberen steeds een klantgericht oplossing te voorzien ook al is dit een bespreking met de klant om zijn “ongelijk” aan te tonen.*

*Een klacht wordt m.a.w. nooit als onontvankelijk geklasseerd.”*

### **1.2.2 Ontvankelijke klachten**

		<b>AB</b>	<b>BRU</b>	<b>LIM</b>	<b>MVL</b>	<b>WEST</b>	<b>Totaal</b>
Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:		145	22	60	20	35	282
Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	25	2	23	2	35	87
	deels gegrond:	94	6	22	6	0	128
	ongegrond:	26	14	15	12	0	67



### 1.2.3 Gegronde klachten

		AB	BRU	LIM	MVL	WEST	Totaal
Aantal gegronde en deels gegronde ontvankelijke klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	104	3	36	7	32	182
	deels opgelost:	3	5	2	0	0	10
	onopgelost:	9	0	7	1	3	20
	In behandeling	3	0	0	0	0	3
<b>Totaal</b>		<b>119</b>	<b>8</b>	<b>45</b>	<b>8</b>	<b>35</b>	<b>215</b>

De gegronde en deels gegronde klachten worden hieronder verdeeld volgens de ombudsnormen:

	AB	BRU	LIM	MVL	WEST	Totaal
<b>Ombudsnorm</b>						
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing:	6	1	10	1	4	22
De burger voelt zich onheus bejegend:	14	3	6	3	16	42
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:	12	4	11	2	8	37
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:	2	0	4	2	0	8
De burger klaagt over de bereikbaarheid:	0	0	0	0	1	1
Andere:	18	0	14	0	6	38
Geen reden	67	0	0	0	0	67
<b>Totaal</b>	<b>119</b>	<b>8</b>	<b>45</b>	<b>8</b>	<b>35</b>	<b>215</b>

### Inhoud van de klachten

Kunt u de ontvankelijke 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.

#### SYNTRA AB :

Het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten kunnen onderverdeeld worden in de volgende categorieën:

SYNTRA AB	
Categorie	
Annulatie	47
Covid-19	24
Docent	18
Examen/eindproef	22
Lesmateriaal	6
Opleiding	7
Organisatie	19
Andere	2
	145

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten ontvankelijke klachten
- 

SYNTRA AB				
Categorie	Gegrond	Deels gegrond	Ongegrond	TOTAAL
Annulatie	6	28	13	47
Covid-19	2	20	2	24
Docent	6	12	0	18
Examen/eindproef	3	12	7	22
Lesmateriaal	0	4	2	6
Opleiding	1	6	0	7
Organisatie	7	12	0	19
Andere	0	0	2	2
	25	94	26	145

De ontvankelijke klachten kunnen onderverdeeld worden in de volgende categorieën:

#### SYNTRA BRUSSEL:

- Administratie

- Informatie en communicatie
- Informatie en communicatie COVID 19
- Docent

<b>SYNTRA BRUSSEL</b>				
Categorie	Gegronnd	Deels gegronnd	Ongegronnd	Totaal
Administratie	1	3	7	11
Informatie en communicatie	0	1	1	2
Informatie en communicatie COVID 19	1	0	4	5
Docent	1	1	2	4
Totaal	3	5	14	22

#### **SYNTRA LIMBURG:**

De ontvankelijke klachten kunnen onderverdeeld worden in de volgende categorieën:

- Examens en examenresultaten
- Communicatie in verband met de opleiding
- Inhoud van de opleiding
- Docent
- Logistiek

Categorie	Gegronnd	Deels gegronnd	Ongegronnd	Totaal
Examens en examenresultaten	1	2	3	6
Communicatie ivm opleiding	10	4	4	18
Inhoud opleiding	6	5	6	17
Docent	4	10	1	14
Logistiek	2	1	1	3
Totaal	23	22	15	60

#### **SYNTRA MVL :**

De ontvankelijke klachten kunnen onderverdeeld worden in de volgende categorieën:

Administratie: informeren, inschrijven, factureren
Inhoud cursus, curriculum, stages
Docent: gedrag, mededelingen, handelingen,...
Examens en (instap)toetsen: verloop, resultaten,...
Opstart/stopzetting opleiding

<b>SYNTRA MVL</b>				
Categorie	Gegronnd	Deels gegronnd	Ongegronnd	Totaal
Administratie: informeren, inschrijven, factureren	0	2	5	7
Inhoud cursus, curriculum, stages	0	2	1	3
Docent: gedrag, mededelingen, handelingen,...	1	1	3	5

Examens en (instap)toetsen: verloop, resultaten,...	1	1	2	4
Efficiëntiecomité opstart/stopzetting opleiding	0	0	1	1
Totaal	2	6	12	20

**SYNTRA WEST:** De ontvankelijke klachten kunnen onderverdeeld worden in de volgende categorieën:

- Diploma/examenuitslag
- Pedagogisch
- Docenten
- Leerproces
- Infovertrekking/communicatie
- Didactisch materiaal
- Organisatie
- Administratie
- Andere

SYNTRA WEST				
Categorie	Gegrond	Deels gegrond	Ongegrond	Totaal
Leerproces	2	0	0	0
Pedagogisch	0	0	0	0
Docenten	9	0	0	0
Diploma/examenuitslag	5	0	0	0
Infovertrekking/communicatie	2	0	0	0
Didactisch materiaal	6	0	0	0
Organisatie	3	0	0	0
Administratie	1	0	0	0
Andere	7	0	0	0
Totaal	35	0	0	0

- **het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste gegronde ontvankelijke klachten**

SYNTRA AB				
Categorie	Opgelost	Deels opgelost	Niet opgelost	Totaal
Annulatie	6	0	0	6
Covid-19	2	0	0	2

<b>Docent</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>Examen/eindproef</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Lesmateriaal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Opleiding</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Organisatie</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
<b>Totaal</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>25</b>

**SYNTRA BRUSSEL** het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste **gegronde ontvankelijke** klachten

<b>SYNTRA BRUSSEL</b>				
Categorie	opgelost	deels opgelost	niet opgelost	Totaal
Administratie	1	0	0	1
Informatie en communicatie	0	0	0	0
Informatie en communicatie COVID 19	1	0	0	1
Docent	1	0	0	1
<b>Totaal</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

**SYNTRA Limburg** : het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste **gegronde ontvankelijke** klachten

Categorie	Opgelost	Deels opgelost	Onopgelost	Totaal
Examens en examenresultaten	1	0	0	1
Communicatie ivm opleiding	2	3	1	6
Inhoud opleiding	5	2	1	8
docent	5	0	2	7
Logistiek	1	0	0	1
<b>Totaal</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>23</b>

<b>SYNTRA MVL</b>				
Categorie	Opgelost	Deels opgelost	Onopgelost	Totaal
Docent: gedrag, mededelingen, handelingen,...	1	0	0	1
Examens en (instap)toetsen: verloop, resultaten,...	1	0	0	1
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

**SYNTRA WEST: het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste gegronde ontvankelijke klachten**

<b>SYNTRA WEST</b>				
Categorie	Opgelost	Deels opgelost	Niet opgelost	Totaal
Leerproces	2	0	0	2
Pedagogisch	0	0	0	0
Docenten	8	1	0	9
Diploma/examenuitslag	5	0	0	5
Infovertrekking/communicatie	2	0	0	2
Didactisch materiaal	5	0	1	6
Organisatie	2	0	1	3
Administratie	1	0	0	1
Andere	6	0	1	7
<b>Totaal</b>	<b>31</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>35</b>

**Het aantal deels gegronde en gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.**

<b>SYNTRA AB</b>							
Categorie	Niet akkoord prestatie	Onheus bejegend	Info ontoereikend	Te lang uitblijven prestatie	Bereikbaarheid	Andere	Totaal
Examens en examenresultaten	3	4	0	0	0	8	15
Communicatie ivm opleiding	1	3	4	1	0	10	19
Inhoud opleiding	0	1	1	0	0	5	7
docent	1	5		1	0	11	18
Annulatie	1		6	0	0	27	34
Covid-19	0	0	0	0	0	22	22
Lesmateriaal	0	1	1	0	0	2	4
<b>Totaal</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>85</b>	<b>119</b>

<b>SYNTRA Brussel</b>							
Categorie	Niet akkoord prestatie	Onheus bejegend	Info ontoereikend	Te lang uitblijven prestatie	Bereikbaarheid	Andere	Totaal

Examens en examenresultaten	0	1	0	0	0	0	1
Communicatie ivm opleiding	0	0	4	0	0	0	4
Inhoud opleiding	0	0	0	0	0	0	0
docent	0	2	0	0	0	0	2
Logistiek	0	0	1	0	0	0	1
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>

SYNTRA LIMBURG							
Categorie	Niet akkoord prestatie	Onheus bejegend	Info ontoereikend	Te lang uitblijven prestatie	Bereikbaarheid	Andere	Totaal
Examens en examenresultaten	1	0	2	0	0	0	3
Communicatie ivm opleiding	1	1	5	4	0	3	14
Inhoud opleiding	2	0	4	0	0	5	11
docent	6	5	0	0	0	3	14
Logistiek	0	0	0	0	0	3	3
<b>Totaal</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>45</b>

SYNTRA WEST							
Categorie	Niet akkoord prestatie	Onheus bejegend	Info ontoereikend	Te lang uitblijven prestatie	Bereikbaarheid	Andere	Totaal
Leerproces	0	0	1	0	0	1	2
Pedagogisch	0	1	0	0	0	0	1
Docenten	0	8	0	0	0	1	9
Diploma/examenuitslag	4	1	0	0	0	0	5
Infovertrekking/communicatie	0	0	1	0	0	0	1
Didactisch materiaal	0	1	2	0	1	4	8
Organisatie	0	2	1	0	0	0	3
Administratie	0	1	0	0	0	0	1
Andere	0	1	4	0	0	0	5
<b>Totaal</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>35</b>

SYNTRA MVL					
Categorie	Niet-correcte beslissing	Onheuse bejegening	Ontoereikende informatie verstrekking	Te lange behandeltermijn	Totaal
Administratie: informeren, inschrijven, factureren	0	1	1	0	2

Inhoud cursus, curriculum, stages	1		1	0	2
Docent: gedrag, mededelingen, handelingen,...	0	2	0	0	2
Examens en (instap)toetsen: verloop, resultaten,...	0	0	0	2	2
<b>Eindtotaal</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

### Klachtenbeeld 2020

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

#### SYNTRA AB :

Het merendeel (52) van de klachten in 2020 gaat nog steeds over de **annulatievoorwaarden**. Deze voorwaarden dienen nochtans goedgekeurd te worden voor elke inschrijving.

Via onze bevestigingsmail alsook herinneringsmails wordt elke cursist herinnerd aan deze voorwaarden. Toch zijn er heel veel cursisten die dit niet lezen of beweren hier nooit van op de hoogte te zijn.

Voor sommige cursisten is er ook geen duidelijk verschil tussen de verschillende Syntra's.

Zo was er een cursiste die via Google zocht naar onze annulatievoorwaarden. Zij had de voorwaarden gevonden van Syntra Midden Vlaanderen, waar je uitzonderlijk kosteloos kon annuleren daags voor aanvang van de cursus, hierdoor ging er dus van uit dat zij bij ons nog op tijd was.

Uitzonderlijk hebben we voor deze cursist de annulatie nog kosteloos verwerkt. De opleiding was namelijk volzet en er stonden ook al een groot aantal cursisten op de wachtlijst. Waardoor de klant tevreden was en Syntra AB geen verlies maakte. We hebben dan ook een nieuwe cursist de kans kunnen geven om nog in te stappen.

Uit klantvriendelijk oogpunt schrijft Syntra AB elke cursist die geslaagd is voor zijn opleidingsjaar automatisch in voor het vervolgjaar.

Het komt regelmatig voor dat cursisten hier niet van op de hoogte zijn.

Op het einde van hun cursusjaar kunnen de cursisten in het cursistenportaal hun punten raadplegen.

Bij deze punten staat er altijd een communicatiebrief.

Voor cursisten die geslaagd zijn staat in de brief vermeld dat zij automatisch voor het vervolgjaar worden ingeschreven en indien zij niet wensen deel te nemen ons hiervan op de hoogte moeten brengen via e-mail, dit voor 4 september.

Midden juli worden deze inschrijvingen overgezet en krijgt elke cursist hiervan een bevestigingsmails met betalingsuitnodiging. Bij niet betaling ontvangen ook zij herinneringsmails.

Cursisten die hier een klacht over hadden werden kosteloos geannuleerd.

Dit jaar kwam er ook een groot aandeel van **Covid-19 klachten** bij (29). Vooral ongeruste cursisten die twijfels hadden over de veiligheid op de campus.

Maar sommige klachten waren ook terecht. Zo hebben we ook wel eens docenten moeten aanspreken en wijzen op hun verantwoordelijkheden.

Doordat we kort hebben ingespeeld op deze klachten/meldingen, hebben we ervoor gezorgd dat we grote problemen i.k.v. veiligheidsvoorschriften konden counteren.

27 klachten gingen dit jaar ook over de **examens en herexamens**.

Verschillende cursisten betwisten de beoordeling van de docenten en of de juryleden.

Zo was er een cursist die een extra beoordeling wenste voor zijn herexamen Recht en Contracten, opdrachten en mandaten in de opleiding Vastgoedmakelaar jr 2. De cursist had namelijk voor het vak Contracten, opdrachten en mandaten 1 punt te weinig om te slagen (59/120) en voor Recht 54/115

Na de beoordeling door een 2de docent van een andere campus blijkt dat de cursist voor het vak Contracten, opdrachten en mandaten geslaagd is met 61/120 en voor het vak Recht gebuisd met 23/115.

Na deze beoordeling werd de deliberatiecommissie opnieuw bijeengeroepen en beslist dat de cursist werd



vrijgesteld voor Contracten, opdrachten en mandaten en hij opnieuw het vak Recht van het 2de jaar dient te volgen.

De cursist mocht verder ook geen combinatiecursist worden omwille van het feit dat Recht een hoofdvak is en hij nog steeds een tekort had van 54/115. Uit het oordeel van een andere docent van Syntra AB blijkt dat de cursist nog zwaarder gebuisd is. Dit versterkte het advies van de commissie dat de kennis van het van dan ook onvoldoende is.

De cursist is momenteel opnieuw ingeschreven in het 2de jaar van vastgoedmakelaar.

Cursisten die klacht indienen in verband met hun (her)examens, zijn vaak niet geslaagd en kregen over het 'waarom' te weinig uitleg in het deliberatie- of juryverslag.

Cursisten twifelen over het oordeel van de docent als zij geen of grondige verklaring verkrijgen.

Een goed en onderbouwd verslag zorgt ervoor dat cursisten minder de neiging hebben om hun punten te betwisten.

Op het einde van dit kalenderjaar kregen we verschillende klachten binnen over een bepaalde **docent**.

De cursisten vonden de docent niet geschikt om het vak van ijsbereider te geven.

Hij was niet of onvoldoende voorbereid en hoewel hij zijn best deed beschikte hij niet over de nodige competenties om de lessen te geven.

Er wordt voor deze groep alvast gezocht naar een nieuwe docent. Voor de cursisten die willen stoppen werd er afgesproken dat zij pro rata hun inschrijvingsgeld terugbetaald krijgen.

#### **SYNTRA BRUSSEL:**

##### Klachtenbeeld 1 :

Cursist is niet akkoord met de beslissing rond de aanvraag vrijstelling.

Bij onderzoek van de klacht blijkt dat de instructie rond verlenen van vrijstelling achterhaald is en geen rekening houdt met recente inzichten omtrent competenties en vrijstellingen.

In overleg met de betrokken docenten en sectorbeheerder wordt een vrijstellingsproef georganiseerd waarmee de cursist zijn kennis van het onderdeel kan aantonen en vrijstelling krijgt.

Het is een nieuwe uitdaging om de verplichtingen op basis van 'oudbollige' curricula en instructies **te verzoenen** met een hedendaags competentiebeleid en persoon gerichte aanpak.

##### Klachtenbeeld 2 :

Omwille van de covid maatregelen heerst er een zenuwachtigheid bij alle betrokkenen op de campus. Enerzijds is er de directie die acties neemt binnen zijn verantwoordelijkheid. Anderzijds is er een partner-gebruiker ( andere opleidingsorganisatie) die strikte maatregelen treft. Betreffende cursist ( volwassen avondonderwijs) respecteert de uitgezette looprichting niet en wordt op een nogal schoolse manier aangepakt door bewakingsagent.

Door in gesprek te gaan met alle partijen komt het tot een **verzoening** die tot einde cursusjaar geen verdere problemen meer heeft veroorzaakt.

##### Klachtenbeeld 3 :

Cursist voelt zich niet gepast beoordeeld op de verdediging van zijn eindwerk en stelt een advocaat aan die een aangetekend schrijven richt aan ons centrum.

De betrokken docenten voelen dit aan als een enorme teleurstelling en aanval op hun persoon. Zij hadden aan deze cursist in de voorbije 3 jaar lesgegeven en voelden dat zij een persoonlijke band met de cursist hadden. Door de toon van de brief en het feit dat het via advocaat was gestuurd kwam dit heel hard aan bij docenten.

Er werd aan de docenten gevraagd om op een zo professioneel mogelijke manier te reageren op de klacht. Door deze aanpak was het mogelijk om een gesprek met de cursist te organiseren waar er voldoende feedback werd gegeven over de evaluatie.

Op basis van deze feedback kon de cursist aan de slag voor een 2de zit, die met succes werd afgelegd.

Het **bemiddelen** tussen de docenten en de cursist/raadsman was op die manier succesvol.

### SYNTRA LIMBURG :

In vergelijking met vorig jaar is er een lichte daling van het totaal aantal klachten waar te nemen. We merken wel een duidelijke verschuiving in het onderwerp van de ontvangen klachten. Het aantal klachten naar aanleiding van de examens en de examenresultaten verminderde aanzienlijk ten opzichte van vorig jaar (6 in 2020 tov 11 in 2019). Vele examens werden afgelopen jaar online afgelegd. Dit wijst er toch op dat deze aanpak grotendeels vlot is verlopen.

De grootste stijging van klachten deed zich voor in de categorie “communicatie ivm de opleiding” (18 klachten in 2020 tov 10 in 2019). Deze stijging houdt nauw verband met de Corona-problematiek van het afgelopen jaar. In deze onzekere periode was een goede en duidelijke communicatie essentieel om alles vlot te laten verlopen vb wijzigingen in het lessenrooster, organiseren van online lessen, ..... Omwille van de vaak snel veranderende Coronasituatie was dit echter een hele uitdaging en schoot de communicatie(snelheid) soms tekort.

Verder waren we genoodzaakt om de theoretische lessen voornamelijk online door te laten gaan. Het uitrollen van de virtuele campus verliep echter niet zonder het vertonen van enkele kinderziektes. Het was voor iedereen een nieuwe situatie waarbij de docenten/cursisten zo goed mogelijk begeleid werden. Deze klachten hielpen wel om de pijnpunten bloot te leggen en om snel te kunnen schakelen naar een verbetering van het lopende systeem.

Onderstaand vindt u enkele voorbeelden van klachten die het afgelopen jaar behandeld werden:

De Corona-pandemie heeft in alle sectoren een versnelling veroorzaakt op het vlak van digitalisering. Ook binnen SYNTRA Limburg werd het bestaande digitale platform verder uitgewerkt en geoptimaliseerd. Omdat de virtuele campus nog in volle ontwikkeling was, vertoonde het nog enkele kinderziektes. Zo kregen we vanuit de opleiding “Vastgoedmakelaar” de bemerking dat het online lesmateriaal niet tijdig beschikbaar was. Wanneer een docent wel lesmateriaal voorzag, was de hoeveelheid vaak zo groot en onoverzichtelijk dat de structuur verloren ging. Daarnaast verliep het geven van feedback op de ingediende opdrachten niet vlot. We hebben daarop de lesgevers gecontacteerd en afgesproken dat ze steeds vóór de lesdag op een duidelijke manier het lesmateriaal online voorzien. Zo is het mogelijk voor de cursisten om deze info alvast op voorhand door te nemen of tijdens de les goed te kunnen volgen. Omdat ook het klaarzetten van de examens enige tijd in beslag neemt, werd gevraagd aan de docenten dit ca. 10 dagen vóór de examendatum aan SYNTRA te bezorgen zodat we niet op het ogenblik van het examen zelf voor verrassingen komen te staan. Tenslotte werd nog benadrukt dat het zeer belangrijk is om zo snel mogelijk feedback te geven op ingediende opdrachten. Omwille van het online gebeuren is dit nog belangrijker dan voorheen.

Een cursiste vanuit de opleiding “Kunstnagelstyliste” gaf aan dat haar eindproef niet correct verlopen was en dat dit zich ook manifesteerde in de behaalde punten. Verder klaagde ze over het feit dat er onvoldoende diepgang was tijdens de lessen. Samen met de cursiste werd er afgesproken om enerzijds de eindproef onder de loep te nemen. Onze medewerker nam hiervoor contact op met de docent en het jurylid. Anderzijds werd ook het ingeleverde eindwerk objectief vergeleken met enkele ingediende werken van medecursisten en cursisten van het voorbijaande jaar. Uit de bespreking bleek dat de eindproef naar analogie met de voorbije jaren verlopen was en dat er geen onregelmatigheden gebeurd waren. De ingediende opdracht bevatte niet alle onderdelen zoals gevraagd werd in de schriftelijke opdracht. Het ontbreken van zoveel onderdelen verklaarde het negatieve resultaat. Met de cursiste werd afgesproken dat ze deel zou nemen aan de herkansing van het eindwerk. Om verdere discussie over een ongelijke behandeling te voorkomen zou de herkansing beoordeeld worden door een andere docent.

Naar aanleiding van deze klacht werd er ook een bevraging gedaan naar de manier van lesgeven van de docent in kwestie. Omdat ook de medecursisten haar verklaring over het gebrek aan diepgang in de lessen bevestigden, zal de docent in begeleiding gaan bij de docentencoach. De docentencoach zal ondersteuning bieden om meer te differentiëren en een betere opvolging te voorzien.

Tenslotte ontvingen we een klacht van een cursiste “Gespecialiseerd voetverzorger” omdat ze zich onheus behandeld voelde door haar docent. De leercoach nam daarop contact op met de cursiste en luisterde naar haar kant van het verhaal. De cursiste was zeer gemotiveerd maar door een beperking liep het tijdig en correct indienen van de opdrachten vaak fout en was er een communicatieprobleem tussen cursiste en docent. De leercoach heeft daarop ook contact opgenomen met de docent om haar visie op de feiten te bespreken. De docent in kwestie hecht zeer veel belang aan het strikt naleven van de afspraken en deadlines. Beide heel verschillende uitgangspunten botsten met elkaar. Er werd een gesprek georganiseerd tussen alle partijen waarbij alles duidelijk

besproken werd zodat enerzijds de cursist duidelijk wist wat er van haar verwacht werd en anderzijds de docent op de hoogte was van de speciale noden van de cursiste. Aan de hand van deze info kon de docent hier beter op anticiperen en er rekening mee houden tijdens de lessen. De plooiën tussen docent en cursiste werden op deze manier gladgestreken.

#### **SYNTRA MVL :** **Klachtenbeeld 2020**

Het aantal ontvankelijke klachten is stabiel gebleven ten opzichte van vorig kalenderjaar (18).  
De gemiddelde doorlooptijd bedraagt 9 dagen.  
Vorig jaar was de doorlooptijd lager. De corona maatregelen hebben de kwaliteitswerking extra belast. Het is moeilijker om cursisten en docenten samen te krijgen om zaken te kunnen uitpraten.

#### **Praktijkvoorbeeld**

Voorbeeld van bemiddeling. Cursist heeft het moeilijk met een bepaalde docent en met toegekende punten op een examen. 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. Van het verslag werd een uitgebreid verslag opgemaakt.

#### **SYNTRA WEST :**

#### **Klachtenbeeld 2020**

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. Ook de houding van de docent tegenover de cursist komt meer aan bod. 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 infoverstrekking/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. De corona-crisis, het verplicht uitstellen van lessen of het vervangen door een online oplossing en de annulatievoorwaarden zijn daarbij terugkerende discussiepunten.

Bepaalde klachten vragen nog verdere opvolging en werden nog niet definitief afgesloten.

Een paar voorbeelden:

- Klacht in de opleiding kappers dat er te weinig warm water was:  
In eerste instantie werd instructie gegeven naar docenten om aandacht te besteden aan het gebruik van warm water nl. temp niet te hoog zetten, kraan niet laten lopen na gebruik, enz.  
Tevens werden ook instructies gegeven aan het onderhoudsteam om de temperatuur van de boiler te verhogen, de thermostatische kraan, filters en mousseurs te reinigen.  
Na deze acties bleef dit probleem, toen werd beslist om een extra boiler bij te plaatsen.  
Geen problemen meer.
- Cursist neemt deel aan het examen voor het behalen van een “certificaat van bekwaamheid Koeltechniek categorie 1”. Hij is niet geslaagd in het examen en dient een klacht in bij Syntra Vlaanderen. De hoofddocent motiveert omstandig op welke aspecten de cursist tekort geschoten is bij het afleggen van de examens. Deze motivatie wordt doorgestuurd en er wordt contact genomen met andere Syntra voor een overzicht van de komende examenmomenten. De cursist heeft op deze manier een gedetailleerd inzicht in zijn tekorten en heeft de mogelijkheid om een nieuw examen af te leggen in een ander centrum.

#### **Concrete realisaties en voorstellen**

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?  
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

#### **SYNTRA AB:**

- De algemene voorwaarden dienen vanaf cursusjaar 2020-2021 ook goedgekeurd te worden in het cursistenportaal bij de start van de opleiding.  
Cursisten die deze voorwaarden niet goedgekeurd hebben krijgen geen toegang tot het cursistenportaal en kunnen hun Vlaams Opleidingsverlof alsook hun lessenrooster en punten niet raadplegen.
- De aanvangsbegeleiding van docenten wordt herbekeken om te garanderen dat elke nieuwe docent goed begeleid wordt in het lesgeven.
- Voor de inschrijving van een herkansing eindproef vraagt Syntra AB een inschrijfbedrag van +/- 50 euro. Dit staat niet vermeld in de algemene voorwaarden.  
Omwille van een klacht van een cursist werd deze extra kost nog toegevoegd aan de algemene voorwaarden.
- Medewerkers en campusmanagers zijn op de hoogte dat wanneer de deliberatiecommissie samenkomt er van elke niet geslaagde cursist een grondig verslag opgemaakt moet worden.  
Dit zal bij elke deliberatie extra onder de aandacht gebracht worden door de verschillende medewerkers van Syntra AB tot bij de docenten.
- De veiligheidsraad van Syntra AB (campusmanagers, directie en preventieadviseur) evalueren op regelmatige basis de Covid maatregelen en/of deze goed worden opgevolgd en sturen bij indien nodig.

#### **SYNTRA BRUSSEL :**

- Klachten werden in team behandeld.
- Klachtenbehandelaar nam indien mogelijk persoonlijk contact met klager.

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

- Beheer klachtenmanagement door invoering QMS ( ISO 9001-2015)

#### **SYNTRA LIMBURG :**

De Corona-pandemie bracht een hele omschakeling naar de virtuele campus met zich mee. Dit gegeven was voor velen (docenten, cursisten en medewerkers) nog een vrij onbekend terrein. Vandaar dat we maximaal ingezet hebben op begeleiding zodat deze overgang zo vlot mogelijk kon verlopen. De ondersteuning zelf was zeer flexibel en doorheen de maanden werden de nodige aanpassingen doorgevoerd op basis van de gekregen feedback/klachten. De begeleiding vond plaats op meerdere fronten. Enerzijds werden onze docenten goed voorbereid op het geven van les in de virtuele campus. Ze kregen de mogelijkheid om verschillende webinars te volgen en indien gewenst konden ze ook verdere individuele begeleiding aanvragen. Ook voor de cursisten werden soortgelijke webinars georganiseerd in aanloop naar hun online lessen. Daarnaast zijn we overgegaan tot de oprichting van een Cloud-helpdesk waar zowel docenten als cursisten terecht kunnen wanneer ze tijdens online lessen of examens problemen ondervinden. Tenslotte werd er ook Anydesk voor de 1<sup>e</sup> lijnsupport voorzien zodat deze medewerkers van SYNTRA vanop afstand ICT-ondersteuning kunnen bieden. Vooral binnen de overgang naar de virtuele campus werden er dus grote stappen vooruit gezet.

Omdat we binnen SYNTRA Limburg ook veel praktijkopleidingen aanbieden, kunnen niet alle lessen online plaatsvinden. Zodra de richtlijnen het weer toelieten, werd er opnieuw gestart met de organisatie van de praktijklessen op de campussen. Omwille van de onzekerheden omtrent het virus maakten we bij de opstart van deze lessen onder andere gebruik van nieuwe technologieën en zijn we overgegaan tot bijvoorbeeld de aankoop

van Swivl robots. Deze slaan een brug tussen de fysieke lessen en het online leren. Via deze robots was het mogelijk om de lessen via livestreaming te volgen. Zo waren we in staat om de groepsgrootte aan te passen door één helft van de klasgroep in het lokaal de les te laten volgen en een andere helft thuis via livestreaming. De swivl-robots waren daarenboven ook inzetbaar op een ander vlak. Aan de hand van feedback werd al snel duidelijk dat naar de campus komen om de lessen te volgen niet altijd even eenvoudig was voor elke cursist. Ondanks al onze genomen maatregelen (minder cursisten/klas, mondkmaskers, tussenschotten,...) voelde het voor sommige cursisten niet veilig aan om naar de les te komen omdat ze vb risico-patient waren. Anderen waren niet in de mogelijkheid de les te volgen omwille van quarantaine of een eventuele Corona-besmetting (zonder symptomen). Voor bepaalde gevallen konden ook hier onze Swivl camera robots soelaas bieden.

Afgelopen jaar werd er een nieuw systeem uitgebouwd om de docentenkwaliteit te verhogen. Aan de hand van de feedback en klachten wordt er een bepaalde score toegekend aan de docent die in ons computerregistratiesysteem. Aan de hand van dit systeem wordt duidelijk weergegeven wanneer een docent minder scoort in een opleiding. Bij het inplannen van de docenten kunnen de medewerkers hier dan rekening mee houden. We kunnen op deze manier doelgericht inplannen en voor een kwaliteitsvol docententeam zorgen in onze campussen.

Het systeem van de "Intake-en feedbackgesprekken" dat vorig jaar systematisch opgestart werd, werd op basis van onze positieve bevindingen verder uitgerold. Ondanks de heersende Corona-epidemie werden al de feedbackgesprekken tussen cursist en docent alsnog georganiseerd in virtuele kamers zodat ook dit kwaliteitsproces doorgetrokken werd.

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. Vanaf 2021 starten we met een vernieuwde systeem om de klachten te registreren via Microsoft Sharepoint (Lists) waarbij niet enkel de klachten maar ook de suggesties en incidenten zullen opgenomen worden. Dankzij deze implementatie is het mogelijk om de acties ter verbetering nauwgezet op te volgen. Daarnaast is dit een eenvoudiger systeem voor de collega's om incidenten en opportuniteiten te melden. Hierdoor zal de drempel ook lager zijn om deze zaken te melden en krijgen we een nauwkeurig beeld van wat er leeft onder de cursisten, docenten.

#### **SYNTRA MVL :**

##### **Concrete realisaties en voorstellen**

Concrete realisaties in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling :

- Aanpassen commerciële tekst om misverstanden te voorkomen

Concrete verbeteringen die zijn ingepland op basis van de behandelde klachten :

- Computerprobleem rond uitreiking van attesten werd onderzocht en opgelost.

#### **SYNTRA WEST:**

##### **Concrete realisaties en voorstellen**

Er werd ruim geïnvesteerd in didactisch materiaal en equipering vooral met het oog op het verbeteren van de kwaliteit van het online lesgeven. Daarbij aansluitend werd ook geïnvesteerd in didactische ondersteuning voor docenten via een nieuw pedagogisch ondersteunend team (5 VTE's) dat cursisten en docenten ondersteunt in het online lesgeven/-volgen maar ook in algemene didactische ondersteuning..

Moodle werd verder uitgebouwd met het oog op betere communicatie en –inforestrekking. Een LMS-coördinator werd hier tevens voor aangeworven.

Met het oog op een betere relatieopbouw met de klant en docent werd een herstructurering in de organisatie ingezet die in 2021 moet uitgerold worden.

**Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2020 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2020 met klachtenbehandeling begonnen is.

## Servicemeter

### 2.1. Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie

#### SYNTRA AB:

##### **1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure**

###### 2.1.1. Mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar

De contactgegevens van de ombudsdienst staan vermeld op onze website en kunnen de cursisten ook terugvinden in de cursistengids alsook in het examenreglement van Syntra AB.

###### 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)

Alle medewerkers van Syntra AB kennen de werking van de ombudsdienst en verwijzen door indien nodig. Dit telefonisch of via e-mail.

Indien een cursist het vraagt bezorgen de medewerkers de gegevens van de ombuds zelf aan de betrokken cursist.

Bij de opleiding van nieuwe medewerkers wordt er de tijd genomen om de werking van de ombudsdienst uit te leggen.

##### **2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet- (h)erkende eerstelijnsklachten.**

Indien nodig wordt er (door)verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst. (Dit jaar 3 keer contactgegevens doorgegeven)

##### **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...)**

De meerderheid van klachten komt rechtstreeks binnen bij Syntra AB zelf.

Enkele klachten komen eerst toe bij Syntra Vlaanderen en worden doorgestuurd naar Syntra AB om daar verder opgevolgd te worden.

#### SYNTRA BRUSSEL:

##### **1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure**

###### 2.1.1. Mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar

Persoonlijke communicatie aan alle cursisten bij aanvang cursusjaar door trajectmanager

###### 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)

Bij behandeling klacht wordt zo veel mogelijk verwezen naar de geldende afspraken ( cursistenbrochure-examenreglement- algemene voorwaarden)

##### **2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet- (h)erkende eerstelijnsklachten.**

## Geen

**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...)**

geen

## SYNTRA LIMBURG

### **Flotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure**

2.1.1. Mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar

Via de website van SYNTRA Limburg kan je een online contactformulier invullen om een klacht in te dienen. Al de contactgegevens van de ombudsdienst staan vermeld in de cursistengids/docentengids die je kan terugvinden in het cursisten-en docentenportaal. 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)

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.**

Niet van toepassing

**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...)**

De klachten kwamen rechtstreeks binnen op onze ombudsdienst of via de campussen. Wel werden sommige klachten zowel bij de Ombudsdienst van SYNTRA Vlaanderen als rechtstreeks bij SYNTRA Limburg ingediend.

## SYNTRA MVL:

### **1. Flotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure**

2.1.1. Mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar

Zowel de gegevens van de klachtencoördinator als de klachtenprocedure zijn beschikbaar op de website, de onthaalbrochure en de onthaalfiche voor onze cursisten.

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)

Via de website, onthaalbrochure en onthaalfiche.

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

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 gekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard en werking bestuursinstelling...)

Wij denken van wel, gezien de metingen uit het verleden.



### SYNTRA WEST:

#### **1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure**

2.1.1. Mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar

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)

#### **2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet- (h)erkende eerstelijnsklachten.**

**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...)**

**De bekendheid en bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar kan nog beter. Dit wordt wel al vermeld op de website maar is te moeilijk vindbaar.**

## **2.2. Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard “kwaliteitsvolle klachtenbehandeling”**

### SYNTRA AB :

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig?

Elke medewerker krijgt de nodig info tijdens zijn/haar opleiding over de werking van de ombudsdienst.

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling:

Er wordt getracht om elke klacht zo vlug mogelijk te verwerken dit natuurlijk rekening houdend met de complexiteit en nodige bereikbaarheid van de betrokken personen die voor deze klacht nodig zijn.

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

Elke medewerker bij Syntra AB is in staat een klacht te behandelen. Toch bij aanvoelen van de complexiteit wordt er doorverwezen naar de ombudsdienst.

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

Indien nodig wordt er verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Een cursist kan nog steeds het gevoel hebben dat zijn klacht gegrond is terwijl dit voor Syntra AB niet is.

Soms is het nodig om een bevestiging te krijgen vanuit de Vlaamse Ombudsdienst of een 2 de opinie om tot een oplossing te komen.

### SYNTRA BRUSSEL:

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig ?

Ja

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling :

Minder dan 3 weken

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

Anticiperen op klachten/opmerkingen door overleg met cursist – uitnodigen tot gesprek – individuele begeleiding (trajectmanager – coach- docent)

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

#### SYNTRA LIMBURG:

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig ?

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 het volledige proces toegelicht. Verder kunnen de doorlooptijden van de klachten opgevolgd worden in het klachtensysteem

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling :

De doorlooptijd van de klachten betreffende logistiek 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. Dit zijn vaak complexere dossiers. Er moeten in deze gevallen grotere aanpassingen gebeuren in de organisatie van de opleiding of er moet overgegaan worden tot aanwerving van docenten.

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

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.

In het klachtensysteem is het voorzien dat onderaan de afsluitende mail verwezen wordt naar de klachtenprocedure van SYNTRA Vlaanderen, voor een eventuele vervolgpcedure. Dit zal voor de klachten vanaf januari 2021 aangepast vermits VLAIO deze bevoegdheid overneemt.

#### SYNTRA MVL:

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig ?

Ja, klachtenprocedure is gekend.

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling :

9 dagen : zie opmerking klachtenbeeld

3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bijvoorbeeld ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en

wederwoord, begrijpelijk taalgebruik, ...)

Personeel wordt geregeld geïnformeerd over de klachtenprocedure.

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

Ja, escalatieniveau naar SYNTRA Vlaanderen wordt vermeld op onze website en bij de afsluiting van de klacht.

#### SYNTRA WEST:

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig ?

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling :

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

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

De doorlooptijd van de klachten blijft bij Syntra West zeer kort. Dit wordt binnen de organisatie zeer ernstig genomen en opgevolgd met een korte doorlooptijd tot gevolg. Wanneer niet tot een vergelijk kan gekomen worden, dan werd steeds doorverwezen naar de klachtendienst van Syntra Vlaanderen of de Vlaamse ombudsdienst.

### **2.3. Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard “kwaliteitsmanagement”**

#### SYNTRA LIMBURG:

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.

Niet van toepassing

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)

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 alle 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

niet van toepassing

4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.

Twee maal per jaar worden de klachten met de daarbijhorende actieplannen besproken tijdens het management review.

5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

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.

Verbeteracties werden verder toegelicht in het klachtenrapport

7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.

Niet van toepassing

8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.

Niet van toepassing

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

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.

De klachtencoördinator gaat jaarlijks naar de voorstelling van het jaarverslag en het daarbijhorende netwerkmoment.

#### SYNTRA MVL:

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.

Binnen SYNTRA Midden-Vlaanderen is er geen ombudsman, enkel een klachtencoördinator en een beperkt aantal klachtenbehandelaars. De taken van de klachtencoördinator worden beschreven binnen de functie kwaliteitscoördinator. De functie klachtencoördinator zit m.a.w. geïntegreerd in de functie kwaliteitscoördinator. De kwaliteitscoördinator ressorteert onder de directeur kwaliteitsbeleid. De verantwoordelijke voor de behandeling van klachten is de campuscoördinator (staat zo ook in diens functiebeschrijving). De campuscoördinator ressorteert onder de directeur kwaliteitsbeleid voor wat betreft de klachten. Binnen de functiebeschrijvingen zijn er ook competenties opgenomen.

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 te professionaliseren.

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

Ja, zie punt 1

4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.

Er is een overleg op directieniveau m.b.t. de klachten.

5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

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.

[Op het klachtenoverleg van SYNTRA Vlaanderen.](#)

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

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagement.

[Dit jaar geen deelname vanwege de Corona crisis.](#)

#### **SYNTRA WEST:**

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)

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.

5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

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.

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagement.

[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. Elke klacht krijgt steeds een klachteigenaar die verantwoordelijk is voor de klantgericht afhandeling.](#)

[Syntra West hecht daarenboven zeer veel belang aan de tevredenheidsbevragingen van de klant: bij elke opleiding wordt dit bevestigd. Wanneer bepaalde scores niet worden behaald dan resulteert dit in een verbeteractie.](#)

# Vragenlijst voor het verslag 2020 over uw klachtenmanagement

Entiteit: SYNTRA Vlaanderen
-----------------------------

## 1. Klachten behandeld door SYNTRA Vlaanderen in 2020.

### 1.1 Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	98

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	94
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	7 dagen

### 1.2 Vaststellingen over de klachten

#### 1.2.1 Onontvankelijke klachten

Aantal onontvankelijke klachten:	2
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	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:	2
	Anoniem:	0

	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

### **1.2.2 Ontvankelijke klachten**

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	96
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	22
	deels gegrond:	53
	ongegrond:	21

### **1.2.3 Gegronde klachten**

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	75
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

De gegronde en deels gegronde klachten worden hieronder verdeeld volgens de ombudsnormen:

Ombudsnorm	Aantal
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing:	67
De burger voelt zich onheus bejegend:	2
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:	6
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:	0
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 96 klachten kunnen onderverdeeld worden in de volgende categorieën:**

Andere	26
Inschrijvingsgeld of terugbetaling	12
Diploma: te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma	8
Examen: niet akkoord met de quotering van de punten	26
Probleem met de docent/Inhoud cursus...	16
Vrijstelling of toelating geweigerd	8

**Het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten: 96 ontvankelijke klachten**

Categorie	Gegronde	Deels gegronde	Ongegronde	Totaal
Andere	6	16	4	26
Inschrijvingsgeld of terugbetaling	3	7	2	12
Diploma: te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma	3	2	3	8
Examen: niet akkoord met de quotering van de punten	5	13	8	26
Probleem met de docent/Inhoud cursus...	5	8	3	16
Vrijstelling of toelating geweigerd	0	7	1	8
	22	53	21	96

**Het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde (22)) klachten.**

Categorie	Opgelost	Deels Opgelost	Niet opgelost	Totaal
Andere	6	0	0	6
Inschrijvingsgeld of terugbetaling	3	0	0	3
Diploma: te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma	3	0	0	3
Examen: niet akkoord met de quotering van de punten	5	0	0	5
Probleem met de docent/Inhoud cursus...	5	0	0	5



Vrijstelling of toelating geweigerd	0	0	0	0

**Het aantal deels gegronde klachten en gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: 75 deels gegronde en gegronde klachten.**

Categorie	Niet akkoord prestatie of beslissing	Onheus bejegend	Info ontoereikend	Te lang uitblijven prestatie	Bereikbaarheid	Andere	Totaal
Andere	18	1	3	0	0	0	22
Inschrijvingsgeld of terugbetaling	7	0	2	0	0	0	9
Diploma: te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma	5	0	0	0	0	0	5
Examen: niet akkoord met de quotering van de punten	16	1	1	0	0	0	18
Probleem met de docent/Inhoud cursus...	14	0	0	0	0	0	14
Vrijstelling of toelating geweigerd	7	0	0	0	0	0	7
	67	2	6	0	0	0	75

#### Klachtenbeeld 2020

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020

##### Situering

*De Vlaamse Regering heeft in het regeerakkoord 2019-2024 beslist om het Agentschap voor Ondernemersvorming SYNTRA Vlaanderen op te heffen.*

*Volgend op deze beslissing hield SYNTRA Vlaanderen op te bestaan op 1 januari 2021 en werden de taken en bevoegdheden geïntegreerd in het Departement Werk en Sociale Economie, de VDAB en het Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO).*

*Klachten met de betrekking tot de werking van de SYNTRA worden sinds 1 januari 2021 in tweede lijn opgevolgd door het Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO). Gezien het feit dat de voormalige klachtencoördinator & medewerker klachten van SYNTRA Vlaanderen werden toegewezen aan VLAIO en in deze hun taken meenamen, kan de continuïteit worden gewaarborgd.*

In het kalenderjaar 2020 ontving SYNTRA Vlaanderen 98 klachten waarvan 96 ontvankelijk en 2 onontvankelijk.

Van de 96 ontvankelijke klachten werden er door SYNTRA Vlaanderen 75 gegronde en deels gegronde opgelost. Voor de overige 21 ongegronde klachten werd er een oplossing voorgesteld waar de cursist mee akkoord kon gaan.

Er maakte 1 cursist gebruik van de mogelijkheid om beroep aan te tekenen bij de Raad Van Bestuur van SYNTRA Vlaanderen. Het ging hier om een beroep tegen een beslissing van EVC/EVK commissie Vastgoedmakelaar en dus niet om een beroep tegen een eerdere beslissing van de klachtencoördinator/behandelaar van SYNTRA

Vlaanderen.

Een vergelijking maken met voorgaande jaren is voor dit bijzondere corona jaar niet evident. SYNTRA Vlaanderen maakte met de SYNTRA & de Vlaamse Ombudsdienst de afspraak dat elke klacht die verband hield met Corona/covid 19 (maatregelen van de SYNTRA) ten gronde moest onderzocht worden.

Wij SYNTRA Vlaanderen kregen in 2020 14 corona gerelateerde klachten binnen, wat naar onze inschatting relatief beperkt is. Er werden dan ook heel wat klachten eerstelijns door de SYNTRA zelf opgevangen.

De Corona klachten die tot bij SYNTRA Vlaanderen kwamen gingen voornamelijk over het (al dan niet) respecteren van de corona (veiligheids-)maatregelen en/of de verplichte aanwezigheid voor sommige specifieke cursussen op de campus. Eén cursist was niet akkoord dat hij/zij het diploma/getuigschrift ter plaatse diende af te halen in deze coronatijden. Een andere cursist was niet tevreden dat hij/zij de documenten zelf thuis diende af te printen terwijl hij/zij van mening was dat die kost bij het cursusgeld was inbegrepen.

We stellen (opnieuw) 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 2020 ondertussen van gemiddeld drie weken naar één week geëvolueerd. Dit komt vooral omdat we steeds sneller feedback kregen van de SYNTRA koepels maar ook omdat de rol van klachtencoördinator en klachtenbehandelaar nu bij één persoon zit. Op vlak van Corona-gerelateerde klachten kregen we vrij snel feedback.

De piek in het klachtenaantal lag in vergelijking met de vorige jaren nu vooral in de maand september met 22 klachten, m.a.w. bij de opstart van het nieuwe cursusjaar en het einde van het onderbroken voorgaande cursusjaar 2019-2020 .

Als het totaal van 75 gegronde en deels gegronde klachten wordt bekeken, dan zien we dat er 67 klachten gaan over het gegeven dat de burger niet akkoord gaat met de prestatie of de beslissing. Zoals de voorgaande jaren gaat het hier nog steeds om het feit 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 verdere 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 (al dan niet bij dezelfde jury/docent) 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 communicatie door de SYNTRA campus (omtrekt de coronamaatregelen) ontoereikend is. In 2 gevallen voelde de burger zich onheus bejegend. Dit ging dan vooral over het feit dat hij/zij geen inzage kreeg in de examen resultaten, wat in deze gevallen ook meestal corona gerelateerd was.

Annex:

SYNTRA Vlaanderen werkte samen de SYNTRA de volgende scenario's uit om cursusjaar 2019 -2020 toch tot een goed eind te brengen. Op zeer korte tijd werden o.a. heel wat stappen gezet op vlak van digitaal lesgeven. Tevens werd ook het cursusjaar verlengd.

### Pandemiescenario's voor de SYNTRA, betreffende het lopende cursusjaar 2020-2021

Het cursusjaar 20-21 startte in pandemiescenario GEEL. Pandemiescenario's oranje en rood werden opgesteld om pro-actief tav de cursisten te kunnen communiceren voor het volledige cursusjaar, in de hoop om zo weinig mogelijk ad-hoc beslissingen te moeten nemen.

Voor Leertijd/duaal Leren: golden de pandemiescenario's van dep. onderwijs.

### Voor de OT-trajecten:

Pandemiescenario's ondernemerschapstrajecten	GEEL	ORANJE	ROOD
Algemeen Contactonderwijs op de campus	100% van de cursisten toegelaten op de campus	Aantal lessen in de virtual classroom worden sterk uitgebreid.	Maximale inzet op virtual classroom, enkel praktijklessen op de campus  Principes van reductie worden mogelijk voor getroffen regio
Online lessen	Virtual classroom en livestreaming en andere vormen van afstandsleren in functie van meerwaarde voor de opleiding/cursist en in functie van hygiënemaatregelen	Lessen in de virtual classroom worden opgeschaald	Maximale inzet op virtual classroom.
SD 1.5m en mondmasker	Afstand houden bij alle contacten. Overall toepassing van mondmasker, behalve wanneer SD van 1.5 kan gegarandeerd worden bij personen die zitten.	Idem	Idem
Gebruik van infra en leslokalen	Normale werking voor eigen gebruik en het gebruik door derden	Het voorzien van de 4m <sup>2</sup> ruimte per cursist/docent is geen vereiste. Het kan wel helpen bij het bepalen van de maximumcapaciteit van lokalen, zodat aan de verplichting van de SD voldaan wordt.	Idem

### Voor infodagen worden de overheidsrichtlijnen rond event gevolgd.

### Minimaliseren (reduceren) van het curriculum wordt mogelijk in pandemiescenario rood, en dit volgens deze principes:

alle competenties zoals voorzien in het curriculum moeten verworven kunnen worden.

Globale regel: het aantal lesmomenten dat geschrapt kan worden binnen een curriculum is maximaal 25% van de lesmomenten die oorspronkelijk binnen de periode van het de rode pandemieperiode gepland waren. Het principe van minimaliseren is ook van toepassing op de (onbezoldigde) uren werkplekleren en werkplekleren

Voltijdse Dag Opleiding (VDO) 2.0.

**voor** opleidingen met veel praktijk (waar door praktijksplitsingen omw hygiënemaatregelen er capaciteitsproblemen in praktijklabo's zijn) werden uitzonderingen op de globale regel toegestaan, voor zover alle benodigde competenties verworven kunnen worden. Dit is een limitatieve lijst die aan de innovatiecommissies dient te worden voorgelegd en goedgekeurd.

Voor LT/duaal worden de richtlijnen van onderwijs gevolgd.

Alternatieve invulling voor werkplekieren in Ondernemerstrajecten en VDO (onbezoldigd), mogelijk in pandemiscenario's geel, oranje en rood.

Vormen van werkplekieren die omw Corona-omstandigheden niet kunnen plaatsvinden mogen, na overleg en goedkeuring door de innovatiecommissie, een alternatieve invulling krijgen.

Erkenning van andere vormen van afstandsleren als volwaardig alternatief van campusleren

Door SYNTRA VLAANDEREN werd reeds erkend als volwaardige vormen van campusleren: virtual classroom en livestreaming. SYNTRA VLAANDEREN erkent daarenboven werkplekieren, flipped classroom (bv door verwerken e-modules thuis) en e-modules als evenwaardig alternatief van campusleren. Aanwezigheidsregistratie

Voor ondernemerstrajecten:

"Afwezigheid omwille van overmacht door corona" blijft uitzonderlijk mogelijk voor cursisten in quarantaine (max 14 dagen). Een schriftelijke verklaring op eer tav de campus wordt daarvoor aanvaard.

De aanwezigheid van een cursist kan geregistreerd worden voor:

- Voor een les op de campus
- Voor een les in de virtuele klas
- Voor een les die op de campus doorgaat en die de cursist via livestreaming volgt
- Alternatieve vormen van afstandsleren (e-module, werkplekieren).

### **2.5 Looptijd van het cursusjaar 20-21**

Het cursusjaar 20-21 kan lopen tot 30 september 2021 voor lessen die mogelijks verschoven moeten worden.

### **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 2020 geen beroep ingesteld.

Er is wel één beroepsprocedure geweest tegen een beslissing van een EVC/EVK commissie Vastgoedmakelaar\*, hierbij treedt de SYNTRA VLAANDEREN klachtencommissie- van de RvB op als beroepscommissie.

*Deze Eerder Verworven Competenties/Eerder Verworven Kwalificaties-procedure is door het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming – Syntra Vlaanderen specifiek ontwikkeld voor de sector vastgoed van het SYNTRA-netwerk. Via deze procedure beslist een centrale toelatingscommissie - op basis van een gestandaardiseerd aanvraagdossier - of de kandidaat-cursist over voldoende algemene competenties (informatie beoordelen en verwerken, schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid, leervermogen, zelfontwikkeling, ...) beschikt om de ondernemersopleiding tot vastgoedmakelaar, vastgoedpromotor of vastgoedexpert aan te vatten.*

### **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, 9,1 dagen in 2019 en nu 7 dagen in 2020.

In 2021 is het vooral de ambitie om even goed te werken. Een nog snellere service lijkt ons hoogst onwaarschijnlijk gezien de klachtencoördinator naast de SYNTRA klachten o.a. nu ook de VLAIO klachten voor zijn rekening zal nemen.

### **Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2020 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2020 met klachtenbehandeling begonnen is.

## **2. Servicemeter**

### **2.1. Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie**

#### **1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure**

2.1.1. Mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar

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)

#### **2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet- (h)erkende eerstelijnsklachten.**

**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**

## **2.2. Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard “kwaliteitsvolle klachtenbehandeling”**

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig ?
2. Doorlooptijd klachtenbehandeling :
3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bijvoorbeeld ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik, ...)
4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

## **2.3. Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard “kwaliteitsmanagement”**

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatgebieden/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)
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.
5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.
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.
10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagement.



Klachten brengen mensen samen

# Rapport klachtenmanagement 2020

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Klachten brengen mensen samen</b>	<b>5</b>
<b>Samen voor oplossingen</b>	<b>8</b>
<b>Mensen en hun wensen</b>	<b>11</b>
<b>Klachten per thema</b>	<b>21</b>
<b>Discriminatie</b>	<b>21</b>
<b>Transmissie</b>	<b>23</b>
<b>Vrijstelling</b>	<b>26</b>
<b>Werkgevers</b>	<b>29</b>
<b>Corona</b>	<b>31</b>
<b>Wat doet VDAB</b>	<b>33</b>
<b>Vlaamse Ombudsdienst</b>	<b>37</b>
<b>De klachtenbehandelaar in actie</b>	<b>37</b>



## Inleiding

2020 was een turbulent jaar voor iedereen. Bovenop de ambitieuze plannen voor VDAB uit het regeerakkoord 2020-2025 (zie klachtenrapport 2019), werden we vanaf maart geconfronteerd met de corona-pandemie.

De maatregelen die moesten genomen worden om de verspreiding tot een minimum te beperken en onze zorgsector te stutten waren zeer ingrijpend voor de samenleving en voor de economie en noopten VDAB tot snelle, gerichte actie om de werkzoekenden en werkgevers gepast te ondersteunen.

Met de eerste volledige lockdown vanaf 13 maart werd heel het openbaar leven stil gelegd. Maatregelen drongen zich op om de betrokken bedrijven en ondernemers te ondersteunen zodat ze de periode van sluiting konden overbruggen.

Nieuw was ook het algemeen gegeven om thuis te werken, enkel essentiële beroepen konden zich verplaatsen om naar de werkplek te gaan.

Voor VDAB betekende dit dat vanaf 15 maart 2020 iedereen moest thuiswerken en onze klanten bemiddelen, opleiden, informeren vanuit onze thuiswerkplek. VDAB had al wel ervaring met Plaats- en TijdsOnafhankelijk Werken. Maar de pandemie bracht dit concept in een nieuwe dimensie voor onze bemiddelaars en instructeurs.

Sinds oktober 2018 had VDAB het reeds over een andere boeg gegooid wat bemiddelen betreft. Werkzoekenden krijgen alle middelen in handen om zelf hun loopbaan te sturen, waar en wanneer ze maar willen. In eerste instantie doet VDAB dit digitaal met handige en gebruiksvriendelijke tools, maar onze klanten kunnen op elk moment wel extra ondersteuning krijgen vanop afstand. Er worden via onze site al heel wat mogelijkheden aangeboden die onze klanten zelfstandig kunnen gebruiken zoals bijvoorbeeld online-opleidingen, sollicitatie-hulp, enz.

Door deze evolutie stonden de bemiddelaars van VDAB klaar om de bemiddeling vanop afstand, met de verschillende kanalen die ter beschikking zijn vorm te geven. Natuurlijk merkten we snel dat er werkzoekenden zijn die niet de middelen hebben om mee te gaan in deze manier van bemiddelen. VDAB heeft daarom alles in het werk gesteld om vanaf de exit-beweging in mei ervoor te zorgen dat de mogelijkheid bestond om opnieuw face-to-face contact mogelijk te maken voor die werkzoekenden die het nodig hadden. Hiervoor werden verschillende kantoren, verspreid over Vlaanderen, 'coronaproof' ingericht om op die manier deze contacten zo veilig mogelijk te laten verlopen.

Ook de opleidingen werden in een mum van tijd online georganiseerd. De opleidingen worden nog steeds maximaal digitaal georganiseerd, enkel waar het niet anders kan kunnen opleidingen face to face gegeven worden (bijvoorbeeld bepaalde praktijklessen), maar dan wel in een corona-veilige setting (dit betekent bijvoorbeeld dat er minder cursisten tegelijk aanwezig zijn).

In het begin van de lockdown was de impact voor werkplekklaren ook zeer groot, alle contracten werden noodgedwongen stopgezet. Bij de eerste versoepeling was er opnieuw werkplekklaren mogelijk, strikt volgens de opgelegde regels.

Dit was voor de cursisten IBO financieel een groot verlies, daarom werkte VDAB samen met de bevoegde overheden de Coronapremie uit voor de IBO-contracten die wegens overmacht beëindigd werden. Deze premie gold tot 15 januari 2021.

VDAB heeft als beleidsuitvoerder de opdracht om zoveel mogelijk burgers (werkzoekenden en werkenden) een duurzame loopbaan te bezorgen. Dit kadert binnen een actieplan van de Vlaamse Regering.

Daarom kreeg VDAB via machtiging van de Gegevensbeschermingsautoriteit de toelating om alle burgers die omwille van de coronacrisis tijdelijk werkloos zijn aan te schrijven, ongeacht of zij een dossier hebben bij VDAB of niet.

Dit geeft VDAB de mogelijkheid om tijdelijk werklozen kennis te laten maken met een vrijblijvend aanbod. Tijdens deze coronacrisis is het namelijk meer dan ooit duidelijk geworden dat bijscholen en omscholen noodzakelijk zijn, niet alleen voor wie op zoek gaat naar een nieuwe job, maar ook in de job zelf. <https://www.vdab.be/blijf-in-beweging>

Vandaar dat VDAB een communicatie verstuurd naar burgers die tijdelijk werkloos waren. We moedigen met dit proactieve aanbod tijdelijk werklozen aan om een opleiding te volgen of tijdelijk bij te springen bij een andere werkgever om zo hun competenties te behouden en/of te versterken.

Voor werkgevers werd gesleuteld aan de vacaturedatabank om de moeilijk invulbare vacatures op de voorgrond te brengen, ook in het klantendossier kwam er een link om de werkzoekende snel bij de 'coronavacatures' te brengen. Er werden ook acties ondernomen om de continuïteit van de essentiële sectoren te verzekeren (bvb. helpindezorg en de #COVID19)

Onnodig te zeggen dat het klachtenbeeld voor een stuk getekend is door deze coronasituatie. VDAB kreeg (niet-ontvankelijke) klachten omdat RVA en uitbetalingsinstellingen moeilijk bereikbaar waren. Klanten gebruikten de coronasituatie in hun motivering om een beslissing aan te vechten. Voor een aantal klanten was het moeilijk om zich aan te passen aan de situatie, zowel wat betreft het online gebeuren als wat betreft de face to face contacten.

VDAB heeft in deze moeilijke omstandigheden zijn opdracht als bemiddelaar en opvolger van het werkzoekgedrag zo goed mogelijk uitgevoerd, met de moeilijke situatie voor zowel de werkzoekenden als voor werkgevers indachtig.

Wat 2021 zal brengen is nog voor iedereen onduidelijk. We kijken uit naar de mogelijkheid om opnieuw fysiek in team samen te werken, zonder de voordelen van het plaats- en tijdonafhankelijk werken te vergeten. En dat we opnieuw kunnen uitzwermen, om de broodnodige inspiratie op te doen om onze werking blijvend te vernieuwen.

## **Klachten brengen mensen samen**

### **De dossiers**

In 2020 behandelde VDAB 2111 dossiers, 3% meer dan in 2019. 13% van de klachten was niet ontvankelijk, in 2019 was dat 12%. 47 klachten werden opgelost bij melding, in 2019 waren dat er 34. 1677 klachten en 114 suggesties werden onderzocht en behandeld tegenover 1624 klachten en 129 suggesties in 2019.

92.4% van de klachten kwam binnen via het 0800-nummer, het online formulier en het generiek mailadres van de servicelijn. Werkzoekenden dienden 71.1% van de klachten in, 14.7% van de klachten kwamen van werknemers, 5.3% van cursisten. Net zoals in de voorbije jaren waren er met 4.4% verhoudingsgewijs weinig klachten van werkgevers. De overige meldingen kwamen van overheden en organisaties.

### **Contact met de klant**

96.6% van de verzoekers kreeg een ontvangstmelding binnen de 7 dagen. 98.3% 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 2020 ontving 78.5% een antwoord binnen de 20 dagen. Deze ambitie is moeilijk realiseerbaar. Dank zij de grote inzet van de klantendiensten hebben we de minder goede cijfers van 2019 (67%) kunnen verbeteren. De onderbezetting van de klantendienst is zichtbaar in de resultaten. De gemiddelde behandeltermijn van een dossier bedraagt 16.9 dagen tegenover 19 dagen in 2019.

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 55% van de ontvankelijke dossiers, dit is 2% minder dan in 2019 ook hier speelt de onderbezetting van de klantendienst een rol. Men geeft voorrang aan het tijdig een kwalitatief antwoord geven aan de klant;

### **Suggesties**

Klanten werken samen met VDAB aan een betere dienstverlening. 2020 telt 114 suggesties, tegenover 129 in 2019. Daarnaast blijft de Meld-het-aan-VDAB knop op de website populair.

De 114 suggesties geven vooral tips of advies over Mijn Loopbaan, de VDAB-website en de Vind-een-job. In 2020 gingen een aantal suggesties over de corona aanpak. Zo was de aparte coronarubriek in Mijn loopbaan een suggestie van een klant. 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 ontvankelijke<sup>1</sup> klachten handelen voornamelijk over het persoonlijk actieplan naar werk (30%), een matchbaar werkzoekenden dossier (27%), opleiding (16%), matchbare vacature (7%) en werkplekcleren (7%).

De dossiers over het Persoonlijk actieplan naar werk kennen een lichte daling van 508 naar 497. De meldingen over het matchbaar werkzoekenden dossier dalen licht van 465 naar 455 dossiers. De rol die VDAB speelt als de actieve en consequente bemiddelaar en opvolger van het werkzoekgedrag en de contactstrategie geven nog aanleiding tot meldingen. Klanten worden geconfronteerd met een striktere opvolging door VDAB en hebben hier vragen bij.

Het aantal dossiers over de opleidingen stijgen van 219 naar 252. 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, in 2020 waren er ook meldingen over het online opleidingsgebeuren (technische aspecten, cursusmateriaal afdrucken, coaching...).

De meldingen over de matchbare vacatures dalen verder van 166 naar 118 dossiers.

216 klachten handelen over werkplekcleren, loopbaanbegeleiding (inclusief loopbaancheques), Opleidingscheques, Controledienst, de website, facility, HRM, en ondersteuning bij collectief ontslag. Deze stijging heeft vooral te maken met een sterke toename van de klachten over de loopbaancheques in het begin van 2020 (van 30 naar 111). Een ongelukkige combinatie van een technisch probleem bij de leverancier van de cheques en een veranderde regelgeving, waardoor minder mensen in aanmerking komen voor een loopbaancheque zorgde voor deze toename.

## Oplossingen

68% van de dossiers toont geen tekortkoming in de dienstverlening en is ongegrond<sup>2</sup>, dit is 4% meer dan in 2019. Toch slaagt de behandelaar erin om in 59% van de dossiers een oplossing aan te reiken, dit is 5% minder dan in 2019. 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.

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> (Deels) gegronde klacht. Bij een (deels) gegronde klacht is er één of meer ombudsnormen geschonden. Ongegronde klacht. Bij een ongegronde klacht valt er aan de overheidsdienst geen schending van een ombudsnormen aan te rekenen.

Van de dossiers die een tekortkoming naar voor brengen, is 84% (deels) opgelost, in 2019 was dit 85%. 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. De klantendienst merkt wel op dat de meldingen steeds ingewikkelder worden en dat het moeilijker wordt om een oplossing te zoeken waarmee elke partij zich kan verzoenen.

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 een klantvriendelijke en duidelijke communicatie naar de klant en plukt hiervan de vruchten. Daarnaast luisteren de behandelaars naar de behoeftes van de klant. Uit deze behoeftes, blijven onderstaande aandachtspunten in het beeld.

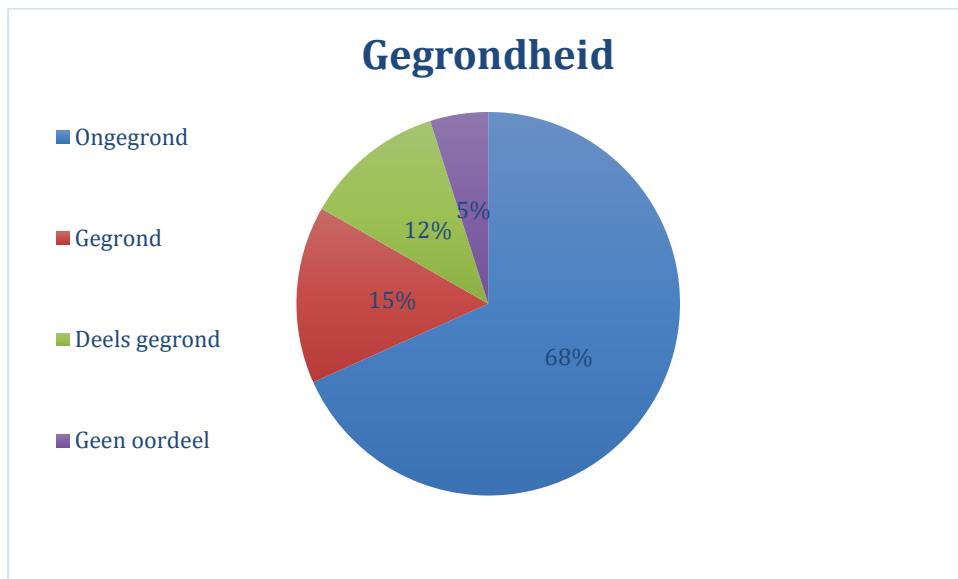
- Verder inzetten op persoonlijk contact met de klant tijdens het klachtenonderzoek.
- Bij nieuwe ontwikkelingen de informatiestroom op diverse niveaus verzekeren, met bijzondere aandacht voor die klanten waarvoor de impact van de veranderingen het grootst is.
- Oog voor een kwalitatief bemiddelingsproces, ook wanneer er voornamelijk op afstand wordt gewerkt. In deze periode is het belangrijk om de kwetsbare werkzoekenden nauw op te volgen en gepast bij te staan waar nodig.

## Samen voor oplossingen

Dit hoofdstuk verduidelijkt de indeling van de 1.677 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.

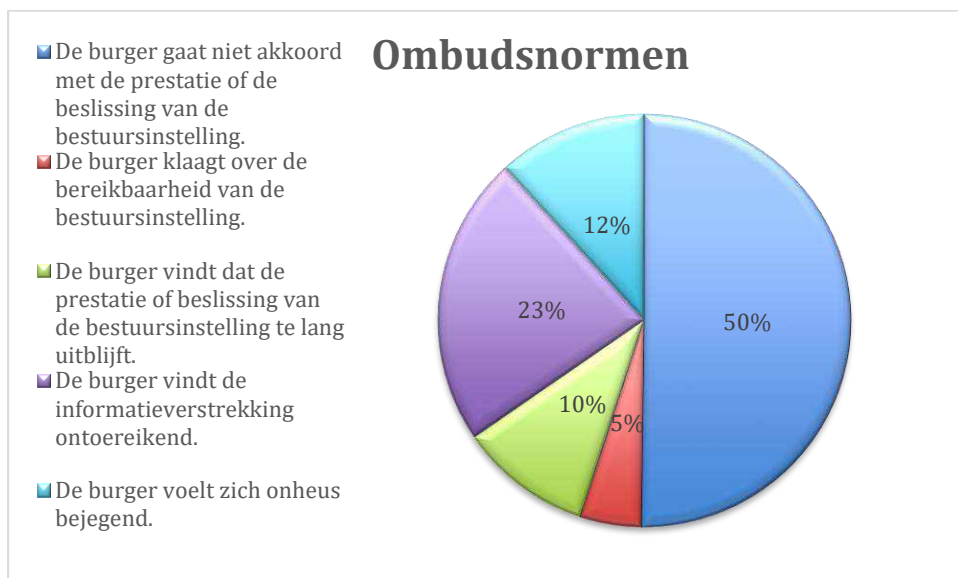


In de tabel staan de gegrondheden per domein of afdeling.

Domein/afdeling	Totaal	Ongegrond	Gegron d	Deels gegrond	Geen oordeel
Matching op de arbeidsmarkt	1461	1015	207	170	69
0800-nummer, website, facility en HRM	75	23	28	15	9
Financiële tegemoetkomingen	117	91	11	11	4
Loopbaandienstverlening	11	5	2	4	
Herstructureringsbegeleiding	4	1	1	1	1
Controledienst	9	7	1	1	
<b>Totaal</b>	<b>1677</b>	<b>1142</b>	<b>250</b>	<b>202</b>	<b>83</b>

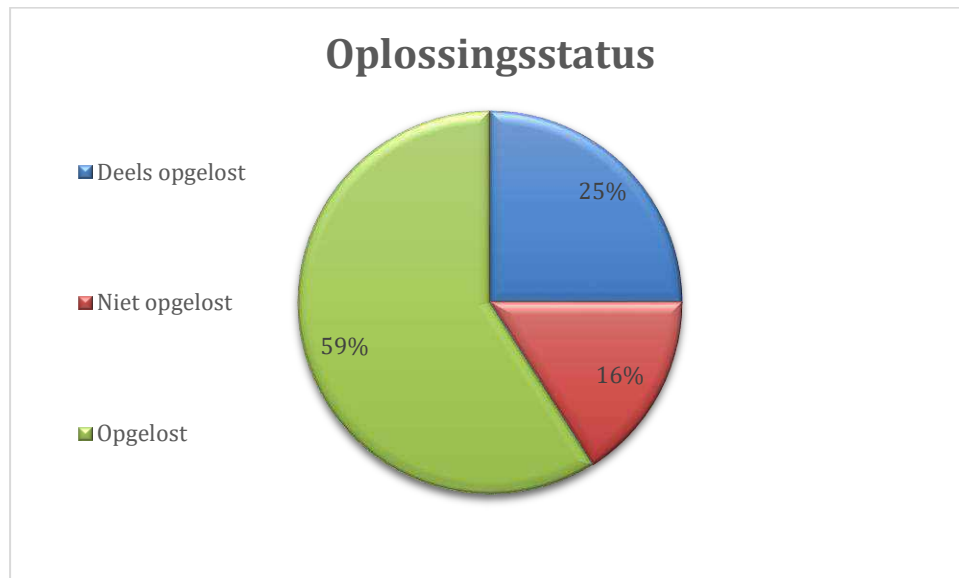
## Ombudsnormen

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. 84% van de (deels) gegronde klachten kreeg dit label. De klantendiensten focussen op klantgerichtheid en ijveren steeds om de relatie met de klant te herstellen. Voor 16% van de klachten kon de behandelaar echter niet tegemoetkomen aan de vraag van de klant.



De tabel geeft de oplossingsstatus van de (deels) gegronde klachten per domein of afdeling weer.

Domein of afdeling	Totaal	Opgelost	Deels opgelost	niet opgelost
ik heb een matchingbehoefte	368	217	98	53
loopbaanbegeleiding	6	4		2
ondersteuning bij collectief ontslag	2	1	1	0
financiële tegemoetkomingen	22	15		7
CODI	2	1	1	
0800-nummer, website en facility	43	24	9	10
<b>Totaal:</b>	<b>443</b>	<b>262</b>	<b>109</b>	<b>72</b>



## Mensen en hun wensen

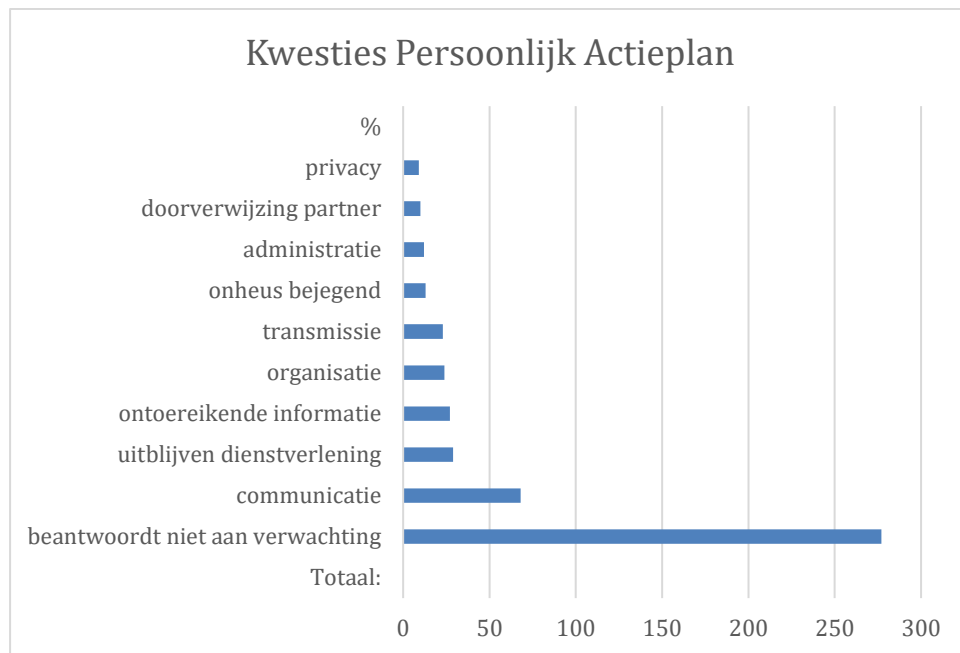
Elke klacht krijgt een indeling volgens business proces management. De tabel geeft alfabetisch de indeling weer binnen de inhoudelijke categorie: Ik heb een matchingbehoefte. Dit hoofdstuk licht de klachten toe binnen persoonlijk actieplan naar werk, matchbare vacature, opleiding geven in centra en matchbaar werkzoekende dossier.

Inhoudelijke categorie: Ik heb een matchingbehoefte

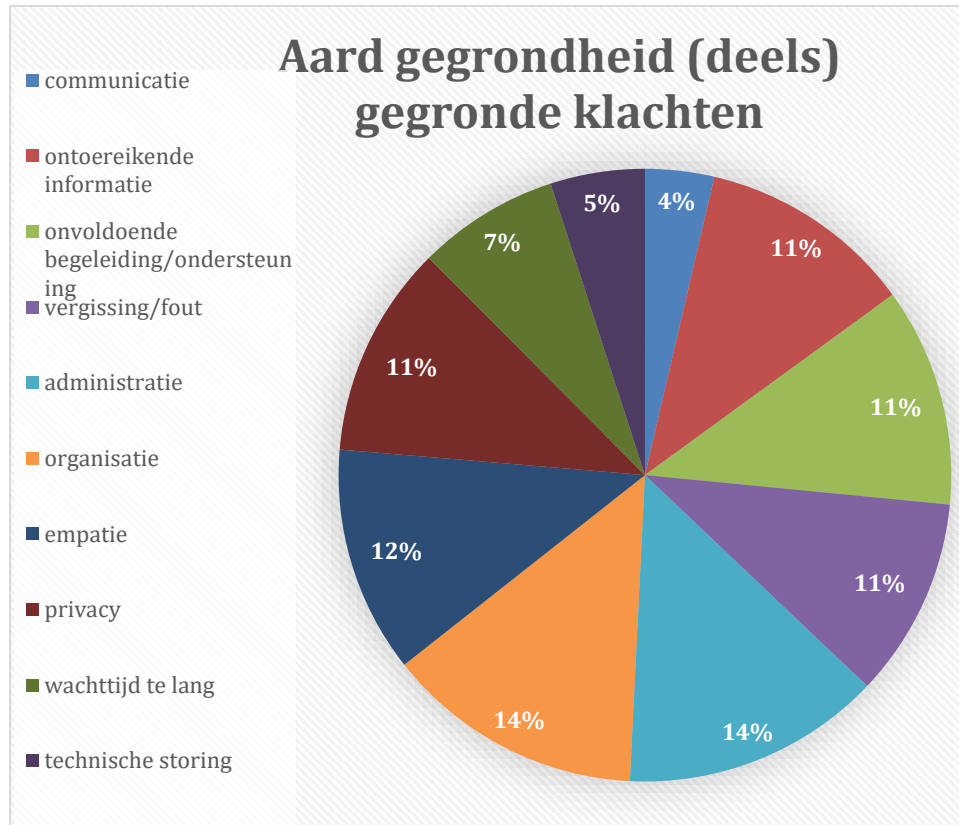
Subproduct	Aantal	% van 1677	Proces	Aantal	% van 1677
Bemiddelingsacties	2	0%	Collectieve bemiddelingsacties	2	0%
			Individuele bemiddelingsacties	0	0%
Coaching naar werk	502	30%	Coachen op arbeidsmarkt-competenties	0	0%
			Oriënteren: bepalen van jobdoelwit	5	0%
			Persoonlijk actieplan naar werk afspreken	497	30%
Matchbaar werkzoekendendossier	455	27%	Matchbaar werkzoekenden-dossier	455	27%
Matchbare vacature	118	7%	Matchbare vacature	118	7%
Opleiding	263	16%	Flexitraining	0	0%
			Opleiding geven in centra	252	15%
			Webcursus	11	1%
Werkplekleren	121	7%	Opleiding in bedrijf aanbieden	3	0%
			Opleiding via IBO-formule	100	6%
			Werkervaring opdoen via stages	18	1%
<b>Totaal:</b>	<b>1461</b>	<b>87%</b>	<b>Totaal:</b>	<b>1461</b>	<b>87%</b>

## Klachten over het persoonlijk actieplan

De klantendiensten noteerden 497 klachten, waarvan 21% over de getenderde dienstverlening. In 56% 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 71% van de dossiers vond de behandelaar na analyse geen tekortkoming in de dienstverlening. Tekortkomingen die naar voor kwamen, hielden verband met administratie, organisatie, Communicatie en onvoldoende begeleiding, vergissing, ontoereikende informatie.



De behandelaar kon in 85% van de dossiers met een tekortkoming, een (gedeeltelijke) oplossing voor de klant bieden. Oplossingen bestonden uit bemiddelingsgesprekken, een nieuwe trajectbegeleider, hernieuwde afspraken tussen klant en bemiddelaar; administratieve vergissingen werden rechtgezet.

De behandelaar kon niet in alle dossiers een oplossing aanreiken. Soms willen klanten een andere bemiddelaar, terwijl VDAB oordeelt dat de relatie kan hersteld worden. Andere dossiers leren dat communicatie een belangrijke impact heeft op de beleving van de klant of dat de bemiddelaar best meer informatie geeft. Ook al biedt de bemiddelaar excuses aan, toch vragen sommige klanten meer tijd. Deze dossiers beschouwt VDAB als niet opgelost.

De cijfers rond persoonlijk contact met de klant stijgen licht van 74% naar 78%.

Enkele voorbeelden:

1. *Burger meldde dat hij een mail kreeg met een verwijzing naar gemaakte afspraken met zijn bemiddelaar, zonder dat er ooit een telefonisch contact of mailverkeer is geweest. Hij gaf aan afwezig te zullen zijn op een gemaakte afspraak.*

De teamleider die de melding onderzocht contacteerde de burger en besprak de situatie met de bemiddelaar. Hieruit blijkt dat de bemiddelaar een opdracht gaf zonder de burger hierover te spreken. De bemiddelaar had geprobeerd de burger telefonisch te contacteren. Omdat de burger niet bereikbaar was gaf de bemiddelaar een opdracht zonder persoonlijk contact. De bemiddelaar liet wel een boodschap achter op het antwoordapparaat. Dit is echter niet correct. VDAB heeft zich hiervoor verontschuldigd en de nodige afspraken gemaakt om te voorkomen dat dit nog gebeurt.

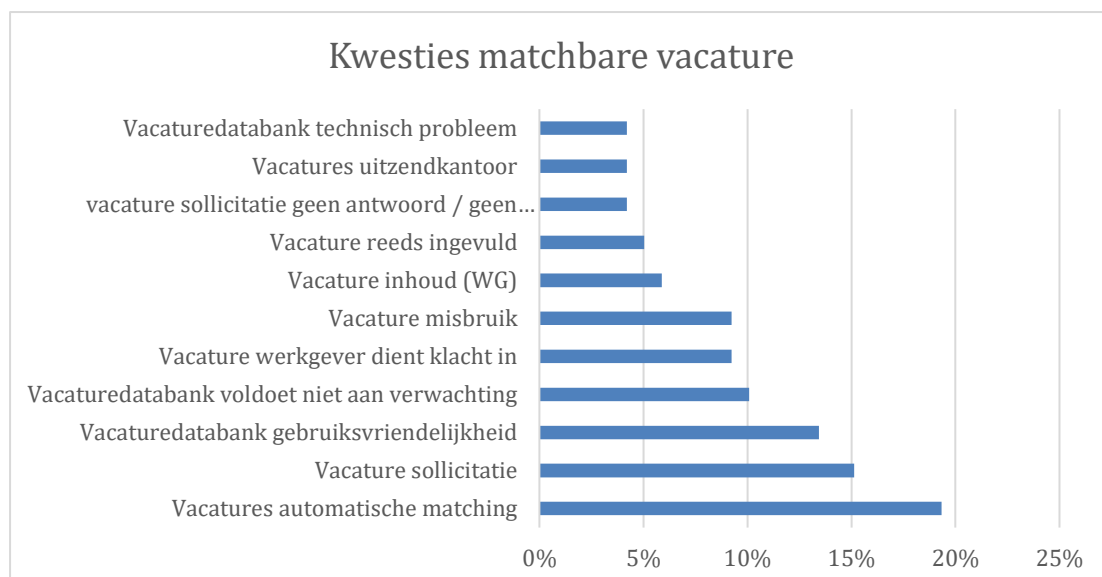
Alle klanten die zich bij VDAB inschrijven krijgen automatische opdrachten in navolging van de rechten en plichten die een werkzoekende heeft. Dit hoort bij de procedure. Deze opdrachten kunnen zowel face to face als via mail of telefonisch besproken worden.

De teamleider bevestigde dat de klant aanwezig moest zijn op zijn afspraak (hij had deze gekregen via brief en mail). Burger had daar geen bezwaar tegen.

2. Burger stelde zich vragen bij verdere opvolging en sollicitatie-opdrachten die ze kreeg na 33 weken zwangerschap. De teamleider bevestigde dat de burger drie maanden voor de bevalling niet meer actief hoefde te solliciteren en VDAB geen sollicitatie-opdrachten meer geeft. Echter moet ze wel beschikbaar blijven voor de arbeidsmarkt en blijft de begeleiding doorlopen. Ze kreeg van haar bemiddelaar de opdracht om het dossier in orde te brengen en zich voor te bereiden op een tewerkstelling na de bevallingsrust. Ze kreeg ook verdere toelichting over het informatieve karakter van vacatures die ze krijgt via automatische matching. De teamleider bevestigde ook dat, van zodra een burger zich inschrijft als werkzoekende, er een vorm van begeleiding opstart. Ze kreeg ook info over wat ze moest doen na de bevallingsrust.

## Klachten over matchbare vacature aanbieden

De vacaturedatabank kreeg 118 klachten tegenover 166 in 2019. De dalende trend zet zich verder. Dit heeft vooral te maken met het feit dat de problemen met de databank, na de aanpassingen in 2018 verholpen zijn.

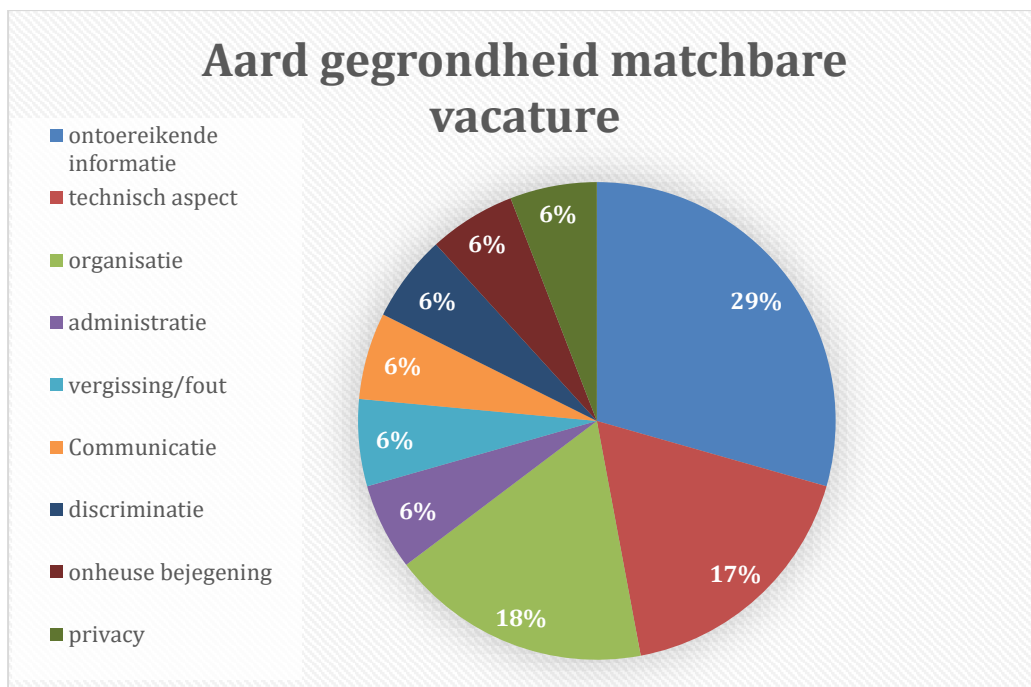


De dossiers over automatische matching, sollicitatiegesprekken, de gebruiksvriendelijkheid van de databank, Mijn VDAB voor Werkgevers en partners voeren de rangen aan met 75%.

De klachten over de automatische matching ontstaan vaak omdat de automatische matching verkeerd begrepen wordt en gezien wordt als een selectietool.

Automatische matching wil zeggen dat de VDAB-computer de gegevens uit het klantendossier dossier vergelijkt met de nieuwe vacatures in de vacaturendatabank van VDAB. Wanneer er voldoende overeenstemming is (vanaf 60%), wordt de vacature aan de klant meegedeeld. Dit is dus geen selectie en kan het inderdaad voorkomen dat de vacatures niet volledig aansluiten bij het profiel van de klant. Ook het sollicitatiegebeuren levert heel wat reacties op. Enerzijds vertellen werkzoekenden hun ontevredenheid over het sollicitatiegesprek of de feedback die ze krijgen van werkgevers. Soms hebben ze het gevoel dat een werkgever misbruik maakt. Ook al is VDAB niet verantwoordelijk voor het aanwervingsbeleid van werkgevers, toch grijpt de behandelaar deze kans om te bemiddelen tussen werkgever en werkzoekende. Bij misbruik kan de vacature verwijderd worden uit de databank.

79% van de dossiers toont geen tekortkoming in de dienstverlening van VDAB. De dienstverlening is correct aangezien VDAB aan werkgevers of uitzendkantoren en aan werkzoekenden via zijn website een platform biedt om vacatures en cv's kenbaar te maken, maar VDAB is niet bevoegd voor het aanwervingsbeleid van de werkgevers en de uitzendkantoren die gebruik maken van de databanken van VDAB. Verder heeft de werkgever de optie om zelf een vacature bij VDAB te plaatsen en is de werkgever verantwoordelijk voor de opvolging ervan.



Voor 64% van de (deels) gegronde klachten ligt ontoereikende informatie, een tijdelijk technisch aspect of organisatie aan de basis.

65% 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 vacaturedatabank op de website.

## Enkele voorbeelden

1. *Burger vestigt onze aandacht op een interimkantoor dat hem contacteerde voor een vacature terwijl hij reeds 2 jaar werkt. Vermoedelijk gebruikte dat interimkantoor een lijst CV's dat het destijds van de VDAB-databank haalde. Deze melding werd doorgegeven aan de dienst Open Services van VDAB.*

*De dienst heeft het interimkantoor hierover gecontacteerd en het gewezen op de kwaliteitsrichtlijnen voor het gebruik van de CV-databank.*

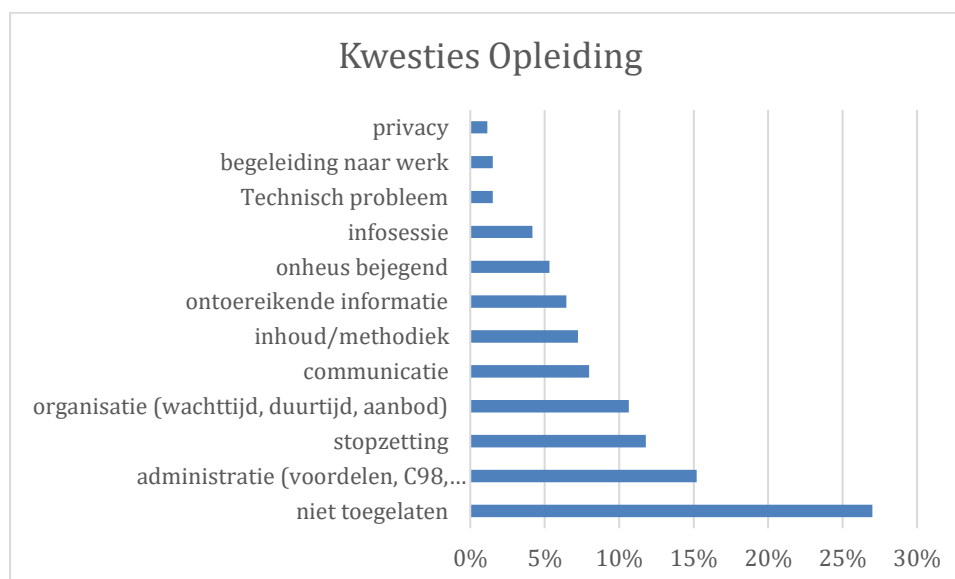
*VDAB werkt samen met werkgevers en uitzendkantoren om vacatures op onze website te plaatsen en om kandidaten te zoeken voor hun vacatures. Zij moeten hiervoor een samenwerkingsakkoord afsluiten en zijn vervolgens gebonden aan de kwaliteitsrichtlijnen die VDAB heeft opgesteld met betrekking tot het plaatsen 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'.*

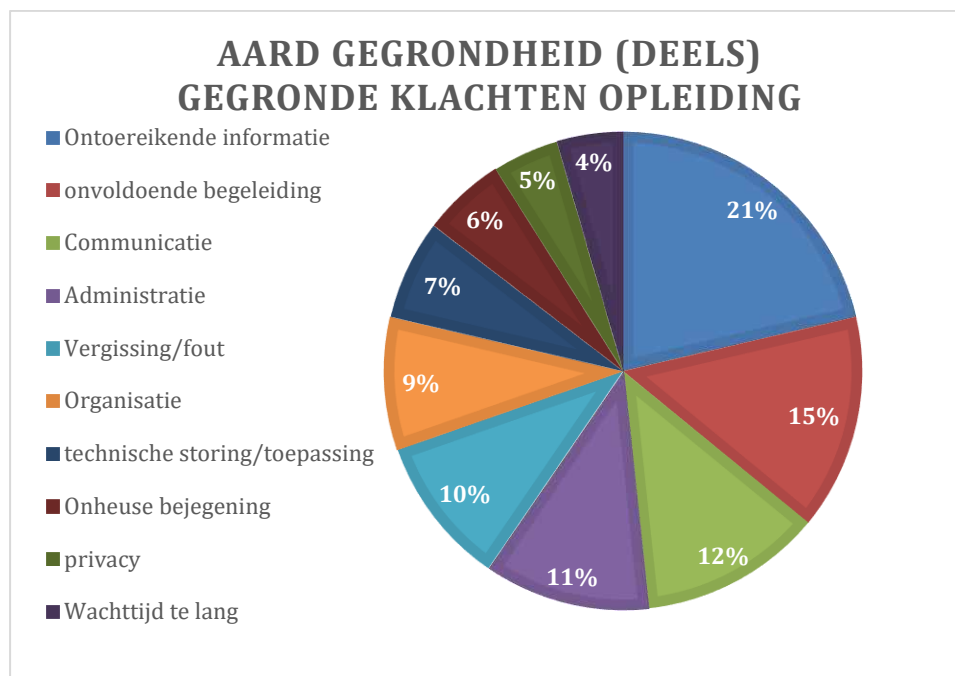
2. *Burger meldde dat een arts onder het mom van een vacature voor een kinesist eigenlijk een praktijkruimte wou verhuren. De dienst Open services contacteerde de arts om te melden dat er via vacaturedatabank enkel vacatures mogen verspreid worden en dat deze niet voor andere doeleinden mocht gebruikt worden (reclame, verhuur...)*

## Klachten over opleiding geven in centra

Bij de klachten over opleidingen blijven de grote punten van kritiek van onze klanten het niet toegelaten tot (27%), administratie (15%) en stopzetting van de opleiding (12%).



Voor 86% 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 (65%) wijzen VDAB op een tekortkoming in de dienstverlening op het vlak van ontoereikende informatie, onvoldoende begeleiding, communicatie en administratie. De behandelaar kon in 93% 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 fout in de vervoerskosten werd terugbetaald.

In 2020 (263 dossiers) zijn er meer klachten over opleidingen als in 2019 (219 dossiers). In 61% van de dossiers was er een persoonlijk contact met de klant, een daling tegenover 2019 (68%). Het klachtenbeeld toont dat de corona maatregelen hier een invloed hebben op dit resultaat. De opleidingen hebben een grote transformatie moeten doormaken om zicht zoveel als mogelijk online te organiseren, dit bracht groeipijnen met zich mee. Daarnaast worden de klanten door het beleid gestimuleerd om opleidingen (in de zorg) te volgen. Wanneer dan blijkt dat hun kandidatuur niet weerhouden wordt, dan komt dat hard aan.

### **Enkele voorbeelden**

1. *Burger ervoer moeilijke communicatie tijdens opleiding verzorgende/zorgkundige, en hierdoor nog weinig steun van zowel zijn bemiddelaar als de opleidingsorganisatie. De opleiding werd stopgezet omwille van moeilijke communicatie van de burger.*

Na contact met zowel de burger, de bemiddelaar en de opleidingsverantwoordelijke van de organisatie blijkt dat er inderdaad een aantal zaken zijn misgelopen, waaronder onterechte beschuldigingen met betrekking tot uitspraken van de burger. Hij kreeg hiervoor eerder nooit verontschuldigen. Ook het aantal uren afwezig wegens ziekte waren niet correct.

De klachtenbehandelaar stelde een moeilijke communicatie tussen burger, bemiddelaar en opleidingspartner vast.

VDAB was na het onderzoek van mening dat gezien het voorgaande het niet opportuun was de opleiding te laten afwerken bij deze opleidingspartner. De burger volgde VDAB hierin. Hij kreeg het aanbod om, met ondersteuning van een jobcoach, de opleiding bij een CVO verder te zetten zodat hij toch zijn diploma behaalt en als zorgkundige aan de slag kan.

Aangezien burger aangaf dat communicatie een werkpunt was bood VDAB in afwachting van verdere opstart een aantal sessies rond communicatie aan.

Burger gaf aan ook een andere opleiding of werk te overwegen, en kreeg. Als hij hiervoor kiest in plaats van voor verderzetten opleiding zorgkundige kon hij dit verder bespreken met zijn bemiddelaar.

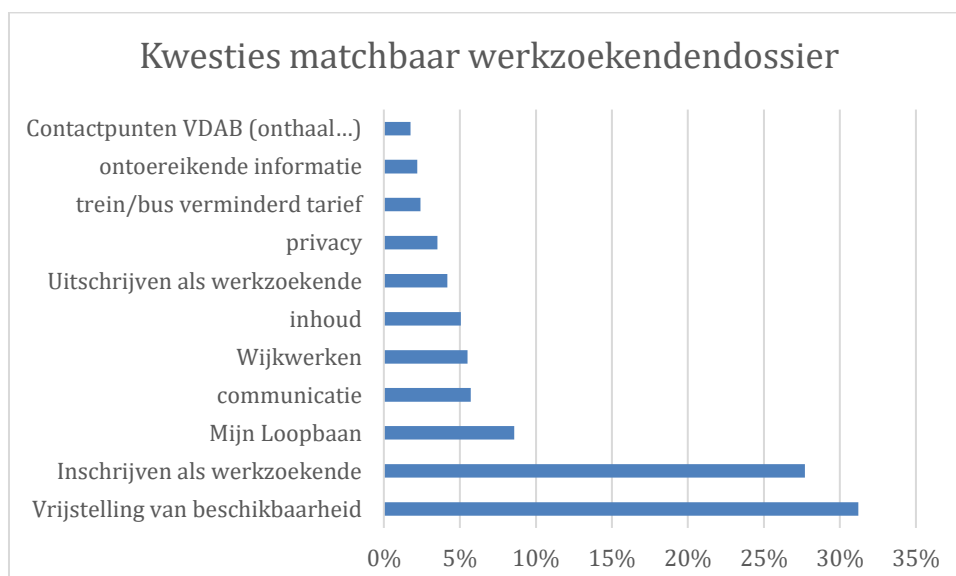
2. Burger wilde na haar ontslag een opleiding educatieve bachelor lager onderwijs volgen. Ze contacteerde hiervoor tevergeefs bemiddelaars onderwijs. Nadat ze uiteindelijk toch een gesprek had vernam ze dat dit niet meer kon omwille van laattijdige inschrijving.

De klachtenbehandelaar contacteerde de teamleider onderwijs om na te gaan hoe VDAB toch kon tegemoet komen aan de vraag.

Uit het onderzoek blijkt dat er onduidelijkheid was of de burger al dan niet voldeed aan de instapvoorwaarden voor deze opleiding. De bemiddelaar contacteerde het betrokken CVO en vernam dat de burger alsnog kon starten. Burger werd zowel via mail als telefonisch van op de hoogte gebracht. Ze had ondertussen een alternatief maar was toch tevreden dat ze alsnog kon starten in haar regio. Naar aanleiding van haar bijkomende vraag met betrekking tot onkosten kreeg de burger een powerpointpresentatie toegestuurd met alle nodig info.

## Klachten over matchbaar werkzoekendendossier

De klachten over het matchbaar werkzoekendendossier dalen van 466 dossiers in 2019 naar 455 dossiers in 2020.



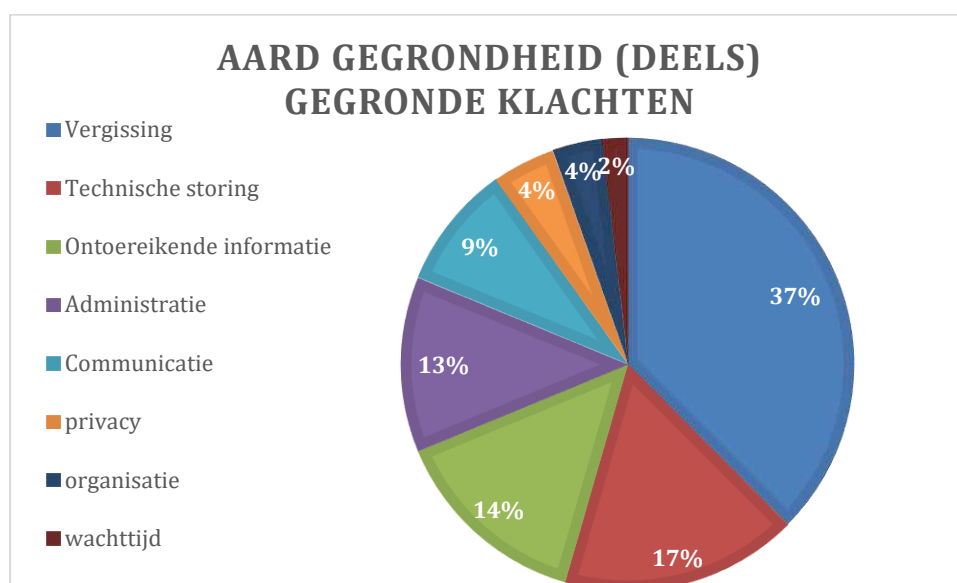


68% van de klachten over het matchbaar werkzoekenden dossier gaat over vrijstelling, Inschrijving als werkzoekende, en Mijn Loopbaan.

Over het zich inschrijven als werkzoekende bleef het aantal de klachten nagenoeg gelijk (128 in 2019 en 2016 in 2020).

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.

De vrijstelling van beschikbaarheid wordt in een volgend hoofdstuk besproken



72% van de dossiers was ongegrond. Voor 83% van de (deels) gegronde klachten, kon de behandelaar een oplossing aanreiken. Dossiers werden gecorrigeerd, excuses werden aangeboden en bijkomende informatie werd verschaft. Voor 31% van de dossiers, was er een persoonlijk contact met de klant.

## **Enkele voorbeelden**

*1. Burger wilde zich in de werkwinkel inschrijven na ziekte, en vernam dat dit nog niet kon omdat de ziekteperiode nog niet voorbij zou zijn. Hierdoor zijn er problemen met de werkloosheidsuitkering.*

*De teamleider contacteerde de burger en onderzocht het dossier. Ze stelde vast dat de burger inderdaad ingeschreven had moeten worden op basis van de dimona-gegevens en vroeg een rechtzetting aan in het dossier.*

*2. Klant meldde ons dat de vakbond en RVA een formulier C91 vragen om zijn dossier in orde te brengen. Van zodra ze dit formulier ontvangen, wordt zijn uitkering opnieuw betaald. Klant volgde het traject Tijdelijke Werkervaring (TWE) en was voor maximum 2 jaar vrijgesteld van beschikbaarheid. Deze vrijstelling is dezelfde als voor erkende opleidingen en heet daarom "opleiding".*

*De vrijstelling wordt automatisch toegekend bij het ondertekenen van de werkervaringsovereenkomst. Via automatische gegevensuitwisseling wordt RVA hiervan op de hoogte gesteld.*

*Van zodra het TWE-traject stopt, eindigt ook de vrijstelling. Dit is bijvoorbeeld het geval als er binnen de 5 maanden geen werkervaring wordt gerealiseerd.*

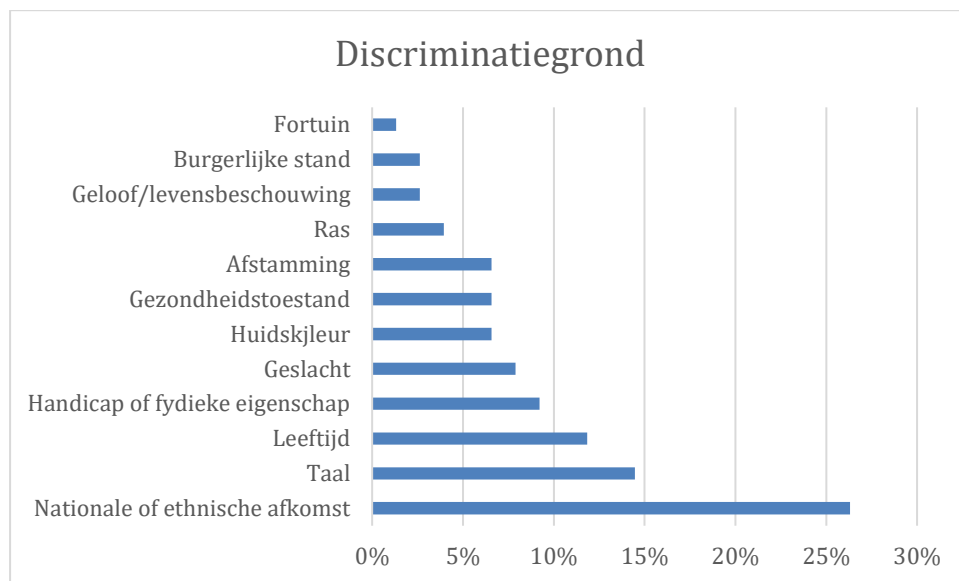
*Op het einde van het traject moet de partner een formulier C91 "Beëindiging van een beroepsopleiding" opstellen. VDAB kon niet nagaan of de partner dit attest afleverde omdat dit niet geregistreerd wordt, VDAB bezorgde de klant alsnog het attest met de post.*

## Klachten per thema

### Discriminatieklachten

2020 telt 70 discriminatieklachten, evenveel als in 2019. Met 4% blijft het aandeel van discriminatieklachten in het totaal klachtenaantal ongeveer hetzelfde als in 2019. Vooral werkzoekenden en cursist-werkzoekenden dienden discriminatieklachten in (88%).

Elke discriminatieklacht krijgt een of meerdere discriminatiegronden. Voor 2019 zijn er 76 discriminatiegronden. Net zoals in 2019 voert afkomst de lijst aan, gevolgd door taal en leeftijd.



Er waren 4 gegronde discriminatieklachten (vacature, sollicitatie, opleiding en onthaal). 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 72% van de gevallen kan de onderzoeker geen discriminatie vaststellen. In 21% van de gevallen kon het niet beoordeeld worden of er al dan niet discriminatie had plaatsgevonden.

### **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**

In de meeste gevallen kan de behandelaar niet voldoende informatie verzamelen om een duidelijk oordeel te vormen.

In 1 geval heeft VDAB de discriminatie kunnen vaststellen aan de hand van een sms met discriminerende inhoud die de werkgever aan een sollicitant stuurde. VDAB wees de werkgever op zijn discriminerende houding en volgde volgende sollicitaties op. VDAB raadde de klant aan om klacht neer te leggen bij Unia.

Een melding ging over een verwijzing naar leeftijd in de vacature, VDAB nam contact op met de werkgever om hem te wijzen op de kwaliteitsrichtlijnen van VDAB en om de vacature aan te passen

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 over coaching naar werk**

*Een klant meldde dat ze niet tevreden is over de dienstverlening van de bemiddelaar van een partnerorganisatie die haar stage begeleidde. Hij besprak haar frustraties met de stageplaats zonder haar toestemming en wanneer de klant tegen hem zei dat ze zich beter bij een vrouw zou voelen maakte hij de ongepaste opmerking dat hij in het vervolg een pruik en een rok zou dragen. Dit reet bij de klant oude wonden open. Klant wenst een andere begeleider, het vertrouwen was geschonden.*

*De klachtenbehandelaar bemiddelde bij de partner. De stage was afgelopen, dus de klant moest geen contact meer hebben met de begeleider, de openstaande reis- en andere kosten konden met de teamleider afgehandeld worden. Daarnaast kon de gespecialiseerde begeleiding tot het einde van het jaar nog voorzien in een aantal gesprekken met een psycholoog, gespecialiseerd in genderproblematiek. Tijdens een 4-gesprek met de teamleider, de betrokken begeleider en de psycholoog heeft de klant haar bezorgdheden kunnen uitspreken.*

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 staatshervorming de controlebevoegdheid van RVA over naar VDAB.

### Hoe pakt VDAB dit aan?

VDAB is bevoegd voor de controle op het zoekgedrag. Op geregelde tijdstippen volgt VDAB de inspanningen van de werkzoekenden op door opvolggesprekken met bemiddelaars en door opvolging van de werkzoekendendossiers. Als VDAB onvoldoende zicht heeft op de zoektocht naar werk van een klant, dan krijgt de klant een opvolggesprek. De bemiddelaar kan met de klant een afsprakenblad met concrete opdrachten opstellen. Als een klant de gemaakte afspraken niet nakomt, maakt de bemiddelaar het dossier over aan de Controledienst door middel van de opmaak van een transmissiedossier. Dit heeft mogelijk gevolgen voor de uitkering of beroepsinschakelingstijd van de werkzoekende.

### Hoe pakt de Controledienst dit aan?

De Controledienst stelt een onafhankelijk onderzoek in naar het overgemaakte dossier. De klant krijgt steeds de kans om zijn versie van de feiten toe te lichten tijdens het verhoor bij de Controledienst. Hij kan zich hierbij laten bijstaan of vertegenwoordigen of een schriftelijk verweer indienen. De Controledienst neemt na een grondig onderzoek een beslissing gaande van geen gevolg tot een schorsing van tijdelijke aard of een schorsing tot wedertoelaatbaarheid. De werkzoekende (en desgevallend de partij die bijstand of vertegenwoordiging heeft geleverd) wordt hiervan schriftelijk geïnformeerd. Niettegenstaande dat de sanctiebevoegdheid is overgedragen aan VDAB, blijft RVA bevoegd voor de betaling van de uitkeringen en dus ook voor de stopzetting ervan omwille van sanctie.

### Wat met klachten?

Als een klant een klacht indient en het dossier is in behandeling bij de 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.

## Transmissiedossiers

In 2019 ontving de Controledienst 17.533 transmissies.

Reden transmissie	Aantal	%
1. Niet opdagen	12560	71,57%
2. Werkaanbod	657	3,77%
3. Opstart acties	281	1,62%
4. Uitvoering acties	1821	10,36%
5. Speciale procedures	2214	12,68%
<b>Eindtotaal</b>	<b>17533</b>	<b>100,00%</b>

## Transmissieklachten

In 2020 ontving VDAB 27 niet ontvankelijke en 55 ontvankelijke transmissieklachten. In 2019 waren er 34 niet ontvankelijke en 43 ontvankelijke klachten.

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 naar de bemiddeling en staat los van de beslissing van de Controledienst.

BPM Kwestie	Ongegrond				Totaal
		Gegrond	Deels gegrond	Geen oordeel	
Begeleiding administratie	1				1
Begeleiding beantwoordt niet aan verwachting	8	1	1	1	10
Begeleiding communicatie	2		1		3
Begeleiding organisatie	2				2
CoDi ontoereikende informatie	6	1	1		8
CoDi verhoor	1				1
Dossier werkzoekende uitschrijving als werkzoekende		1			1
IBO stopzetting	1			1	2
Mijn Loopbaan - cv misbruik	1				1
Opleiding niet toegelaten	1				1
Servicelijn informatie	1				1
Transmissie begeleiding	14	2	1		17
Transmissie werkweigering	3	1			4
Transmissie werkzoekendendossier	2				2
<b>Totaal</b>	<b>43</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>55</b>

### Enkele voorbeelden

*1. Burger meldde ons dat ze vernam dat ze geschorst zou worden van het recht van uitkering. Ze had hierover een gesprek had bij VDAB. Uit het gesprek werd duidelijk dat een aantal uitnodigingen naar haar officieel adres gestuurd werden. De Burger was in de veronderstelling dat VDAB wist dat zij elders woont. Burger heeft de uitnodigingen nooit ontvangen.*

*Ondanks communicatie van de burger over het misverstand rond de adressen, kreeg ze het nieuws dat de sanctie, een schorsing, zou worden uitgevoerd. De burger is hiermee niet akkoord.*

*De klachtenbehandelaar onderzocht het dossier*

*Er werd contact genomen met de betrokken instanties voor een rechtzetting van de situatie. De schorsing werd geannuleerd. Er is ook beslist dat er een terugbetaling van de uitkering zal*

gebeuren. Ook RVA werd op de hoogte gebracht en de burger kreeg een brief met de bevestiging van deze beslissingen.

2. Burger liet ons weten dat hij ontevreden was over de samenwerking met zijn IBO-bemiddelaar.

De klachtenbehandelaar onderzocht het dossier en sprak met de teamleider die de melding telefonisch met de burger besprak. Uit die bespreking kwam naar voren dat :

Burger op 28 september 2020 een voltijdse IBO startte. Op 16 oktober meldde hij de bemiddelaar dat hij de IBO wenste stop te zetten. Burger had hierover een gesprek met de bemiddelaar, die een bemiddelingsgesprek met de werkgever voorstelde. Burger wou hier niet op ingaan. Burger bezorgde zijn bemiddelaar op 18 oktober 2020 zijn argumenten. Burger liet ook weten dat hij beslist had gebruik te maken van de RVA-maatregel 'Springplank naar zelfstandige' en dat hij zich zou vestigen als kapper in bijberoep.

Op 28 oktober 2020 nodigde de bemiddelaar burger uit om de stopzetting van de IBO te bespreken. Hij meldde de burger tijdens dit gesprek dat hij de aangehaalde argumenten als ongeldig beschouwde en dat hij het dossier zou overmaken aan de VDAB controledienst voor verder onderzoek. De bemiddelaar bracht de burger op de hoogte over het verdere verloop en de mogelijke gevolgen van de beslissing van de VDAB controledienst.

Hij overliep met de burger zijn samenvatting en voegde als bijlage zijn verklaring en de verklaring van de werkgever toe. Burger ondertekende het transmissiedocument en hij werd ingelicht dat hij de kans zou krijgen zijn argumenten te verdedigen tijdens een gesprek met de VDAB controledienst.

## 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)

## **Financiële voordelen niet-erkende opleidingen**

### **Opleiding bij CVO-CBE**

Voor een opleiding die niet erkend wordt door VDAB, is het mogelijk dat een werkzoekende geen of maar een deel van het inschrijvingsgeld moet betalen. Het leermateriaal moet de werkzoekende meestal wel zelf betalen.

Het is afhankelijk van de situatie (beroepsinschakelingstijd, uitkeringsgerechtigd, niet-uitkeringsgerechtigd) waarin de burger zich bevindt om te bepalen hoeveel inschrijvingsgeld hij moet betalen. <https://www.vdab.be/opleidingen/inschrijvingsgeld-cvo-cbe>

### **Opleiding bij andere verstrekker**

VDAB betaalt het inschrijvingsgeld terug wanneer de werkzoekende aan bepaalde voorwaarden voldoet. <https://www.vdab.be/opleidingen/vdab-betaalt-je-opleiding>

## **Hoe pakt VDAB dit aan?**

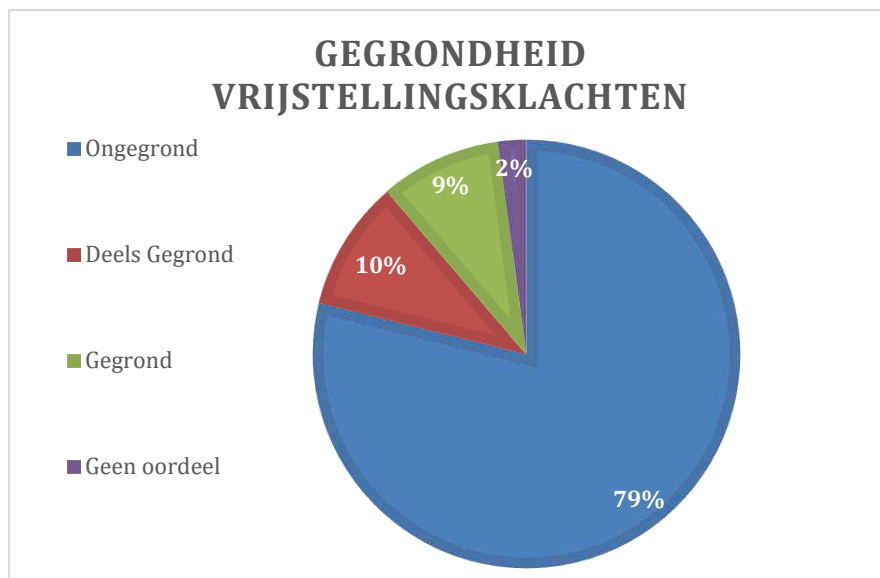
Sinds 15 januari 2018 gebeurt de inschatting gecentraliseerd. Dit gebeurt door de pool vrijstellingen.

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.

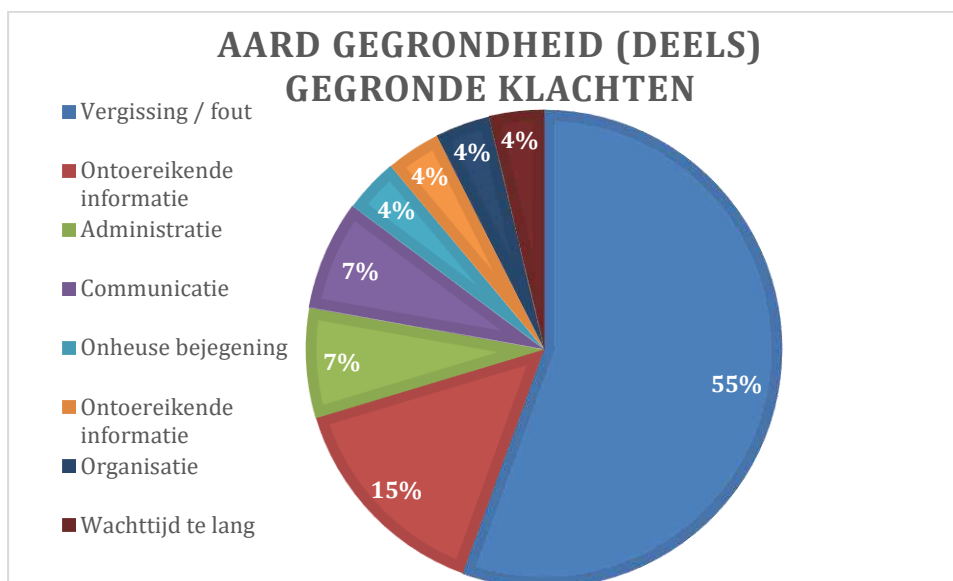
## **Meldingen bij de klantendienst**

De klachten over vrijstellingen namen toe van 115 tot 142, 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 naast de formele voorwaarden niet veel ruimte is om rekening te houden met bijvoorbeeld motivatie of passendheid in het traject. Zeker in tijden dat er vanuit de overheid gestimuleerd wordt om bij- of om te scholen is het moeilijk te aanvaarden dat men niet aan de voorwaarden voldoet.

Een deel van de toename van de klachten (voornamelijk in het 4<sup>de</sup> kwartaal) is enerzijds toe te schrijven aan de kinderziektes bij de opstart van het systeem dat het inschrijvingsgeld bepaalt bij de CVO's voor die werkzoekenden die recht hebben op (gedeeltelijke) terugbetaling. Anderzijds is de toename toe te schrijven aan een afspraak met de dienst vrijstellingen dat zij alle meldingen die ze zelf binnen krijgen over vrijstellingen (van de burger, van een bemiddelaar, een advocaat) doorsturen naar de klantendienst zodat het onderzoek van hieruit kan vertrekken. Op deze manier kunnen we de procedures ten gronde volgen en vermijden we shopgedrag bij de verschillende diensten.



79% van de dossiers vertoonden geen tekortkomingen. 77% 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.



In 84 % van (deels) gegronde dossiers had de tekortkoming te maken met een vergissing, ontoereikende informatie of een administratieve fout.

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, dit mede op basis van de meldingen die de klantendienst binnenkreeg

## Enkele voorbeelden

*1. Burger meldde dat hij de weigering van uw vrijstellingsaanvraag voor de opleiding 'graduaat programmeren' betwist, via de klachtenbehandeling vraagt hij een herziening. Daarnaast vraagt hij om zijn vrijstelling retroactief goed te keuren aangezien hij er reeds mee gestart is.*

*Dienst vrijstellingen onderzocht zijn dossier en overlegde meermaals met de betrokken collega's in het competentiecentrum om na te gaan wat de mogelijkheden zijn. Uit dit overleg bleek dat bij de aanvraag een aantal zaken fout gelopen zijn.*

*Om die reden heet de dienst beslist om alsnog een vrijstelling van beschikbaarheid toe te kennen voor de opleiding 'graduaat programmeren' vanaf de eerste dag van uw opleiding. Dit als tegemoetkoming aan de klant en om hem de kans te geven deze studies met goed gevolg te doorlopen.*

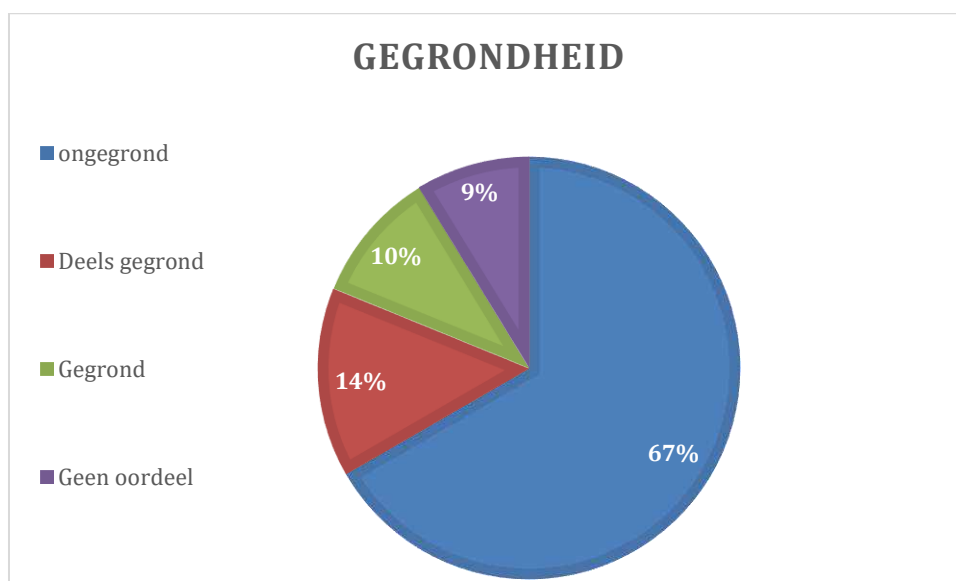
*2. Klant contacteerde VDAB omdat haar vrijstellingsaanvraag voor de stage verpleegkunde geweigerd werd. VDAB onderzocht de melding en kwam tot de conclusie dat er een misverstand is ontstaan.*

*De burger diende een attest in voor de opleiding verpleegkunde die 's avonds door gaat. VDAB heeft deze aanvraag inderdaad geweigerd omdat de wetgeving voorschrijft, dat de lessen hoofdzakelijk vóór 17 u moeten plaatsvinden.*

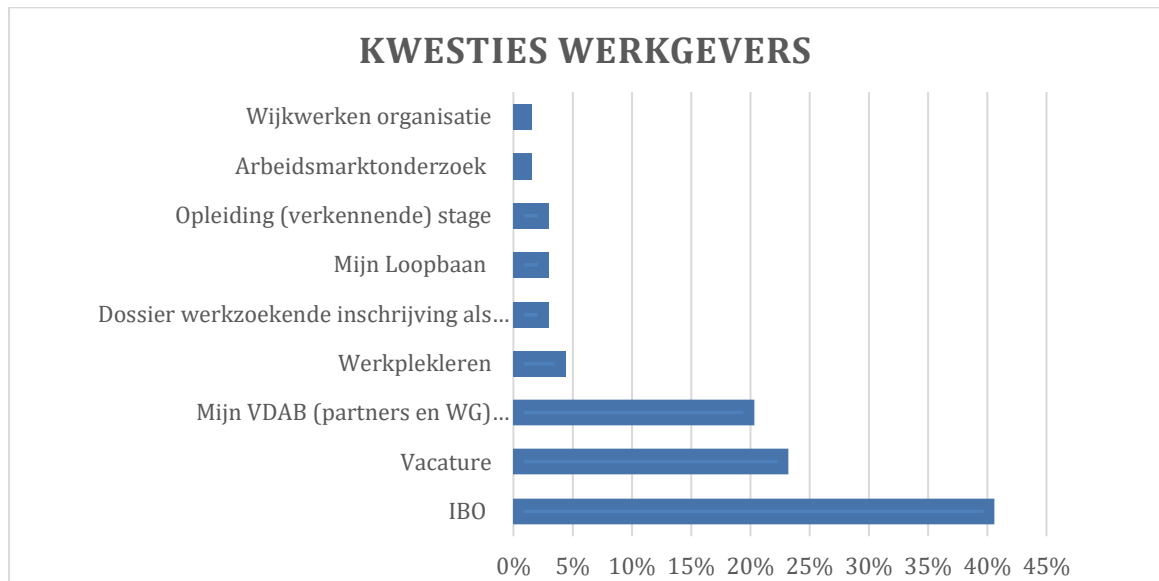
*Uit de melding werd duidelijk dat de aanvraag eigenlijk over een stage gaat en daarom heeft VDAB de burger een brief en mail gestuurd met de vraag een juist attest in te dienen. Als de school het attest correct invult en de burger dit attest binnen de 30 dagen overmaakt, zal VDAB de aanvraag behandelen en goedkeuren.*

## Werkgevers

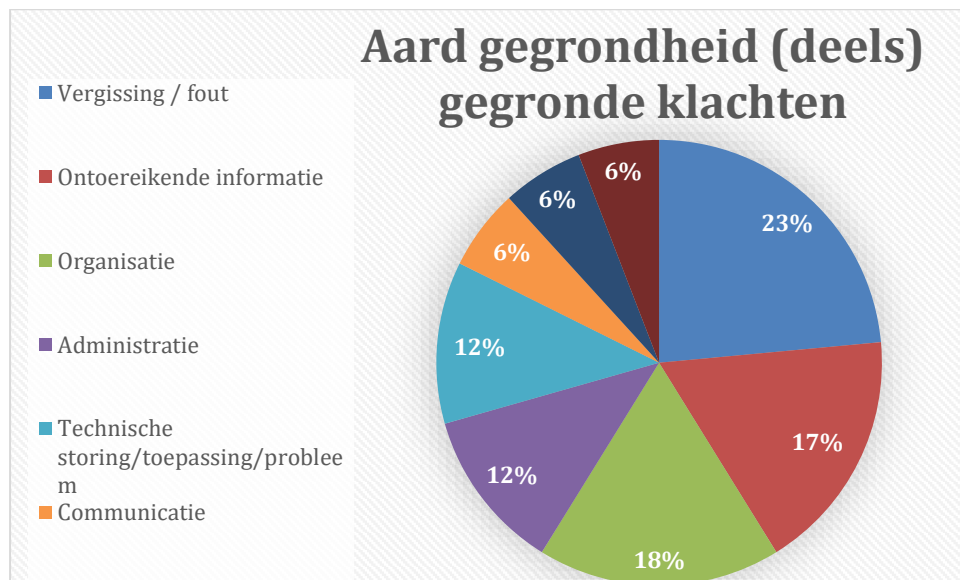
Werkgevers hadden in 2020 69 klachten. Met 4.4% van het totaal aantal klachten ligt dit aantal in de lijn met de vorige jaren. In 67% van de gevallen kon de klantendienst geen tekortkoming in de dienstverlening vaststellen.



In 84 % van de gevallen gingen de meldingen over IBO, vacatures of mijn VDAB voor partners/werkgevers.



De 17 (deels) gegronde klachten waren toe te schrijven aan een vergissing (23%), organisatie (18%) en ontoereikende informatie (17%). 70% van de deels gegronde klachten werden opgelost.



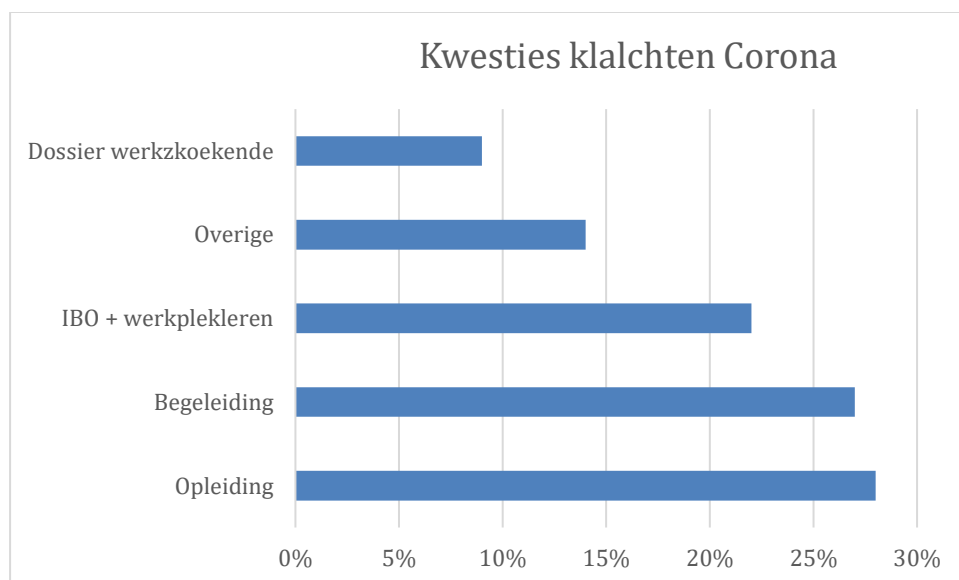
## Enkel voorbeelden

1. *Werkgever ging niet akkoord met de facturatie voor een IBO-contract dat stopgezet werd. Uit het onderzoek blijkt dat de administratieve afhandeling van de stopzetting een aantal dagen later gebeurde dan de eigenlijke stopzetting. VDAB stelde voor om 2 dagen te crediteren.*

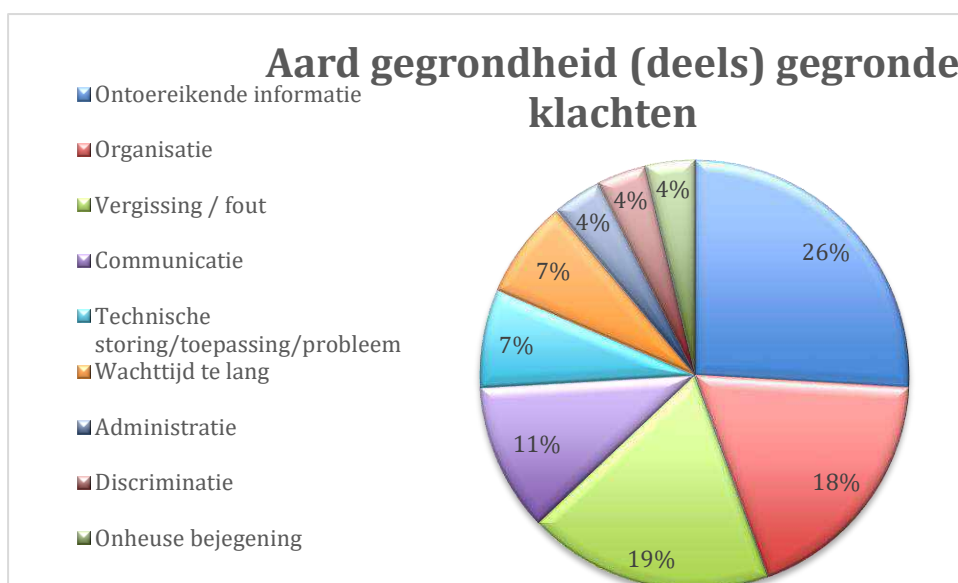
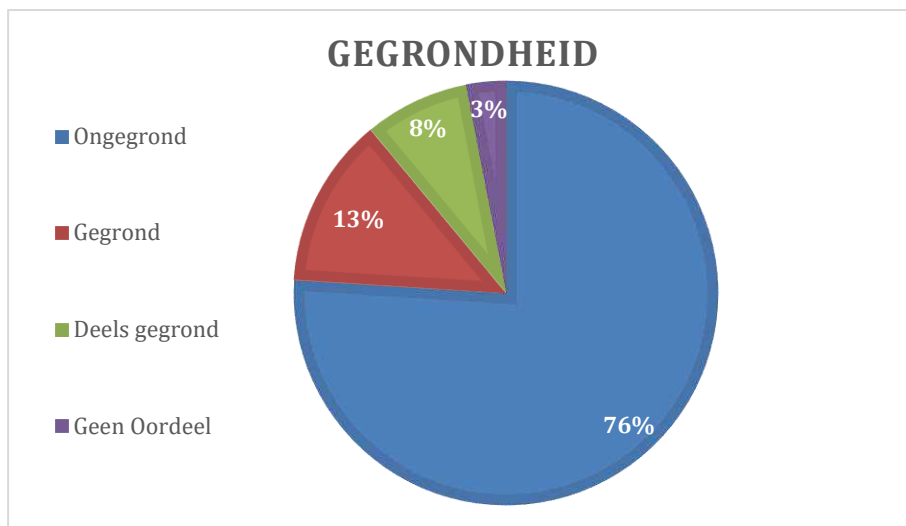
2. *Werkgever was niet tevreden over de samenwerking met de stagebegeleider van een partnerorganisatie. De werkgever ervoer de samenwerking als onprofessioneel. De stagebegeleider was onvoldoende bereikbaar tijdens de stageperiodes en bood onvoldoende ondersteuning. De werkgever wenste een gesprek met de teamleider. De klachtenbehandelaar bij de dienst Samenwerking, onderzocht de melding. Zij belde de werkgever, zij nam ook contact op met de teamleider bij de partner. Uit het onderzoek blijkt dat er een aantal dingen misgelopen zijn tijdens beide stageperiodes. Zo werd er geen eindgesprek gevoerd na de eerste stageperiode. Het contract met de tweede stagiair had sneller beëindigd moeten worden wegens ziekte van de stagiair. Ook de bereikbaarheid van de stagebegeleider is een aandachtspunt. VDAB neemt dit op met de partner. Beide stages werden stopgezet. VDAB vraagt aan de partner om met de werkgever u contact op te nemen om het gebeurde te bespreken.*

## Corona

129 meldingen hadden te maken met de coronasituatie. Deze meldingen gingen over 34 kwesties. 86% van de kwesties handelden over Opleiding, begeleiding, IBO+werkplekieren en dossier werkzoekende.



Voor 76% van de klachten kon geen tekortkoming in de dienstverlening vastgesteld worden.



Van de 21% (deels) gegronde klachten werden er 93%(deels) opgelost. Van de 97% ongegronde klachten werden er 44% (deels) opgelost.

#### Enkele voorbeelden

*1. Burger uitte bezorgdheid over gezondheid (en die van haar partner) naar aanleiding van stage voor de opleiding verpleegkundige die verplicht moest doorgaan tijdens corona. Zou haar stage liever op een later moment doen. Volgens de school kon dit niet. Enige mogelijkheid was dat de stages tijdens het schooljaar ingehaald werden, maar dit vond de burger niet haalbaar. VDAB erkent voor werkzoekenden de opleidingen verpleegkunde die door erkende scholen georganiseerd worden. VDAB beheert het opleidingscontract en ziet toe op de naleving ervan. De scholen zijn bevoegd voor de inhoud en het verloop van de opleidingen. De stageregelingen zijn een bevoegdheid van de stageverantwoordelijken van de school.*

*De VDAB regelgeving (in deze coronatijden) stelt dat stages in de Zorg kunnen, als de stageplaats dat toestaat. Voor VDAB cursisten geldt dat zij die op hun stageplaats verwacht worden, maar niet kunnen gaan omwille van persoonlijke belet (ziekte, ziekte huisgenoten, behorend tot risicogroep) hun afwezigheid moeten wettigen met een ziekteattest. Zolang de*

*cursist zelf niet ziek is volstaat een doktersattest. Zodra de cursist ziek wordt dient ook een 'document vertrouwelijk' ingevuld te worden door de dokter en aan de mutualiteit bezorgd.*

*De school kon weinig alternatieven bieden en enkel de stages laten doorgaan, ook gezien de omstandigheden. Het voorstel om de stage eventueel later in te halen lijkt voor VDAB een redelijk voorstel. Burger ging met ziekteverlof.*

*Naar aanleiding van opmerkingen betreffende de veiligheidsmaatregelen van stagiairs in de verschillende ziekenhuizen werd er contact genomen met verschillende instanties.*

*2. Burger meldde dat de contacten met zijn bemiddelaar niet vlot verlopen en ondervindt hij geen steun bij zijn opleidingsvraag.*

*De klachtenbehandelaar contacteerde zowel de teamleider als de burger.*

*De teamleider besprak de melding met haar bemiddelaar. Deze gaf aan dat een aantal telefonische contacten niet correct zijn verlopen.*

*Gezien de coronamaatregelen werd sedert 17 maart geen enkele klant persoonlijk uitgenodigd. Elk contact gebeurde telefonisch en werd vooraf ingepland. Tot voor kort beschikte de bemiddelaar slechts over 15 minuten om een gesprek te voeren. Soms bleek dit niet voldoende te zijn en werd deze tijd overschreden, met als gevolg dat de volgende klant te laat of helemaal niet werd opgebeld. Dit was ook zo bij deze burger.*

*Omdat de bemiddelaar de burger u op een bepaald ogenblik helemaal niet kon bereiken, heeft hij de door VDAB voorgeschreven procedure gevolgd en kreeg de burger een e-mail toegestuurd waarin rechten en plichten zijn opgenomen. Het was niet de bedoeling van de bemiddelaar de burger hiermee klantvriendelijk te behandelen.*

*VDAB verontschuldigde zich voor de misverstanden.*

*De klachtenbehandelaar vernam dat een volgend gesprek, waarin de opleidingsvraag werd besproken, positief is verlopen. Een bemiddelaar schat echter wel steeds in of de burger voldoende slaagkansen heeft omdat het net belangrijk is te slagen in de opleiding om daarna op zoek te gaan naar een gepaste job. Vandaar dat de burger eerst een online initiatieopleiding volgde.*

*Wanneer hij na deze initiatieopleiding nog twijfels heeft over zijn beroepskeuze, dan is een maatgerichte loopbaanoriëntatie aangewezen. Dit heeft als doel uw interesses, talenten en competenties in kaart te brengen en na te gaan welke de mogelijkheden zijn op de arbeidsmarkt.*

## **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.

### **Heldere communicatie**

De Servicelijn paste haar communicatie over loopbaan- en opleidingscheques aan. In de richtlijnen werd een telefoonnummer, dat niet meer van toepassing was, verwijderd.

Bij werken aan de website worden permanent non-stopblokken voorzien.

### **Telefonisch contact**

De klant hoeft bij een telefonisch contact niet langer een klassieke keuzemenu te beluisteren maar wordt, na een welkomstboodschap, verzocht om zijn vraag kort en duidelijk in te spreken. De klant wordt door een tool voor spraakherkenning gekoppeld aan de juiste wachtrij. Wanneer de klant wordt verbonden met de bemiddelaar ziet deze naast de taal ook de vraag en kan daar meteen op inspelen: "Dag, je hebt een vraag over ... ?" Deze spraakherkenning zal in de loop van januari 2021 volledig in gebruik zijn.

### **Aandacht voor de klant**

De procedure voor de terugbetaling van een treinticket in het kader van een sollicitatiegesprek werd duidelijker verwoord en besproken met alle bemiddelaars van de Servicelijn.

De projectopvolgers Tewerkstelling en het administratief personeel van Samenwerking stelde een procedure op waarbij duidelijk is wanneer vanuit Samenwerking, bij stopzetting van Tewerkstelling, een attest C91 bezorgd moet worden.

Om terugvorderingen van een stimulanspremie te vermijden, werd benadrukt dat het juiste moment van het einde van de opleiding moet worden ingegeven.

In Mijn Loopbaan werden de nodige aanpassingen gedaan zodat "Inzetbaarheid" in het dossier van de klant kan worden aangepast ten gevolge van gewijzigde situaties.

Er werd voor het team Vrijstellingen een back-up voorzien bij afwezigheden zodat de klant steeds kan worden geholpen.

VDAB heeft voor het bissen en verlengen van opleidingen een kader uitgewerkt voor het overdragen van vakken naar een volgend schooljaar.

### **Privacy**

Een partner werd erop gewezen dat geen informatie mag ingewonnen worden bij een ex-werkgever zonder toestemming van de klant.

Een partner paste het formulier aan waarmee de klant toestemming gaf om persoonsgegevens door te geven aan potentiële werkgevers.

Een andere partner deed eveneens een aanpassing van het formulier. Dit formulier gaat via een automatische mail naar de klant. Indien een mailadres ingegeven wordt door de coach, vertrekt na 14 dagen de automatische mail waarbij verwezen wordt naar het privacybeleid. Kandidaten zonder emailadres krijgen dit mondeling toegelicht tijdens het intake proces, worden geïnformeerd dat alle info op onze website te vinden is, de info wordt getoond en indien gewenst door de klant afgeprint meegegeven. In het intakegesprek bespreekt de coach met de deelnemer wat met zijn persoonsgegevens gebeurt. Hij krijgt op dat moment ruimte om vragen hierover te stellen.



## **Partners**

Aan een partner werd gevraagd om een CV van een werkzoekende op de VDAB-website te publiceren steeds met toestemming van de klant en de daarbij horende communicatie aan te passen overeenkomstig de routing.

VDAB vroeg aan een partner om een plan van aanpak voor te leggen waarin beschreven wordt welke acties de dienstverlener zal ondernemen om de communicatie naar werkgevers te optimaliseren m.b.t. werkplekieren en hoe deze acties zullen geïmplementeerd worden.

Aan een partner werd een plan van aanpak gevraagd met daarin de manier waarop zij een bemiddelaar intensief gaan coachen en ondersteunen, o.a. met de registraties in Mijn Loopbaan.

Aan een partner werd gevraagd dat indien het niet mogelijk is om na het evaluatiegesprek een papieren exemplaar van het verslag aan de klant te geven, het verslag elektronisch te bezorgen. De partner stuurt in die gevallen een foto van het evaluatieverslag naar de klant.

Aan een andere partner werd gevraagd om de procedure te verduidelijken in het geval er sprake is van een medische problematiek die de klant beperkt in zijn zoektocht naar werk. Om fouten in de toekomst te voorkomen, is een expert aangeduid en wordt op een 6-wekelijkse meeting extra aandacht gegeven aan dit onderwerp. Alle te doorlopen stappen worden besproken en er gebeurt een casebespreking.

## **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 elke partner zijn of haar opleidingsaanbod kan aanbieden. VDAB is 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 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 wordt meer info gegeven over de werking en inhoud van de opleidingengids. De overeenkomst voor publicatie van opleidingen werd herwerkt en een kwaliteitskader toegevoegd dat het mogelijk moet maken om de inhoud van gepubliceerde opleidingen af te toetsen en, bij inbreuk, de betrokken opleiding te verwijderen. VDAB onderzoekt nog hoe ze deze nieuwe overeenkomst door alle publicerende opleidingsinstellingen kan laten ondertekenen en hoe het gebruik 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.

## Mijn Loopbaan-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 2020 registreerde VDAB 28 tweedelijnsklachten. Aangezien VDAB in het voorjaar een nieuwe contactpersoon bij De Vlaamse Ombudsdienst toegewezen kreeg, was er in elk dossier afstemming. In 64 dossiers diende de klant een eerstelijnsklacht in via de Vlaamse Ombudsdienst. De behandelaar bezorgde steeds een kopie van de antwoordbrief aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De nieuwe contactpersoon van de ombudsdienst stelde voor alle dossiers bijkomende, verduidelijkende vragen.

De meeste tweedelijnsklachten gingen over de begeleiding, Vrijstelling, Opleiding en IBO. 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 ivf verdere stappen.

Tevens werd besproken waarom niet ingegaan werd op de vraag van bepaalde klanten voor een nieuwe bemiddelaar, of waarom een klant die naar een partner toegewezen was niet terug begeleid kon worden door VDAB. In de mate van het mogelijke kwam VDAB (deels) tegemoet aan de verzuchtingen van de klant. Zo werden in een dossier nog de resterende vervoerskosten geregeld en een document einde opleiding bezorgd. In een ander dossier werd er nog een bijkomend gesprek met de teamleider toegestaan om de resultaten van de testing ivk een opleiding te bespreken.

## De klachtenbehandelaar in actie

Enkele voorbeelden van klachten.

### **Opleiding**

*Burger ervaarde moeilijke communicatie tijdens opleiding verzorgende/zorgkundige, en hierdoor nog weinig steun van zowel zijn bemiddelaar als de opleidingsorganisatie. De opleiding werd stopgezet omwille van moeilijke communicatie van de burger.*

*Na contact met zowel de burger, de bemiddelaar en de opleidingsverantwoordelijke van de organisatie blijkt dat er inderdaad een aantal zaken zijn misgelopen, waaronder onterechte beschuldigingen met betrekking tot uitspraken van de burger. Hij kreeg hiervoor eerder nooit verontschuldigen. Ook het aantal uren afwezig wegens ziekte waren niet correct.*

*De klachtenbehandelaar stelde een moeilijke communicatie tussen burger, bemiddelaar en opleidingspartner vast. VDAB was na het onderzoek van mening dat gezien het voorgaande het niet opportuun was de opleiding te laten afwerken bij deze opleidingspartner. De burger volgde VDAB hierin. Hij kreeg het aanbod om, met ondersteuning van een jobcoach, de opleiding bij een CVO verder te zetten zodat hij toch zijn diploma behaalt en als zorgkundige aan de slag kan.*

*Aangezien burger aangaf dat communicatie een werkpunt was bood VDAB in afwachting van verdere opstart een aantal sessies rond communicatie aan.*

*Burger gaf aan ook een andere opleiding of werk te overwegen, en kreeg. Als hij hiervoor kiest in plaats van voor verderzetten opleiding zorgkundige kon hij dit verder bespreken met zijn bemiddelaar.*

### **opleiding**

Burger meldde dat hij een opleiding via een opleidingspartner chaotisch en onprofessioneel vond.

VDAB erkende deze inschatting, na onderzoek en op basis van gelijkaardige feedback van andere cursisten. Helaas kreeg VDAB deze feedback pas tegen het einde en zelfs na afloop van de opleiding.

VDAB besliste wel om de erkenning en financiering niet verder te zetten. Burger kon later starten met een andere opleiding bij VDAB.

### **opleiding**

Burger vroeg een duplicaat van het opleidingsattest voor een opleiding die ze in 2007 volgde. Ze vernam dat dit niet meer bezorgd kon worden omdat dit meer dan 10 jaar geleden is.

De klantendienst heeft navraag gedaan bij de verantwoordelijke teamleider. Bij het nakijken van uw huidige VDAB-gegevens heeft men inderdaad geen informatie over de opleiding kunnen terugvinden.

Omdat er vroeger een ander registratiesysteem werd gebruikt, heeft men dit eveneens nagekeken. In dit systeem was de opleiding wel geregistreerd, alsook een vooropleiding die de burger hetzelfde jaar volgde.

Voor beide opleidingen werd een duplicaat per post bezorgd. De burger werd hiervan telefonisch op de hoogte gebracht.

### **opleiding**

Burger gaf aan dat hij een succesvolle sollicitatie had gedaan. Toen het bedrijf de instructeur contacteerde heeft hij negatieve feedback gegeven aan het bedrijf.

De teamleider contacteerde de burger en deze gaf aan tevreden te zijn toelichting te kunnen geven. Hij gaf ook aan dat hij had overwogen de melding in te trekken.

De teamleider lichtte toe dat de firma profielen met specifieke certificaten zocht. De burger behaalde met andere certificaten maar niet de gevraagde. Hij kwam niet in aanmerking voor de vacature en de instructeur, die contactpersoon is voor dit bedrijf, deelde dit mee aan het bedrijf.

De instructeur heeft ook de opdracht om cursisten na een succesvolle opleiding te begeleiden naar werk. Hij bezorgde de burger drie andere gepaste vacatures. Hij kon meteen op één van de vacatures solliciteren met grote kans op tewerkstelling.

### **opleiding**

Burger meldde moeizame communicatie met zijn bemiddelaar. Begrijpt zelf niet alles maar voelt zich ook niet begrepen. Zijn bemiddelaar verwacht dat hij werk zoekt en Nederlandse lessen volgt via avondschool en burger ziet dat niet haalbaar.

De teamleider contacteerde de burger en vernam dat hij recent aanwezig was op een infosessie voor de opleiding technisch operator. Hij kon nog niet opstarten omdat het niveau Nederlands te laag is. Als hij daar aan werkt, zou hij eventueel een paar maanden later kunnen deelnemen.

De burger gaf aan dat hij zich verder geïnformeerd had en de mogelijk bestond om 2 cursussen tegelijkertijd te volgen. Hij kreeg op basis van deze informatie de kans om de opleiding technisch operator te volgen als hij intensief Nederlands volgt. De teamleider maakte de afspraak dat hij hierover documentatie bezorgt (start- en einddatum opleiding Nederlands en vooropgesteld niveau.) De teamleider contacteert de verantwoordelijke van de opleiding technisch operator om de burger opnieuw uit te nodigen voor de opleiding die start in mei.

### **opleiding**

Burger meldt dat er zich problemen en fouten voordeden tijdens de opleiding via een partnerorganisatie door gebrek aan kennis van de docenten. Er wordt amper gereageerd op feedback van de cursisten.

VDAB organiseerde naar aanleiding van de melding een gesprek met alle cursisten en betrokkenen van de opleidingsorganisatie.

Dit gesprek is constructief verlopen. De problemen situeerden zich vooral in de overgangperiode van klassikale les naar digitaal omwille van de corona maatregelen.

Er zijn een aantal opmerkingen naar voor gekomen die door de partnerorganisatie zullen aangepakt worden waardoor de opleiding optimaal in digitale vorm kon blijven doorgaan.

Vanuit VDAB gebeurde een nauwgezette opvolging naar het uitvoeren van de reeds gemaakte afspraken.

### **begeleiding**

Burger heeft bij haar eerste contact met VDAB haar situatie uit de doeken gedaan (faillissement). Ze vroeg om verder begeleid te worden door een bemiddelaar maar is hier niet tevreden over. De bemiddelaar reageert niet op mails en het contactcenter contacteren is moeilijk. De bemiddelaar vraagt om zich in te schrijven in interims maar de burger geeft aan geen behoefte te hebben aan interimjobs.

De teamleider contacteerde de burger en polste naar haar concrete vraag en nood aan begeleiding. Hierop werd de burger ingeschreven voor een oriëntatiecursus en kreeg ze een link voor het afleggen van een online beroeporiëntatietest en het aanvragen van een vrijstelling voor een niet-erkende opleiding.

## **begeleiding**

*Burger kon niet starten met voorziene stage omdat zijn begeleiding onverwacht werd stopgezet. Uit het onderzoek bleek dat hij werd doorverwezen naar een partnerorganisatie in het kader van Tijdelijke Werkervaring. Doel hiervan is burger om competenties en werkervaring te laten opbouwen in een reële werkomgeving. Zodat de afstand tot de reguliere arbeidsmarkt verkleind wordt.*

*De jobcoach krijgt op een bepaald moment (vaak onverwacht) een bericht dat het dossier van de burger wordt afgesloten. Dit is conform het bestek. De jobcoach moet dan een afsluitgesprek met de burger hebben in functie van het opmaken van een eindadvies. Het is voor de coach in dit stadium onmogelijk de begeleiding verder te zetten en een stage te laten doorgaan.*

*De klachtenbehandelaar heeft onderzocht of en hoe VDAB alsnog aan de vraag kon tegemoetkomen. Ze nam ook contact op met de jobcoach van de partnerorganisatie en vernam dat de werkgever nog bereid was een stage aan te bieden.*

*VDAB maakte het, in samenspraak met de partner, mogelijk om de burger na het afsluitgesprek terug toe te leiden naar de partner zodat hij snel met zijn stage, die enkel kan georganiseerd worden in het kader van een TWE-traject, kan starten. De burger werd hierover telefonisch gecontacteerd.*

## **Wijkwerken**

*Burger meldde laattijdige betaling voor geleverde prestaties via Wijk-Werken. De bemiddelaar zou de formulieren kwijt geraakt zijn.*

*Uit het onderzoek blijkt dat de burger eind september werd uitgenodigd voor een tussentijdse evaluatie. Hij zou toen het prestatieformulier afgegeven hebben, maar dit werd niet teruggevonden.*

*De bemiddelaar heeft, zodra hij vernam dat de betaling niet in orde was, in oktober een nieuw prestatieformulier opgemaakt en doorgemailed naar de gemeente met de vraag om de elektronische wijk-werkcheques in te brengen en deze prestaties te bevestigen.*

*Eind oktober heeft hij aan VDAB goedkeuring gegeven om uit te betalen. De betaling werd begin november uitgevoerd.*

*Aangezien dit niet eerder kon, heeft de klachtenbehandelaar eind oktober contact opgenomen met de budgetbeheerder van de burger, met de vraag om de burger te contacteren voor verdere financiële hulp.*

## **Coaching naar werk**

*Burger liet weten dat hij geen reactie kreeg op zijn mails of telefonische contacten.*

*Uit het onderzoek bleek dat hij via mail zijn afwezigheid op een infosessie had gemeld. Omwille van een interne miscommunicatie werd het dossier onterecht doorgegeven aan de Controledienst.*

*Naar aanleiding van de melding werd de transmissie geannuleerd en werden verontschuldiging aangeboden.*

*Burger kreeg de raad om bij afwezigheid, als hij zijn bemiddelaar niet kan bereiken, naast het sturen van een mail ook contact op te nemen met het contactcenter. De medewerker brengt de bemiddelaar dan op de hoogte en noteert dit in het dossier.*

## **Coaching naar werk**

*Burger had een aantal vragen rond verschillende vacatures in het onderwijs en vroeg hierbij hulp aan VDAB. De bemiddelaar die haar contacteerde schatte in dat de burger zelfredzaam was en zou de burger een paar maanden later opnieuw contacteren. De bemiddelaar verwees u met uw vragen over de vacatures door naar de scholen. De burger vroeg specifiek een bemiddelaar gespecialiseerd in onderwijs.*

*De teamleider contacteerde de burger. Hij stelde vast dat de bemiddelaar de info gegeven heeft zoals verwacht, maar waarschijnlijk onvoldoende de nood aan extra ondersteuning (h)erkend. Dit werd opgenomen met de bemiddelaar.*

*Een collega van het team Zorg en Onderwijs belde de burger en maakte een afspraak. De teamleider contacteerde nadien de burger om te horen of alles naar wens was verlopen. De burger bevestigde dat ze heel tevreden was over de geboden hulp.*

## **Coaching naar werk**

*Burger wilde naar aanleiding van de coronacrisis een afspraak met de bemiddelaar verzetten, en vernam dat dit niet kon.*

*VDAB gaf aan begrip te hebben voor de bezorgdheid en vraag om rekening te houden met de veiligheid van de burger.*

*De klachtenbehandelaar contacteerde de bemiddelaar en vernam dat de richtlijnen die de medewerkers in die periode kregen op dat moment onvoldoende duidelijk waren. Een paar dagen later werd, aan de hand van een communicatie via de centrale directie, duidelijk op welke manier VDAB de dienstverlening zou blijven garanderen. De burger werd*

*meteen op de hoogte gebracht dat hij verder telefonisch gecontacteerd zou worden en hij niet naar het kantoor moest komen.*

*De klachtenbehandelaar nam hiervoor ook contact op met de burger. Hij gaf aan tevreden te zijn dat het gesprek telefonisch kon plaatsvinden. Hij zou het op prijs stellen dat de directie van zijn bezorgdheid op de hoogte werd gesteld, wat de klachtenbehandelaar ook deed.*

*VDAB nam maatregelen om het coronavirus te beperken en heeft op 17 maart al zijn kantoren gesloten. Meer informatie vonden burgers terug op <https://www.vdab.be/richtlijnen-werkzoekend>.*

*VDAB bleef bereikbaar en garandeerde de dienstverlening.*

### **matchbaar werkzoekendendossier**

*Burger wilde zich in de werkwinkel inschrijven na ziekte, en vernam dat dit nog niet kon omdat de ziekteperiode nog niet voorbij zou zijn. Hierdoor zijn er problemen met de werkloosheidsuitkering.*

*De teamleider contacteerde de burger en onderzocht het dossier. Ze stelde vast dat de burger inderdaad ingeschreven had moeten worden op basis van de dimona-gegevens en vroeg een rechtzetting aan in het dossier.*

### **IBO**

*Burger meldde dat de IBO werd stopgezet, zonder dat hiervoor de reden werd meegedeeld.*

*VDAB verontschuldigde zich voor het gebrek aan informatie.*

*De teamleider vernam van de bemiddelaar, die het dossier had overgenomen omwille van ziekte van een collega, dat ze contact wilde nemen met het bedrijf om te informeren naar hun beslissing om de IBO stop te zetten en dit te bespreken. Wegens de strenge coronamaatregelen die plots genomen moesten naar aanleiding worden is dit echter niet meer gelukt.*

*Door de corona-epidemie moesten alle IBO-opleidingen in de kapperssector onmiddellijk stopgezet worden door overmacht. De bemiddelaar liet dit via mail weten, echter zonder daarbij de reden van de stopzetting te vermelden. De teamleider besprak dit met de bemiddelaar.*

*Zodra de strenge corona-maatregelen worden versoepeld en kapperszaken hun activiteiten mogen hervatten, bespreekt de bemiddelaar samen met de burger en de werkgever het verdere verloop van uw IBO.*

*VDAB heeft tevens beslist dat alle cursisten, bij wie de IBO omwille van overmacht werd stopgezet, recht zullen hebben op 70% van hun IBO-premie voor de duur van de stopzetting.*

**Klachtenrapport  
Beleidsdomein EWI**

**aan de Ombudsman van de Vlaamse  
overheid**

**2020**

---

*Klachtenrapport in het kader van het Bestuursdecreet  
van 7 december 2018.*

# 1. Inleiding

In 2020 werden er binnen het beleidsdomein EWI 404 klachten, vragen om informatie en meldingen geregistreerd.

Aangezien de coronacrisis een enorme impact had op de werking van met name het Agentschap Plantentuin Meise en VLAIO - met het aanreiken van verschillende specifieke steunmaatregelen én het fungeren als aanspreekpunt over alle mogelijke steunmaatregelen voor ondernemingen gerelateerd aan de coronacrisis -, zijn er in 2020 aanzienlijk meer klachten en vragen binnengekomen. Wanneer echter abstractie gemaakt wordt van de klachten gerelateerd aan de coronacrisis en de coronasteunmaatregelen dan ziet het klachtenbeeld er vergelijkbaar uit met voorgaande jaren.

Het aantal entiteiten dat klachten ontving is constant gebleven. Het gaat om VLAIO, Agentschap Plantentuin Meise en FWO. Bij de overige entiteiten werden geen klachten ontvangen. Ondanks een steeds dalende personeelsbezetting en toename van klachten omwille van de coronacrisis 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, niet in het minst gezien de uitzonderlijke en moeilijke omstandigheden dit jaar.

Alle hierna vermelde entiteiten hebben de oproep tot rapportage beantwoord:

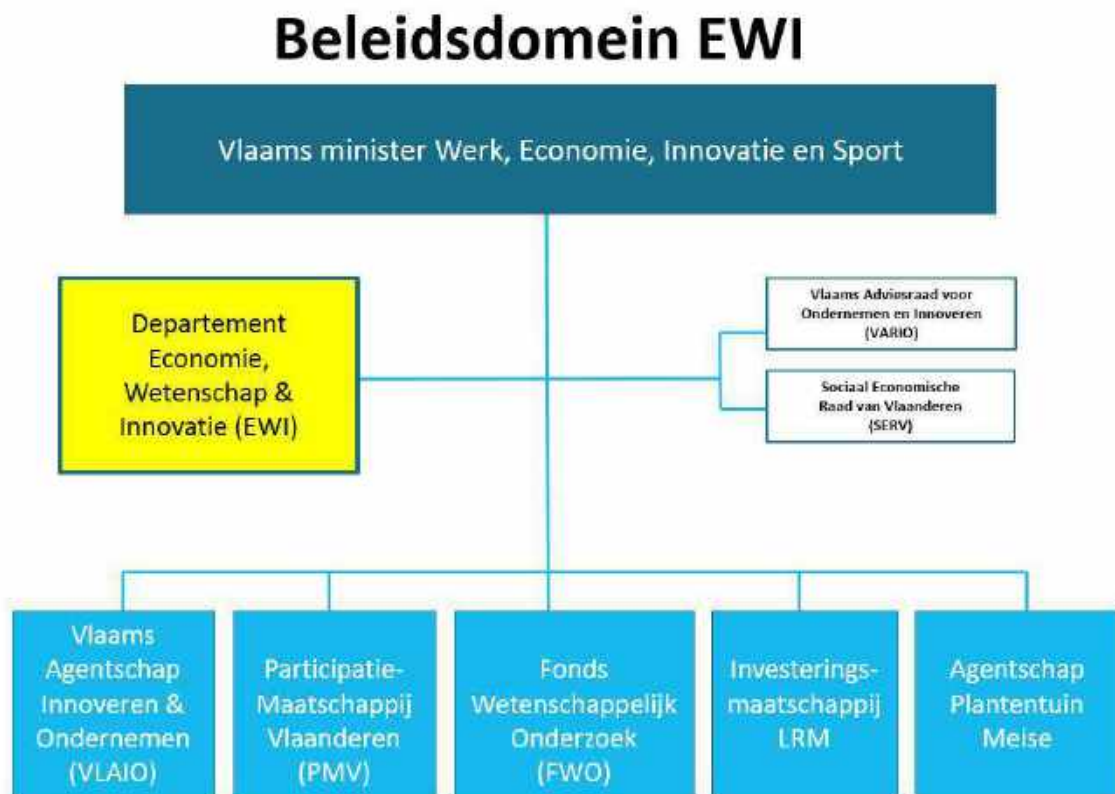
1. – DEWI - Departement Economie Wetenschap & Innovatie
2. – VARIO - Vlaamse Advies Raad voor Innovatie en Onderzoek
3. – VLAIO - Agentschap Innoveren en Ondernemen
4. – APM - Agentschap Plantentuin Meise
5. – FWO - Fonds Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen



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. Organigram beleidsdomein EWI

In 2020 zijn de volgende spelers actief binnen het beleidsdomein EWI:



### 3. Cijfergegevens klachten beleidsdomein EWI

		DEWI	VARIO	VLAIO	APM Planten tuin	FWO
<b>1.Totaal aantal klachten °</b> <i>° vragen om informatie en meldingen zijn mee opgenomen/ klachten + vragen om informatie + meldingen + voorstellen</i>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>355</b> <i>2 nog in behandeling</i>	<b>44</b>	<b>5</b>
1.1. Aantal klachten verdeeld volgens <b>type</b> :	Ontvankelijk			75	21	5
	Onontvankelijk + vragen om informatie + meldingen + voorstellen			278	23	
1.1.1. Verdeling van de <b>onontvankelijke</b> klachten volgens de categorie:	Al eerder klacht ingediend					
	Feiten meer dan een jaar oud voor indiening klacht					
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend			2		
	Jurisdictioneel beroep aanhangig					
	Kennelijk ongegrond			1	4	
	Geen belang					
	Anoniem					
	Beleid en regelgeving			220	18	

	Geen Vlaamse overheid			8		
	Interne personeelsaangelegenheden					
	Meldingen + vragen om informatie			<b>46</b>	1	
	Onontvankelijk voor eigen entiteit maar <b>doorgegeven aan de entiteit van de Vlaamse overheid</b> die betrokken is bij de feiten en de klacht behandelt. <i>(NIEUW zie EWI-Leidraad)</i>			1		
1.2. Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	Brief			2	1	
	Mail			282	23	5
	Telefoon				1	
	Fax					
	Bezoek				1	
	Online klachtenformulier (+melding via klachtenformulier)			71	13	
	Facebook				5	
1.3. Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van de klager			309	40	5
	Via kabinet					
	Via Vlaamse Ombudsdienst			46		

	Via georganiseerd middenveld						
	Andere kanalen				4		
<b>1.4. Behandeltermijn</b>							
1.4.1. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de <b>ontvangstmelding</b>	kalenderdagen	Gemiddelde			1,4	1,6	
		Mediaan				0	
	# klachten	0-10 kalenderdagen			43	5	
		> 10 kalenderdagen			1	0	
1.4.2. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de <b>beslissing als antwoord</b>	kalenderdagen	Gemiddelde		9	1,4	10,8	
		Mediaan		3		11	
	# klachten	0-45 kalenderdagen		346	44	5	
		>46 kalenderdagen		9			
1.5. Aantal klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	Gegrond°			59	12	0	
	Deels gegrond°			16	7		
	Ongegrond				2	5	
	Nog niet afgehandeld			2			
	Opgelost			74	11		

1.5.1. Aantal <u>gegronde</u> ° en <u>deels</u> ° <b>gegronde klachten</b> volgens mate van <b>oplossing:</b>	Deels opgelost			1	3	
	Onopgelost				1	
	Verzoend <i>(NIEUW zie EWI-Checklist)</i>				4	
1.5.2. Aantal <u>gegronde</u> ° en <u>deels</u> ° <b>gegronde klachten</b> volgens de volledige lijst van <b>ombudsnormen</b> <i>(Voor meer uitleg over de terminologie zie bijlage 1)</i>	Overeenstemming met het recht:			58	1	
	Afdoende motivering:					
	Gelijkheid en onpartijdigheid:					
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:					
	Redelijkheid en evenredigheid:				4	
	Correcte bejegening:			4		
	Actieve dienstverlening:				5	
	Deugdelijke correspondentie:			2	2	
	Vlotte bereikbaarheid:					
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking:					
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:			9	6	
	Redelijke behandeltermijn:			2		
Efficiënte coördinatie:						

	Respect voor de persoonlijke levenssfeer:					
	Billijkheid – gezond verstand ( <i>NIEUW zie EWI-Checklist</i> )				1	

## 4. Inhoudelijke analyse klachten beleidsdomein EWI

### 4.1. Klachtenbeeld 2020

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020

#### Departement Economie Wetenschap en Innovatie ( DEWI )

In 2020 werden klachten geregistreerd binnen het departement EWI.

#### Vlaamse Adviesraad voor Innoveren en Ondernemen ( VARIO )

In 2020 werden geen klachten geregistreerd binnen VARIO.

#### Agentschap Innoveren en Ondernemen ( VLAIO )

Aangezien de coronacrisis een enorme impact had op de werking van het agentschap Innoveren & Ondernemen - met het aanreiken van verschillende specifieke steunmaatregelen én het fungeren als aanspreekpunt over alle mogelijke steunmaatregelen voor ondernemingen gerelateerd aan de coronacrisis - , zijn er in 2020 aanzienlijk meer klachten en vragen binnengekomen.

Om een duidelijk zicht te krijgen op de klachten gerelateerd aan de coronacrisis hebben we deze in een apart register bijgehouden. We kunnen daarom nu ook een onderscheid maken tussen de klachten gerelateerd aan de coronacrisis en de andere klachten. Onderstaand schema geeft deze opsplitsing weer.

In 2020 hebben we in totaal **309** klachten, 31 vragen om informatie en 15 meldingen ontvangen.

		Klachten in het kader van coronasteunmaatregelen	Overige klachten
Q1	januari	/	2 + 1 melding
	februari	/	0
	maart	33 + 1 VOI	6 + 1 VOI
Q2	april	51 + 7 VOI + 2 meldingen	3
	mei	36 + 2 VOI + 2 meldingen	1 VOI
	juni	42 + 2 VOI + 2 meldingen	4
Q3	juli	36 + 2 VOI + 3 meldingen	1 + 1 melding
	augustus	19 + 4 VOI + 1 melding	1 + 1 VOI
	september	21	0
Q4	oktober	10 + 1 melding	6
	november	13 + 2 VOI + 1 melding	7 + 1 melding
	december	14 + 7 VOI	4 + 1 VOI
totaal		275 + 27 VOI + 12 meldingen	34 + 4 VOI + 3 meldingen

Wanneer we abstractie maken van de klachten die betrekking hebben op de coronasteunmaatregelen, dan zien we min of meer eenzelfde klachtenbeeld als in vorige jaren.

## Betrokken afdelingen/diensten

afdeling STEUN

afdeling RELATIEBEHEER ONDERNEMINGEN

afdeling VLAIO NETWERK

Niet voor ons agentschap bestemd

## Overzicht ontvankelijke en onontvankelijke klachten

### Onontvankelijke klachten

In 2020 hebben we in totaal 278 onontvankelijke klachten ontvangen waarvan 46 zijn opgenomen als vraag om informatie én melding. We bespreken hieronder enkel de 232 effectieve onontvankelijke klachten.

#### **Onontvankelijk wegens toepassing van beleid en regelgeving: 220 klachten**

Hinderpremie (openbare werken):

In 2020 kregen we enkele klachten over de hinderpremie (15) waarbij de ondernemingen ofwel te laat waren met hun aanvraag, ze niet beschikten over een juiste NACE code, er niet voldoende sluitingsdagen waren of ze niet in de hinderzone gelegen waren waardoor ze niet voldeden aan de voorwaarden.

Kmo-portefeuille:

6 klachten handelden over de kmo-portefeuille – allen omwille van het niet tijdig aanvragen van hun KMO-portefeuille.

NCP-werking:

Hier moesten we 1 klacht onontvankelijk verklaren omdat het profiel van de betrokken deelnemer aan het Care & Industry together against Corona platform niet voldeed aan de voorwaarden. Zelfs na herhaaldelijk vragen om bepaalde aanvullingen te doen en het doorgeven van de personen waar hij hulp kon vragen voor het correct aanmaken van zijn profiel moesten we besluiten dat zijn profiel niet voldeed aan de voorwaarden.

Ecologiepremie:

We kregen 1 klacht binnen over de ecologiepremie waar de onderneming na inspectie een terugvordering kreeg omwille van het ontbreken van bepaalde technologie. Na onderzoek bleek de terugvordering terecht.

#### **Corona maatregelen:**

Over de corona maatregelen hebben we in totaal 197 klachten onontvankelijk verklaard omwille van toepassing van beleid en regelgeving.

In de eerste dagen van de coronacrisis kreeg VLAIO redelijk veel klachten van bepaalde beroeps categorieën die op dat moment nog niet verplicht moesten sluiten (kappers, kinesisten, logopedisten, schoonheidsspecialisten,...). Op dat moment waren de regels nog niet bijgestuurd en



moest VLAIO al deze klachten onontvankelijk verklaren. Door de latere bijsturing in de regelgeving konden heel wat extra ondernemingen uiteindelijk toch beroep doen op de corona hinderpremie.

De meest voorkomende reden voor het onontvankelijk verklaren was uiteindelijk 'het niet beschikken over een fysieke, publiek toegankelijke ruimte die verplicht gesloten moest worden'. Deze voorwaarde werd door heel wat ondernemingen foutief geïnterpreteerd waardoor ze ten onrechte de corona hinderpremie hebben aangevraagd. Voor bepaalde beroepen zoals fotografen, ballonvaarders en koetsiers zorgde deze voorwaarde voor onduidelijkheid en werd er uiteindelijk door de Vlaamse regering bijgestuurd en extra communicatie voorzien.

Verder in dit rapport kan u ook lezen dat heel wat ondernemingen die bezwaar hebben aangetekend omdat ze niet zouden beschikken over de fysieke locatie, mits het doorsturen van extra bewijsstukken toch in aanmerking bleken te komen voor de corona hinderpremie.

Een andere reden waarom klachten onontvankelijk verklaard werden was het feit dat de onderneming op het moment van het ingaan van de maatregel geen 'actieve' vestiging hadden waardoor ze ook niet voldeden aan de voorwaarden.

### **Onontvankelijk voor eigen entiteit: 1 klacht (Corona maatregel)**

We ontvingen 1 klacht van een ondernemer die foutieve informatie had ontvangen over de corona steunmaatregelen en zich onheus behandeld voelde. In eerste instantie werd gedacht dat betrokkene contact had opgenomen met een medewerker van ons contactcenter maar verder onderzoek gaf aan dat betrokkene contact had opgenomen met de 1700. Dit is dan verder onderzocht door de collega's van het agentschap Informatie Vlaanderen dat ons nadien liet weten dat er inderdaad foute informatie was gegeven en dat ze contact zouden opnemen met betrokkene om dit recht te zetten.

### **Onontvankelijk voor eigen entiteit – niet Vlaamse overheid: 8 klachten**

- ✓ 3 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.

#### corona maatregelen:

- ✓ 1 klacht had betrekking op kredietbemiddeling bij vzw Hefboom – onze kredietbemiddelaar heeft contact opgenomen met de onderneming om te kijken of zij konden helpen bij het dossier.
- ✓ 1 klacht had betrekking op de coronasteunmaatregelen van het Brussels en Waals gewest – doorverwezen naar de juiste dienst.
- ✓ 1 klacht ging over het overbruggingsrecht – doorverwezen naar de juiste dienst
- ✓ 1 ondernemer had een phishingmail ontvangen over coronasteun – laten weten dat de mail niet van ons agentschap afkomstig was
- ✓ 1 klacht kwam niet van een ondernemer

### **Nog niet alle beroepsprocedures aangewend (Corona maatregel)**

Over het terugbetaalbaar voorschot voor de evenementensector én het Vlaams beschermingsmechanisme ontving VLAIO in december twee klachten over het weigeren van de aanvraag. Omdat betrokkenen nog geen bezwaar hadden ingediend bij de betrokken diensten heeft VLAIO hen doorverwezen zodat de bezwaren op de juiste manier behandeld konden worden.

### **Kennelijk ongegrond (Corona maatregel)**

We ontvingen één mail zonder eigenlijk voorwerp waardoor we hem onontvankelijk verklaarden en zonder gevolg hebben afgesloten.

## Onontvankelijk – vragen om informatie en meldingen: 46

In totaal ontvingen we 15 meldingen en 31 vragen om informatie. Meestal ging het om een vraag naar de status van hun dossier.

### Ontvankelijke klachten

Van de 75 ontvankelijke klachten waren er 59 gegrond en 16 deels gegrond.

De ontvankelijke klachten hadden betrekking op de kmo-portefeuille (2 klachten), de hinderpremie (2 klachten), de KMO-groeisubsidie (1 klacht), ecologiepremie (1 klacht), het VLAIO netwerk (1 klacht) én de corona steunmaatregelen (68 klachten)

#### KMO-portefeuille

Bij de eerste klacht wachtte een ondernemer al enkele maanden op de terugstorting van zijn eigen aandeel van de KMO-portefeuille na annulering van de dienstverlener. Uit navraag bij Sodexo bleek het bedrag uiteindelijk na iets meer dan 4 maanden te zijn teruggestort.

Bij de tweede klacht had de ondernemer zelf een fout gemaakt bij de opgave van de grootte van zijn onderneming in de aanvraag KMO-portefeuille. Aangezien hij dit niet zelf kon rechtzetten had hij onze diensten gecontacteerd om dit zo snel mogelijk te laten rechtzetten. Na controle bleek er inderdaad een foute grootte te zijn meegegeven en werd dit door de betrokken dienst aangepast.

#### Hinderpremie/sluitingspremie

Voor de hinderpremie ontvingen we twee klachten waarbij ondernemingen oorspronkelijk niet in aanmerking kwamen voor de hinderpremie maar door wijzigingen in de werkopdracht uiteindelijk wel in aanmerking kwamen. Zij kregen bericht dat ze alsnog de premie konden aanvragen.

#### KMO- groeisubsidie

We ontvingen 1 klacht over de KMO-groeisubsidie waarbij de ondernemer bezwaar wou aantekenen tegen de beslissing van zijn dossier maar hierover tegenstrijdige informatie kreeg. Na afstemming kreeg de betrokkene bijkomende informatie en werd zijn bezwaar behandeld.

#### Ecologiepremie

Er kwam 1 klacht binnen over de ecologiepremie waarbij een onderneming een aanvraag voor uitbetaling had ingediend in 2019 maar in augustus 2020 nog steeds niets had ontvangen. Na onderzoek bleek er nog informatie te ontbreken die dan werd opgevraagd waarna de uitbetaling kon worden doorgevoerd.

#### VLAIO Netwerk

Bij het versturen van een survey over kleinhandelsbeleid aan gemeentebesturen ontbraken de logo's van VLAIO waardoor er twijfel ontstond over de authenticiteit van de mail. Eén van de aangeschreven gemeenten maakte ons hierop attent. Een technisch probleem bleek hiervan de oorzaak. Aan de gemeente werd bevestigd dat het wel degelijk een mail van VLAIO betrof.

## Corona maatregelen

Bij de corona gerelateerde ontvankelijke klachten (68) ging het in de meeste gevallen om een bijsturing van hun dossier. Het grootste deel van de ondernemingen kon door het aanvoeren van extra bewijsmateriaal toch genieten van één van de corona steunmaatregelen.

Enkele klachten konden snel worden opgelost door het geven van extra betaalinstructies en 1 onderneming had ten onrechte een aanmaning van hun terugvordering ontvangen (ze hadden immers een afbetalingsplan aangevraagd).

2 klachten waren bij het opstellen van dit rapport nog in behandeling.

## **Agentschap Plantentuin Meise ( APM )**

Door de coronacrisis werd 2020 een jaar als geen ander. Daarom schetsen we de elementen die meegespeeld hebben voor de Plantentuin als bezoekersattractie.

In het voorjaar, bij de start van de eerste coronagolf, werd de Plantentuin plots gesloten voor bezoekers. Vanaf 7 mei werd de Plantentuin terug toegankelijk voor omwonenden (nationaal verbod op niet-essentiële verplaatsingen) en vanaf 18 mei voor alle bezoekers (musea terug open, niet-essentiële verplaatsingen toegestaan), zij het via reservatie en met een beperkt aantal bezoekers per tijdslot. De evolutie van de regeringsbeslissingen werden op de voet opgevolgd, in samenspraak met de gemeente en de provincie. Tegelijkertijd werd er op de Plantentuinsite verder gewerkt aan het Masterplan, waardoor er op verschillende plaatsen bouwwerven werden opgericht en het bezoekerstraject meermaals aangepast moest worden. Deze twee factoren (COVID-19 en bouwwerven) zijn terug te vinden in het klachtenregister. Nochtans blijken de resultaten mee te vallen.

In 2020 ontving de Plantentuin in totaal 44 klachten, waarvan 23 onontvankelijk en 21 ontvankelijk.

### **Onontvankelijke klachten**

Van de 23 onontvankelijke klachten hadden er 18 betrekking op het beleid, waren er 4 kennelijk ongegrond, en was er 1 melding. 10 klachten waren een directe reactie van teleurgestelde bezoekers die geen toegang meer kregen tot de Plantentuin bij de sluiting nav de coronamaatregelen. In de loop van het jaar ontvingen we nog 3 andere klachten in verband met de coronamaatregelen.

Een andere problematiek, gelinkt aan de coronamaatregelen, tekende zich af in het reservatiesysteem. Een bezoek aan de Plantentuin wordt veelal last minute beslist door de bezoekers. Het verplichte reservatiesysteem, waarbij de Plantentuin de bezoekersstroom kan monitoren en verdelen over verschillende tijdssloten, werd niet altijd geapprecieerd door bezoekers die een abonnement hebben, of door bezoekers die hun gereserveerde ticket alsnog wilden annuleren omdat ze beslisten toch niet te komen. Het gaat hier over 5 klachten.

Een enkele klacht hield verband met de werven.

### **Ontvankelijke klachten**

Van de 21 ontvankelijke klachten waren er 12 gegrond, 7 deels gegrond en 2 ongegrond. 11 klachten werden opgelost, 3 werden deels opgelost, 4 verzoend en 1 bleef onopgelost.

De 12 gegronde klachten zijn divers. Ze werden telkens ingediend door toeristische bezoekers die hun ontevredenheid uitten over iets dat misliep tijdens hun bezoek of bij de reservatie van hun bezoek. Er was 1 klacht over de dienstverlening in de oranjerie. Twee klachten duiden op het belang van het

onderhoud van het blotevoetenpad. De overige 6 klachten waren eerder algemeen van aard: 2 wezen op het taalgebruik, 1 signaleerde dat het huidige traject moeilijk toegankelijk is voor rolstoelgebruikers, 1 hield verband met goede uitvoering, 1 met een tekort aan signalisatie, 1 klacht met lawaai door werven en bladblazen.

Door COVID-19 werden we verplicht om onze werking aan de kassa aan te passen, zodat we het aantal aanwezige bezoekers in de Plantentuin konden bijhouden. Aan de hand van vooraf gereserveerde e-tickets per tijdsslot, konden we de toestroom van bezoekers beheersen. Dit verliep meestal vlot, maar het nieuwe systeem bracht toch een aantal klachten, 3 gegrond en 7 deels gegrond, met zich mee.

We kunnen concluderen dat 15 van de 44 klachten rechtstreeks gevolg waren van de coronamaatregelen en 3 klachten verband hielden met de bouwerven.

## **Fonds Wetenschappelijk Onderzoek ( FWO )**

### **1. Klacht m.b.t. de beoordeling FWO-project**

De klager meende dat de beoordeling van zijn projectaanvraag niet correcte gebeurde en stelde de motivatie die gepaard ging met de beoordeling door het betrokken panel in vraag.

Uit onderzoek is evenwel gebleken dat er geen fout kon vastgesteld worden en dat de motivatie van het panel geen gebreken vertoonde.

Deze klacht werd ongegrond verklaard.

### **2. Klacht m.b.t. de beoordeling bilateraal FWO-onderzoeksproject**

De klager meende dat de beoordeling van zijn projectaanvraag niet correcte gebeurde en stelde de motivatie die gepaard ging met de beoordeling door het betrokken panel in vraag.

Uit onderzoek is evenwel gebleken dat er geen fout kon vastgesteld worden en dat de motivatie van het betrokken panel geen gebreken vertoonde.

Deze klacht werd ongegrond verklaard.

### **3. Klacht m.b.t. de beoordeling van een aanvraag tot het bekomen van een mandaat als (senior) postdoctoraal onderzoeker**

De klager uitte zijn ontevredenheid aangaande de beoordeling van zijn (afgewezen) aanvraag; meer specifiek m.b.t. kwaliteit van de argumenten die in de feedback weergegeven werden.

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 aanvraag. 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 samenstelling van een FWO expertpanel**

De klager uitte zijn ontevredenheid over de samenstelling van een FWO-expertpanel en de vertegenwoordiging van zijn vakgebied binnen het panel. De samenstelling van het panel werd toegelicht en getoetst aan de van toepassing zijnde regels.

Uit onderzoek bleek echter dat er geen inbreuk of fout in hoofde van het FWO kon weerhouden worden.

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 niet gefinancierd werd, meer specifiek m.b.t. de feedback die ontvangen werd na de beoordeling van de aanvraag.

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 aanvraag. 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

## **4.2. 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 )**

Niet van toepassing.

### **Vlaamse Adviesraad voor Innoveren en Ondernemen ( VARIO )**

Niet van toepassing.

### **Agentschap Innoveren en Ondernemen ( VLAIO )**

Zie 4.1

### **Agentschap Plantentuin Meise ( APM )**

Uit vorig jaarrapport bleek het belang van goede informatieverstrekking naar onze stakeholders en bezoekers bij plotse of tijdelijke veranderingen. Ook dit jaar zette de Plantentuin hier verder op in. De aanpassingen in coronatijden, waar we noodgedwongen kort op de bal moesten spelen, toonden aan dat deze communicatie primordiaal is voor de klantentevredenheid.

Enkele bijkomende maatregelen die de Plantentuin getroffen heeft om de vlotte werking bij problemen met reservatiesysteem te verzekeren, is de telefonische eerstelijnsopvang bij vragen over de werking van het kassasysteem en de telefoonpermanentie op zondag tijdens het hoogseizoen.

Al deze maatregelen hebben hun nut bewezen, als we bedenken dat 15 klachten te maken hadden met reservatie of ticketing bij een totale verkoop van 133.000 e-tickets. We zullen blijven inzetten op informatie en communicatie in de toekomst.

### **Fonds Wetenschappelijk Onderzoek ( FWO )**

Zie 4.1.

Er werden in 2020 “slechts” 5 klachten ontvangen terwijl het aantal aanvragen blijft toenemen en de hervormde procedures omwille van de corona-maatregelen aangepast diende te verlopen. Van de 5 ontvangen klachten werden er geen enkele gegrond verklaard. De ontvangen klachten hadden bovendien geen betrekking op de inhoudelijke werking van het FWO maar betrof de administratieve afhandeling van de experten werking en beoordeling van de aanvragen door de experten. 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 blijft.

## 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 )

Niet van toepassing.

#### Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie ( VARIO )

Niet van toepassing.

#### Agentschap Innoveren en Ondernemen ( VLAIO )

Zie 4.1

#### Agentschap Plantentuin Meise ( APM )

Zie 4.1 en 4.2.

#### Fonds Wetenschappelijk Onderzoek ( FWO )

Zie 4.1 en 4.2.

Het FWO zal zich ook in 2021 blijvend inzetten op het verhogen van de kwaliteit van haar dienstverlening en dit met oog voor zelfevaluatie, te meer er door de corona-maatregelen enkele aanpassingen m.b.t. de aanvraagprocedures dienden te gebeuren. In 2020 werd 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. Verder zal het FWO blijvend inzetten om haar onderzoekers zo goed mogelijk te informeren en bij te staan in het kader van de geldende corona-maatregelen.

## 5.2. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2020 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2020 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 )

In maart werden we plots geconfronteerd met de coronacrisis, waarna door het beleid, in samenwerking met VLAIO, op zeer korte tijd, nieuwe steunmaatregelen werden ontwikkeld en geïmplementeerd.

Er was behoefte aan meer duiding bij de genomen maatregelen en anderzijds was niet iedereen blij met de 'scope van de maatregelen'. Op enkele dagen tijd kwamen er 34 mails binnen bij de klachtencoördinator. En dat was nog maar het begin.

Die reikwijdte (scope) van de maatregelen zorgde hier en daar voor ongenoegen bij bepaalde groepen ondernemers, voornamelijk bij hen die (aanvankelijk) niet moesten sluiten en dus geen aanspraak konden maken op de Corona hinderpremie (denk maar aan de kappers en kinesisten).

Er werd een rechtstreekse briefing opgezet naar de 1700-lijn die zo heel wat vragen van het contactcenter kon overnemen. Voor het email-adres [info@vlaio.be](mailto:info@vlaio.be) werd in een "automatisch antwoordsysteem" voorzien en er werd een rubriek met veel gestelde vragen ("FAQ") opgenomen op de website.

In een constructief gesprek tussen de betrokken diensten (o.a. contact center en dienst hinderpremie) en de klachtencoördinator werden er duidelijke afspraken gemaakt over hoe de toevloed aan klachten het best kon worden opgevangen. De klachtencoördinator kon voortdurend afstemmen met de betrokken diensten, wat ook nodig was, gelet op de steeds wisselende situatie (bijsturingen aan bestaande maatregelen én bijkomende maatregelen).

Bij de duizenden contacten die VLAIO ontving zaten heel wat uitingen van ongenoegen die we in principe als klacht zouden moeten noteren. Gelet op de uitzonderlijke situatie heeft VLAIO de vrijheid genomen om niet elke "uiting van ongenoegen" als formele klacht te registreren. De situatie was uitzonderlijk omdat op heel korte tijd een eerder beperkte groep mensen (hieronder begrijpen we de collega's van het contactcenter én de collega's die mee inspringen om al deze telefoons/mails te beantwoorden) overspoeld werden door deze toevloed van contacten. Hen bijkomend belasten met het registreren van deze initiële klachten zou enerzijds enorm vertragend werken én anderzijds nauwelijks meerwaarde opleveren met oog op bijsturing. Essentieel was immers dat de ondernemer zo snel mogelijk de juiste informatie kreeg. Vandaar ook de duidelijke afspraak dat we enkel de vragen/klachten die we via de klachtenbox ontvingen als effectieve klachten zouden registreren. Deze keuze zullen we uiteraard in ons jaarrapport aan de Vlaamse ombudsman ook met de nodige omkadering duiden.

De Vlaamse ombudsdienst toonde zelf ook al begrip voor deze specifieke situatie. Vanuit de Vlaamse ombudsdienst werd bovendien ook gevraagd of zij steun konden bieden om aan de crisissituatie tegemoet te komen en om zodoende ons agentschap bijkomend te kunnen ontlasten. Een afspraak met

hen werd gemaakt om ondernemers die bij hen kwamen aankloppen met algemene vragen indien mogelijk door te verwijzen naar onze website. Bij specifieke klachten stuurden zij deze uiteraard nog steeds door naar de klachtencoördinator die deze dan verder kon afhandelen.

**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**

**2020**



**Vlaamse  
overheid**

# Klachtrapport 2020

## Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Inleiding.....	5
Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.....	7
Cijfergegevens 2020.....	7
Eerstelijnsklachten.....	7
Interne Tweedelijnsklachten.....	12
Evoluties in het beleid.....	16
Regeerakkoord en beleidsnota “Centraal meldpunt klachten in de zorg”.....	16
Reorganisaties binnen het Beleidsdomein tijdens deze legislatuur.....	16
Interne tweedelijns.....	17
Agentschap: Opgroeien regie (voorheen Kind & Gezin).....	18
EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2020.....	18
GLOBAAL KLACHTENBEELD 2020.....	18
KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema’s springen in het oog?.....	20
INTERNE TWEEDE LIJN 2020.....	20
GLOBAAL KLACHTENBEELD 2020.....	20
KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema’s springen in het oog?.....	22
Agentschap: Opgroeien Jeugdhulp (voorheen Jongerenwelzijn).....	24
EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2020.....	24
GLOBAAL KLACHTENBEELD 2020.....	24
KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema’s springen in het oog?.....	30
VERBETERACTIES 2020.....	35
INTERNE TWEEDE LIJN 2020.....	42
GLOBAAL KLACHTENBEELD 2020.....	42
KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema’s springen in het oog?.....	43
INFORMATIE OF OPMERKING OF AANVULLINGEN?.....	44
Agentschap: Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG) - Uitbetaling Groeipakket.....	45
EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2020.....	45
GLOBAAL KLACHTENBEELD 2020.....	45
KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema’s springen in het oog?.....	46

VERBETERACTIES 2020 .....	48
INTERNE TWEEDE LIJN 2020.....	50
GLOBAAL KLACHTENBEELD 2020 .....	50
KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?.....	50
VERBETERACTIES 2020 .....	52
GLOBAAL KLACHTENBEELD 2020 .....	54
PROCEDURE-WIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2020 .....	55
INFORMATIE OF OPMERKING OF AANVULLINGEN? .....	55
Agentschap: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH).....	56
EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2020.....	56
GLOBAAL KLACHTENBEELD 2020 .....	56
KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?.....	57
VERBETERACTIES 2020 .....	59
INTERNE TWEEDE LIJN 2020.....	59
GLOBAAL KLACHTENBEELD 2020 .....	59
KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?.....	60
Agentschap: Zorg en Gezondheid .....	63
EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2020.....	63
GLOBAAL KLACHTENBEELD 2020 .....	63
KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?.....	64
VERBETERACTIES 2020 .....	64
INTERNE TWEEDE LIJN 2020.....	64
GLOBAAL KLACHTENBEELD 2020 .....	64
KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?.....	75
VERBETERACTIES 2020 .....	76
Agentschap voor Vlaamse Sociale Bescherming.....	77
EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2020.....	77
GLOBAAL KLACHTENBEELD 2020 .....	77
KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?.....	78
VERBETERACTIES 2020 .....	81
De Vlaamse Zorgkas .....	84
EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2020.....	84
GLOBAAL KLACHTENBEELD 2020 .....	84
KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?.....	84
VERBETERACTIES 2020 .....	86
Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.....	88

EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2020 .....	88
GLOBAAL KLACHTENBEELD 2020 .....	88
KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?.....	90
KLACHTENBEELD DOORVERWIJZINGEN 2020 .....	90
VERBETERACTIES 2020 .....	91
INTERNE TWEEDE LIJN 2020.....	93
GLOBAAL KLACHTENBEELD 2020 .....	93
KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?.....	94
PROCEDURE-WIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2020 .....	95
Kabinet van de minister bevoegd voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoede .....	96
EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2020.....	96
GLOBAAL KLACHTENBEELD 2020 .....	96
Kabinet van de minister bevoegd voor Justitie .....	97
EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2020.....	97
GLOBAAL KLACHTENBEELD 2020: .....	97
Bijlage 1: definities .....	98
Bijlage 2: wat doet de Woonzorglijn met een klacht? .....	100
Bijlage 3: overzicht klachtencijfers 2015-2018 (vorige legislatuur) .....	104

# Inleiding

Het bestuursdecreet bepaalt dat elke overheidsinstantie, jaarlijks vóór 10 februari een schriftelijk verslag uitbrengt bij de Vlaamse ombudsman over de binnengekomen klachten en over het resultaat van het onderzoek naar deze klachten. Voor de Vlaamse administratie wordt het verslag uitgebracht per beleidsdomein. De Beleidsraad WVG besliste dat het Departement WVG instaat voor de coördinatie van deze opdracht.

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 gevalideerde deelrapporten per entiteit.

Het globale rapport wordt aan de Beleidsraad WVG voorgelegd bij het begin van het volgende kalenderjaar. Aan het kabinet bevoegd voor Justitie wordt het verslag van het departement eveneens voorgelegd.

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.

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 omzendbrief van VR/2020/20 van 27 november 2020 betreffende de klachtenbehandeling geeft toelichting bij artikel II.74 tot en met II.87 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018. Daar waar het bestuursdecreet geen verplichting oplegde, maar wel mogelijk maakt voor de ministeriële kabinetten, heeft de omzendbrief de klachtenbehandeling ook van toepassing gemaakt op de ministeriële kabinetten.

De eerstelijnsklachten van de volgende bestuursinstanties zijn opgenomen:

- Cluster Opgroeien:
  - o Agentschap Opgroeien regie ( voorheen Kind en Gezin)
  - o Agentschap Opgroeien Jeugdhulp (voorheen Jongerenwelzijn)
  - o Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG) / Uitbetaling Groeipakket
- Cluster Zorg
  - o Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
  - o Agentschap Zorg en Gezondheid (inclusief Woonzorglijn)
  - o Agentschap voor Vlaamse Sociale Bescherming
  - o De Vlaamse Zorgkas
- Cluster Departement en Kabinetten
  - o Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
  - o De kabinetten bevoegd voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoede en Justitie

Het nieuwe bestuursdecreet bepaalt dat elke bestuursinstantie, de departementen en agentschappen, klachten van burgers moeten behandelen. Deze klachten gaan over de dienstverlening van de bestuursinstanties, maar sinds het nieuwe bestuursdecreet moeten ze ook algemene meldingen en elementen van de regelgeving waarover een uiting van ongenoegen wordt gemeld, behandelen.



Over de ontvangen voorstellen of meldingen voorzien in afdeling 4 van het bestuursdecreet wordt in dit rapport niet gerapporteerd.

# Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

## Cijfergegevens 2020

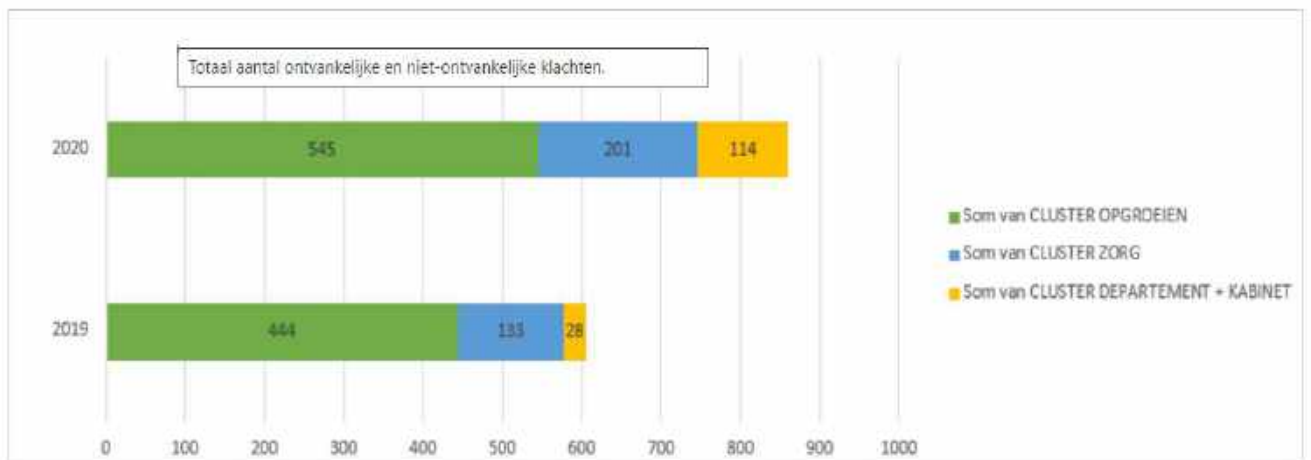
### Eerstelijnsklachten

De klachtendiensten van het beleidsdomein WVG ontvingen in 2020 samen 1250 klachten, ten opzichte van 385 in 2019. Er is dus ontegensprekelijk een grote stijging.

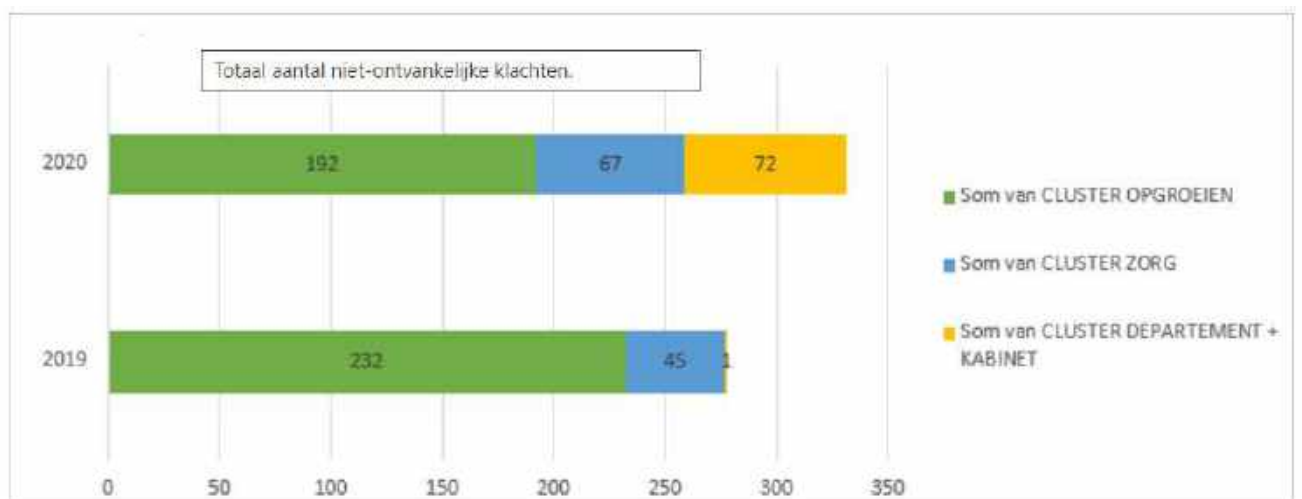
Type eerste lijnsklachten	CLUSTER OPGROEIEN	CLUSTER ZORG	CLUSTER DEPARTEMENT + KABINETTEN	TOTAAL beleidsdomein WVG
aantal klachten eerste lijn 2020	901	228	114	777
aantal klachten eerste lijn (personeel) 2020	0	7	0	7
<b>Totaal aantal klachten eerste lijn 2020</b>	<b>901</b>	<b>235</b>	<b>114</b>	<b>1250</b>
aantal klachten ontvankelijk 2020	353	134	42	529
aantal klachten niet- ontvankelijk 2020	192	67	72	331
<b>Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten 2020</b>	<b>545</b>	<b>201</b>	<b>114</b>	<b>860</b>
aantal klachten gegrond 2020	179	52	6	237
aantal klachten ongegrond 2020	174	82	39	295
aantal klachten betwist 2020	8	5	1	14
<b>Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten 2020</b>	<b>353</b>	<b>134</b>	<b>45</b>	<b>532</b>
aantal klachten opgelost (of deels opgelost) 2020	286	49	23	358
aantal klachten niet-opgelost 2020	30	3	23	56
<b>Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten 2020</b>	<b>316</b>	<b>52</b>	<b>46</b>	<b>414</b>
aantal klachten eerste lijn 2019	225	133	25	383
aantal klachten eerste lijn (personeel) 2019	0	0	2	2
<b>Totaal aantal klachten eerste lijn 2019</b>	<b>225</b>	<b>133</b>	<b>27</b>	<b>385</b>
aantal klachten ontvankelijk 2019	212	88	27	327
aantal klachten niet- ontvankelijk 2019	232	45	1	278
<b>Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten 2019</b>	<b>444</b>	<b>133</b>	<b>28</b>	<b>605</b>
aantal klachten gegrond 2019	107	40	10	157
aantal klachten ongegrond 2019	101	44	16	161
aantal klachten betwist 2019	4	4	0	8
<b>Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten 2019</b>	<b>212</b>	<b>88</b>	<b>26</b>	<b>326</b>
aantal klachten opgelost (of deels opgelost) 2019	169	32	9	210
aantal klachten niet-opgelost 2019	12	9	2	23
<b>Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten 2019</b>	<b>181</b>	<b>41</b>	<b>11</b>	<b>233</b>

De entiteiten die rechtstreekse dienstverlening aanbieden aan de burgers krijgen de meeste klachten. Binnen het Beleidsdomein WVG zijn dat vooral Opgroeien Regie en VUTG . De overige entiteiten werken vooral met professionele partners en daar wordt minder gebruik gemaakt van klachten.

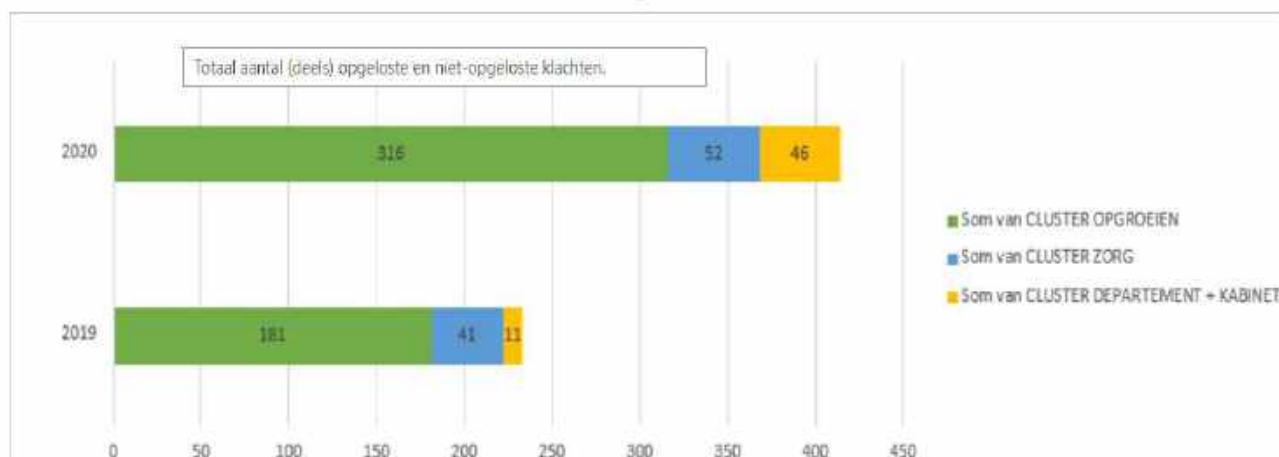
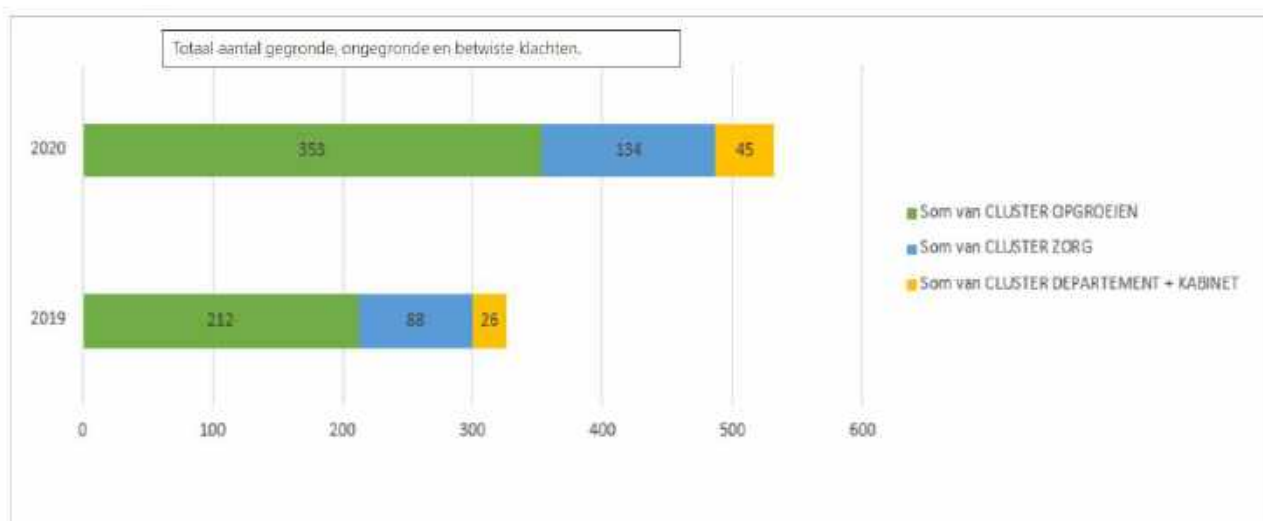
**Niet-ontvankelijke klachten** (anonieme klachten of klachten die onvoldoende concreet geformuleerd werden) of klachten die niet behandeld moeten worden krijgen wel een antwoord dat de klacht niet behandeld wordt. De meerderheid is **ontvankelijk**.



Maar toch zijn een behoorlijk aantal klachten niet-ontvankelijk.



Het aantal klachten die **ten gronde behandeld** wordt daalt hierdoor aanzienlijk tot 532, waarvan er bovendien 414 **opgelost of deels opgelost** worden.



Door het feit dat de Vlaamse overheid de meeste personeelszaken gecentraliseerd heeft ontvangen de entiteiten van het beleidsdomein nog zeer weinig personeelsklachten. Zo werden in het werkjaar 2020 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

Alle entiteiten van dit beleidsdomein, maar vermoedelijk alle overheidsdiensten ondervonden beperkingen ten gevolge van de coronamaatregelen. De dienstverlening kon in een aantal gevallen niet meer gegarandeerd worden, of men moest overschakelen naar alternatieve dienstverlening.

Binnen het beleidsdomein zijn alle entiteiten die zorgaanbod erkennen zwaar gevat geweest om zowel voor residentieel als ambulante zorgaanbod de bedrijfszekerheid van de dienstverlening te garanderen. Nooit werd het onderscheid tussen welzijn en gezondheid zo scherp gevoeld binnen het beleidsdomein. Het juiste evenwicht vinden tussen beide, rekening houdend met de voortdurende wijzigende omstandigheden en beperkingen en het onbekende van het virus, maakte

dat we meer klachten kregen, ook over de toepassing van de maatregelen.

Ondanks het begrip voor de meldingen van ongenoegen moest in sommige gevallen de algemene volksgezondheid primeren. Dat is geen gemakkelijke keuze, maar wel noodzakelijk. Wij begrijpen dat niet iedereen daarvoor begrip kan opbrengen, maar dergelijke klachten konden wij niet oplossen gegeven de omstandigheden. Gelukkig was er ook heel veel begrip bij de bevolking, want uiteindelijk is het aantal klachten niet spectaculair toegenomen.

Het agentschap Zorg- en Gezondheid moest naast de effecten van de maatregelen ook instaan voor de bestrijding van de pandemie. Alhoewel dat agentschap voorrang gaf aan dit aspect, is de klachtenbehandeling wel blijven doorgaan, ook bij de Woonzorglijn. Wel was er een aanzienlijke stijging naar 576 klachten tegenover 189 in 2019. In het luik over de Woonzorglijn is dit gedetailleerd toegelicht.

Tot slot stellen we vast dat zeker in het departement, nog heel veel klachten gemeld worden waarbij mensen een vorm van onwelzijn percipiëren en dat ze dit bij ons melden. Deze klachten worden doorverwezen naar de bevoegde diensten. Hierna volgt een gedetailleerd overzicht per instelling van het beleidsdomein.

Tabel: overzicht eerstelijnsklachten 2019- 2020

Type eerste lijnsklachten	Jaar	CLUSTER OPGROEIEN * Kind & Gezin + Jongerenwelzijn (2019)			CLUSTER ZORG					CLUSTER DEPARTEMENT EN KABINETTEN			TOTAAL beleidsdomein WVG
		Agentschap Opgroeien (Jeugdhulp + Regie) *	VUTG	CLUSTER OPGROEIEN	Agentschap Zorg en Gezondheid	VAPH	Vlaamse Sociale bescherming	Vlaamse Zorgkas	CLUSTER ZORG	Kabinet WVGA en Justitie	Departement WVG (VIPA + VASGAZ)	CLUSTER DEPARTEMENT + KABINETTEN	
aantal klachten eerste lijn	2020	637	264	901	13	107	61	47	228	0	114	114	777
aantal klachten eerste lijn (personeel)	2020	0	0	0	7	0	0	0	7	0	0	0	7
<b>Totaal aantal klachten eerste lijn</b>	<b>2020</b>	<b>637</b>	<b>264</b>	<b>901</b>	<b>20</b>	<b>107</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>235</b>	<b>0</b>	<b>114</b>	<b>114</b>	<b>1250</b>
aantal klachten ontvankelijk	2020	89	264	353	7	52	28	47	134	0	42	42	529
aantal klachten niet- ontvankelijk	2020	192	0	192	0	34	33	0	67	0	72	72	331
<b>Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten</b>	<b>2020</b>	<b>281</b>	<b>264</b>	<b>545</b>	<b>7</b>	<b>86</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>201</b>	<b>0</b>	<b>114</b>	<b>114</b>	<b>860</b>
aantal klachten gegrond	2020	52	127	179	3	25	11	13	52	0	6	6	237
aantal klachten ongegrond	2020	37	137	174	4	27	17	34	82	0	39	39	295
aantal klachten betwist	2020	8	0	8	0	5	0	0	5	0	1	1	14
<b>Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten</b>	<b>2020</b>	<b>89</b>	<b>264</b>	<b>353</b>	<b>7</b>	<b>52</b>	<b>28</b>	<b>47</b>	<b>134</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>532</b>
aantal klachten opgelost (of deels opgelost)	2020	22	264	286	3	22	11	13	49	0	23	23	358
aantal klachten niet-opgelost	2020	30	0	30	0	3	0	0	3	0	23	23	56
<b>Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten</b>	<b>2020</b>	<b>52</b>	<b>264</b>	<b>316</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>414</b>
aantal klachten eerste lijn	2019	82	143	225	9	71	30	23	133	0	25	25	383
aantal klachten eerste lijn (personeel)	2019	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2
<b>Totaal aantal klachten eerste lijn</b>	<b>2019</b>	<b>82</b>	<b>143</b>	<b>225</b>	<b>9</b>	<b>71</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>133</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>385</b>
aantal klachten ontvankelijk	2019	69	143	212	7	64	8	9	88	0	27	27	327
aantal klachten niet- ontvankelijk	2019	232	0	232	2	7	22	14	45	0	1	1	278
<b>Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten</b>	<b>2019</b>	<b>301</b>	<b>143</b>	<b>444</b>	<b>9</b>	<b>71</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>133</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>605</b>
aantal klachten gegrond	2019	38	69	107	4	27	5	4	40	0	10	10	157
aantal klachten ongegrond	2019	27	74	101	3	34	2	5	44	0	16	16	161
aantal klachten betwist	2019	4		4	0	3	1	0	4	0	0	0	8
<b>Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten</b>	<b>2019</b>	<b>69</b>	<b>143</b>	<b>212</b>	<b>7</b>	<b>64</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>88</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>326</b>
aantal klachten opgelost (of deels opgelost)	2019	26	143	169	4	18	6	4	32	0	9	9	210
aantal klachten niet-opgelost	2019	12	0	12	0	9	0	0	9	0	2	2	23
<b>Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten</b>	<b>2019</b>	<b>38</b>	<b>143</b>	<b>181</b>	<b>4</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>233</b>

## Interne Tweedelijnsklachten

Interne tweedelijnsklachtenbehandeling is behandeling van klachten over de dienstverlening van welzijnsvoorzieningen die door de entiteiten van het beleidsdomein worden aangestuurd (d.i. erkend en/of gesubsidieerd).

De voorzieningen op wie het Vlaams Kwaliteitsdecreet van 17 oktober 2003 van toepassing is, zijn verplicht klachtenbemiddeling en –behandeling te organiseren over de eigen dienstverlening ten aanzien van de gebruikers/cliënten van hun voorziening. De Vlaamse Regering heeft de ambitie om dit decreet te herzien. Klachtenbehandeling zou als item wel behouden blijven. Voor VUTG gaat het over de private uitbetalingsdiensten.

Wanneer de verzoekers niet akkoord gaan met de klachtenbehandeling door de welzijnsvoorziening, kunnen ze daarna terecht op de ‘interne tweede lijn’-klachtenbehandeling bij de aansturende entiteit van WVG. Dit is geregeld in de verschillende oprichtingsbesluiten. Binnen de Beleidsraad WVG is afgesproken dat over deze klachten ook gerapporteerd wordt aan de Vlaamse Ombudsdienst en op die manier ook aan het Vlaams Parlement.

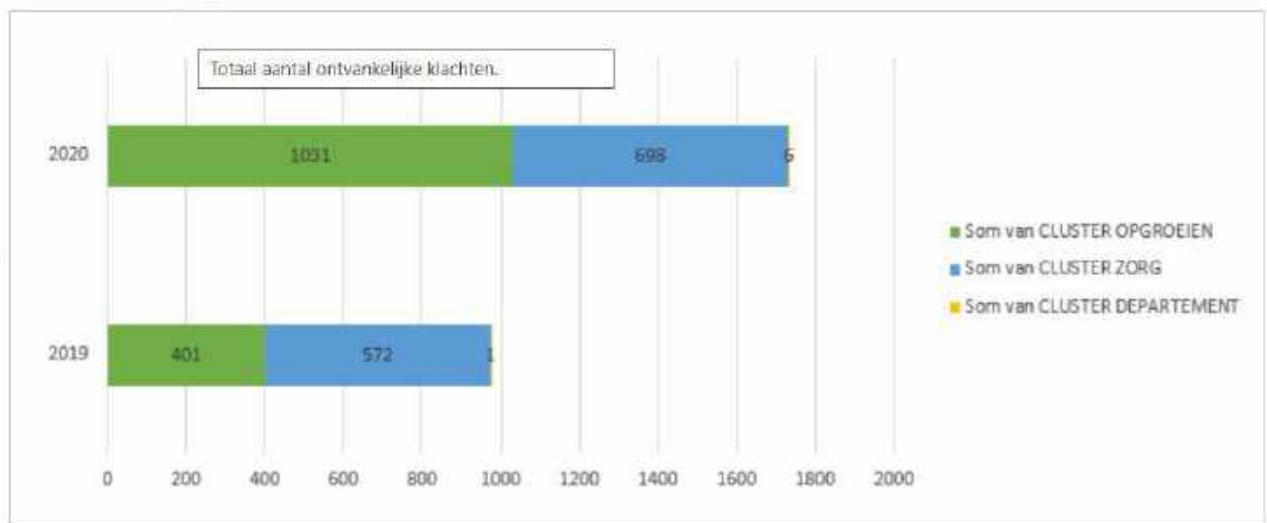
Per 01/01/2020 behandelt de klachtenbehandelaar van het Departement WVG ook de tweedelijnsklachten voor de Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW's). Voorheen werden deze rechtstreeks opgenomen door de (externe) tweede lijn bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Type tweede lijnsklachten	CLUSTER OPGROEI EN	CLUST ER ZORG	CLUSTER DEPARTEM ENT	TOTAAL beleidsdom ein WVG
aantal klachten ontvankelijk 2020	1031	698	6	<b>1735</b>
aantal klachten niet- ontvankelijk 2020	180	55	7	<b>242</b>
<b>Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten 2020</b>	<b>1211</b>	<b>753</b>	<b>13</b>	<b>1977</b>
aantal klachten gegrond 2020	262	105	5	<b>372</b>
aantal klachten ongegrond 2020	379	29	8	<b>416</b>
aantal klachten betwist 2020	92	2	3	<b>97</b>
<b>Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten 2020</b>	<b>641</b>	<b>134</b>	<b>13</b>	<b>788</b>
aantal klachten opgelost (of deels opgelost) 2020	466	102	5	<b>573</b>
aantal klachten niet-opgelost 2020	55	3	8	<b>66</b>
<b>Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten 2020</b>	<b>521</b>	<b>105</b>	<b>13</b>	<b>639</b>
aantal klachten ontvankelijk 2019	401	572	1	<b>974</b>
aantal klachten niet- ontvankelijk 2019	140	7	0	<b>147</b>
<b>Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten 2019</b>	<b>329</b>	<b>240</b>	<b>1</b>	<b>1121</b>
aantal klachten gegrond 2019	209	280	1	<b>490</b>
aantal klachten ongegrond 2019	109	171	0	<b>280</b>
aantal klachten betwist 2019	83	0	0	<b>83</b>
<b>Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten 2019</b>	<b>401</b>	<b>83</b>	<b>1</b>	<b>853</b>
aantal klachten opgelost (of deels opgelost) 2019	253	54	1	<b>308</b>
aantal klachten niet-opgelost 2019	27	226	0	<b>253</b>
<b>Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten 2019</b>	<b>280</b>	<b>51</b>	<b>1</b>	<b>561</b>

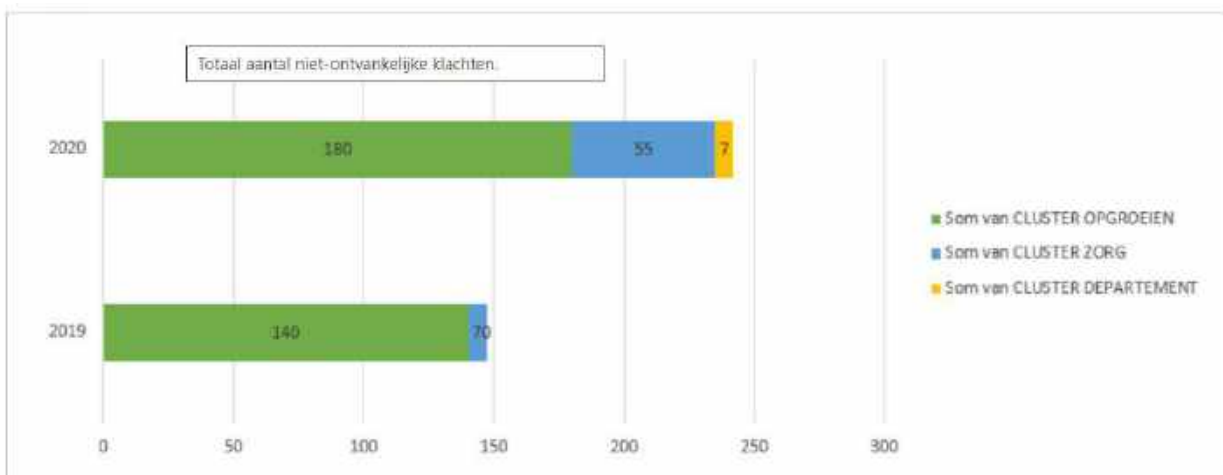
Binnen de interne tweedelijnsklachtenbehandeling van het beleidsdomein werden in het werkjaar 2020 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld. Binnen dit beleidsdomein zijn er meldpunten, georganiseerd door partnerorganisaties, waar dergelijke klachten kunnen gemeld worden.

Ook hier is het aantal klachten eerder beperkt (1977), gelet op het grote aantal voorzieningen die in Vlaanderen werkzaam zijn. Bovendien is de spreiding traditioneel zeer verschillend. VUTG neemt nu het grootste deel voor zijn rekening. Ten opzichte van vorig jaar is ook hiervoor een sterke stijging.

De meeste tweedelijnsklachten zijn **ontvankelijk** en worden, soms met tussenkomst van Zorginspectie, behandeld. Dit verhoogt de doorlooptijd.

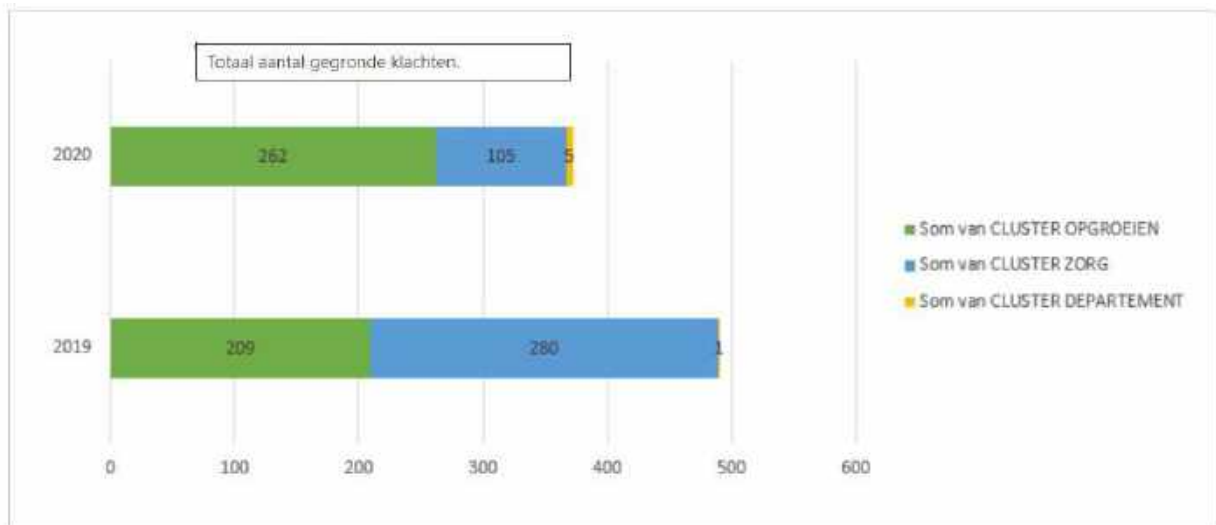


Slechts een minderheid is **niet-ontvankelijk**.

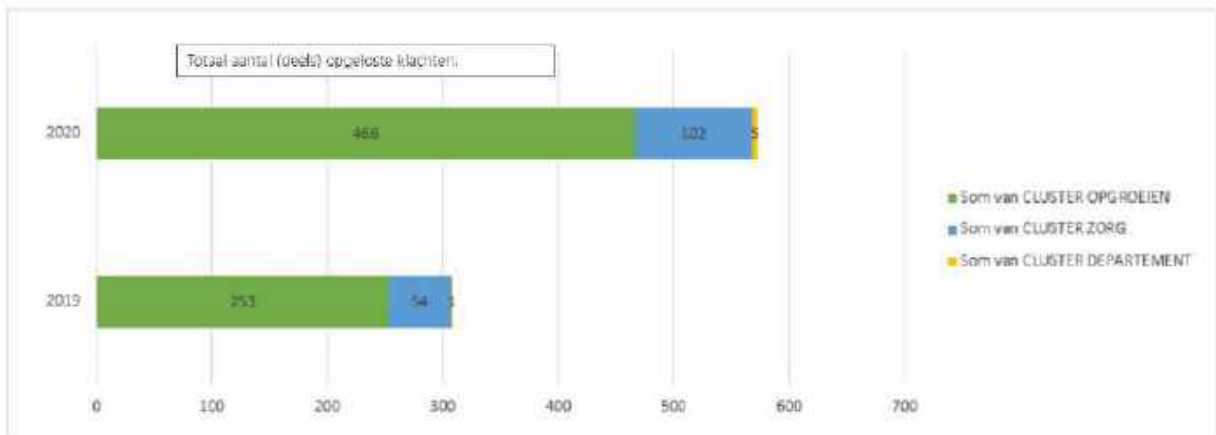




Van de behandelde klachten blijken 1/3 van de klachten **gegrond**.



Van de behandelde klachten stellen we vast dat meer dan de helft **opgelost** geraken.



Ook hier stellen we vast dat een aantal mensen het juiste loket binnen het beleidsdomein niet vinden, ondanks het feit dat er gepromote kanalen bestaan (Kind en Gezin-Lijn, JO-lijn en Woonzorglijn) .

Hieronder volgt een gedetailleerd overzicht.

Tabel: tweedelijnsklachten

Type tweede lijnsklachten	Jaar	CLUSTER OPGROEIEN			CLUSTER ZORG			CLUSTER DEPARTEMENT EN KABINETTEN	TOTAAL beleidsdomein WVG
		Agentschap Opgroeien (Jeugdhulp + Regie) *	VUTG	CLUSTER OPGROEIEN	Agentschap Zorg en Gezondheid + Woonzorglijn	VAPH	CLUSTER ZORG	CLUSTER DEPARTEMENT EN KABINETTEN	
aantal klachten ontvankelijk	2020	626	405	1031	691	7	698	6	1735
aantal klachten niet- ontvankelijk	2020	180	0	180	12	43	55	7	242
<b>Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten</b>	<b>2020</b>	<b>806</b>	<b>405</b>	<b>1211</b>	<b>703</b>	<b>50</b>	<b>753</b>	<b>13</b>	<b>1977</b>
aantal klachten gegrond	2020	114	148	262	100	5	105	5	372
aantal klachten ongegrond	2020	122	257	379	27	2	29	8	416
aantal klachten betwist	2020	92	0	92	0	2	2	3	97
<b>Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten</b>	<b>2020</b>	<b>236</b>	<b>405</b>	<b>641</b>	<b>127</b>	<b>7</b>	<b>134</b>	<b>13</b>	<b>788</b>
aantal klachten opgelost (of deels opgelost)	2020	61	405	466	100	2	102	5	573
aantal klachten niet-opgelost	2020	55	0	55	0	3	3	8	66
<b>Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten</b>	<b>2020</b>	<b>116</b>	<b>405</b>	<b>521</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>105</b>	<b>13</b>	<b>639</b>
aantal klachten ontvankelijk	2019	189	212	401	549	23	572	1	974
aantal klachten niet- ontvankelijk	2019	140	0	140	2	5	7	0	147
<b>Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten</b>	<b>2019</b>	<b>329</b>	<b>0</b>	<b>329</b>	<b>212</b>	<b>28</b>	<b>240</b>	<b>1</b>	<b>1121</b>
aantal klachten gegrond	2019	91	118	209	266	14	280	1	490
aantal klachten ongegrond	2019	15	94	109	162	9	171	0	280
aantal klachten betwist	2019	83	0	83	0	0	0	0	83
<b>Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten</b>	<b>2019</b>	<b>189</b>	<b>212</b>	<b>401</b>	<b>60</b>	<b>23</b>	<b>83</b>	<b>1</b>	<b>853</b>
aantal klachten opgelost (of deels opgelost)	2019	41	212	253	41	13	54	1	308
aantal klachten niet-opgelost	2019	27	0	27	225	1	226	0	253
<b>Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten</b>	<b>2019</b>	<b>68</b>	<b>212</b>	<b>280</b>	<b>37</b>	<b>14</b>	<b>51</b>	<b>1</b>	<b>561</b>

\* Kind & Gezin + Jongerenwelzijn (2019)

## Evoluties in het beleid

### Regeerakkoord en beleidsnota “Centraal 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 staat het volgende

*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.*

*Om het meten en monitoren van kwaliteit van zorg verdere impulsen te geven, zetten we de samenwerking verder met het Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg (VIKZ). Het komende jaar ligt de nadruk op het herbekijken van de indicatoren in de thuiszorg en de residentiële ouderenzorg. Tevredenheidsmetingen waarborgen de stem van de gebruiker in dit verband. Eén meldpunt voor klachten in de zorg, waarbij de finaliteit van een bemiddeling een relevante plaats krijgt, geldt als sluitstuk voor de gebruiker.*

...

Ook in het [Corona-addendum van het jaarverslag](#) 2019 herhaalt de Vlaamse Ombudsdienst de noodzaak naar de oprichting van een “Uniek Meldpunt Zorg”.

*Het departement krijgt veel doorverwijsvragen (bv. over niet respecteren van social distancing en gebrek aan voorzorgsmaatregelen door werkgevers). De coronacrisis bevestigt ook de nood aan een uniek Meldpunt Zorg. Globaal is de Woonzorglijn te weinig zichtbaar en dat is, voor alle duidelijkheid, geen verwijt aan de mensen die de Woonzorglijn dag na dag vormgeven. Weinigen zijn vertrouwd met omstandigheden als deze, maar goed crisisbeheer veronderstelt dat mensen door de bomen het bos moeten kunnen zien. In gewone tijden is dat al moeilijk voor wie Welzijnsklachten heeft. Deze periode zet dat ene unieke Meldpunt Zorg hoog op de agenda (zie daarover ook jaarverslag 2019, p. 38).*

Deze doelstelling zal binnen het beleidsdomein als gemeenschappelijke doelstelling uitgewerkt worden en kan beschouwd worden als een generieke verbeteractie voor het beleidsdomein.

### Reorganisaties binnen het Beleidsdomein tijdens deze legislatuur

Zoals vorig jaar gemeld zijn er twee reorganisaties binnen het beleidsdomein die een impact kunnen hebben op het Beleidsdomein WVG:

- De oprichting van een afzonderlijk agentschap Justitie en Handhaving waardoor de justitiehuisen, het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET) en de hulp- en dienstverlening aan gedetineerden het beleidsdomein verlaten.

- De oprichting van de clusters Zorg en Opgroeien naast het Departement WVG. De cluster Opgroeien is al opgericht. De cluster Zorg staat op de planning naar het einde van de legislatuur.

Bij deze reorganisaties wordt het aspect klachtenbehandeling ook meegenomen opdat er naadloze overgang gegarandeerd wordt.

### Interne tweedelij

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 wilt indienen.

Dit noemen we de interne tweedelijnsklachtenbehandeling 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 tweedelijnsklachtenbehandeling bij de Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW's). 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 werd 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 & Gezin)

Klachtenrapport 1 december 2019 tem 30 november 2020

## EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2020

### GLOBAL KLACHTENBEELD 2020

#### Over de dienstverlening

Tijdens het werkjaar 2020 ontving de klachtendienst van het Agentschap Opgroeien in hoofdzaak (75% eerste lijn) signalen over de werking van de zorgtoeslagdienst Zoë.

Deze dienst staat sinds 2019 in voor de verwerking van aanvragen zorgtoeslag binnen het Groeipakket voor kinderen met een specifieke ondersteuningsbehoefte.

De dienst Zoë is een onmisbare schakel tussen de ouders en de evaluerend arts enerzijds en de ouders en de uitbetaler van het Groeipakket anderzijds.

De klachtendienst ontvangt heel wat signalen in de richting van onbereikbaarheid van de dienst Zoë waardoor ouders in het ongewisse verkeren over informatie m.b.t. de zorgbehoefte van hun kind. Door de lange verwerkingstijd en dus het uitblijven van een concrete uitbetaling van de zorgtoeslag, komt het gezinsbudget onder hoge druk te staan omdat er geen zorgtoeslag wordt verleend niettegenstaande de zorg voor het kind iedere dag verder nodig is.

De klachtendienst heeft dit aspect met Opgroeien regie, dienst Zoë opgenomen. Men is zich ervan bewust dat de bereikbaarheid geen correcte dienstverlening kende waarop de ouder normaal recht heeft.

Binnen een strikt budgettair kader wordt alles in het werk gezet om een werkbaar antwoord te geven op de knelpunten die deze dienstverlening meemaakt. Zo werd er in het najaar 2020 overgegaan tot effectieve aanwerving van bijkomende dossierbeheerders. Hierdoor wil men de doorlooptijden aanpakken waardoor de effectieve uitbetaling sneller kan plaats vinden. Alsook werd de telefonische bereikbaarheid reeds intern bekeken om dit te versterken zodat de dienstverlening op dit vlak meer klantvriendelijk kan verlopen.

Een ander aspect van de klachtpatronen m.b.t. de zorgtoeslag die de klachtendienst bereikte, was de organisatie van de consulten bij de evaluerend artsen in het kader van de zorgtoeslag. Meermaals kwam de evaluerend arts tot een resultaat zonder de ouders hierover gehoord te hebben, in situaties waarbij dit nochtans vereist was.

Deze vervelende situaties werden opgenomen doordat de dienst Zoë op korte termijn een nieuw consult voor deze ouder organiseerde zodat de ouder in de gelegenheid was om relevante informatie omtrent de zorg van hun kind aan de evaluerende arts toe te lichten.

Evenwel verhinderde Corona dat dit niet steeds binnen een fysiek contact kon plaatsvinden, zodat een alternatieve wijze van communicatie werd aangeboord.

De Covidmaatregelen hadden ook hun impact op de kinderopvangsector. Tijdens de eerste lockdownperiode sloten vele kinderopvang hun deuren, want opvangaanbod was er toen enkel voor kinderen van ouders met cruciale beroepen en voor kwetsbare kinderen.

De klachtendienst ontving heel wat ongenoegen over de maatregelen die vanuit de Vlaamse overheid werden opgelegd ter bestrijding van de pandemie. Opgroeien regie communiceerde de maatregelen in een draaiboek hetgeen in functie van de wijzigende actualiteit werd aangepast. Hierdoor werd de kinderopvangsector geïnformeerd hoe hun werking op een veilige manier kon worden verder gezet.

Evenwel viel dit niet steeds voor iedereen in goede aarde: de wisselende regelgeving, samen met de groeiende vermoeidheid, leidden tot een gevoel van onbegrip en ontgoocheling t.o.v. het gezinsondersteunend orgaan waarvoor Kind en Gezin staat. De klachtendienst ontving dan ook heel wat signalen (1 op 5) m.b.t. dit beleid in de mate dat gezinnen niet steeds toegang hadden tot hun vertrouwde opvang. De druk op de gezinnen die én aan het werk én aan het gezin iedere dag de nodige aandacht diende te geven, werd mettertijd voor velen ondraaglijk.

#### Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

Binnen Opgroeien regie wordt er volop ingezet om signalen van ongenoegens zo veel als mogelijk consoliderend op te nemen. Via deze methode wordt het ongenoegen zo lang als mogelijk op het niveau gehouden waar het ontstaan is (tussen de dienstverlener en het gezin), zodat middels een correcte klantgerichte benadering, de kansen hoog worden gehouden om het ongenoegen op een positieve wijze op te nemen.

In het werkjaar 2020 heeft de klachtendienst Opgroeien regie 232 signalen van ongenoegen (78 % van alle ontvankelijk klachten) via de conciliërende methode opgenomen.

Binnen deze groep van ontevreden klantsignalen die via de methode van conciliërende behandeling werd opgenomen had overwegend betrekking op de dienstverlening van de zorgtoeslag binnen het Groeipakket van de dienst Zoë, hetgeen in onderstaande tabel wordt weergegeven :

Bereikbaarheid	49
Inhoud dossierbehandeling zorgtoeslag	39
Informatieverstrekking	33
Wijze tot standkoming beslissing	29
Te lang wachten	25
<b>Totaal</b>	<b>175</b>

Het overig deel van de conciliërende behandeling ( 26% of 57 dossiers) had betrekking op de eigen regioteamdienstverlening. Dit zijn ongenoegens van gezinnen over hun ervaring van de lokale dienstverlening van Kind en Gezin.

Dergelijke signalen worden rechtstreeks door de dienstverlener met het gezin opgenomen om te bespreken wat als negatief werd ervaren zodat desgevallend bijsturing kan worden gedaan of duiding kan worden gegeven.

Deze wijze van omgaan met negatieve klantervaring levert een grote mate van tevredenheid op en dit langs beide kanten. Het gezin wordt door de klachtendienst geïnformeerd dat, indien de behandeling van het ongenoegen geen voldoening kon geven, het gezin steeds met de

klachtendienst terug contact kan opnemen zodat dit verder kan worden opgenomen. De klachtendienst stelt vast dat van deze mogelijkheid nooit gebruik werd gemaakt.

## KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

De normale werking van het werkjaar 2020 werd drastisch verstoord door de Covid-19 pandemie.

Daarom was het ook een ongeziene uitgave van Opgroeien regie, om conform de snel wijzigende sanitaire maatregelen, zowel de eigen dienstverlening te herorganiseren zodat het zo veel als mogelijk kon blijven werken, alsook de voorzieningen gericht aan te sturen door op maat gemaakte draiboeken aan de sector aan te bieden.

Toch sprong het thema rond **de organisatie van de zorgtoeslag binnen het Groeipakket**, waarvoor de dienst Zoë een cruciale taak heeft, in het oog.

Naar aanleiding van de zesde staats hervorming werd de kinderbijslag geregionaliseerd waardoor sinds 1 januari 2019 de kinderbijslag, wat Vlaanderen betreft, door het Groeipakket werd opgenomen.

Evenwel ervaarde de klachtendienst dat tijdens het tweede werkjaar van het Groeipakket, voor wat betreft de dienstverlening voor de zorgtoeslag, dit in hoge mate niet correct verloopt.

In het oog springt de ontoereikende dienstverlening waarbij gezinnen te lang moeten wachten voor een antwoord van de dienst Zoë. De lange doorlooptijd van een dossier ( 244 dagen) veroorzaakt heel wat onzekerheid bij de gezinnen waarvoor ze contact nemen met de dienst naar informatie. Door organisatorische uitdagingen op het vlak van beschikbare middelen bij de dienst Zoë ( zowel qua voldoende personeel als financiële middelen) was het gewoonweg niet mogelijk een correcte dienstverlening conform de ombudsnormen te leveren.

De klachtendienst heeft tijdens het werkjaar 2020 enkele keren samen gezeten met de dienst Zoë om dit issue aan te halen. De dienst Zoë is zich ervan bewust dat het momenteel niet ten volle een correcte dienstverlening kan geven aan deze gezinnen en dit als gevolg van te complexe papieren procedures, onvoldoende personeel ( zowel dossierbeheerders als evaluerende artsen) en een te krap budgettair kader.

Aan deze knelpunten wordt evenwel de nodige aandacht besteed, zodat dit op een structurele wijze kan worden opgenomen.

De klachtendienst formuleert dan ook op basis van het klachtpatroon 2020 m.b.t. de zorgtoeslag de aanbeveling om met voorrang de nodige zorg en omkadering te voorzien voor deze cruciale dienstverlening binnen het Groeipakket. De wachttijd/doorlooptijd van 6 maanden moet zo snel mogelijk gereduceerd worden naar aanvaardbare termijnen zodat de druk op het gezinsbudget wordt weggenomen.

## INTERNE TWEEDE LIJN 2020

### GLOBAL KLACHTENBEELD 2020

#### Over de dienstverlening

Binnen de interne tweedelijnsklachten heeft de klachtendienst de taak om ongenoegens van gebruikers m.b.t. die sectoren waarvoor het agentschap Opgroeien 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.

Voor klachten over consultatiebureau-artsen of evaluerend artsen (in het kader van de zorgtoeslag van het Groeipakket), richten de gebruikers zich evenwel doorgaans tot de klachtendienst.

Hoe dan ook, steeds streeft de klachtendienst naar een zo open mogelijke situatie waarbij bemiddelend/conciliërend te werk wordt gegaan. Hierbij wordt vertrokken van twee kernprincipes zoals “ het eigenaarschap” en “ de klantgerichtheid”.

Bedoeling is waar het kan en aangewezen is de klager in contact te brengen met de dienstverlener waarover een ongenoegen bestaat om alzo het ongenoegen te bespreken en te streven naar een herstel.

Voor die situaties waarvoor een bemiddeling of conciliërende opstelling niet mogelijk is, 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 of door beroep te doen op de relatiebeheerder van Opgroeien. De relatiebeheerder laat toe om op een laagdrempelige wijze signalen van gebruikers met de organisator op te nemen om bij individuele situaties te komen tot een mogelijke oplossing “ op maat”.

#### Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

De klachtbehandeling voor het werkjaar 2020 had voornamelijk betrekking op de sector kinderopvang.

Illustratief wordt hier een verdeling gegeven van het aantal klachten naargelang de sector

	<b>Totaal ontvankelijke klachten</b>	<b>Waarvan % conciliërend</b>
Kinderopvang Groepsopvang	437	52
Consultatiebureau arts	97	100
Evaluerend arts - Groeipakket	40	80
Consultatiebureau werking	17	100
Vrijwilliger medewerker CB	10	100
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling	9	25
Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning	4	25
<b>Eindtotaal</b>	<b>614</b>	<b>58</b>

De klachtendienst zette ook dit werkjaar sterk in op de consoliderende klachtenbehandeling hetgeen een zeer breed begrip inhoudt. De kern van deze behandeling rust op het principe van “het eigenaarschap” en “de klantgerichtheid”. Hierdoor zet de klachtendienst volop in om de negatieve signalen van de gebruiker zo lang als mogelijk op het niveau te houden waarop dit ongenoegen is ontstaan.



## KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Wat betreft de **niet-ontvankelijke klachten** stellen we vast dat bijna de helft van het aantal niet-ontvankelijke klachten (83 van 180) betrekking heeft op contractuele geschillen binnen de sector kinderopvang. Voor deze klachten moet de klachtendienst nog steeds passend doorverwijzen opdat de gezinnen zich juridisch hierover kunnen informeren wat hun mogelijkheden zijn.

De gebruikers van de kinderopvangsector begrijpen niet goed dat voor deze klachten "Kind en Gezin" niet kan tussenkomen. Omdat dergelijke procedures meestal kostelijk zijn omdat er beroep moet gedaan worden op een advocaat, laten vele ouders dit dan voor wat het is.

De klachtendienst herneemt dan ook zijn **aanbeveling** van de voorbije jaren om werk te maken van een laagdrempelig forum waarop deze contractuele geschillen naar aanleiding van de dienstverlening in de kinderopvangsector, kan worden opgenomen. Hierdoor zou binnen een relatief korte termijn de betrokken partijen snel klaarheid krijgen met betrekking tot hun geschil.

Zoals reeds aangestipt werd het werkjaar 2020 gekenmerkt door een sanitaire crisis veroorzaakt door Covid, hetgeen ook een weerslag had op het klachtenbeeld van de kinderopvangsector.

Zo had één op de vijf klachten sector kinderopvang (93 van de 437 klachten) betrekking op een issue met betrekking tot de coronamaatregelen.

Onterechte aanrekening ouderbijdrage	28
Niet naleving preventiemaatregelen Corona	46
Plotse sluiting opvang (*)	19
<b>Totaal</b>	<b>93</b>

(\*): het betreft klachten waarbij ouders die tot een essentieel beroep behoren, aangaven dat hun opvang plots hun deuren sloot waardoor ze geen opvangmogelijkheid meer hadden.

Aangezien deze materie voor zowel de sector als de gezinnen ongekende terrein was, zette "Kind en Gezin" maximaal in om persoonlijk contact te nemen met de organisator om de regelgeving toe te lichten. Dankzij deze laagdrempelige aanpak waarbij maximaal beroep werd gedaan op de relatiebeheerder van Opgroeien kreeg 88% van deze klachten een directe oplossing.

Niettegenstaande de coronamaatregelen alomtegenwoordig waren, had één op de drie klachten binnen de sector kinderopvang alsnog betrekking op het onderwerp "veiligheid en gezondheid" en "omgaan met de kinderen".

Illustratief wordt hier de opsplitsing gegeven van de specifieke klachtonderwerpen :

Onderwerp	Aantal klachten
Risicobeheersing	43
Pedagogisch beleid en pedagogische ondersteuning	31
Betrokkenheid en participatie van de gezinnen	27
Crisis en grensoverschrijdend gedrag	24
Verzorging	24
Hygiëne	21
Voeding	20
Waarborg - contractueel geschil	14
Huishoudelijk reglement en schriftelijke overeenkomst	13
Inschrijving -opnamebeleid	8
Accommodatie	6

Respect voor integriteit	2
<b>Eindtotaal</b>	<b>233</b>

Eén op de vijf klachten van de hierboven weergegeven klachtonderwerpen was gegrond. 24 % kon na onderzoek geen duidelijk aantoonbare oorzaak aangeven, waardoor het als “betwist” werd gescoord.

40% van deze klachten werd onmiddellijk aan de klantenbeheerder overgemaakt voor verdere opvolging. De reden hiervoor is omdat in het recent verleden gelijkaardige klachten al werden geformuleerd waardoor een directe opvolging voor bijsturing van de werking door de organisator van de kinderopvang, aan de expertise van klantenbeheer werd toevertrouwd.

# Agentschap: Opgroeien Jeugdhulp (voorheen Jongerenwelzijn)

Klachtenrapport 1 december 2019 tem 30 november 2020

## EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2020

### GLOBAAL KLACHTENBEELD 2020

#### Situering Jeugdhulp en JO-lijn:

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 in Tongeren (sinds 1 september 2020 in Beveren – zie verbeteracties), 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 kunnen minderjarigen geplaatst worden die uithanden zijn gegeven. Uithandengeving kan door de jeugdrechter worden uitgesproken wanneer het gaat over jongeren die 16 of ouder waren op het moment van het plegen het jeugddelict en wanneer de jeugdrechter oordeelt dat de sancties omschreven in het jeugddelinquentiedecreet (art 29) niet geschikt acht.

Sinds 1 januari 2020 is het VAPH niet langer bevoegd voor het erkennen van centra voor ontwikkelingsstoornissen (COS)<sup>[1]</sup>, observatie- en behandelcentra (OBC)<sup>[2]</sup> en voorzieningen voor extreme gedrags- en emotionele stoornissen (GES+)<sup>[3]</sup>. Dat zorgaanbod blijft bestaan, maar valt voortaan onder de bevoegdheid van het agentschap Opgroeien.

Door de overdracht van de centra voor ontwikkelingsstoornissen en de observatie- en behandelcentra worden alle actoren op het vlak van diagnostiek samengebracht binnen het agentschap Opgroeien. De overdracht van de voorzieningen voor extreme gedrags- en emotionele stoornissen opent perspectieven voor moeilijk verlopende trajecten in de jeugdhulp.

De overdracht van deze diensten naar Opgroeien houdt in dat klachten i.v.m. COS, GES+ en OBC vanaf januari 2020 door JO-lijn behandeld worden en niet meer door de klachtenlijn van het VAPH.

## 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 2018<sup>[4]</sup>

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 2020 in totaal 780 contactnames gehad die als volgt kunnen verdeeld worden onder de informatie- en de klachtenlijn.

Tabel 1:

<b>JO-lijn</b>	<b>2020</b>
Informatielijn JO-lijn	486
Klachtenlijn JO-lijn	294
<b>Totaal</b>	<b>780</b>

### **De informatielijn van 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 informatievragen 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 2020 ziet de opdeling van de informatievragen er als volgt uit:

Tabel 2:

<b>JO-lijn Informatielijn</b>		<b>2020</b>
Infolijn die <b>geen</b> betrekking heeft op Jeugdhulp:		
1. Advies vragen:	53	176
2. Hulpverleningsgesprekken:	13	
3. Infovragen:	110	
Infolijn <b>wel</b> over Jeugdhulp:		
4. Infovragen:	222	310
5. Coaching van melder:	81	
6. Vragen naar publicaties:	7	
<b>Totaal informatielijn</b>		<b>486</b>

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 2020 nam men 486 keer contact op met de informatielijn van JO-lijn. Dit betekent een daling ten opzichte van 2019 (794 totaal) en 2018 (632 totaal). Volgens JO-lijn heeft dit mogelijks te maken met Corona. Vooral in de eerste lockdown-periode was het extreem rustig qua meldingen/contactnames en dan vnl. van april t.e.m. juni.

Anderzijds denkt JO-lijn dat andere diensten en hulplijnen zoals het Kinderrechtencommissariaat, Awel, t'zitemzo, JAC, CLB enerzijds beter bekend zijn bij het publiek en anderzijds ondertussen meer expertise opgebouwd hebben rond Jeugdhulp waardoor de melder daar vaak al voldoende antwoorden ontvangt en geen contact (meer) opneemt met JO-lijn tenzij men klachten heeft over Jeugdhulp.

Vragen die werden gesteld gingen vaak over: bezoekenregeling echtscheiding en ouderlijk gezag, alleen wonen, beslissing van de jeugdrechtbank of van de intersectorale toegangspoort, het hulpverleningsproces en voorzieningen.

Verder zien we ook een daling in de vraag naar publicaties (2020: 7 in 2019 22). Zowel in het najaar van 2019 als in het voorjaar van 2020 heeft JO-lijn heel wat folders en affiches verspreid waardoor de vraag hiernaar daalde in 2020.

We zien in 2020 wel een lichte stijging in het aantal gevoerde coachingsgesprekken. In 2020 voerde JO-lijn 81 coachingsgesprekken (2019: 77). JO-lijn vindt coaching een grote meerwaarde hebben bij de klachtenbehandeling waardoor er in 2020 (in navolging van 2018 en 2019) verder ingezet werd op coachend, oriënterend en verbindend werken.

## Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

### **De klachtenlijn van 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 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:*

Een melding van ongenoegen waarbij de medewerker van JO-lijn aanvoelt dat goede resultaten kunnen bekomen worden zonder formele behandeling komt in aanmerking voor verbindende klachtenbehandeling.

Met de verbindende klachtenbehandeling wordt getracht om op een verzoenende manier op te treden door oplossingsgericht te werken. Hierbij tracht JO-lijn ook de communicatie tussen de melder, verwijzer en/of hulpverlener te begeleiden, deblokkeren of opnieuw op gang te brengen. JO-lijn heeft meerdere contacten met de melder, verwijzer of hulpverlener om de klacht te onderzoeken en informatie op te vragen. JO-lijn doet dit ter verduidelijking van de hulpverleningssituatie, van de dossieropvolging en in een poging om het ongenoegen bespreekbaar te stellen.

#### 3. *Conciliërend:*

Daar men in de hulpverlening zelf al meer aandacht gaat naar conciliërend werken, is de conciliërende afhandeling van een klacht binnen JO-lijn niet echt meer aan de orde. Vandaar dat JO-lijn in 2020 beslist heeft om deze vorm van klachtenbehandeling niet meer toe te passen.

JO-lijn blijft echter nog steeds inzetten op oriënterende en verbindende klachtenbehandeling.

#### 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 bevestigd 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 bezorgt Zorginspectie 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 2020 ziet de opdeling van de klachtenbehandeling er als volgt uit:

Tabel 3:

<b>JO-lijn Klachtenlijn</b>	<b>2020</b>
Oriëntering	202
Verbindende gesprekken	99
Conciliërende klachtenbehandeling	4
Formele klachtenbehandeling (inclusief intrekking en stopzetting) 1ste lijn	38
Klachten over private voorzieningen	55
Interne tweedelijnsklachten	13
<b>Totaal klachtenlijn</b>	<b>411</b>

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 meer contactnames i.v.m. klachten in 2020 (294) dan in 2019 (224) en in 2018 (250). We zien ook dat JO-lijn heel wat meer oriënterend en verbindend te werk gegaan is dan in 2019 en 2018. (verbindend 2020:99; 2019: 51; 2018:41 en oriënterend 2020: 202; 2019: 134; 2018:111)

De formele klachten zijn in 2020 (38) gedaald tov 2019 (53) en 2018 (45).

JO-lijn meent dat dit enerzijds te wijten kan zijn aan het feit dat er binnen de hulpverlening zelf al meer aandacht gaat naar conciliërend werken. En anderzijds tracht JO-lijn zelf steeds ongenoegens, klachten (eerst) op een oriënterende en verbindende manier te behandelen.



Van de 38 formele 1<sup>e</sup> lijn klachten zijn er 2 stopgezet. Van de 36 overblijvende formele 1<sup>e</sup> lijn klachten waren er 9 niet ontvankelijk. Van de 27 klachten die onderzocht werden waren er 14 niet gegrond.

Wat betreft de klachten over private voorzieningen zien we in 2020 een stijging (55) t.o.v. 2019 (41) en 2018 (43). Dit betreft klachten i.v.m. private voorzieningen waar de melders in eerste instantie door JO-lijn doorverwezen werden naar de interne klachtenprocedure van de betreffende voorziening.

Wat de gemiddelde afhandelingstermijn voor 1<sup>e</sup> lijn klachten betreft had JO-lijn in 2020 gemiddeld 39 dagen nodig. (2019 gemiddeld 52 dagen). In 2020 werd 83% van de dossiers in minder dan 45 dagen afgehandeld, t.o.v. 41% in 2019.

De daling heeft volgens JO-lijn mogelijks te maken met:

- minder contactnames waardoor men sneller aan de slag kan gaan met het onderzoeken van de klachten,
- meer online contactname met de hulpverleners (beeldbellen op afspraak) i.p.v. telefonisch en men vaak de hulpverlener niet kon bereiken
- een stabielere personeelsbezetting dan in 2019. In 2019 waren verschillende personeelsleden van JO-lijn voor langere tijd uitgevallen door ziekte, waardoor hun dossiers over de andere collega's verdeeld moesten worden.

Voor 13 klachten over private voorzieningen heeft JO-lijn een beroep gedaan op Zorginspectie (van het Departement WVG) om door hen een inspectieopdracht te laten uitvoeren. (Detailbespreking: zie interne 2<sup>e</sup> lijnklachten).

### KLACHTENBEELD 2020: 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.

Volgende thema's kwamen vnl. aan bod bij de klachten in 2020:

- Lange wachtlijst voor een screening bij COS (Centra voor Ontwikkelingsstoornissen).
- Goedkeuring verkregen voor een PAB (persoonlijk-assistentiebudget) maar toch geen budget uitgekeerd krijgen.
- De onduidelijkheid rond bevoegdheid wanneer een dossier van het OCJ (ondersteuningscentrum Jeugdzorg) doorgestuurd wordt naar het Parket en SDJ (sociale dienst bij de gerechtelijke jeugdhulpverlening) nog een opdracht ontvangen heeft.
- Ouders die de onafhankelijkheid en objectiviteit van het OCJ en het SDJ in vraag stellen. Het is een beleidskeuze geweest om de diensten OCJ en SDJ samen te brengen in eenzelfde gebouw (VAC's). Doch hebben heel wat ouders hier hun vragen over omtrent het beroepsgeheim en de objectiviteit van beide diensten. Volgende aspecten kwamen aan bod:
  - Wordt het dossier met de nodige discretie behandeld eenmaal het dossier van het OCJ naar het SDJ wordt overgedragen?

- Melders vinden het (zeer) confronterend om door dezelfde voordeur te moeten en in dezelfde wachtzaal te moeten plaatsnemen.
- Melders vragen zich af of consulenten van OCJ en SDJ misschien tijdens pauzes over hun situatie praten zonder hun toestemming. Dit zou een inbreuk zijn op het beroepsgeheim.
- JO-lijn heeft tijdens de eerste lockdown n.a.v. corona ook verschillende vragen en klachten binnengekregen die corona gerelateerd waren.  
De thema's die het meest aan bod kwamen waren volgende:
  - Bezoekregeling tijdens corona. Ouders die hun kinderen wekenlang niet kunnen zien. Slechts 1 ouder mag op bezoek gaan en de andere niet. De afstand die bewaard moet worden tussen een ouder en kind tijdens een bezoek, geen fysiek contact.
  - Vragen rond Groeipakket wanneer kinderen tijdens de lockdown thuis verblijven en niet in de voorziening.
  - Vragen rond zakgeld dat niet uitbetaald wordt tijdens de coronaperiode omdat de jongere thuis verblijft.
- Ook in 2020 blijft pleegzorg een thema waar JO-lijn vaak over bevraagd wordt. De ongenoegens blijven ook divers. Enerzijds ontvangt JO-lijn ongenoegens van ouders, anderzijds van pleegouders.  
Enkele voorbeelden van ongenoegens van ouders:
  - Pleegzorg luistert enkel naar de pleegouders en wij als ouders worden onvoldoende gehoord
  - Pleegzorg beslist op eigen houtje om bezoekregeling aan te passen
  - Pleegzorg rapporteert aan consulent/jeugdrechtter maar onze visie wordt niet of onvoldoende weergegeven
  - Pleegzorg legt tijdens de plaatsing steeds meer en andere verwachtingen op t.a.v. de biologische ouders
 Enkele voorbeelden van ongenoegens van (kandidaat)pleegouders:
  - Over het intrekken of niet uitreiken van een pleegzorgattest wordt niet transparant gecommuniceerd
  - We worden als pleegouder gebruikt om een onmiddellijke oplossing te bieden om kinderen op te vangen maar worden weer even snel opzijgeschoven als er een andere oplossing is, terwijl dit niet bij aanvang gecommuniceerd werd
  - Ook al bloeien kinderen open in ons gezin en wordt dit door de hulpverlening wel gezien toch als ouders zich blijven verzetten tegen pleegzorg worden de kinderen alsnog in een voorziening geplaatst.
- Partijdigheid van de consulent  
Deze melders vinden dat de verslaggeving van de consulent niet objectief is, ze zien zich te eenzijdig belicht worden in de verslaggeving van de consulent. Iedere melder tracht op zijn manier acties te ondernemen om dit beeld te corrigeren naar de consulent toe, maar dit gebeurt niet op een 'constructieve manier' die we als hulpverleners kunnen verwachten. En zo ontwikkelt zich een vicieuze cirkel waar melders hun gelijk proberen te halen door een communicatiestijl te gebruiken die niet adequaat is en waar de consulenten die communicatiekanalen (wegens niet zinvol) meer en meer verengen, nl. de melders bestoken de consulent via mails of telefoon, waarna in samenspraak met de teamverantwoordelijke beslist wordt om de communicatie te negeren en dus niet meer te reageren op mails en op de vraag naar contact.

Gezien de overvloed aan mails en/of telefoons die deze melders ook naar JO-lijn doen, kan JO-lijn de reactie van de consulenten begrijpen.

Echter de kanttekening die JO-lijn hierbij wenst te plaatsen is: op welke manier kan de consulent dan nog beoordelen wanneer en/of het gedrag van de melder verandert?

Anderzijds merkt JO-lijn dat het bij verschillende melders moeilijk aan te brengen is dat ook zij medeverantwoordelijk zijn voor de houding van de consulent en dat wanneer de melder zijn manier van communicatie zou veranderen (door bijvoorbeeld minder mails te verzenden, minder aanvallend te communiceren), men meer kans heeft dat de consulent ook naar de melder zal luisteren.

Beschrijving van enkele in het oog springende cases:

- Door onderbezetting van het personeel Jeugdhulp komt het recht op contact tussen ouder en kind in het gedrang.  
De melder verblijft in de gevangenis en het zoontje is toevertrouwd aan een voorziening. De jeugdrechtbank volgt dit gezin op.  
De jeugdrechter besliste dat de melder en zoontje elkaar elke week konden zien tijdens een bezoek in de gevangenis. De voorziening kreeg de opdracht om de bezoeken te organiseren en te begeleiden.  
De melder nam contact op met JO-lijn met de klacht dat de voorziening bezoeken vaak afbelde. Het kwam regelmatig voor dat de melder pas de dag zelf werd verwittigd dat het bezoek niet kon doorgaan. Tevens was het zo dat de voorziening op een bepaald moment de bezoeken op eigen houtje verminderde tot 1 maal per maand.  
Door uitval van personeel kon het bezoek zelfs helemaal niet meer georganiseerd worden waardoor de melder en het zoontje elkaar 6 maanden lang niet konden zien.  
Gezien de complexiteit en de gevoeligheid van het dossier ging JO-lijn uitzonderlijk fysiek in overleg.  
De consulent erkende het probleem en ging op zijn beurt in gesprek met de voorziening. Er kwam een rondetafel met de consulent, de melder en de voorziening om nieuwe en betere afspraken te maken i.v.m. het bezoek en het betrekken van de melder bij het hulpverleningstraject van het zoontje.  
Door deze rondetafel kon de melder ook meer begrip opbrengen tegenover de mogelijkheden van de voorziening en kon de voorziening beter begrijpen wat het met de melder doet om ouder te zijn in de gevangenis.  
Jammer genoeg werden door de coronapandemie de bezoeken tussen de melder en het zoontje gedurende een lange tijd opgeschort.
- De inhoudelijke invulling door de pleegzorgdienst komt niet overeen met wat er in het pleegzorgdecreet staat.  
De melders zijn pleegouder van 2 pleegkinderen die geen broer of zus van elkaar zijn. Het ondersteuningscentrum Jeugdzorg (OCJ) besliste dat het jongste kindje naar een voorziening moest en dit op basis van een negatieve screening door de pleegzorgdienst. Zowel de pleegouders als de biologische ouders waren hiermee niet akkoord. Hierdoor werd het dossier door het OCJ overgemaakt aan het parket en werd de jeugdrechter gevorderd.  
De pleegzorgdienst steunt haar negatief advies op het feit dat het leeftijdsverschil tussen de pleegouders en pleegkind niet meer mag zijn dan 45 jaar.

Op basis van het onderzoek stelt JO-lijn vast dat dit een interne afspraak van de pleegzorgdienst moet zijn want nergens in het pleegzorgdecreet wordt hier melding van gemaakt. JO-lijn heeft dit dan ook gemeld aan de Afdeling voorzieningenbeleid van Opgroeien waar pleegzorg onder valt.

De jongere verblijft inmiddels in een voorziening. Er is wel nog contact (beperkt) tussen melders en de jongere zoals voorzien in het decreet pleegzorg.

- De melder wordt niet betrokken bij het hulpverleningstraject.  
De melder wil een andere consulent gezien, volgens de melder, de huidige consulent partijdig is, nl de consulent richt zich enkel naar 1 partij voor de terugkeer van de jongere naar huis uit de voorziening. De melder heeft enerzijds het gevoel volledig buiten spel gezet te worden en volledig genegeerd te worden. Anderzijds klaagt de melder geen contact te hebben met de zoon.  
JO-lijn heeft contact opgenomen met de consulent en heeft de verschillende klachtelelementen besproken.  
De consulent geeft aan dat men effectief maar met 1 partij werkt omdat de melder een contactverbod (uitgesproken door de jeugdrechter) heeft met de jongere. De melder heeft wel recht op bezoeken met de jongere binnen de neutrale bezoekersruimte. Verder ligt de focus op een terugkeer naar huis bij de andere partij waardoor de consulent en jeugdrechter ook enkel met die partij werken.  
De melder heeft de bezoeken binnen de neutrale bezoekersruimte zelf stopgezet. Anderzijds werden er afspraken op papier gezet waaraan de melder zich moest houden, maar deze afspraken werden niet aan de melder bezorgd, waardoor de melder niet op de hoogte was van deze afspraken  
Aangezien de jongere binnenkort 18 jaar wordt, zal de jongere zelf kunnen kiezen bij wie hij gaat. De kans is groot dat de jongere contact zoekt of zelfs terug keert naar de melder. JO-lijn acht hierdoor een hulpverleningstraject met melder wel aangewezen.
- De melder voelt zich niet gehoord door de consulent.  
De melder wenst een nieuwe consulent omdat, volgens de melder, de consulent niets van wat de melder aanbrengt, wil onderzoeken. Alles wordt, volgens de melder, in het potje vechtscheiding gegooid en er wordt niets mee gedaan. De consulent wil zich hierbuiten houden. De melder wil niet meer in gesprek gaan met de consulent.  
Wanneer JO-lijn contact opneemt met de consulent bij de sociale dienst Jeugdrechtbank, meldt de consulent dat het om een zware vechtscheiding met onveiligheid naar de kinderen toe, gaat.  
Veranderen van consulent zal deze dynamiek niet veranderen. De consulent geeft aan deze zaken niet te onderzoeken, omdat men wekelijks mails krijgt van beide partijen met tegengestelde verhalen. De consulent heeft beslist zich buiten deze strijd te houden.  
Daar de melder geen gesprek meer wou aangaan met de consulent heeft JO-lijn een voorstel gedaan tot herstelgesprek tussen consulent en melder samen met de teamverantwoordelijke van de sociale dienst bij de Jeugdrechtbank. Na dat dit gesprek is doorgegaan, gaf de melder aan dat hij zijn zorgen had kunnen brengen en de melder het gevoel had opnieuw op weg te kunnen met de consulent.

## **Klachten per afdeling**

### Afdeling Ondersteuningscentra en sociale diensten jeugdrechtbank

Voor 2020 waren er 13 formele 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. Bovendien was 1 klacht niet ontvankelijk en van de 12 onderzochte klachten waren er 5 gegrond.

Binnen de gegronde klachten werden vnl. volgende ombudsnormen geschonden: overeenstemming met het recht, afdoende motivering, gelijkheid en onpartijdigheid, correcte bejegening en actieve dienstverlening.

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. Door deze werkwijze wordt het aandeel formele klachten ook beperkt en worden de meeste klachten op oriënterende of verbindende manier afgehandeld.

### Afdeling gemeenschapsinstellingen

Voor 2020 waren er 14 formele klachten met betrekking tot de dienstverlening van de Gemeenschapsinstellingen. Ook hier kan men de bedenking maken van 'slechts' 14 op eveneens een grote groep van jongeren. Van deze 14 klachten waren er 3 niet-ontvankelijk en van de 11 onderzochte klachten waren er 6 gegrond.

De geschonden ombudsnormen betroffen voor deze afdeling voornamelijk correcte bejegening.

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.

Waarschijnlijk had dit in 2020 ook te maken met het feit dat door de coronamaatregelen de maandcommissarissen de gemeenschapsinstellingen niet konden bezoeken.

### Afdeling Continuïteit en toegang

Er werden voor deze afdeling geen formele klachten geregistreerd bij JO-lijn in 2020 (in 2019: 3).

Er zijn wel 5 klachten die oriënterend (2) en verbindend (3) behandeld zijn.

### Afdeling Voorzieningenbeleid

Wat de afdeling Voorzieningenbeleid betreft, situeren de klachten zich binnen **de 'tweede lijn' dienstverlening**.

Voor 13 klachten over private voorzieningen heeft JO-lijn een beroep gedaan op Zorginspectie (van het Departement WVG) om door hen een inspectieopdracht te laten uitvoeren. (detailbespreking: zie interne 2e lijnklachten).

JO-lijn kan ook zelf klachten i.v.m. voorzieningen onderzoeken (zie punt: De klachtenlijn van JO-lijn). Dit gebeurde in 2020 55 keer. Deze klachten handelen vnl. over de relatie tussen voorziening en minderjarige, ouders en/of pleegouders of de interne klachtenprocedure van de voorziening.

## VERBETERACTIES 2020

### JO-lijn

In 2019 werd er een veranderingstraject gestart met de JO-lijn medewerkers. Dit veranderingstraject loopt ook nog in 2020 en 2021

Doel van dit project is meervoudig, nl. de werking en de positie van JO-lijn verstevigen opdat we JO-lijn beter inzetten als element voor interne kwaliteitsverbetering; de profilering en toegankelijkheid van JO-lijn voor kinderen, jongeren en gezinnen verbeteren.

Dit betekent dat JO-lijn enerzijds de bestaande communicatiemiddelen evalueert en de inzet van nieuwe communicatiemiddelen verkent.

Anderzijds wil JO-lijn ook bij het klachtenonderzoek zelf meer laagdrempelig te werk gaan. JO-lijn onderzoekt daarbij de mogelijkheid om kinderen en jongeren in voorzieningen frequenter te bezoeken. Tegelijk wil JO-lijn veel meer inzetten op JO-lijn als bruggenbouwer tussen en met de verschillende actoren binnen de jeugdhulp. De focus komt te liggen op verbindend en oplossingsgericht werken.

Verder wil JO-lijn een duidelijker onderscheid maken tussen de informatieopdracht en de eigenlijke klachtenbehandeling. In 2021 wordt de informatielijn overgedragen naar de Front Office, in analogie met de K&G-klachtenlijn.

In 2021 zal JO-lijn het registratiesysteem van JO-lijn evalueren en uitzoeken of één registratiesysteem voor JO-lijn en K&G-klachtenlijn opportuun is ivf rapportage Jeugdhulp en hoe dit er dan uit zou moeten zien.

Tot slot bekijkt JO-lijn hoe de informatiestromen zo vlot en transparant mogelijk kunnen laten verlopen met het oog op kwaliteitsverbetering.

Naast dit veranderingstraject binnen JO-lijn wordt er ook, nav de fusie tussen K&G en Jongerenwelzijn tot Opgroeien, naar synergiën tussen JO-lijn en de Kind en Gezin klachtenlijn. Zo is er in 2020 gestart met het beter leren kennen van elkaars werking en zal er in 2021 gekeken worden of verdere afstemming mogelijk is en dit op verschillende vlakken zoals de verschillende soorten klachtenafhandeling, de bereikbaarheid van de klachtendienst en de registratie.

Verder zet het voortdurend wisselende hulpverleningslandschap, de specifieke noden van melders, en de veranderende samenleving, JO-lijn ertoe aan om te blijven investeren in het volgen van opleidingen en het bijwonen van thematische studiedagen. Door Corona zijn echter in 2020 een aantal geplande vormingen niet kunnen doorgaan.

2 medewerkers volgden 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 wegwijz 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 medewerker volgde de vorming opvoedcoach (2019-2020). 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. Zij volgde in 2020 ook de opleiding Jongerencoach (Afstandsonderwijs, thuisstudie). Deze opleiding besteedt veel aandacht aan communiceren met jongeren en aan de meest effectieve gespreksvormen. De ontwikkeling van jongeren en de conflicten waarmee zij te maken krijgen worden vanuit verschillende perspectieven belicht. De opleiding leert oog te hebben voor de moeilijkheden waar jongeren in deze levensfase mee te maken kunnen krijgen, maar ook voor de kansen en vrijheden waar zij voor het eerst van mogen proeven.

In het kader van het verbeterproject JO-lijn volgden 2 medewerkers een driedaagse scrumopleiding (feb 2020). Scrum is een effectievere en flexibelere manier van werken die het voor een team mogelijk maakt projecten op een productievere wijze op te leveren en eventuele problemen snel te tackelen. Scrum is bij uitstek geschikt voor complexe projecten waarvoor je op voorhand geen detailplanning kunt maken.

Wat betreft de verbeteracties binnen Opgroeien - Jeugdhulp vraagt JO-lijn aan de verschillende afdelingen om een olijsting te maken van hun verbeteracties.

Hieronder vindt u hun bijdrage terug.

## Afdeling Gemeenschapsinstellingen

Het jaar 2020 stond – mede door de corona-crisis in het licht van het continueren van de verbeterprojecten die reeds in 2019 waren opgezet. We halen hier kort de verbeteracties aan die in een projectvorm werden aangepakt:

### Project Indicatoren

Een indicatorenrapportage over de afzonderingen werd per campus opgezet en met de lokale managementteams besproken. De volgende stap (2021) om uit te werken is een rapportage per leefgroep dat op de verschillende teams als start kan genomen worden om en proces van reflectie/actie op te zetten.

### Project Actieplan Zorginspectie-kinderrechten.

De corona-crisis noopte ons tot een aanpassing van de projectplanning in 2020. Dit project zal in 2021 zijn vervolg kennen in samenhang met enkele relevante projecten rond kinderrechten en participatie uit het ondernemingsplan Opgroeien.

### 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. De coronacrisis gaf hier bij de boost om de geplande vormingen om te zetten in een uitgewerkt E-learning programma.

### Project VTO – Academie

Dit project werkte aan een visie voor een VTO-beleid binnen de afdeling gemeenschapsinstellingen. Tevens werd het vormingsplan 2021 voorbereid.

### Project HCA-Herstel

Een visietekst rond herstelgericht werken als bouwsteen naast het delictgericht werken binnen het forensisch aanbod binnen de gemeenschapsinstellingen werd in 2020 gefinaliseerd.

### 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. Het personeelsplan nadert eind 2020 zijn finale versie die bij de aanvang van 2021 voorgesteld kan worden en in de goedkeuringsflow kan worden gestopt.

### Project Oriëntatie

In navolging van de PIP concretiseert dit project de werking binnen de module Oriëntatie. Corona betekende enige vertraging binnen dit project waarbij gezocht werd naar alternatieve werkwijzen om het te continueren.

### Project begeleiding 3-6-9

In navolging van de PIP concretiseert dit project de werking binnen de module begeleiding 3-6-9-maand. Corona betekende enige vertraging binnen dit project waarbij gezocht werd naar alternatieve werkwijzen om het te continueren.

### Project begeleiding 2-5-7

In navolging van de PIP concretiseert dit project de werking binnen de module begeleiding 2-5-7 jaar. Corona betekende enige vertraging binnen dit project waarbij gezocht werd naar alternatieve werkwijzen om het te continueren.

### Project draaiboek Time Out

In navolging van de PIP concretiseert dit project de werking binnen de module time out. Corona betekende enige vertraging binnen dit project waarbij gezocht werd naar alternatieve werkwijzen om het te continueren.

### Project DOMINO

Het nieuwe elektronische dossier werd ingevoerd in de GI. Deze projectgroep richt zich momenteel op het capteren van verbeterpunten en nieuwe modaliteiten, zoals een integratie van een jongeren- / leefgroepagenda.

### Gedeeld traject

Dit project legde in het eerste kwartaal van 2020 een samenwerkingsprotocol neer.

### Onderwijs

Het concept van een type-5 school werd verkend. Hoe we dit vanaf 2021 in regie zetten wordt bij aanvang van 2021 verder uitgetekend.

Naast deze projecten waarbij de corona-crisis vaak voor vertraging zorgden, willen we ook 2 positieve gevolgen in de verf zetten:

- Elektronische contacten tussen de jongeren en hun contextfiguren nam een vlucht tijdens de lockdown.



- Pre-teaching en elektronische lessen met de eigen leerkrachten zorgden voor een stimulans en ‘normalisering’ van de onderwijssituatie van de jongeren in een GI, die nu – net als alle leerling in hun klas – van op afstand de lessen volgden.

Op 1 september 2020 verhuisde het Vlaams detentiecentrum De Wijngaard van Tongeren naar Beveren. De verhuis kadert in het Vlaams regeerakkoord. Dat bepaalde dat het Vlaams detentiecentrum in Tongeren tijdens deze regeerperiode definitief de deuren moest sluiten en dat de capaciteit elders zou worden ondergebracht. Oorspronkelijk was de verhuis naar Beveren bedoeld op 1 juli, maar door de coronacrisis werd die verlaat naar 1 september.

De locatie in de strafinrichting van Beveren is een speciaal ingerichte vleugel met de nodige faciliteiten. De vleugel is volledig afgeschermd van de rest van de gevangenis. De uit handen gegeven jongeren komen dus niet in aanraking met de volwassen gedetineerden en blijven dezelfde begeleiding en vormingsmogelijkheden ontvangen.

Het Vlaams detentiecentrum De Wijngaard heeft een nieuw adres. De gebouwen in Tongeren werden ingeruild voor een speciaal ingerichte vleugel in de gevangenis van Beveren. De nieuwe locatie is een modern complex met oog voor pedagogische ondersteuning en voldoende sport- en ontspanningsmogelijkheden. De vleugel is volledig afgeschermd van de rest van de gevangenis.

#### Afdeling Continuïteit en Toegang (ACT)

Voor de teams continuïteit (CNT) noteren we in 2020 volgende realisaties:

- Uitbouwen en opstart via procesbegeleiding van 9 nieuwe Vlaamse A Way Home coalities, die regionaal aan de slag gaan rond ‘voorkomen en beëindigen van dak- en thuisloosheid bij jongvolwassenen’ (Oostende-Bredene, Kortrijk, Gent, Mechelen, Kempen, Noord-Limburg, Sint-Truiden, Leuven, Brussel). Deze coalities starten op in navolging van het initiatief van Mind The Gap Antwerpen.
- Opstart van een Vlaamse coalitie jongvolwassenen rond het thema dak- en thuisloosheid (in steun van de regionale A Way Home coalities).
- Opstart nieuw aanmeld- en registratiesysteem voor cliëntoverleg en bemiddeling: COBE.
- Opstart traject rond relationele continuïteit binnen ACT.
- Opstart teamsite continuïteit i.f.v. delen van documenten en communicatie binnen team CNT.
- Organisatie voor het team CNT van inhoudelijke intervisie op casusniveau over opdrachten heen.

Planning voor 2021 wat betreft teams CNT:

- Investeren in nieuwe opleiding voorzitters (cliëntoverleg) en bemiddelaars (bemiddeling).
- Investeren in nieuwe bekendmaking van cliëntoverleg en bemiddeling.
- Organiseren van thematische verdiepende sessies voor voorzitters en bemiddelaars.
- Investeren in digitale bekendmaking van jeugdhulpaanbod naar kinderen, jongeren, ouders en professionals.
- Inhoudelijk versterken van de teams continuïteit op het vlak van casemanagement jongvolwassenen: aandacht voor werken met netwerken en Family Finding.
- Uitwerken van coaching aanpak rond jongvolwassenen in steun van jeugdhulpaanbieders.

- Operationele ondersteuning van de teams continuïteit op het vlak van casemanagement jongvolwassenen:
  - Vereenvoudiging registratie jongvolwassenen team CNT.
  - Verbeteren kwaliteit dossiervorming jongvolwassenen team CNT.
- Opstart bemiddeling tussen jeugdhulpaanbieders.

## Afdeling Voorzieningenbeleid (VZB)

De afdeling VZB voerde een beleid rond krachtgericht werken dat terug te vinden is in de trajecten Signs of Safety, 1G1P en beveiligend verblijf. De cliënt behoudt de regie in zijn of haar begeleidingstraject.

## Afdeling Ondersteuningscentra Jeugdzorg en Sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening (OSD)

### Communicatie

Afdeling OSD werkt op verschillende vlakken aan communicatie. In de eerste plaats zijn we bezig met algemene communicatie/informatieverstrekking via de website, intranet, folders, ... Op het vlak van de website zijn we momenteel bezig met de volledige inhoud van de website voor professionele te herbekijken en te optimaliseren in het kader van de nieuwe website. We proberen op een transparante en duidelijke wijze onze werking en processen uit te leggen, wat toch een hele oefening is. Verder vinden we het ook belangrijk om op andere manieren dan via de website uit te leggen aan het brede publiek wat wij doen want we merken dat mensen hier onvoldoende zicht op hebben. Hiervoor hebben we dit jaar in samenwerking met twee filmmakers twee filmpjes/getuigenissen gemaakt waarin een consulent OCJ en SDJ uitleggen wat hun job inhoudt. Via deze filmpjes willen we het brede publiek en cliënten op een authentieke wijze verduidelijken wat de rol van een consulent is, wat zij doen en hoe ze dit doen. De bedoeling is om deze filmpjes op allerlei manieren te gaan verspreiden (via de website, via sociale media, via QR-codes op de folders...). Verder willen we onze werking niet enkel uitleggen via de ogen van een consulent, maar zijn we ook aan het inzetten op het in beeld brengen van ervaringen van cliënten en hun netwerk, ook hun verhaal willen we een plaats geven en via hun ervaringen uitleggen aan mensen wat het werk van de afdeling inhoudt en wat dit kan betekenen voor cliënten. Tot slot zijn we bezig met het maken van folders waarin we uitleggen hoe onze diensten werken (volgens de principes van SOFS). Deze folders maken we in verschillende versies: voor ouders, voor jongeren, voor kinderen (aan de hand van verschillende prentjes) en voor professionele. Ook de folders "jij en OCJ" en "jij en SDJ" zijn we aan het herbekijken en optimaliseren. Dit alles in het kader van het uitbouwen van een sterk merk.

### Sings of Safety

Op het vlak van het werken volgens de principes van Signs of Safety hebben we dit jaar verdere stappen gezet in de implementatie daarvan. Zo blijven we inzetten op leercasussen waar consulenten, teamverantwoordelijken, MDO-leden, regioverantwoordelijken en beleidsmedewerkers samen het proces onder de loep nemen. Ook in de klankbordgroep (bestaande uit consulenten, teamverantwoordelijken, MDO-leden, regioverantwoordelijken en beleidsmedewerkers) blijven we de praktijkgids en de nieuwe processen evalueren en bijsturen. Verder wisselen we in die groep ook ervaringen uit zodat we van elkaar kunnen leren. Ook in Vlaamse forumgroep wisselen we samen

met voorzieningen ervaringen uit over het werken volgens de principes van SOfS en hoe we dit proces samen, in partnerschap, kunnen aangaan.

Ook op het centraal overleg hebben we dit jaar nieuwe bodemeisen opgesteld omtrent de implementatie van SOfS. Op deze manier weten alle medewerkers welke stappen we het komende jaar willen zetten en welke focus we gaan leggen. De bodemeisen die zijn opgesteld gaan over volgende thema's: kind als actieve partner (kind krijgt uitleg waarom wij betrokken zijn en wat er zal gebeuren), netwerk als actieve partner, een degelijk assessment aan de hand van het framework (kernzorg en veiligheidsdoel zijn helder), inzetten op processteams, zorgzaam afronden en partnerschap met professionele partners (duidelijke afspraken wie wat zal doen opdat de rollen van eenieder ook duidelijk zijn voor cliënten en netwerk).

Verder willen we komend jaar in de teams aan de slag gaan rond differentiatie in processnelheid van dossiers. Afgelopen jaar hebben we hierrond een oefening gedaan op Vlaams niveau en nu willen we bekijken hoe dit in de teams vorm gegeven kan worden.

Op het vlak van kwaliteit hebben we ook heel wat stappen gezet. We zijn actief aan het inzetten op zinvol meten in de breedte en diepte. Dit willen we doen aan de hand van een wetenschappelijk onderzoek, maar ook door in te zetten op concrete tools die in de teams kunnen gebruikt worden. Zo zijn we bezig met het uitwerken van case-audits aan de hand waarvan consulenten en teamverantwoordelijken in gesprek kunnen gaan over dossiers. Verder zijn we een kader aan het uitwerken omtrent feedbacklussen zodat we kunnen achterhalen welk verschil we maken voor kinderen, jongeren en ouders en waar het nog beter kan. Deze feedbacklussen willen we ook op andere niveaus in de afdeling hanteren zodat we blijvend inzetten op een lerende organisatie.

Wat de lerende organisatie betreft, hebben we het afgelopen jaar ook verder ingezet op intervisies op verschillende niveaus en zullen we dit het komende jaar ook blijven doen.

Het afgelopen jaar hebben we met de leidinggevende een traject gelopen omtrent kracht- en oplossingsgericht leidinggeven. In eerste instantie is er vanuit het centraal overleg een visie uitgewerkt en daarmee zijn we dan samen met de teamverantwoordelijken aan de slag gegaan. Ook het komende jaar zal hier verder op ingezet worden.

#### Verblijf na corona

Geïnspireerd door de woorden van John F. Kennedy: "When written in Chinese, the word "crisis" is composed of two characters - one represents danger and the other represents opportunity" is het beleid verblijf na corona ontstaan. Tijdens de eerste golf werd er vastgesteld dat ongeveer 1/5 van de minderjarigen die voordien in een voorziening verbleven naar huis zijn gegaan onder meer omdat in deze eerste golf bezoek van het netwerk aan de voorziening niet mogelijk was. We hebben deze kans dan ook aangegrepen om daaruit te leren en te bekijken welke kansen er lagen om te focussen op de krachten van gezinnen en hun netwerk en om te bekijken hoe we in de toekomst meer kunnen inzetten op veiligheidsplanning en innovatieve vormen van aanbod als alternatief voor residentiële hulp. Hierrond zijn focusgroepen georganiseerd waaraan verschillende partners hebben deelgenomen en ook intern zijn we hierrond nog verder aan de slag.

#### CB SOfS

Vanuit het idee om meer in te zetten op veiligheidsplanning en innovatieve vormen van hulpverlening als alternatief voor het residentieel aanbod is de module contextbegeleiding SOfS ontstaan. Het doel van deze module is dat contextbegeleiding en consulent samen aan de slag gaan in het kader van veiligheidsplanning met als doel dat het kind of de jongere veilig, geliefd en omringd thuis kan opgroeien en dat een uithuisplaatsing kan vermeden worden. Dit project heeft het

afgelopen jaar vorm gekregen en er is een rondzendbrief verstuurd naar voorzieningen zodat ze zich kandidaat konden stellen om deze module te gaan aanbieden. Ondertussen zijn er voorzieningen geselecteerd, is er een kick-off doorgegaan met de leidinggevenden en is er een zesdaags bootcamp gestart waarin contextbegeleiders en consultants samen worden ondergedompeld in de wereld van veiligheidsplanning volgens de principes van SOFS. Begin volgend jaar zal deze module van start gaan en zullen er leercasussen, verdere opleidingen, intervisies en dergelijke georganiseerd worden.

### Jeugddelinquentierecht

Ook het nieuwe jeugddelinquentierecht heeft ondertussen zijn intrede gemaakt en vanuit onze afdeling willen we het komend jaar concrete stappen zetten omtrent de implementatie van Signs of Succes, een kracht- en oplossingsgerichte manier om aan de slag te gaan met jeugddelinquenten. Er zal van start gegaan worden met een inspiratiemoment waarna we willen beginnen met het vormen van onze medewerkers.

### Vorming, training en opleiding

Voor de medewerkers van de Ondersteuningscentra Jeugdzorg en Sociale diensten Jeugdrechtbank voor gerechtelijke jeugdhulpverlening 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)

Wat ons VTO-beleid betreft, hebben we begin 2021 een denkoefening gepland met het centraal overleg om te bekijken in hoeverre ons VTO-beleid overeenstemt met de aspiraties die we hebben op het vlak van een lerende organisatie en welke zaken we dus zeker moeten behouden en welke zaken er eventueel beter kunnen.

### Maximaal digitaal binnen de afdeling OSD

Dit is een project dat het afgelopen jaar van start is gegaan om te bekijken welke digitale middelen ondersteunend en/of noodzakelijk zijn om de inhoudelijke keuzes van de afdeling te versterken om zo efficiënt en effectief de vooropgestelde doelen te kunnen realiseren. De focus van het project ligt dus op het participatief werken, samen met het netwerk en het empoweren van de cliënt vanuit een kracht -en oplossingsgerichte houding. Binnen dit project zijn er dus consultants, teamverantwoordelijke en MDO-leden die onderzoeken welke onlinetools een meerwaarde kunnen bieden en daarmee ook gaan experimenteren. Dit project is gestart en zal ook komend jaar nog verder lopen. Op basis van de bevindingen die hieruit voortkomen, hopen we goede aanbevelingen te kunnen doen voor het verder beleid hieromtrent.

De uitrol van de smartphones bij consultants past ook binnen de digitalisering van onze afdeling. Het doel was voornamelijk comfort- en efficiëntieverhoging voor de consultants, maar ook hier merken we al positieve ervaringen wat betreft bereikbaarheid en op maat van de cliënt werken. Zo geven bijvoorbeeld heel wat consultants aan dat het voor cliënten wel een meerwaarde is dat ze nu via Whatsapp kunnen communiceren. Begin volgend jaar gaan we een online-enquête doen bij de consultants om te peilen naar de meerwaarde van de smartphone op vlak van hun werk en cliëntcontact. Op basis van die input willen we ons beleid omtrent digitalisering verder ontwikkelen en eventueel aanpassen waar nodig.

### Registratiesysteem Domino

Ook Domino heeft het afgelopen jaar heel wat veranderingen ondergaan. Zo hebben we samen met een werkgroep van administratief medewerkers het hele administratieve luik gemoderniseerd, maar ook het pedagogisch luik blijven we aanpassen aan onze nieuwe manier van werken en de noden van consulenten. Voor komend jaar staat op de planning om Domino verder te laten evolueren op het vlak van werken volgens de principes van SOfS. Ook hiervoor gaan we een werkgroep samenstellen bestaande uit consulenten. Het doel is om Domino verder te optimaliseren zodat het werken volgens de principes van SOfS zoveel als mogelijk ondersteunt, maar het ook steeds meer mogelijk maakt om op beleidsniveau nuttige rapporten te kunnen voorzien omtrent het werken met en het effect van SOfS op onze cliënten.

### Werklastmeting

Samen met Deloitte doen we een werklastmeting in onze afdeling op basis van de nieuwe processen volgens de principes van Signs of Safety (praktijkgids). We werken met verschillende groepen die elk een rol hebben in de ontwikkeling van de werklastmeting. Het doel van de deze werklastmeting is niet alleen puur meten van de werklast op basis van de processen, het is ook samen op zoek gaan naar nieuwe parameters om de werklast te meten, zowel voor consulent als voor MDO (multidisciplinair overleg).

Verder werken we vanuit onze afdeling ook nog aan heel wat projecten mee die afdeling overschrijdend zijn. Dit alles met slechts één doel en focus: dat kinderen en jongeren kansrijk kunnen opgroeien.

## INTERNE TWEEDE LIJN 2020

### GLOBAAL KLACHTENBEELD 2020

#### 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.

Indien de melder hierop niet wenst in te gaan, of wanneer JO-lijn inschat dat een gesprek tussen melder en hulpverlener geen meerwaarde heeft, zal JO-lijn aan de melder meedelen dat elke private voorziening een interne klachtenprocedure heeft en hoe die kan opgestart worden. Indien de melder erom vraagt, of indien JO-lijn inschat dat het drempelverlagend werkt, neemt 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.

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.

Een interne 2<sup>e</sup> 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

Zoals hierboven vermeld werd, kan JO-lijn in bepaalde gevallen (na het doorlopen van de interne klachtenprocedure, of wanneer de melder een interne klachtenprocedure niet ziet zitten), zelf de klacht (verder) onderzoeken/behandelen. In 2020 gebeurde dit voor 55 dossiers (in 2019: 41).

Daarnaast gaf JO-lijn in 2020 voor 13 interne 2<sup>e</sup> lijn klachten (in 2019: 9; in 2018: 6) een onderzoeksopdracht aan Zorginspectie.

Alle 13 klachten werden ontvankelijk verklaard en heeft JO-lijn deze overgemaakt aan Zorginspectie van het Departement WVG met het oog op het uitvoeren van een inspectieopdracht in de voorziening. Eind november 2020 waren hiervan 9 klachten afgesloten (waarvan 1 stopgezet), 4 stonden nog open omdat JO-lijn nog geen verslag ontvangen heeft van Zorginspectie.

Van de 8 ontvankelijke onderzochte en afgesloten interne tweedelijnsklachten werden geen klachten gegrond verklaard door Zorginspectie, dit omdat zorginspectie daar geen uitspraak over doet. JO-lijn vond van de 8 onderzochte klachten door Zorginspectie er 2 niet gegrond.

Wat de gemiddelde antwoordtermijn (afhandelingstermijn) voor de onderzochte interne 2<sup>e</sup> lijn klachten betreft had JO-lijn in 2020 gemiddeld 114 dagen (in 2019: 90 dagen) nodig om een klacht volledig af te ronden, een stijging t.o.v. 2018 (gemiddeld 69 dagen). JO-lijn stelt vast dat in 2020 het langer duurt om het verslag van Zorginspectie te ontvangen (voor 7 van de onderzochte dossiers meer dan 90 dagen). Waarschijnlijk omdat door de Coronapandemie en de daarmee gepaard gaande maatregelen het voor Zorginspectie niet zo eenvoudig is om hun inspectie-opdrachten uit te voeren.

De melder heeft na ontvangst van het inspectierapport met de vaststellingen en de eventuele aanbevelingen van Zorginspectie de mogelijkheid om JO-lijn te contacteren voor eventuele toelichting. In 2020 deed geen enkele melder dit.

#### KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

De klachtenelementen van de 55 klachtendossiers met betrekking tot een private voorziening maar die geen onderwerp uitmaakten van een opdracht aan Zorginspectie, handelden vnl. over de relatie tussen voorziening en minderjarige, ouders en/of pleegouders of de interne klachtenprocedure van de voorziening.

Deze klachten zijn niet onmiddellijk objectiveerbaar naar verplichte werkingsprincipes in de voorzieningen waardoor ze niet in aanmerking komen om onderzocht te worden door Zorginspectie. Echter door deze ongenoegens komt wel de hulpverleningsrelatie onder druk te staan. Daar het belangrijk is dat er iets met dit ongenoegen gedaan wordt en de hulpverleningsrelatie werkbaar blijft, gaat JO-lijn hiermee toch aan de slag. Op deze manier kan JO-lijn of de interne klachtenprocedure van de voorziening toch een antwoord bieden voor de ongenoegens van de melder.

De klachten betreffende de 9 onderzochte interne 2e lijn klachten (door Zorginspectie) handelden o.a. over de werking van en begeleiding in een voorziening, de regels in de voorziening n.a.v. corona en de verslaggeving van de voorziening.

## INFORMATIE OF OPMERKING OF AANVULLINGEN?

In het kader van het Project JO-lijn werd de folder en de website van JO-lijn vernieuwd.

Op de website en het intranet van Opgroeien is informatie terug te vinden over de werking van JO-lijn, met de contactgegevens.

Link website: <https://www.jeugdhulp.be/over-jeugdhulp/jo-lijn-klachtenlijn>

Het agentschap Opgroeien - Jeugdhulp stelt folders en affiches ter beschikking over de werking van JO-lijn aan o.m. cliënten, voorzieningen, gemeenschapsinstellingen en sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening, ...

---

<sup>[1]</sup> Een centrum voor ontwikkelingsstoornissen (COS) richt zich vooral tot jonge kinderen met een risico op of vermoeden van een probleem tijdens de ontwikkeling, met als doelstelling een diepgaande diagnose.

<sup>[2]</sup> Een observatie- en behandelcentrum (OBC) is een voorziening gespecialiseerd in diagnostiek en behandeling voor kinderen met complexe gedragsproblemen, al dan niet met een (licht) verstandelijke beperking.

<sup>[3]</sup> Een GES+-voorziening richt zich specifiek op kinderen en jongeren met extreme gedrags- en emotionele problemen.

<sup>[4]</sup> 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) - Uitbetaling Groeipakket

Klachtenrapport 1 december 2019 tem 30 november 2020

## EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2020

### GLOBAL KLACHTENBEELD 2020

#### 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 klachten- en bemiddelingsdienst van het Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG), 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, 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](mailto:info@groeipakket.be)) of via het klachtenformulier op de website [www.groeipakket.be/nl/klacht](http://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 tweedelijnsklacht betreft (met betrekking tot welke uitbetalingsactor), en wordt het dossier onderzocht.



## KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Het Groeipakketdecreet en instructies dienen door alle uitbetalingsactoren te worden toegepast. Daarnaast werken alle uitbetalingsactoren met dezelfde Groeipakketapplicatie om aan de begunstigde te betalen.

De klachten die de publieke uitbetaler Fons betroffen, betroffen meestal ook de andere uitbetalingsactoren. Zij worden hieronder dan ook voor alle uitbetalingsactoren benoemd.

Eén van de in het oog springende thema's bij de klachten betrof de schooltoeslag.

Voor de toekenning van de schooltoeslag moet voldaan zijn aan een aantal voorwaarden met betrekking tot de nationaliteit, de gezinssituatie (= de puntentelling in het gezin), het gezinsinkomen en het type onderwijs.

We ontvingen eind 2019 en begin 2020 een groot aantal klachten van begunstigten waarbij de kinderen niet over de Belgische nationaliteit beschikten. Deze dossiers bleven lange tijd geblokkeerd omdat de nationaliteitsgegevens uit de officiële databanken niet eenduidig waren of ontbraken, waardoor de schooltoeslag voor deze leerlingen/studenten bijgevolg niet kon worden berekend en uitbetaald.

Een ander issue dat regelmatig naar voor kwam, betrof de terugvordering van de schooltoeslag. Voor de schooltoeslag verloopt de controle van de financiële voorwaarden in 3 stappen. Eerst wordt de leefeenheid en de inkomensverstrekkers bepaald. Vervolgens gebeurt de puntentelling en berekent men het inkomen. Om de leefeenheid te bepalen wordt uitgegaan van het gezin waartoe de leerling behoort.

Begunstigten ontvingen van hun uitbetalingsactor een terugvorderingsbrief naar aanleiding van een gewijzigde gezinssituatie. Doordat ze tussen september 2019 en december 2019 gingen samenwonen met een nieuwe partner wordt rekening gehouden met het inkomen van de nieuwe partner.

De begunstigten gaven regelmatig aan dat de nieuwe partner volgens hen financieel niet mee instond voor het levensonderhoud van het (niet-gemeenschappelijke) kind of dat ze enkel feitelijk samenwoonden met de nieuwe partner (niet gehuwd of wettelijk samenwonend) waardoor ze niet begrepen dat ook het inkomen van hun partner werd meegeteld.

Een ander terugkerend thema betrof de berekening van de schooltoeslag die gebeurt in het gezin waar het kind zijn woonplaats heeft. Dit is niet noodzakelijk het gezin van de ouder aan wie de schooltoeslag werd uitbetaald. Het kwam voor dat de ouder aan wie de schooltoeslag werd betaald nadien een terugvorderingsbrief ontving omdat er zich in de gezinssituatie of leefeenheid van de andere ouder, bij wie de kinderen gedomicilieerd waren, een wijziging voordeed.

Een thema waarvoor meerdere dossiers werden voorgelegd, had betrekking op het niet toekennen van de sociale toeslag.

De toekenningsperiode voor de sociale toeslag over oktober 2019 tot september 2020 werd automatisch onderzocht op basis van de gegevens op het aanslagbiljet 2017. Hierbij dient er rekening gehouden te worden met alle belastbare gezinsinkomsten nl. het bruto belastbaar inkomen als loontrekkende (vóór de aftrek van de beroepskosten). Als het gezinsinkomen hoger is dan het grensbedrag is er geen recht op de sociale toeslag. In meerdere dossiers gingen de begunstigten die niet akkoord met het gegeven dat de forfaitaire beroepskosten meegeteld worden.

Een andere klacht die we ontvingen betrof het KI vreemd gebruik. Het KI vreemd gebruik wordt gebruikt om het gezinsinkomen te bepalen enerzijds en voor de KI-toets anderzijds. Begunstigden klaagden dat het KI van de eigen woning onterecht werd meegenomen als KI vreemd gebruik waardoor de begunstigden geen recht (meer) hadden op de sociale toeslag.

Het probleem ligt in het feit dat er geen authentieke bron bestaat met betrekking tot het gegeven eigen woning. Zowel de gegevens uit het aanslagbiljet als de gegevens ter beschikking bij de Vlaamse Belastingdienst (Vlabel) blijken in deze onvoldoende te zijn (zeker ook met betrekking tot eigendommen van personen gedomicilieerd buiten Vlaanderen). Het is na een signaal van betrokkenen mogelijk voor de uitbetalers om op basis van signalen van begunstigden de correcte beoordeling van het KI mee te nemen in het dossier.

In een aantal dossiers die aan de klachten-en bemiddelingsdienst werden voorgelegd, ontving(en) de begunstigde(n) een terugvorderingsbrief van hun uitbetaler ondanks het feit dat de begunstigde de correcte gegevens aan de uitbetalingsactor meldde.

Het ging dan over situaties waarbij de begunstigde hetzij de stopzetting van studies, hetzij de wijziging in de gezinssituatie tijdig aan de uitbetalingsactor hadden gemeld. De begunstigden waren het niet eens met de terugvordering omdat de fout volgens hen bij de uitbetaler lag die, ondanks hun melding, toch het basisbedrag/sociale toeslag/schooltoeslag gedurende een bepaalde periode verder uitbetaalde.

De uitbetalingsactor oordeelde bij zijn vaststellingen in het concrete dossier dat de burger kon of behoorde te weten dat de betaling die hij ontving niet correct was. Indien dat laatste het geval is, bepaalt het Groeipakketdecreet dat de terugvordering niet kan worden kwijtgescholden. De burger vindt dit standpunt niet makkelijk te aanvaarden.

In het kader van terugvorderingen werd daarnaast door begunstigden aangekaart dat ze nog voor ze de terugvorderingsbrief van hun uitbetaler ontvingen, verrast werden door een inhouding van het Groeipakket. De inhouding gebeurde nog voor zij daarover een bericht ontvingen. De brief die de motivering van de terugvordering bevatte, kwam vaak pas enkele dagen na de eerste inhouding toe.

Bovendien werd er door een aantal uitbetalingsactoren ingehouden aan 100% terwijl inhoudingen die niet het gevolg zijn van fraude en nalatigheid of verzuim van de schuldenaar, normaliter gebeuren aan 10%.

De inhoudingen aan 100% maken dat het debet over een kortere periode wordt aangezuiverd, maar is voor vele gezinnen financieel te zwaar. Hoewel de beoordeling m.b.t. het inhoudingspercentage in de concrete casus aan de beoordeling van de uitbetalingsactoren onderhevig is, hebben we in meerdere dossiers aan de uitbetalingsactoren gevraagd om een soepeler afbetalingsplan te voorzien.

#### Specifieke klachten voor VUTG

Het Groeipakket is onder meer afhankelijk van de gezinssituatie en het gezinsinkomen. Om na te gaan of men het correcte bedrag krijgt, kan de uitbetaler een huisbezoek laten uitvoeren door een gezinsinspecteur van VUTG. In dit kader bereikten meerdere klachten de klachten- en bemiddelingsdienst.

Het deed zich voor dat een controle aan huis samenwoont aan het licht bracht waardoor de éénoudertoeslag (onder AKBW) diende te worden teruggevorderd. De gezinsinspecteur besliste op basis van vaststellingen ter plaatse dat betrokkenen zich schuldig maakten aan fraude.

Betrokkenen betwistten de vaststelling van de gezinsinspecteur en gaven aan dat ze niet akkoord waren dat een gezinsinspecteur onaangekondigd langskwam.

Andere klachten gingen over het verloop van een huisbezoek. De gezinsinspecteur mag binnen zijn bevoegdheden de betrokkenen vragen om een rondleiding in het huis en betrokkene zelfs vragen om bijvoorbeeld de kasten te openen. Mensen ervaren dit als storend.

Voorts vindt men het vreemd dat een huisbezoek zich niet noodzakelijk beperkt tot de woonst van betrokkene, maar dat de gezinsinspecteur ook een buurtonderzoek kan voeren, wat ook een bevoegdheid is van de gezinsinspecteur.

Tot slot werd een beroep gedaan op de klachten- en bemiddelingsdienst door begunstigen wiens minderjarige kinderen in het buitenland verbleven. Zij lieten echter na om hun uitbetalingsactor hiervan op de hoogte te brengen. Er bestaat voor kinderen die in Vlaanderen wonen een onvoorwaardelijk recht op Groeipakket tot de leeftijd van 18 jaar. Indien de jongere voldoet aan studie- en tewerkstellingsvoorwaarden kan hij tot uiterlijk 25 jaar recht hebben. Dit betekent dat de uitbetalingsactor pas een onderzoek naar de studievoorwaarden voert nadat de jongere zijn onvoorwaardelijk recht uitputte.

Wanneer de uitbetaler uit elementen in het dossier vermoedt dat de minderjarige kinderen niet in België zijn, dan wordt een huisbezoek uitgevoerd. In de klachtendossiers die aan de klachten- en bemiddelingsdienst werden voorgelegd, oordeelde de gezinsinspecteur dat er sprake was van fraude. Er volgde een terugvordering die tot 5 jaar terugging. Betrokkene was het hier niet mee eens en diende een klacht in.

Na contactname met AGODI bleek dat zij in het kader van het onderzoek op de leerplicht wel schoolattesten hadden ontvangen. Dergelijke informatie wordt tot op heden niet doorgegeven aan de sector Groeipakket. Omdat we met deze bijkomende gegevens niet zonder twijfel konden besluiten dat er een intentie tot frauderen was, werd de beoordeling van fraude veranderd in nalatigheid waardoor de termijn werd teruggebracht tot 3 jaar.

## VERBETERACTIES 2020

### Gerealiseerde verbeteracties in 2020

We kunnen aangeven dat de registratie van klachten verbeterd is. De ontwikkelingen die in dat kader IT-matig zijn uitgerold zullen hun volledig effect hebben vanaf 2021. De bezetting van de klachten- en bemiddelingsdienst van het VUTG werd versterkt.

Zoals we vorig jaar aankondigden werden de signalen vanuit de klachten- en bemiddelingsdienst meegenomen naar de werkgroep borging. Hieruit vloeide voor wat de toekenning van de schooltoeslag betreft een concrete wijziging aan het decreet voort. Om te bepalen of een rechthebbende leerling in aanmerking komt voor de schooltoeslag wordt uitgegaan van de inkomsten van het gezin waartoe de leerling behoort. Voor het schooljaar 2019-2020 was dit het inkomen van het gezin zoals het samengesteld was op 31/12/2019. De correctheid van de betaling werd met andere woorden op 31/12/2019 gecontroleerd. Dit kon leiden tot terugvorderingen.

Voor het schooljaar 2020-2021 baseert men zich voor de toekenning op de inkomsten van het gezin zoals het samengesteld was op 31/08/2020.

Eind 2019, begin 2020 stelden we vast dat de uitbetaling van de schooltoeslag voor het schooljaar 2019-2020 voor alle kinderen van het gezin uitbleef omdat de noodzakelijke gegevens voor één van

hun kinderen nog in het dossier ontbrak (schoolattest). Voor de uitbetaling van de schooltoeslag 2020-2021 werd niet gewacht tot alle gegevens voor alle kinderen in het dossier aanwezig waren, maar werd er voorzien in een gesplitste betaling.

Voor vele gezinnen bood dit financieel hulp, al zien we dat ook deze manier van werken ongerustheid bij gezinnen wekt. Er heerste onrust dat het kind waarvoor nog geen schooltoeslag was toegekend geen recht meer zou hebben of gewoon door de uitbetaler in de berekening zou zijn vergeten.

Een ander punt dat vorig jaar aan bod kwam, betrof de timing van de betaling voor kwetsbare gezinnen en de vraag of die categorie mensen niet naar voor zou kunnen worden getrokken in de betaling van de schooltoeslag 2020-2021. Door een betere planning konden alle groepen, dus ook de meest kwetsbare gezinnen, sneller uitbetaald worden.

Een laatste punt waar vorig jaar naar gewezen werd in de geplande verbeteracties was het gegeven dat ouders/opvoeders vanaf 01/01/2020 bij hun uitbetalingsactor kunnen aangeven dat zij wensen toe te treden tot de begunstigdenkern. Hierdoor hebben beide ouders vanaf dan voor zowel hun minderjarige als meerderjarige kinderen toegang tot de bedragen aan Groeipakket die worden uitbetaald. Het feit dat men de keuze maakt tot het toetreden tot de begunstigdenkern heeft ook tot gevolg dat het recht op de sociale toeslag in het gezin van elke begunstigde zal gebeuren waardoor elke begunstigde, indien hij aan de voorwaarden voldoet, 50% van de sociale toeslag kan ontvangen.

Het Agentschap Informatie Vlaanderen is bezig met de verdere uitbouw van het Burgerprofiel voor de Vlaamse overheid. Via het Burgerprofiel wordt voortaan ook getoond bij welke uitbetalingsactor een begunstigde is aangesloten en kan men vervolgens vlot doorlinken naar het portaal van de betreffende uitbetalingsactor. Voor Fons kan men doorlinken naar 'MijnFons'. De koppeling tussen 'MijnFons' en het Burgerprofiel gebeurt met dezelfde éénmalige aanmelding (authenticatie Vlaanderen).

Waar de begunstigden in de applicatie 'MijnFons' in 2019 enkel konden zien voor welke kinderen ze een recht hadden op Groeipakket en welk type (basisbedrag, sociale toeslag,...) werd dit in de loop van 2020 uitgebreid. Nu krijgt men per kind een gedetailleerd overzicht van de toelagen, de bedragen en wanneer de betaling plaatsvond en op welke rekening gestort werd. Nieuw is ook dat de begunstigden van Fons alle post voortaan digitaal ontvangen als ze hun e-box geactiveerd hebben.

#### [Lopende verbeteracties in 2020](#)

Hoewel het decretaal kader met betrekking tot terugvorderingen voorzien is, voorzien we richtlijnen voor de uitbetalers met betrekking tot terugvorderingen, onder meer om het uitgangspunt van terugvorderingen aan 10% te herbevestigen. Ook in het kader van de responsabilisering van de uitbetalers wordt er specifieke aandacht besteed aan terugvorderingen.

Vorig jaar wezen we op het 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. De richtlijnen hiertoe zijn in ontwerp en zullen in 2021 ter beschikking zijn van de uitbetalers.

## Geplande verbeteracties in 2021

Om sneller te kunnen reageren op het gegeven dat een minderjarig kind in het buitenland zou verblijven en daar zou studeren, willen we onderzoeken of we met AGODI niet tot een uitwisseling van gegevens kunnen komen. Op die manier betrachten we de termijn waarbinnen onterechte betalingen gebeuren, in te korten en te vermijden.

We blijven inzetten op verbeterde instructies voor de uitbetalers (terugvorderingen, privacy, rechtsbescherming,...).

## INTERNE TWEEDE LIJN 2020

### GLOBAL KLACHTENBEELD 2020

#### 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.

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](mailto:info@groeipakket.be)) of via het klachtenformulier op de website [www.groeipakket.be/nl/klacht](http://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.

#### KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Het Groeipakketdecreet en instructies dienen door alle uitbetalingsactoren te worden toegepast. Daarnaast werken alle uitbetalingsactoren met dezelfde Groeipakketapplicatie om aan de begunstigde te betalen.

De klachten die Fons betroffen, betroffen meestal ook de andere uitbetalingsactoren. Zij worden hieronder dan ook voor alle uitbetalingsactoren benoemd.

Eén van de in het oog springende thema's bij de klachten betrof de schooltoeslag. Voor de toekenning van de schooltoeslag moet voldaan zijn aan een aantal voorwaarden met betrekking tot de nationaliteit, de gezinssituatie (= de puntentelling in het gezin), het gezinsinkomen en het type onderwijs.

We ontvingen eind 2019 en begin 2020 een groot aantal klachten van begunstigten waarbij de kinderen niet over de Belgische nationaliteit beschikten. Deze dossiers bleven lange tijd geblokkeerd omdat de nationaliteitsgegevens uit de officiële databanken niet eenduidig waren of ontbraken, waardoor de schooltoeslag voor deze leerlingen/studenten bijgevolg niet kon worden berekend en uitbetaald.

Een ander issue dat regelmatig naar voor kwam, betrof de terugvordering van de schooltoeslag. Voor de schooltoeslag verloopt de controle van de financiële voorwaarden in 3 stappen. Eerst wordt de leefeenheid en de inkomensverstrekkers bepaald. Vervolgens gebeurt de puntentelling en berekent men het inkomen. Om de leefeenheid te bepalen wordt uitgegaan van het gezin waartoe de leerling behoort.

Begunstigten ontvingen van hun uitbetalingsactor een terugvorderingsbrief naar aanleiding van een gewijzigde gezinssituatie. Doordat ze tussen september 2019 en december 2019 gingen samenwonen met een nieuwe partner wordt rekening gehouden met het inkomen van de nieuwe partner.

De begunstigten gaven regelmatig aan dat de nieuwe partner volgens hen financieel niet mee instond voor het levensonderhoud van het (niet-gemeenschappelijke) kind of dat ze enkel feitelijk samenwoonden met de nieuwe partner (niet gehuwd of wettelijk samenwonend) waardoor ze niet begrepen dat ook het inkomen van hun partner werd meegeteld.

Een ander terugkerend thema betrof de berekening van de schooltoeslag die gebeurt in het gezin waar het kind zijn woonplaats heeft. Dit is niet noodzakelijk het gezin van de ouder aan wie de schooltoeslag werd uitbetaald. Het kwam voor dat de ouder aan wie de schooltoeslag werd betaald nadien een terugvorderingsbrief ontving omdat er zich in de gezinssituatie of leefeenheid van de andere ouder, bij wie de kinderen gedomicilieerd waren, een wijziging voordeed.

Een thema waarvoor meerdere dossiers werden voorgelegd, had betrekking op het niet toekennen van de sociale toeslag.

De toekenningsperiode voor de sociale toeslag over oktober 2019 tot september 2020 werd automatisch onderzocht op basis van de gegevens op het aanslagbiljet 2017. Hierbij dient er rekening gehouden te worden met alle belastbare gezinsinkomsten nl. het bruto belastbaar inkomen als loontrekkende (vóór de aftrek van de beroepskosten). Als het gezinsinkomen hoger is dan het grensbedrag is er geen recht op de sociale toeslag. In meerdere dossiers gingen de begunstigten die niet akkoord met het gegeven dat de forfaitaire beroepskosten meegeteld worden.

Een andere klacht die we ontvingen betrof het KI vreemd gebruik. Het KI vreemd gebruik wordt gebruikt om het gezinsinkomen te bepalen enerzijds en voor de KI-toets anderzijds. Begunstigten klaagden dat het KI van de eigen woning onterecht werd meegenomen als KI vreemd gebruik waardoor de begunstigten geen recht (meer) hadden op de sociale toeslag.

Het probleem ligt in het feit dat er geen authentieke bron bestaat met betrekking tot het gegeven eigen woning. Zowel de gegevens uit het aanslagbiljet als de gegevens ter beschikking bij Vlabel blijken in deze onvoldoende te zijn. Het is na een signaal van betrokkenen mogelijk voor de uitbetalers om op basis van signalen van begunstigden de correcte beoordeling van het KI mee te nemen in het dossier.

In een aantal dossiers die aan de klachten-en bemiddelingsdienst werden voorgelegd, ontving(en) de begunstigde(n) een terugvorderingsbrief van hun uitbetaler ondanks het feit dat de begunstigde de correcte gegevens aan de uitbetalingsactor meldde.

Het ging dan over situaties waarbij de begunstigde hetzij de stopzetting van studies, hetzij de wijziging in de gezinssituatie tijdig aan de uitbetalingsactor hadden gemeld. De begunstigden waren het niet eens met de terugvordering omdat de fout volgens hen bij de uitbetaler lag die, ondanks hun melding, toch het basisbedrag/sociale toeslag/schooltoeslag gedurende een bepaalde periode verder uitbetaalde.

De uitbetalingsactor oordeelde bij zijn vaststellingen in het concrete dossier dat de burger kon of behoorde te weten dat de betaling die hij ontving niet correct was. Indien dat laatste het geval is, bepaalt het Groeipakketdecreet dat de terugvordering niet kan worden kwijtgescholden. De burger vindt dit standpunt niet makkelijk te aanvaarden.

In het kader van terugvorderingen werd daarnaast door begunstigden aangekaart dat ze nog voor ze de terugvorderingsbrief van hun uitbetaler ontvingen, verrast werden door een inhouding van het Groeipakket. De inhouding gebeurde nog voor zij daarover bericht werden. De brief die de motivering van de terugvordering bevatte, kwam in vaak pas enkele dagen na de eerste inhouding toe.

Bovendien werd er door een aantal uitbetalingsactoren ingehouden aan 100% terwijl inhoudingen die niet het gevolg zijn van fraude en nalatigheid of verzuim van de schuldenaar, normaliter gebeuren aan 10%

De inhoudingen aan 100% maken dat het debet over een kortere periode wordt aangezuiverd, maar is voor vele gezinnen financieel te zwaar. Hoewel de beoordeling m.b.t. het inhoudingspercentage in de concrete casus aan de beoordeling van de uitbetalingsactoren onderhevig is, hebben we in meerdere dossiers aan de uitbetalingsactoren gevraagd om een soepeler afbetalingsplan te voorzien.

## VERBETERACTIES 2020

### Gerealiseerde verbeteracties in 2020

We kunnen aangeven dat de registratie van klachten verbeterd is. De ontwikkelingen in dat kader IT-matig zijn uitgerold zullen hun volledig effect hebben vanaf 2021. De bezetting van de klachten- en bemiddelingsdienst van het VUTG werd versterkt.

Zoals we vorig jaar aankondigden werden de signalen vanuit de klachten- en bemiddelingsdienst meegenomen naar de werkgroep Borging. Hieruit vloeide voor wat de toekenning van de schooltoeslag een concrete wijziging aan het decreet voort.

Om te bepalen of een rechthebbende leerling in aanmerking komt voor de schooltoeslag wordt uitgegaan van de inkomsten van het gezin waartoe de leerling behoort. Voor het schooljaar 2019-2020 was dit het inkomen van het gezin zoals het samengesteld was op 31/12/2019. De correctheid

van de betaling werd met andere woorden op 31/12/2019 gecontroleerd. Dit kon leiden tot terugvorderingen.

Voor het schooljaar 2020-2021 baseert men zich voor de toekenning op de inkomsten van het gezin zoals het samengesteld was op 31/08/2020.

Eind 2019, begin 2020 stelden we vast dat de uitbetaling van de schooltoeslag voor het schooljaar 2019-2020 voor alle kinderen van het gezin uitbleef omdat de noodzakelijke gegevens voor één van hun kinderen nog in het dossier ontbrak (schoolattest). Voor de uitbetaling van de schooltoeslag 2020-2021 werd niet gewacht tot alle gegevens voor alle kinderen in het dossier aanwezig waren, maar werd er voorzien in een gesplitste betaling.

Voor vele gezinnen bood dit financieel hulp, al zien we dat ook deze manier van werken ongerustheid bij gezinnen wekte. Er heerste onrust dat het kind waarvoor nog geen schooltoeslag was toegekend geen recht meer zou hebben of gewoon door de uitbetaler in de berekening zou zijn vergeten.

Een ander punt dat vorig jaar aan bod kwam, betrof de timing van de betaling voor kwetsbare gezinnen en de vraag of die categorie mensen niet naar voor zou kunnen worden getrokken in de betaling van de schooltoeslag 2020-2021. Door een betere planning konden alle groepen, dus ook de meest kwetsbare gezinnen, sneller uitbetaald worden.

Een laatste punt waar vorig jaar naar gewezen werd in de geplande verbeteracties was het gegeven dat ouders/opvoeders vanaf 01/01/2020 bij hun uitbetalingsactor kunnen aangeven dat zij wensen toe te treden tot de begunstigdenkern. Hierdoor hebben beide ouders vanaf dan voor zowel hun minderjarige als meerderjarige kinderen toegang tot de bedragen aan Groeipakket die worden uitbetaald. Het feit dat men de keuze maakt tot het toetreden tot de begunstigdenkern heeft ook tot gevolg dat het recht op de sociale toeslag in het gezin van elke begunstigde zal gebeuren waardoor elke begunstigde, indien hij aan de voorwaarden voldoet, 50% van de sociale toeslag kan ontvangen.

#### Lopende verbeteracties in 2020

Hoewel het decretaal kader met betrekking tot terugvorderingen voorzien is, voorzien we richtlijnen voor de uitbetalers met betrekking tot terugvorderingen. Ook in het kader van de responsabilisering van de uitbetalers wordt er specifieke aandacht besteed aan terugvorderingen.

Vorig jaar wezen we op het 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. De richtlijnen hiertoe zijn in ontwerp en zullen in 2021 ter beschikking zijn van de uitbetalers.

#### Geplande verbeteracties in 2021

Om sneller te kunnen reageren op het gegeven dat een minderjarig kind in het buitenland zou verblijven en daar zou studeren, willen we onderzoeken of we met AGODI niet tot een uitwisseling van gegevens kunnen komen. Op die manier betrachten we de termijn waarbinnen onterechte betalingen gebeuren, in te korten en te vermijden.

We blijven inzetten op verbeterde instructies voor de uitbetalers (terugvorderingen, privacy, rechtsbescherming,...).



In het kader van de digitale dienstverlening zal de e-box in 2021 breder uitgerold worden in de sector.

## GLIBAAL KLACHTENBEELD 2020

### 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 klachten- en bemiddelingsdienst van het Vlaams Agentschap voor de uitbetaling van toelagen in het kader van het gezinsbeleid (VUTG), 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, 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](mailto:info@groeipakket.be)) of via het klachtenformulier op de website [www.groeipakket.be/nl/klacht](http://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.

### Globale verbeteracties binnen het beleidsdomein

Om sneller te kunnen reageren op het gegeven dat een minderjarig kind in het buitenland zou verblijven en daar zou studeren, willen we onderzoeken of we met AGODI niet tot een uitwisseling van gegevens kunnen komen. Op die manier betrachten we de termijn waarbinnen onterechte betalingen gebeuren, in te korten en te vermijden.

We blijven inzetten op verbeterde instructies voor de uitbetalers (terugvorderingen, privacy, rechtsbescherming,...).

In het kader van de digitale dienstverlening zal de e-box in 2021 breder uitgerold worden in de sector.

## PROCEDURE-WIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2020

De klachten- en bemiddelingsprocedure werd uitgeschreven en besproken met de SPOC's van de vijf uitbetalingsactoren. Daarnaast werd de procedure ook voorgelegd aan de Raad van Bestuur.

De registratie van de klachten werd in de loop van 2020 aangepast om zowel de kwantitatieve als de kwalitatieve rapportering te kunnen verbeteren.

## INFORMATIE OF OPMERKING OF AANVULLINGEN?

2020 was een bijzonder jaar dat specifieke uitdagingen met zich meebracht. Naar aanleiding van de gezondheidscrisis kende het VUTG een COVID-19 toeslag toe aan begunstigden wiens gezinsinkomen voor de maanden maart, april, mei of juni 2020 minstens 10% lager lag dan het gezinsinkomen van de maanden januari of februari 2020. Het gedaald gezinsinkomen mocht de maandelijkse inkomensgrens van 2.213,30 euro bruto belastbaar inkomen niet overschrijden.

De COVID-19 toeslag diende te worden aangevraagd. Om de gezinnen hiervan op de hoogte te brengen werd hierover bericht in de pers. Daarnaast communiceerden VUTG en de uitbetalingsactoren meermaals over deze toeslag via een bericht op de respectievelijke websites en social media. Tenslotte werden ook de partners uit de welzijnssector (Huizen van het Kind, OCMW's,...) gemobiliseerd zodat er op die manier meer mensen konden bereikt worden.

Naast de COVID-19 toeslag werd nog een eenmalige coronatoeslag toegekend aan gezinnen met kinderen die in november 2020 aanspraak maakten op het basisbedrag en de sociale toeslag en een inkomen hebben dat de grens van 31.605,89 euro per jaar niet overschrijdt.

# Agentschap: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

Klachtenrapport 1 december 2019 tem 30 november 2020

## EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2020

### GLOBALAAL KLACHTENBEELD 2020

Over de dienstverlening

/

Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

Het aantal Eerste Lijn klachten in 2020 ligt iets hoger als in 2019 (2019: 71, 2020 : 86). Ook dit jaar heeft de grote meerderheid van de klachten betrekking op individuele materiële bijstand en persoonsvolgende financiering.

Het VAPH ontving 86 Eerste Lijn klachten waarvan 34 niet-ontvankelijke klachten en 52 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 14 klachten doorverwezen naar diensten of instanties 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. Wat dit jaar wel opviel was dat voor een aantal klachten niet kon doorverwezen worden naar een andere overheidsinstantie omdat deze diensten geen subsidies van een overheid ontvingen. Deze verzoekers werden doorverwezen naar de betrokken instantie.

Het VAPH ontving echter ook 12 meldingen over Eerste Lijn thema's zoals onder andere misbruik van het persoonsvolgend budget en de toegankelijkheid van een applicatie. Sommige personen richtten zich namelijk tot het agentschap om een bezorgdheid of bedenking te uiten. Deze meldingen werden aan de bevoegde interne diensten bezorgd zodat zij hun dienstverlening desgevallend konden bijsturen.

Er namen twee personen contact op met de Vlaamse Ombudsdienst na de klachtenbehandeling bij het VAPH.

## KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Wat de onontvankelijke klachten betreft, kunnen 3 grote groepen onderscheiden worden.

### **Correctiefase 2**

Een eerste groep onontvankelijke klachten betreft klachten over correctiefase 2.

Bij de overstap naar persoonsvolgende financiering in 2017 werden de financiële middelen van elke voorziening verdeeld over haar cliënten. Historisch gegroeide verschillen tussen voorzieningen uit het verleden zorgden er echter voor dat niet elke persoon met dezelfde ondersteuningsnood en -vraag hetzelfde budget kreeg. Met correctiefase 2 werd dit rechtgezet.

Correctiefase 2 is dan ook de laatste stap in de beweging naar gelijkwaardige budgetten voor gelijk(w)aardige profielen. Vanaf 2020 vindt een grootschalige herverdeling plaats die ervoor moet zorgen dat iedereen die vóór 1 januari 2017 ondersteuning kreeg vanuit een voorziening een persoonsvolgend budget krijgt dat gelijkwaardig is aan het budget van mensen met een gelijk(w)aardig profiel. Omdat deze operatie budgetneutraal moet gebeuren, betekent dit spijtig genoeg voor sommige personen dat hun budget (aanzienlijk) zal dalen. Bij andere personen zal hun budget stijgen. Budgetten die door deze operatie onder de minimumdrempel van het PVB zakten, werden afgeleid naar rechtstreeks toegankelijke hulp.

Het VAPH is in deze enkel de uitvoerder van de regelgeving. Personen met een handicap richten zich echter tot het VAPH, niet alleen om de daling van hun budget aan te kaarten, maar vooral ook hun bezorgdheden te uiten over de mogelijks consequenties voor de geboden ondersteuning.

Het VAPH heeft het afgelopen jaar voor deze personen vooral een luisterend oor geboden, duiding gegeven bij deze operatie en geïnformeerd over verdere mogelijkheden.

### **Wachttijd PVB**

Een andere groep onontvankelijke klachten betreft klachten over wachttijd PVB.

Wanneer het VAPH een PVB toewijst, houdt dit jammer genoeg niet in 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.

Personen met een handicap hebben er nood aan om te weten wanneer zij een budget zullen 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 kan deze indieners dan ook geen antwoord 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 rechtstreeks toegankelijke hulp, 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.

Het VAPH heeft alles in gereedheid gebracht om, zodra er duidelijkheid is over de meerjarenbegroting en de manier waarop de middelen kunnen ingezet worden, transparantie te bieden over de plaats op een wachtlijst en hoeveel budgetten er ter beschikking werden gesteld zodat personen met een handicap kunnen inschatten of zij mogelijks ondersteuning op korte termijn kunnen verwachten of eerder op zoek moeten gaan naar andere vormen van ondersteuning.

### **Corona**

Een aparte categorie ( onontvankelijke) klachten dit jaar betreft klachten gerelateerd aan de COVID-19 pandemie.

Naar aanleiding van deze pandemie heeft het VAPH het afgelopen jaar de richtlijnen van de Federale en Vlaamse overheid en Sciensano vertaald naar de sector personen met een handicap. Bovendien werden in een latere fase ook richtlijnen gegeven over de heropstart van de dienstverlening van de voorzieningen binnen het kader van de opgelegde federale maatregelen.

Ook hierover ontving het VAPH klachten, enerzijds voornamelijk over de terbeschikkingstelling van mondklappers en anderzijds over de richtlijnen ten aanzien van voorzieningen ( cf. infra).

De klachten over mondklappers (6) moeten gekaderd worden in het begin van de eerste lockdown, toen er sprake was van schaarste van mondklappers.

De Vlaamse overheid had ervoor gekozen om de verdeling van beschermingsmateriaal op een gecoördineerde manier aan te pakken. De taskforce COVID-19 volgde dit op. Op basis van de richtlijnen van de Nationale Veiligheidsraad en Sciensano verdeelden zij de beschikbare mondklappers volgens de voorrangsregels van zorgverleners. Het VAPH voerde de beslissingen van de taskforce uit.

Conform de richtlijnen van de Nationale Veiligheidsraad en Sciensano werden de chirurgische mondklappers in eerste instantie voorbehouden voor zorgverleners. Zij moesten dan ook bij voorrang verdeeld worden over de voorzieningen waar kwetsbare personen werden opgevangen, zoals onder andere de woonzorgcentra, de centra voor herstelverblijf, de gemeenschapsinstellingen maar ook voorzieningen voor personen met een handicap. Ook werden mondklappers ter beschikking gesteld van zelfstandige thuisverpleging en gezinszorg.

Het VAPH heeft er echter voor gepleit om ook chirurgische mondklappers ter beschikking te stellen aan PAB- en PVB-budgethouders die rechtstreeks een persoonlijke assistent of individuele begeleider in dienst hebben. De PAB- en PVB- budgethouders moesten namelijk, conform de richtlijnen, als werkgever de nodige bescherming aanbieden aan hun assistent of begeleider. Deze mondklappers waren niet bedoeld voor de persoon met een handicap maar voor de assistent of individuele begeleider. Andere zorgverleners waarop een budgethouder beroep kan doen (bv. thuisverpleging of gezinszorg), kregen beschermingsmateriaal aangeboden via hun werkgever.

Dit leidde echter tot vragen en onbegrip waarom bepaalde personen met een handicap wel mondkmaskers kregen en anderen niet. Ook hier heeft het VAPH ingezet op het bieden van een luisterend oor en het geven van duiding bij deze maatregel.

Wat de ontvankelijke klachten betreft, zien we dat, in lijn met de voorgaande jaren, de meeste klachten betrekking hebben op individuele materiële bijstand en dan vooral over terugbetaling van facturen (10) en het persoonsvolgend budget (17).

Voor klachten over de terugbetaling van facturen werd telkens nagegaan of de beslissing correct werd genomen. In de helft van de klachten was de klacht gegrond en werd minstens gedeeltelijk een oplossing geboden. Was de klacht ongegrond, dan werd er meer duiding gegeven bij het waarom van deze beslissing.

Uit de klachtenbehandeling blijkt dat persoonsvolgende financiering in al zijn facetten 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.

Er namen twee personen contact op met de Vlaamse Ombudsdienst na de klachtenbehandeling bij het VAPH.

## VERBETERACTIES 2020

### Gerealiseerde verbeteracties in 2020

Het VAPH is heel voorzichtig met het verstrekken van persoonsgegevens aan derden en heeft daarom voor dossierbeheerders interne richtlijnen uitgewerkt. Zo worden maar in bepaalde gevallen gegevens aan derden bezorgd. De vraag van een notaris in kader van zijn ambt was daarin niet opgenomen. Een notaris heeft evenwel op grond van zijn ambt recht op bepaalde informatie. Het VAPH heeft de interne richtlijnen aangepast.

### Lopende verbeteracties in 2020

Geen lopende verbeteracties gepland

### Geplande verbeteracties in 2021

Nog geen geplande verbeteracties

## INTERNE TWEEDE LIJN 2020

Over de dienstverlening

/

## GLOBAL KLACHTENBEELD 2020

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 eerst de interne

klachtenprocedure bij de voorziening moet doorlopen worden alvorens het VAPH de klacht kan behandelen. 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.

Hoewel de regelgeving het VAPH verplicht om een klacht over de dienstverlening van een voorziening door te verwijzen 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 of het VAPH meent dat een snelle oplossing mogelijk 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 50 interne Tweede lijn klachten behandeld in 2020, maar slechts 7 ontvankelijke klachten.

Van de 7 ontvankelijke klachten waren er 5 minstens gedeeltelijk gegrond. Van de gegronde klachten werden er 2 opgelost.

Het VAPH heeft 29 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 2019. Er werden 2 klachten doorverwezen naar de Jo-lijn, 3 naar het Agentschap Zorg en Gezondheid.

Het VAPH ontving ook 9 meldingen o.a. signalen van (ex)-werknemers over wanbeleid binnen een voorziening, problemen om bepaalde ondersteuning te vinden en bewindvoering.

### KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Een aparte categorie (onontvankelijke) klachten dit jaar betreft klachten die gerelateerd zijn aan de COVID-19 pandemie. (37).

Naar aanleiding van deze pandemie heeft het VAPH het afgelopen jaar de richtlijnen van de Federale en Vlaamse Overheid en Sciensano vertaald naar de sector personen met een handicap. Bovendien werden in een latere fase ook richtlijnen gegeven over de heropstart van de dienstverlening van de voorzieningen binnen het kader van de opgelegde federale maatregelen.

Eenzijds betrof het klachten over de in maart genomen maatregelen rond de aanpassing van het zorgaanbod, het bezoekverbod en het beperken van transfers van en naar de voorziening. Deze maatregelen waren echter een vertaling naar de sector van personen met een handicap van de door de Federale en Vlaamse Regering genomen maatregelen.

Ook de latere versoepelingen rond bezoekrecht, uitgewerkt door de taskforce 19 die de aanpak van de coronacrisis in de zorgsector coördineerde, hebben aanleiding gegeven tot klachten.

Het VAPH heeft voor deze klachten vooral ingezet op het bieden van een luisterend oor en het informeren en duiden van de maatregelen.

De richtlijnen rond de heropstart van de ondersteuning maakten eveneens het voorwerp uit van klachten omdat deze richtlijnen enkel een kader schetsten waarbinnen de voorziening de ondersteuning op een veilige manier opnieuw kon opstarten en dit binnen het kader van de opgelegde Federale en Vlaamse maatregelen. De voorziening moest, binnen dit kader, een plan opmaken hoe de dienstverlening opnieuw kon opgestart worden, vanaf wanneer en op welke manier. Zij moest daarbij rekening houden met de beschikbare ruimte en het beschikbare personeel.

Ook voor deze klachten heeft het VAPH ingezet op het bieden van een luisterend oor en duiding van de richtlijnen. Verder werden de verzoekers gestimuleerd om hun bezorgdheden te bespreken met de voorziening.

Klachten over het niet-naleven van de coronamaatregelen binnen de voorziening of het verplichten van testing werden uiteraard wel onmiddellijk ter harte genomen. Omwille van de ernst van deze pandemie, werd geopteerd niet onmiddellijk te verwijzen naar de interne klachtenprocedure maar contact op te nemen met de voorziening om de ernst van de situatie in te schatten en om eventuele richtlijnen of misverstanden van beide kanten onmiddellijk recht te kunnen zetten. Indien nodig werd de voorziening formeel aangeschreven.

Tot slot waren ook de compenserende maatregelen het voorwerp van klachten. Het VAPH is in deze enkel de uitvoerder van de regelgeving en heeft dan ook vooral ingezet op duiding en het wijzen op de maatregelen voorzien voor de budgethouders.

Belangrijke signalen die uit deze klachten kunnen weerhouden worden zijn, de grote nood aan communicatie en duiding, de impact van deze maatregelen op het mentaal welzijn van personen met een handicap, onbegrip over de compenserende maatregelen voor voorzieningen ( budgetgarantie), onvoldoende kennis van de compenserende maatregelen voor de gebruiker en vooral een gevoel van ongelijke behandeling ten aanzien van de gewone burger.

Wat de ontvankelijke klachten betreft valt het op dat er weinig klachten tegen de voorziening werden ingediend. Er werd maar voor 3 klachten beroep gedaan op Zorginspectie.

Hier staat tegenover dat er een heel aantal klachten/infovragen werden ingediend. Veel personen met hun handicap dienen geen klacht in maar stellen eerst vragen met de bedoeling om te beoordelen of hun klachten wel gerechtvaardigd zijn. De onderwerpen die regelmatig terugkeren betreffen vragen over de individuele dienstverleningsovereenkomst, over rechten als gebruiker, over wat men van een voorziening mag verwachten rond zorg en ondersteuning, over het aanrekenen van kosten en de rechten bij ontslag.

Een signaal dat we uit deze vragen kunnen opmaken is dat personen met een handicap nood hebben aan versterking zodat ze als gelijkwaardige partners in onderhandeling kunnen gaan met een voorziening. Nu leeft vaak het gevoel dat ze weinig onderhandelingsmarge hebben of weinig kennis hebben om in onderhandeling te kunnen gaan. Het VAPH subsidieert bijstandsorganisaties om personen met een handicap in onderhandelingen bij te staan maar niet iedereen doet hier beroep op.

Langs de andere kant moet er ook worden ingezet op bewustwording dat in kader van het systeem van persoonsvolgende financiering een voorziening nu eenmaal de kost voor zorg en ondersteuning moet aanrekenen en zij moeten bekijken welke zorg en ondersteuning zij kunnen bieden en voor welke prijs. Er mag ook niet vergeten worden dat de budgetten zijn afgestemd op de gestelde



zorgvraag en dat het niet onlogisch is dat als men bv. voltijds naar een voorziening gaat, de voorziening het volledige PVB nodig heeft om de ondersteuning te kunnen bieden.

# Agentschap: Zorg en Gezondheid

Klachtenrapport 1 december 2019 tem 30 november 2020

## EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2020

### GLOBAAL KLACHTENBEELD 2020

#### 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. De COVID-19-crisis domineerde de dienstverlening van Zorg en Gezondheid in 2020, waardoor er heel wat nieuwe dienstverlening werd aangeboden, zoals plaatsbezoeken in getroffen voorzieningen, richtlijnen en adviezen over het beheersen van uitbraken, compensatieregelingen en uitstellen van administratieve verplichtingen aan voorzieningen. De continuïteit van de reguliere dienstverlening werd zoveel als mogelijk op peil gehouden.

De aanpak van de COVID-19-pandemie vroeg om verschillende uitzonderlijke maatregelen van onze overheden. Zo moesten mensen die besmet raakten of in contact kwamen met besmette personen, een isolatie- of quarantaineperiode doormaken. Zorg en Gezondheid kreeg regelmatig telefoons van mensen die niet akkoord waren met deze maatregelen of andere maatregelen. Deze verzoeken werden niet geregistreerd wegens de overbelasting bij de verschillende diensten die ingezet zijn in het bestrijden van de COVID-19-pandemie. Mensen werden zo goed mogelijk geïnformeerd over hun vragen of grieven.

#### 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 2020 slechts 7 eerstelijnsklachten. Zoals steeds gingen de meeste van die klachten (6 van de 7) over de erkenning van zorgberoepen.

Daarnaast ontving Zorg en Gezondheid enkel nog een klacht over een compensatieregeling voor leegstand in een woonzorgvoorziening. Het bleek om een interpretatieverschil te gaan dat snel kon worden verduidelijkt.

## 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 2020 werden zo 8 klachten doorverwezen.

Het agentschap ontving 3 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 zorg en/of het gedrag van de verpleegkundigen ten aanzien van hun patiënten.

De erkenning van zorgberoepen is een gedeelde bevoegdheid met de FOD Volksgezondheid. 2 klachten over de erkenning van zorgberoepen werden naar deze federale collega's doorverwezen.

## KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Er zijn te weinig klachten om opvallende evoluties of in het oog springende thema's vast te stellen. Het zeer beperkte aantal klachten over de erkenning van zorgberoepen gaan voornamelijk over een lange behandeltermijn of over ontoereikende informatieverstrekking naar de burger toe.

## VERBETERACTIES 2020

Gerealiseerde verbeteracties in 2020

Geen verbeteracties

Lopende verbeteracties in 2020

Geen verbeteracties

Geplande verbeteracties in 2021

Geen verbeteracties

## INTERNE TWEEDE LIJN 2020

### GLOBAL KLACHTENBEELD 2020

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 en Woonzorglijn**

De COVID-19-epidemie had een zeer zware impact op de woonzorgcentra in Vlaanderen. Onder andere in de commissie van het Vlaams Parlement werd al een uitgebreide analyse gemaakt van de zware impact van de eerste golf van deze epidemie, ook op de rechten van de bewoners van de woonzorgcentra en hun familieleden. Ook een ontluisterend rapport van Amnesty International Vlaanderen haalde heel wat pijnpunten aan. De 95 aanbevelingen die het Vlaams Parlement opstelde, probeerden hier aan tegemoet te komen.

## De Woonzorglijn in 2020

De eerste meldingen over het SARS-COV-2 virus uit China bereikten ons in januari 2020. Zo goed als niemand had toen kunnen inschatten welke impact dit virus op onze samenleving zou hebben.

Op 11 maart 2020 heeft de Woonzorglijn de eerste melding ontvangen van een besmetting met COVID-19. In de afgelopen tien maanden hebben onze overheden moeilijke maatregelen moeten nemen en werd het Agentschap Zorg en Gezondheid geconfronteerd met heel wat uitbraken in woonzorgcentra in heel Vlaanderen.

De Woonzorglijn heeft in 2020 een groot aantal extra vragen en klachten ontvangen, namelijk 2.035 individuele vragen en klachten. Dat zijn er 862 meer dan in het jaar 2019 of 173% van het aantal vragen en klachten in vergelijking met 2019.

De Woonzorglijn is in 2019 versterkt met een extra medewerker en een coördinator. Deze extra personeelsbezetting was nodig om de extra vragen en klachten te beantwoorden, maar dat was tijdens de corona-pandemie onvoldoende. De Woonzorglijn is dan ook tijdelijk uitgebreid met een jobstudent in 2020 en op het einde van het jaar 2020 met een vierde medewerkster.

De vragen en klachten die we in 2020 hebben ontvangen, waren complexer dan in 2019. COVID-19 bracht een moeilijk evenwicht tussen volksgezondheid en welzijn, tussen leven en kwaliteit van leven, tussen individuele noden en samenleven in een woonzorgcentrum.

Tijdens de COVID-19-pandemie werden de inspecties door Zorginspectie tijdelijk opgeschort. De Woonzorglijn heeft op die manier veel meer klachten zelf moeten onderzoeken door informatie op te vragen en te oordelen op basis van brieven, mailverkeer en telefoongesprekken. Deze manier van werken wenst de Woonzorglijn voor sommige type klachten verder uit te werken en meer te gebruiken. Voor andere type klachten blijft een inspectiebezoek cruciaal.

Om de COVID-19-pandemie het hoofd te bieden, heeft het Agentschap Zorg en Gezondheid nieuwe tijdelijke

### Wat is de Woonzorglijn?

De Woonzorglijn is het contactpunt van de Vlaamse overheid voor wie vragen of klachten heeft over een ouderenzorgvoorziening.

Bewoners van deze voorzieningen, thuiswonende ouderen, familie, vrienden of kennissen en ook het personeel kunnen bij de Woonzorglijn terecht met allerlei vragen en klachten over een erkend woonzorgcentrum, een assistentiewoning of serviceflat, een centrum voor kortverblijf, een centrum voor herstelverblijf of een centrum voor dagverzorging.

De Woonzorglijn is een onderdeel van de afdeling Woonzorg van het Agentschap Zorg en Gezondheid. Deze afdeling is ook bevoegd voor de erkenning en de financiering van de ouderenzorgvoorzieningen.

De Woonzorglijn is elke werkdag bereikbaar tussen 9 en 12 uur via de telefoon op het nummer 02 553 75 00, via e-mail op [woonzorglijn@vlaanderen.be](mailto:woonzorglijn@vlaanderen.be) of via de website [www.woonzorglijn.be](http://www.woonzorglijn.be).

maatregelen en draaiboeken uitgewerkt. De toepassing van deze tijdelijke maatregelen was een moeilijke opgave voor de Woonzorglijn. Deze richtlijnen hebben niet dezelfde juridische kracht als decreten en besluiten waarmee de Woonzorglijn meestal werkt. De richtlijnen waren vaak onderhevig aan veranderingen door nieuwe of gewijzigde kennis en voortschrijdende inzichten. Deze veranderingen maakten het soms een uitdaging om klachten te behandelen. De maatregelen waaraan een klacht moest getoetst worden, veranderden soms tijdens de behandeling van een klacht.

Hoewel dit verslag focust op klachten, wensen we erop te wijzen dat er ook mooie verhalen zijn. Het personeel van ouderenzorgvoorzieningen heeft zich sterk ingezet onder hoge druk. Deze zaken krijgen maar weinig aandacht in het publieke domein.

### **Een jaarverslag over COVID-19 en een jaarverslag over klachten**

In het jaarverslag bespraken we de voorbije jaren alleen de door de Woonzorglijn behandelde klachten. Dit jaar bespreken we de niet-COVID-19 klachten en de klachten en informatievragen over COVID-19.

Deze specifieke opdeling voor 2020 maken we omdat COVID-19 zo een grote impact heeft gehad op de samenleving, ouderen en hun familieleden, voorzieningen, het zorgpersoneel en op de Woonzorglijn zelf.

De Woonzorglijn is niet het enige kanaal dat vragen over COVID-19 heeft beantwoord. Het Agentschap Zorg en Gezondheid heeft tijdens deze pandemie verschillende extra kanalen gecreëerd om alle doelgroepen zo goed en zo correct mogelijk te woord te staan. De rapportage van de vragen die de Woonzorglijn over dit onderwerp heeft ontvangen, is dus maar een deel van een groter en breder geheel. We hopen echter met de rapportage een beeld te geven van de impact van COVID-19 op de burgers die de Woonzorglijn hebben gecontacteerd.

Klachten die de Vlaamse overheid ontvangt over een ouderenzorgvoorziening, worden wel steeds door de Woonzorglijn behandeld, ongeacht via welke weg deze klachten ons bereiken. Dit geeft dus een vollediger beeld.

## COVID-19: klachten en informatievragen

In dit punt bespreken we specifiek de klachten en vragen over COVID-19.



De Woonzorglijn ontving in 2020 in totaal 984 oproepen met als onderwerp COVID-19, waarvan:

- 396 (40%) klachten;
- 588 (60%) informatievragen. Vaak werd de vraag gesteld of een bepaalde actie of maatregel van een voorziening toegestaan is. De Woonzorglijn informeerde de oproeper en gaf meer achtergrond bij de op dat moment geldende richtlijnen;
- 186 (18%) oproepen over besmettingen met COVID-19 in een woonzorgcentrum. In de meeste gevallen werd de oproeper doorverwezen naar de directie van de voorziening om daar de juiste informatie op te vragen. In een aantal gevallen nam de Woonzorglijn zelf contact op met de voorziening om meer informatie te verkrijgen.
- 583 (60%) van de oproepen over de bezoeksregeling.

## Klachten in 2020: kerncijfers

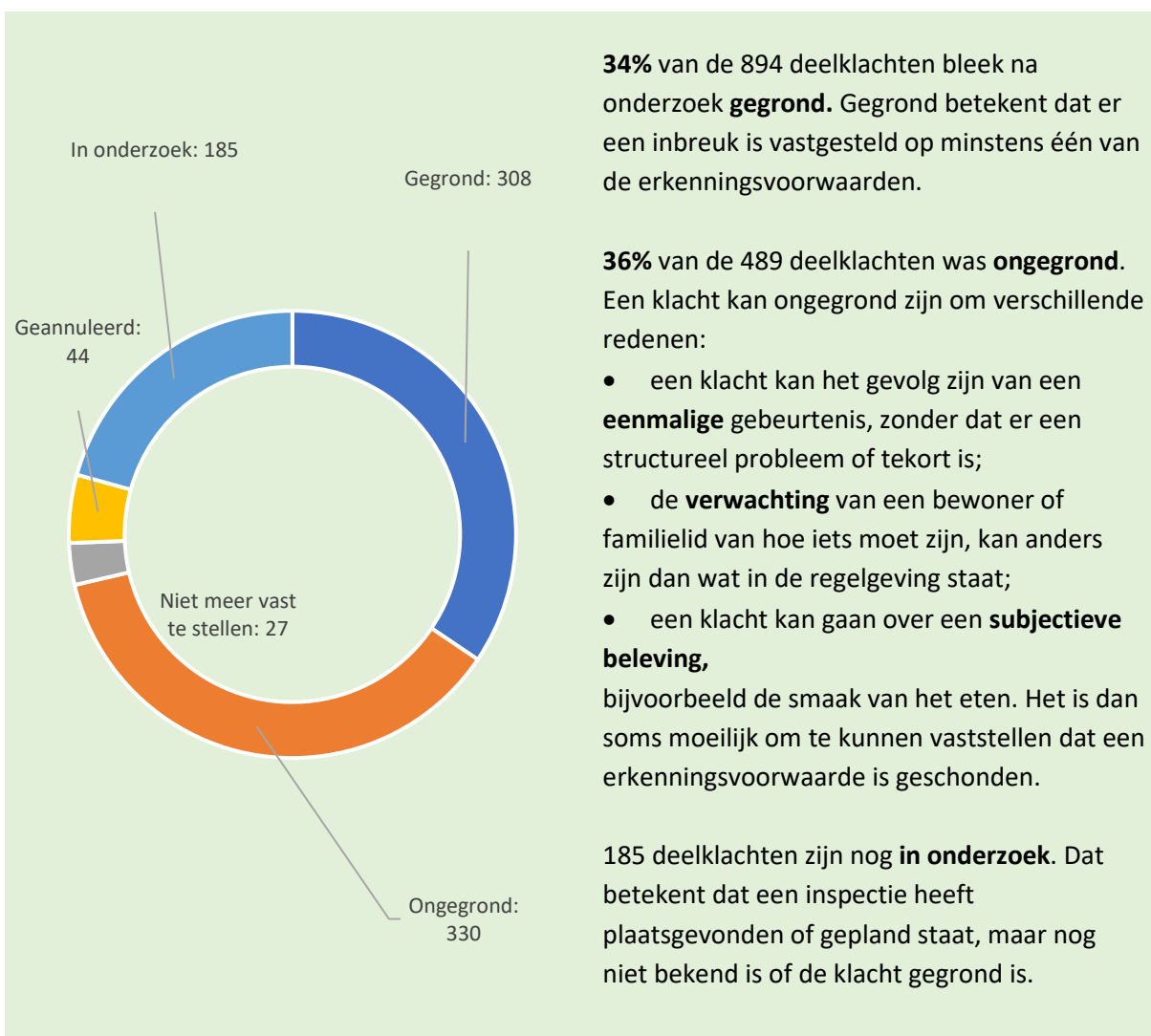
Punt behandelt alle klachten. De cijfers over de COVID-19 klachten zijn hierin opgenomen.  
De Woonzorglijn ontving in 2020:



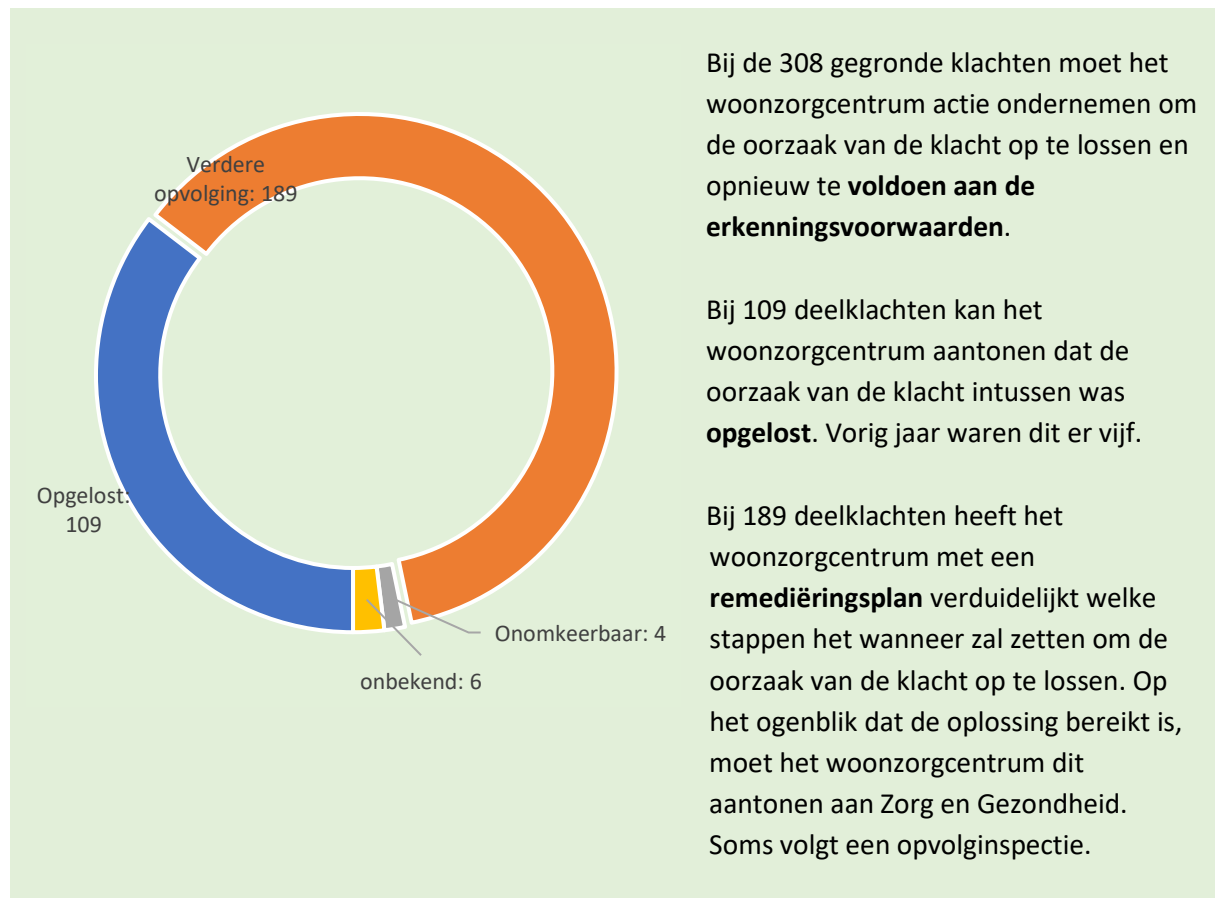
- **576 klachten (189 in 2019);**
- voor minder dan de helft van de deelklachten (47%) gaf de Woonzorglijn opdracht aan Zorginspectie om de klacht **verder te onderzoeken**; de klachten gingen over verschillende onderwerpen en zijn daarom opgesplitst in 894 **deelklachten** (489 in 2019)
- ongeveer de helft van de deelklachten die al onderzocht werden via een inspectie, bleek **gegrond** (zie volgende grafiek, 4.1).



## Gegronde vs. ongegronde deelklachten

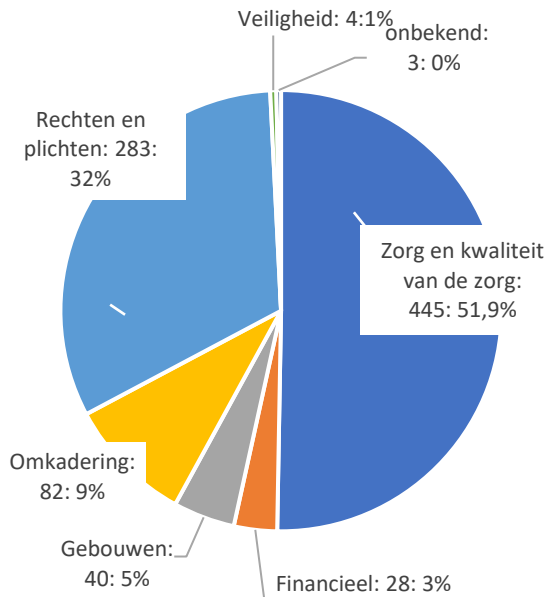


## Oplossingen voor gegronde deelklachten

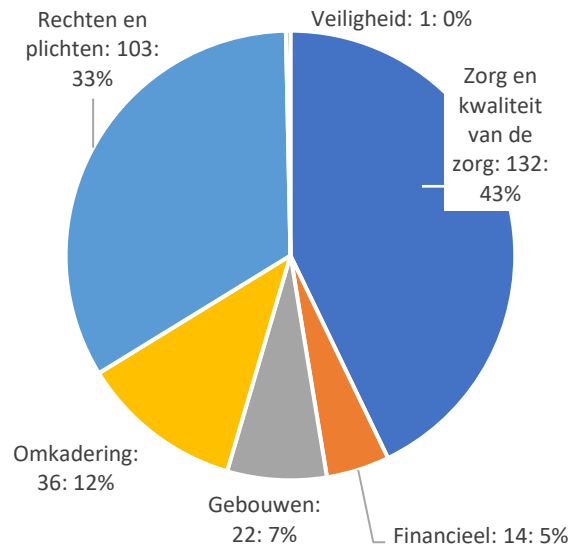


## De inhoud van de deelklachten

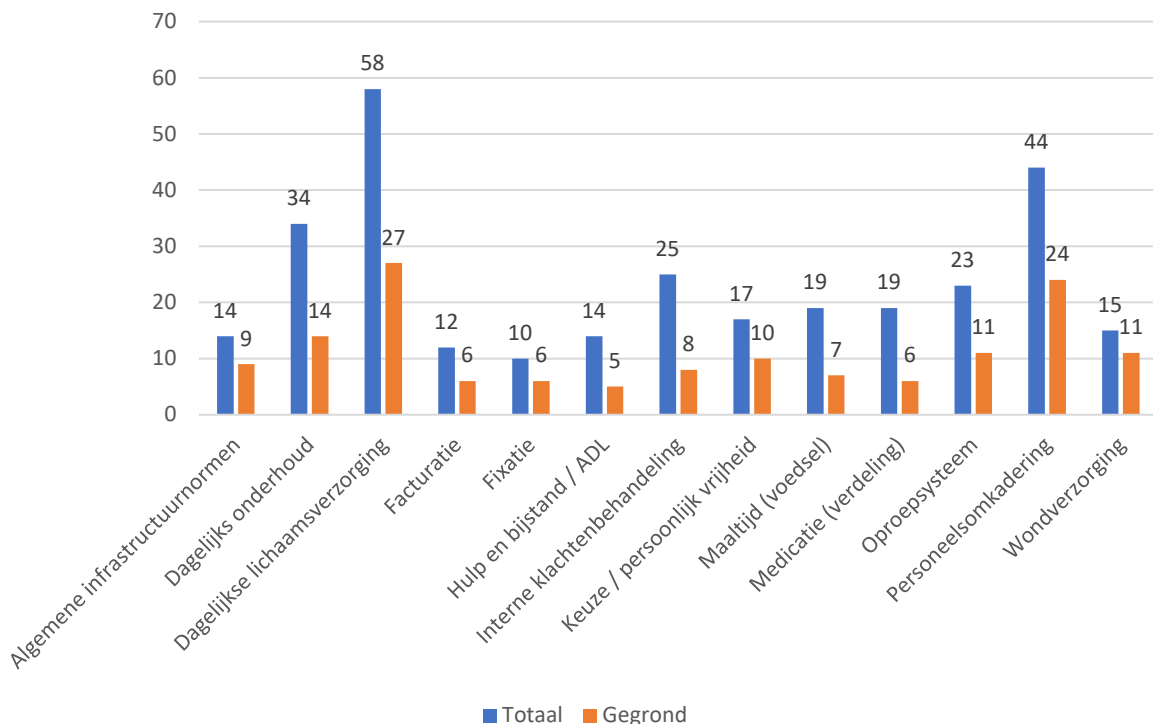
### Aantal deelklachten per hoofdthema (894)



### Aantal gegronde deelklachten per hoofdthema (308)



### Aantal deelklachten en gegronde deelklachten per subthema (exclusief COVID-19 klachten)



- Enkel subthema's met minstens vijf gegronde deelklachten, zijn opgenomen.
- Voor een definitie van deze subthema's, zie bijlage 1

## Waarover gingen de deelklachten?

Zoals de voorbije jaren gaan meer dan de helft van de deelklachten (445), of ze nu gegrond zijn of niet, over **de zorg en kwaliteit van de zorg** in de woonzorgcentra:

- de meeste deelklachten (58) gaan over **dagelijkse lichaamsverzorging**: het wassen, de lichaamshygiëne en het verzorgen van de bewoner. Ongeveer de helft daarvan is gegrond (27);
- ook deelklachten over de **interne klachtenbehandeling** komen regelmatig terug (25);
- het aantal klachten over de **verdeling van medicatie** blijft hoog dit jaar (19);
- opvallend is het aantal deelklachten over **het oproepsysteem**;
- de **maaltijden** zijn een ijkpunt in de dagindeling van een woonzorgcentrum en komen vaak terug in de deelklachten. 19 klachten gaan over het voedsel, de smaak, de bereiding, variatie, ... Meestal is er een subjectief element in de appreciatie van de voeding, toch konden zeven klachten als gegrond beschouwd worden.

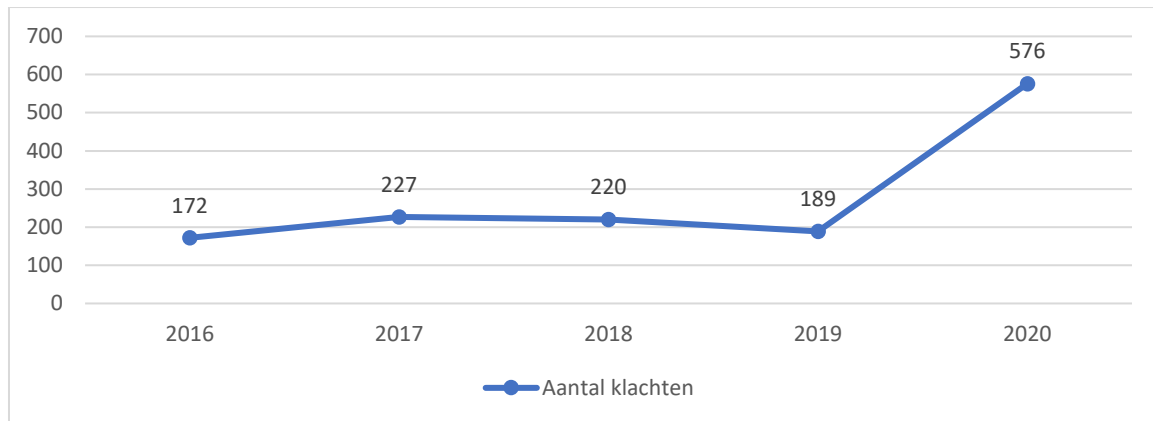
De **omkadering in de woonzorgcentra** is een belangrijk aandachtspunt. Ongeveer één op tien deelklachten (82 deelklachten, waarvan 36 gegrond) gaan over omkadering. Het aantal gegronde deelklachten hierover is stabiel gebleven t.o.v. vorig jaar:

- 44 deelklachten over de personeelsomkadering: het aantal personeelsleden dat een voorziening in dienst moet hebben. Meer dan de helft daarvan (24) blijkt gegrond;
- klachten over omkadering kunnen een invloed hebben op de klachten over de zorg en kwaliteit van de zorg.

Verder zijn er veel klachten over **rechten en plichten**. De meeste klachten hebben betrekking op **COVID-19** en zijn in de rubriek Covid 19: klachten en informatievragen opgenomen

## Vergelijking met vorige jaren

### Evolutie totaal aantal klachten



Het aantal klachten in 2020 is sterk toegenomen ten opzichte van 2019. De grootste verklaring hiervoor is de impact van COVID-19. In 396 van de 576 klachten zit minstens een deelklacht over COVID-19 in de klacht verwerkt.

De stijging van de klachten over alle thema's zal enerzijds liggen aan de druk die voorzieningen door COVID-19 hebben gehad. Hierdoor zal er zeker ingeboet zijn aan de wensen van bewoners. Dit wilt niet automatisch zeggen dat een voorziening de basiszorgen niet meer kon voorzien. Anderzijds kwamen er eerst geen en later vele minder bezoekers langs in de woonzorgcentra. Bezoekers doen vaak als mantelzorger heel veel voor een bewoner. Een partner die bijvoorbeeld dagelijks langskomt, neemt veel taken op en het is niet altijd mogelijk voor een voorziening om dat op te vangen.

We verwachten dat deze sterke stijging daardoor eenmalig is.

Niettemin zetten de evoluties van de voorbije jaren zich 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;
- gelijktijdig neemt de **gemiddelde leeftijd** en de **zorgzwaarte** van bewoners in een woonzorgcentrum toe. Dit brengt soms **zwaardere en complexere zorgproblemen** met zich mee, wat 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 voor een schaarste op de arbeidsmarkt: zowel verpleeg- als zorgkundige zijn en 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.

## **Thuiszorg**

De meeste tweedelijnsklachten die Zorg en Gezondheid over thuiszorg ontvangt, zijn klachten rond de hulp- en dienstverlening van de diensten voor gezinszorg, gaande van de werkwijze van het begeleidend personeelslid, de flexibiliteit rond de planning, de berekening van de gebruikersbijdrage.

Eerst wordt er contact opgenomen met de verzoeker met de vraag of er al een klacht is ingediend bij de voorziening. Indien dit niet het geval is, proberen we de verzoeker toch aan te sporen eerst een klacht in te dienen bij de voorziening zelf en zo onderling tot een oplossing te komen. Het komt voor dat de verzoeker dit niet wil, dan nemen we zelf contact op met de klachtenbehandelaar van de voorziening. Op deze manier proberen we met de klager enerzijds en de voorziening anderzijds tot een oplossing te komen. Achteraf wordt er bij de verzoeker getoetst of hij/zij tevreden is met het resultaat. Indien dit niet het geval is, stellen we verzoeker voor om Zorginspectie te laten langsgaan. De klager/verzoeker kan dit op anonieme wijze doen, zodat hij/zij inzage krijgt in het verslag. Wanneer er tekorten uit het verslag naar boven komen, vragen we de voorziening een remediëringsplan op te stellen.

## **Geestelijke gezondheidszorg**

- De meeste klachten hebben betrekking op de psychiatrische ziekenhuizen. Bij de behandeling van de klachten dient vaak rekening gehouden te worden met de psychiatrische problematiek van de klachtindiener. Daarnaast zijn ook een beperkt aantal klachten vanuit psychiatrische verzorgingstehuizen, initiatieven voor beschermt wonen, centra voor geestelijke gezondheidszorg en revalidatiecentra.
- De klachten hebben vaak betrekking op continuïteit van zorg indien de zorggebruiker wordt doorverwezen van de ene naar de andere voorziening. Daarnaast zijn er ook wel wat klachten rond het te weinig betrekken van de context van de zorggebruiker bij de begeleiding/behandeling.
- Voor 1 klacht in een psychiatrisch ziekenhuis werd Zorginspectie ingeschakeld. Dit betrof het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen .
- Bij het merendeel van de klachten heeft Zorg en Gezondheid aan de (externe) ombudsfuncties gevraagd informatie te bezorgen over de klachten. Vooraleer klachten echt door ons behandeld werden, vroegen we de klachtindieners om deze eerst met de ombudsfunctie op te nemen.
- Een aantal klachten was terug te brengen naar een beperkt aantal voorzieningen, de reden is onbekend (zijn deze personen minder tevreden met de bemiddeling door de ombudsfunctie), is de drempel naar de overheid verkleind, ... ?

## **KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?**

### **Contactonderzoek**

Zorg en Gezondheid stond in 2020 in voor het uitbouwen van een contactonderzoek dat in staat moest zijn alle besmette personen in Vlaanderen op te bellen en te bevragen naar hun contactpersonen. Deze opdracht werd toevertrouwd aan een consortium van call centra, de ziekenfondsen en KPMG. Met dit consortium werden ook afspraken gemaakt over het behandelen van klachten over dit contactonderzoek. Verzoekers kunnen hun klachten indienen via Zorg en Gezondheid, dat daarvoor een webformulier ter beschikking stelt, of rechtstreeks bij het contactonderzoek zelf. Een apart team behandelt de klachten, dikwijls door de persoon zelf op te bellen en de klacht te bespreken en uitleg te verschaffen.

Ondanks het enorme aantal mensen dat werd opgebeld, vele 100.000'en, weden slechts een 400-tal klachten over het contactonderzoek ingediend via deze kanalen. In de beginperiode kampte het contactonderzoek met wat technische problemen waardoor mensen bijvoorbeeld te veel gebeld werden, wat leidde tot klachten. Het aantal klachten over onvriendelijke of slechte dienstverlening van het contactonderzoek blijft uiterst beperkt, wat wijst op een kwalitatieve dienstverlening.

## VERBETERACTIES 2020

### Gerealiseerde verbeteracties in 2020

Klachtindieners die een klacht over thuiszorg per mail indienen krijgen sinds 2020 een bevestigingsmail vanuit de generieke mailbox waarin staat dat ze binnen 10 dagen gecontacteerd zullen worden door de klachtenbehandelaar.

### Lopende verbeteracties in 2020

Geen verbeteracties

### Geplande verbeteracties in 2021

Een formulier uitwerken zodanig dat we bepaalde gegevens/klachtenelementen tot onze beschikking hebben om zo goed mogelijk de klacht te behandelen. We zouden dit formulier willen publiceren op de website.

# Agentschap voor Vlaamse Sociale Bescherming

Klachtenrapport 1 december 2019 tem 30 november 2020

## EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2020

### GLOBAL KLACHTENBEELD 2020

#### 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.vlaamseesocialebescherming.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 (Agentschap VSB) heeft in totaal 61 eerstelijnsklachten ontvangen in 2020. Van de ingediende klachten zijn er 28 ontvankelijk.

Van deze ontvankelijke eerstelijnsklachten zijn er tien gegrond. De gegronde klachten konden bij de behandeling ervan opgelost worden.

Acht klachten handelen over de administratieve geldboete die opgelegd werd naar aanleiding van openstaande zorgpremies.

Over de verplichte premiebetaling heeft het agentschap zeven klachten ontvangen.

Er is één klacht over een vrijstelling van aansluiting die betwist wordt, en twee klachten gaan over de aansluitplicht bij inwoners van een andere lidstaat van de Europese Unie.

Er zijn zeven klachten ingediend over het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden, en één klacht over het zorgbudget voor personen met een handicap.



Voorts is er nog een klacht over een cumulverbod van bepaalde ondersteuning met het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden en het zorgbudget voor personen met een handicap.

Over het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood werd één klacht ingediend.

Ten slotte kreeg het Agentschap VSB zes ontvankelijke tweedelijnsklachten: vier klachten over mobiliteitshulpmiddelen (waarvan er twee gegrond zijn en twee betwist), een betwiste klacht over de extra kosten voor een afbetalingsplan bij de deurwaarder, en een gegronde klacht over de werking van een zorgkas.

## KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

### 1. Klachten over de administratieve geldboete

Er waren acht ontvankelijke klachten over de administratieve geldboete. Drie van deze boeteklachten zijn zonder grond bevonden. In deze dossiers halen betrokkenen geen geldige redenen aan voor een kwijtschelding van de geldboete of een rechtzetting van het dossier. Bijgevolg blijven de geldboetes en eventueel nog openstaande zorgpremies verschuldigd.

Bij de eerste gegronde klacht is de briefwisseling van de gerechtsdeurwaarder naar een vorig adres van betrokkene verstuurd. Toch bleven de aangerekende deurwaarderskosten verschuldigd. Deze kosten zijn geannuleerd n.a.v. de klacht.

Een tweede gegronde klacht betreft een faillissement waarbij er onduidelijkheid was over de datum waarop het persoonlijk faillissement van de vennoten werd afgesloten. Aanvankelijk werd het beroep ongegrond verklaard, maar bij nader onderzoek is beslist om de geldboetes kwijt te schelden.

De derde gegronde klacht betreft een beroep, waarbij het agentschap een premie opgevraagd heeft die betrokkene reeds betaalde aan de zorgkas. Agentschap VSB heeft na contact met de zorgkas het openstaande saldo gecorrigeerd en betrokkene hierover geïnformeerd.

Bij twee gegronde klachten werden de betrokkenen verkeerdelijk geïnformeerd over de verplichting om aan te sluiten. In beide dossiers zijn om deze reden de geldboetes kwijtgescholden.

Er is een tweedelijnsklacht ingediend over de extra kosten die de deurwaarder aanrekent voor een afbetalingsplan. Betrokkene zou hiervan niet op de hoogte gesteld zijn bij de aanvraag. De deurwaarder verklaart echter dat hij betrokkene correct geïnformeerd heeft. Deze klacht is bijgevolg betwist. Voor de verdere behandeling van de klacht wordt betrokkene doorverwezen naar de deurwaarder, of naar de Nationale Kamer der Gerechtsdeurwaarders.

### 2. Klachten over de verplichte premiebetaling

Het Agentschap VSB heeft zeven klachten ontvangen over de verplichte premiebetaling. Deze klachten zijn ongegrond.

Drie klagers gaan niet akkoord met de verplichting tot betaling van de premie.

Twee klachten gaan over de betaling van een volledige premie bij verhuis buiten Vlaanderen. Betrokkenen vragen om een pro rata regeling, waarbij ze enkel moeten betalen voor de periode dat ze in Vlaanderen hebben gewoond. Volgens de regelgeving gebeurt de aansluiting op jaarbasis, en is de premie ondeelbaar.

Verder zijn er twee klachten ingediend over de verminderde premie bij het recht op het Verhoogde Tegemoetkoming-statuuut (VT-statuuut): een student met VT-statuuut kon het eerste jaar nog niet genieten van deze verminderde premie omdat hij op 1 januari van het voorgaande jaar nog ten laste was van zijn moeder.

Een andere klacht gaat over een gedetineerde die niet kan genieten van het VT-statuuut, en bijgevolg ook geen vermindering van de premie krijgt.

### 3. Klachten over de aansluiting bij inkomende en uitgaande grensarbeiders

Agentschap VSB heeft een klacht ontvangen over een vrijstelling tot aansluiting, die betwist wordt door betrokkene. Voor de aansluiting bij de Vlaamse sociale bescherming is de situatie op 1 januari van het jaar bepalend. Op 1 januari 2017 was betrokkene nog sociaal verzekerd in een ander lidstaat, waardoor zij voor dat jaar niet kon aansluiten. Vanaf 1 januari 2019 hebben uitgaande grensarbeiders de keuze om aan te sluiten.

Er zijn twee klachten ingediend door inwoners van Portugal, die twijfelen of ze aangesloten moeten blijven bij de zorgkas.

De eerste klacht is ongegrond, betrokkene valt wel degelijk onder de aansluitplicht.

De tweede klacht is gegrond. Het betreft een Belgische gepensioneerde militair die samen met zijn echtgenote in Portugal woont. Aangezien Brussel beschouwd wordt als de laatste plaats van tewerkstelling, heeft hij de keuze om al dan niet aan te sluiten, hoewel hem werd meegedeeld dat hij hiertoe verplicht was.

### 4. Klachten over de zorgbudgetten

#### *Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden*

Over dit zorgbudget zijn er in totaal zeven klachten.

Twee klachten gaan over de toekenning van een zorgbudget voor residentiële zorg. In beide dossiers heeft de zorgkas geen aanvraag ontvangen bij de opname enkele jaren geleden. In het ene dossier verklaart de voorziening dat zij bij de opname de aanvraag verstuurd heeft naar de zorgkas. Op basis van deze verklaring is het dossier rechtgezet. In het andere dossier is er echter geen aanvraag gebeurd, waardoor er geen rechtzetting mogelijk is.

Sinds 2019 worden de opnames in de woonzorgcentra i.k.v. de financiering van het verblijf automatisch gemeld aan de zorgkas van de betrokkene. Dit maakt een automatische toekenning van het zorgbudget mogelijk. Een papieren aanvraag is dus niet langer nodig bij opname in een Vlaams erkend woonzorgcentrum. Dergelijke laattijdige toekenningen van het zorgbudget zouden zich dan ook niet meer mogen voordoen.

Een andere klacht betreft de indicatiestelling die ten gevolge van de lockdown werd uitgesteld. Betrokkene werd hierna echter niet gecontacteerd voor een nieuw huisbezoek, en heeft op aanraden van de Vlaamse Zorgkas zelf een score laten opmaken door de Dienst voor Gezinszorg. De ontoereikende informatieverstrekking door de zorgkas over de verlenging is te wijten aan verschillende factoren, waaronder ook de gevolgen van de coronacrisis.

Drie klachten zijn ingediend naar aanleiding van een weigering van het zorgbudget. Eén van de klagers acht het discriminerend dat personen die in een residentiële ouderenvoorziening verblijven, het zorgbudget automatisch ontvangen, ongeacht hun graad van zelfredzaamheid. De reden voor de automatische toekenning in de residentiële voorzieningen, is dat de kosten van het verblijf in deze voorzieningen voor alle bewoners gelijk zijn, ongeacht de graad van zorgbehoefendheid. Er mag ook gerechtvaardigd worden aangenomen, dat de zorgzwaarte bij bewoners in een woonzorgcentrum sowieso voldoende groot is om in aanmerking te komen voor een zorgbudget.

De tweede klacht gaat over de wijze waarop de zorgbehoevende behandeld werd tijdens de indicatiestelling. Betrokkene diende beroep in, maar dit werd ongegrond verklaard. Met haar klacht over de indicatiesteller kan ze terecht bij de ombudsdienst van het ziekenfonds.

Bij de derde klacht verliep het contact met de zorgkas niet naar wens. Zij zou tegen de negatieve beslissing beroep ingediend hebben, maar het agentschap heeft geen beroep ontvangen. Naar aanleiding van de klacht werd een beroep geregistreerd. De klacht over de zorgkas is overgemaakt

aan de ombudsdienst van de zorgkas.

Bij een andere klacht over dit zorgbudget zou de zorgbehoevende geen zorgbudget kunnen krijgen, omdat zij nog geen vijf jaar in Vlaanderen woont. Aangezien zij voordien in Wallonië woonde, voldoet ze echter wel aan de voorwaarde. Men moet immers 5 jaar ononderbroken in Vlaanderen of Brussel wonen, en/of sociaal verzekerd zijn in een lidstaat van de EU (dus ook België), Europese Economische Ruimte (EER) of in Zwitserland.

Er is een gegronde tweedelijnsklacht ingediend over de aanvraag van het zorgbudget bij de zorgkas. De ingediende aanvraagbundels zouden meermaals zoek geraakt zijn, waardoor de formulieren telkens opnieuw ingediend moesten worden. De eerste aanvraag werd wel geregistreerd bij de zorgkas, waardoor de uitbetaling tijdig kon gebeuren.

#### *Zorgbudget voor personen met een handicap*

Er is één klacht ingediend over de toekenning van het zorgbudget voor personen met een handicap. Betrokkene had een geldige erkenning i.k.v. de zorgtoeslag, maar deze werd niet correct verwerkt in het dossier. Na de rechtzetting kon de zorgkas maximum 2 jaar retroactief uitbetalen. De overige zorgbudgetten waren verjaard. Omdat het gaat om een fout bij de verwerking, is de verjaring hier niet toegepast. De volledige periode is inmiddels uitbetaald.

#### a) *Cumulverbod van zorgbudgetten met andere ondersteuning*

Personen die inschreven zijn in een internaat van een medisch-pedagogisch instituut van het Gemeenschapsonderwijs, kunnen geen zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden en geen zorgbudget voor personen met een handicap ontvangen. Door dit cumulverbod misloopt de zoon van de klagers beide zorgbudgetten. Zij klagen dit cumulverbod aan.

#### b) *Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood*

Bij deze klacht naar aanleiding van de terugvordering van het zorgbudget, vraagt betrokkene zich af waarom enkel een verkoop of schenking van onroerend goed aangerekend wordt en de huuropbrengsten niet aangerekend worden. Daar de meeste goederen niet verhuurd worden, houdt men rekening met het kadastraal inkomen als referentie-inkomen voor de onroerende goederen, en wordt er dus geen rekening gehouden met de eventuele huurinkomsten om deze goederen geen twee keer aan te rekenen.

### 5. *Klachten over mobiliteitshulpmiddelen*

Wat de mobiliteitshulpmiddelen betreft, waren er twee klachten bestemd voor het agentschap omtrent reclame door ondernemingen met verstrekkers van mobiliteitshulpmiddelen. In hun reclame wordt verwezen naar de kosteloosheid van mobiliteitshulpmiddelen, verstrekt in het kader van de Vlaamse sociale bescherming. Dergelijke reclame, waarin de kosteloosheid van mobiliteitshulpmiddelen wordt vermeld of waarin wordt verwezen naar de VSB-tegemoetkoming, is expliciet verboden om overconsumptie te vermijden.

Voor één van beide ondernemingen ging het over een eerste melding van dergelijke praktijken. Het agentschap heeft de onderneming gewezen op deze overtredingen, en verzocht om dit recht te zetten.

De andere onderneming werd in 2019 reeds tweemaal via brief aangemaand om deze praktijken stop te zetten. In 2020 ontving het agentschap een nieuwe klacht over dezelfde praktijken bij deze onderneming. Het agentschap heeft hierop een nieuw schrijven laten opstellen door een advocaat die voor het agentschap contact zal opnemen met de onderneming en een dwingende vraag tot stopzetten van de praktijken zal stellen.

Voorts is er een klacht over een onderneming van mobiliteitshulpmiddelen, waar betrokkene meer informatie over een scootmobiel wenst te verkrijgen. Men vraagt echter onmiddellijk een voorschrift op. Wanneer betrokkene vraagt naar de verstrekker, zou die volgens de bediende enkel achteraf tekenen voor de terugbetaling. Het agentschap heeft de onderneming n.a.v. deze klacht gecontacteerd, en gewezen op de verplichting om de maatopname en de indicatiestelling van het mobiliteitshulpmiddel te laten uitvoeren door een erkende verstrekker. De gegevens van de verstrekker werden opgevraagd, evenals garanties dat deze verstrekker instaat voor het volledige proces van indicatiestelling bij de gebruiker (dus maatopname, enzovoort). De klacht is volgens de zaakvoerder onterecht, en is bijgevolg betwist. De verstrekker zou op bepaalde momenten aanwezig zijn, om de indicatiestelling uit te voeren. Deze onderneming wordt verder opgevolgd door het agentschap.

Een laatste, eveneens betwiste klacht gaat over een herstelling aan een rolstoel die volgens de klager niet werd uitgevoerd, maar wel werd afgehouden van het budget voor onderhoud en herstel. Volgens de verstrekker is de herstelling wel degelijk gebeurd. Het budget voor onderhoud en herstel is hierdoor opgebruikt en er is nog een (nieuwe) factuur die moet betaald worden. Er werd voorgesteld aan de gebruiker om deze aanvraag te richten via de Bijzondere Technische Commissie. Dit is gebeurd en werd gunstig beslist.

## 6. Overige klachten

Er zijn 33 onontvankelijke klachten ingediend in 2020.

Deze zijn niet-ontvankelijk, omdat nog niet alle beroepsprocedures aangewend zijn.

## VERBETERACTIES 2020

Gerealiseerde verbeteracties in 2020

### 1) Administratieve geldboete

Sinds 2019 wordt er een geldboete opgelegd bij (minstens) twee openstaande zorgpremies. Hierdoor is er een stijging in het aantal opgelegde boetes vanaf 2019. Dat jaar zijn er 61.505 boetes opgelegd, en zijn er bijna 3.000 beroepen ingediend.

Agentschap VSB heeft eind 2019 een online beroepsformulier ter beschikking gesteld, wat klantvriendelijker en laagdrempeliger is dan het opsturen van een papieren formulier. Ook is de website uitgebreid met een aantal veelgestelde vragen, waarin de burger mogelijk al het antwoord op zijn vraag terugvindt.

### 2) Geen carenzperiode bij palliatief forfait

Wie recht heeft op een zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden, krijgt dat vanaf de vierde maand na de datum van de aanvraag, of vanaf de vierde maand na de startdatum van het attest of het verblijf bij een automatische toekenning.

Sinds december 2019 krijgen personen met een palliatief forfait het zorgbudget sneller toegekend. Zij ontvangen hun zorgbudget al vanaf de maand na de aanvraagdatum of vanaf de maand na de startdatum van het attest of verblijf bij een automatische toekenning, en dus niet na 4 maanden.

### 3) Maatregelen naar aanleiding van de coronacrisis

#### a) Uitstel van betaling

Naar aanleiding van de coronacrisis en de economische gevolgen van deze crisis, kregen de zorgkassen vragen om uitstel van betaling van de zorgpremie. De zorgkassen konden hun leden uitstel geven tot eind juni 2020. Het Agentschap VSB heeft wat de boetes betreft eveneens uitstel tot

betaling toegestaan tot 30 juni 2020. De procedure bij de gerechtsdeurwaarders werd tijdelijk opgeschort omwille van de crisis.

#### b) Uitvoeren van indicatiestellingen

Indicatiestellingen konden tijdens de lockdown niet doorgaan. Ook de controles door het controleorgaan werden in die periode opgeschort.

Aanvragen voor het zorgbudget konden wel nog steeds gebeuren. Van zodra de indicatiestellingen terug werden afgenomen middels een huisbezoek (vanaf 18 mei 2020), konden de rechten met terugwerkende kracht toegekend worden.

Voor de heropstart van de huisbezoeken door gemachtigde indicatiestellers en Diensten voor Gezinszorg heeft Zorg en Gezondheid richtlijnen voor deze huisbezoeken uitgeschreven.

Lopende zorgbudgetten op basis van een indicatiestelling die ten einde liepen, konden gedurende een bepaalde periode ambtshalve worden verlengd. Hierna is de mogelijkheid voorzien om het dossier te verlengen via een telefonische indicatiestelling of videogesprek. Ook een eerste huisbezoek kan, wanneer de gebruiker het expliciet vraagt, om medische redenen toch via een telefonisch of videogesprek gebeuren.

Bij de zorgbudgetten op basis van een attest gezinszorg, kan het zorgbudget nog steeds ambtshalve verlengd worden als de zorgkas niet tijdig over een nieuw attest beschikt. Voor deze diensten is het momenteel nog niet mogelijk om in alle dossiers voor afloop van het zorgbudget een nieuw BEL-attest (een attest dat de mate van zorgbehoefte aangeeft) op te maken.

Bij de zorgbudgetten op basis van een attest gezinszorg, kan het zorgbudget nog steeds ambtshalve verlengd worden als de zorgkas niet tijdig over een nieuw attest beschikt. Voor deze diensten is het momenteel nog niet mogelijk om in alle dossiers voor afloop van het zorgbudget een nieuw

#### c) Aankoop of huur van mobiliteitshulpmiddelen

Wat de mobiliteitshulpmiddelen betreft, konden bij de aanvang van de epidemie alleen dringende aanvragen behandeld worden. Ook moesten, net zoals alle andere winkels, de ondernemingen met verstrekkers tijdelijk hun vestigingen sluiten.

Vanaf 11 mei hebben alle ondernemingen met verstrekkers hun winkels terug mogen openen en vanaf 18 mei konden ook de rolstoeladviesteams hun werking opnieuw volledig opstarten.

Om fysiek contact tot een minimum te beperken, werd vanaf 19 maart 2020 toegestaan dat het aanvraagformulier voor een gebruiker die in een woonzorgcentrum verblijft door iemand van het woonzorgcentrum getekend mag worden, en dat de afleveringsdocumenten niet langer ondertekend moeten worden door de gebruiker.

Om de meest dringende aanvragen toch te kunnen laten doorgaan en de back log voor de rolstoeladviesteams zo beperkt mogelijk te houden, konden vanaf 19 maart 2020:

- aanvragen voor verhuur bij een snel degeneratieve aandoening ingediend worden zonder rolstoeladviesrapport;
- voor dringende aanvragen het rolstoeladviesrapport telefonisch worden afgenomen;
- voor gekende patiënten het rolstoeladviesrapport zonder telefonische of live consultatie van de gebruiker worden aangemaakt.

Lopende verbeteracties in 2020  
Geen verbeteracties gepland

Geplande verbeteracties in 2021  
Nog geen verbeteracties gepland

# De Vlaamse Zorgkas

Klachtenrapport 1 december 2019 tem 30 november 2020

## EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2020

### GLOBAAL KLACHTENBEELD 2020

#### 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

In 2020 ontving de Vlaamse Zorgkas 47 klachten, wat een verdubbeling is ten opzichte van 2019. Een verklaring is dat mensen hun vragen meer rechtstreeks bezorgen aan de klachtenbehandelaar van de Vlaamse Zorgkas waardoor ze geregistreerd worden als klacht. Daarnaast worden vragen en opmerkingen effectief als klacht benoemd, waardoor ze eveneens worden doorgestuurd naar de klachtenbehandelaar. Gelijkaardige vragen die rechtstreeks bij een dossierbehandelaar terechtkomen zonder als klacht te worden benoemd, worden vaak daar al opgelost zonder dat het tot een geregistreerde klacht komt.

### KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

In 2020 bleken 37 klachten ongegrond. Veelal konden de klachten weerlegd worden op basis van de regelgeving (22 klachten). Net als de voorbije jaren werden bijvoorbeeld de Vlaamse sociale bescherming en de jaarlijkse zorgpremie meermaals in vraag gesteld (7 klachten). Drie burgers verwezen in 2020 naar de coronacrisis als reden om de zorgpremie niet te betalen. Ook dit jaar kregen we 4 vragen over het opvragen van zorgpremies met terugwerkende kracht en het moeten betalen van een volledig jaar wanneer men slechts voor een gedeelte van het jaar was ingeschreven in Vlaanderen. Eén verzoeker vond het niet kunnen dat men pas een verminderde bijdrage kan betalen als men op 1 januari van het voorafgaande jaar recht had op een verhoogde tegemoetkoming. Hij vroeg of deze termijn niet kon ingekort worden. Twee verzoekers vroegen een Franse vertaling op van hun brief. Aan al deze verzoekers werd de regelgeving toegelicht en gekaderd om zo meer duidelijkheid te brengen. Voor 2 klachten beschikte de zorgkas over te weinig informatie om de klacht te kunnen behandelen. Er werd extra informatie opgevraagd bij de verzoekers, maar deze werd nooit ontvangen.

Bij 15 klachten bleek na verder onderzoek dat de Vlaamse Zorgkas correct had gehandeld. De suggesties van enkele verzoekers werden wel meegenomen om de dienstverlening van de zorgkas verder te optimaliseren. De onderwerpen van de 15 klachten waren divers. Vier klachten gingen over de brieven die werden verstuurd door de Vlaamse Zorgkas en ook meer specifiek over het

aangetekend schrijven. De Vlaamse Zorgkas kon telkens aantonen dat de verzoeker correct werd aangeschreven en dat de klacht bijgevolg niet gegrond was.

Eén verzoeker gebruikte de gestructureerde mededeling van haar zoon bij de betaling van haar zorgpremie, waardoor het overgeschreven bedrag werd toegewezen aan het dossier van haar zoon. Dit werd rechtgezet, maar de klacht was ongegrond omdat de verkeerde gestructureerde mededeling werd gebruikt.

Twee klachten gingen meer over de inhoud van de brief. Eén verzoeker wou de vermelding van het rekeningnummer van de Vlaamse Zorgkas op de brief en niet louter op het overschrijvingsformulier. Een andere verzoeker vroeg meer aandacht voor mensen met betalingsproblemen. Met beide bekommernissen zal rekening houden worden.

De e-mail van een verzoeker werd beantwoord met een e-mail van de Vlaamse Zorgkas waarin haar aansluiting bij de zorgkas werd bevestigd en de zorgpremie werd opgevraagd. Een communicatie via e-mail vond mevrouw ongeloofwaardig. Ze had liever een officiële bevestiging. Dit aandachtspunt wordt meegenomen.

Eén klacht ging over de tegemoetkoming van de Vlaamse sociale bescherming bij een loophulpmiddel. Na contact name met de verstrekker bleek dat het dossier daar verloren was geraakt. Er werd alsnog een aanvraag ingediend en goedgekeurd.

Een andere verzoeker was niet akkoord met de weigering van zijn aanvraag voor een zorgbudget in 2010. Bij nazicht van zijn dossier bleek dat ook zijn bezwaar negatief werd beslist. Aangezien er tien jaar was verstreken en de situatie van de verzoeker waarschijnlijk was gewijzigd, werd aangeraden om een nieuwe aanvraag in te dienen.

Er waren dit jaar 10 gegronde klachten. Twee verzoekers ontvingen via telefoon incorrecte informatie van een voorlichter. De telefoongesprekken werden opgezocht en deze bevestigden de klachten. Een onterecht opgelegde boete werd geannuleerd en een onterecht opgevraagde zorgpremie moest niet betaald worden. Dit werd opgenomen met de voorlichters om gelijkaardige situaties in de toekomst te vermijden.

Bij één verzoeker werden zorgpremies met terugwerkende kracht opgevraagd en werd er ook verwezen naar een mogelijke boete terwijl de verzoeker nooit een betalingsuitnodiging had ontvangen. Aan de verzoeker werd bevestigd dat er geen boete zou worden opgelegd voor de jaren dat geen betalingsuitnodiging werd verstuurd.

Een e-mail van een verzoeker werd verkeerd geklasseerd als een bedanking en daardoor niet behandeld. Op de tweede mail van de verzoeker werd correct gereageerd. Dit werd opgenomen met de betrokken voorlichter.

Een verzoeker had de verkeerde gestructureerde mededeling gebruikt bij de betaling van haar zorgpremie. Ze had dit gemeld aan de zorgkas, maar geen reactie gekregen. Haar betaling werd correct aan haar dossier toegewezen, maar dit werd niet schriftelijk bevestigd. Er werd alsnog een bevestiging verstuurd.

Een verzoeker stuurde de bewijzen voor zijn vrijstelling door naar de Vlaamse Zorgkas, maar ontving nadien nog een brief van de zorgkas. Dit was een ongelukkige samenloop van omstandigheden. De vrijstelling was nog niet verwerkt op het moment dat een nieuwe brief van de Vlaamse Zorgkas vertrok. De vrijstelling werd geregistreerd en de aansluiting bij de Vlaamse Zorgkas werd stopgezet, zodat de verzoeker geen brieven meer zal ontvangen.



De adresgegevens van een lid van de Vlaamse Zorgkas waren niet doorgestroomd naar de zorgkas, waardoor de nieuwe bewoner nog steeds de brieven van de vorige bewoonster ontving. De adresgegevens werden aangepast, waardoor de verzoeker in de toekomst geen brieven meer zal ontvangen.

Eén verzoeker had zijn vrijstelling bewezen en was niet langer verplicht om de zorgpremie te betalen. Deze informatie werd echter niet bezorgd aan de zorgkas, waardoor er nog een betalingsuitnodiging werd verstuurd. Naar aanleiding van de klacht werd de aansluiting stopgezet.

Er was een klacht van een transpersoon die na transitie niet langer recht had op een verminderde zorgpremie. Bij het samenvoegen van de 2 dossiers werd het recht op een verhoogde tegemoetkoming overgezet, maar de zorgpremie werd echter niet automatisch aangepast naar een verminderde zorgpremie. Dit werd gecorrigeerd.

Eén verzoeker had geen betalingsuitnodiging gekregen. Hier kon niet achterhaald worden wat er was fout gelopen. Aangezien er geen andere meldingen binnenkwamen, werd er vanuit gegaan dat het om een alleenstaand geval ging. De verzoeker had zijn premie al betaald. Er diende geen kopie van de betalingsuitnodiging te worden bezorgd.

## VERBETERACTIES 2020

### Gerealiseerde verbeteracties in 2020

Om een verminderde zorgpremie te betalen, moet men volgens de regelgeving op 1 januari van het voorafgaande jaar recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming (VT). Omwille van allerlei technische redenen wordt gekeken naar 1 januari van het voorafgaande jaar. Het VT-statuut kan ook tot 3 maanden met terugwerkende kracht worden toegekend, waardoor een kortere termijn ook tot meer correcties zou leiden. De vraag om korter op de bal te spelen en de termijn te verkorten werd al vaker gesteld. Dit vraagt echter ook een aanpassing van de regelgeving. De vraag werd overgemaakt aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming zodat deze alvast zichtbaar is en kan meegenomen worden in een volgend overleg met de KSZ.

Wanneer een persoon een nieuw rijksregisternummer krijgt, wordt een nieuw dossier geopend op basis van dit nieuwe rijksregisternummer en bestaan er bijgevolg 2 dossiers voor eenzelfde persoon. De Vlaamse Zorgkas besteedt de nodige tijd aan het opzoeken en rechtzetten van deze dubbele dossiers, wat bijvoorbeeld voorkomt bij transitie van een transgender. Er wordt een controle gedaan op dubbele dossiers, zodat de dossiers zo snel mogelijk kunnen samengevoegd worden en de manuele aanpassingen tot een minimum worden beperkt. In 2021 zal getracht worden om dubbele dossiers recht te zetten wanneer ze ontstaan, zodat korter op de bal kan gespeeld worden.

De Vlaamse Zorgkas besteedt in haar inningsbrieven aandacht aan mensen met betalingsproblemen. In de aangetekende zending wordt verwezen naar het OCMW van de gemeente indien men wegens financiële moeilijkheden de zorgpremie niet kan betalen. Sedert 2019 wordt ook de mogelijkheid vermeld om een minnelijke schuldbemiddeling aan te vragen bij MyTrustO of een gerechtsdeurwaarder naar keuze die de dienst aanbiedt. Tevens wordt verwezen naar de website [www.eerstehulpbijschulden.be](http://www.eerstehulpbijschulden.be). Naar aanleiding van de klacht zal in de aangetekende zending de zin 'kunt u uw zorgpremie niet betalen' in het vet worden gezet, om de aandacht hier meer op te vestigen.

Het rekeningnummer van de Vlaamse Zorgkas werd niet vermeld in de betalingsuitnodiging. Naar aanleiding van de klacht werd het rekeningnummer opgenomen in de bijkomende informatie achteraan op de betalingsuitnodiging.

Voor iedere mailing die vertrekt vanuit de Vlaamse Zorgkas worden vanaf nu de afspraken rond het verwerken van vrijstellingen nog eens afgestemd met de dienst vrijstellingen. Op die manier willen we de communicatieproblemen rond de vrijstellingen voorkomen.

Lopende verbeteracties in 2020

Geen verbeteracties gepland

Geplande verbeteracties in 2021

(Nog) geen verbeteracties gepland

# Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Klachtenrapport 1 december 2019 tem 30 november 2020

## EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2020

### GLOBAL KLACHTENBEELD 2020

#### Over de dienstverlening

2020 is een werkjaar van de voortzetting van de bestaande dienstverlening van het Departement WVG zoals hulp- en dienstverlening aan gedetineerden, erkenning- en subsidiëring aan welzijnsvoorzieningen, eerstelijns juridische bijstand,...

#### Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

Van de ontvangen klachten in 2020 waren er **42 klachten ontvankelijk**. De niet - ontvankelijke klachten, **72 in totaal**, betreffen voor het grootste deel doorverwijzingen (68). 9 niet - ontvankelijke klachten waren klachten waarbij door de klager onvoldoende elementen werden aangeleverd.

De meeste eerstelijnsklachten zijn afgehandeld binnen de decretaal voorziene antwoordtermijn van 45 kalenderdagen. Daarbij moet worden opgemerkt dat in de eerste lijn veel doorverwijzingen zijn die gemiddeld minder werktijd innemen dan de volledige afhandeling van een klacht.

Er is een stijging in het aantal klachten voor het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin voor wat betreft de eerstelijnsklachten. In 2019 ging het om een totaal van **27 eerstelijnsklachten en 28 doorverwijzingen**. De stijging is deels te verklaren door de invloed van de Corona-crisis op de doorverwijzingen.

Voor klachten die betrekking hadden op de situatie binnen de woonzorgcentra is er vaak doorverwezen naar de Woonzorglijn binnen het agentschap Zorg en Gezondheid. Deze doorverwijzingen hadden te maken met het beleid binnen de woonzorgcentra in verband met de opgelegde Coronamaatregelen. Zo kwamen bijvoorbeeld klachten binnen over de bezoekenregeling of de hygiënemaatregelen binnen de woonzorgcentra. De stijging van het aantal klachten die te maken hebben met Corona kan voor een deel worden verklaard door het feit dat de secretaris-generaal van het Departement tevens voorzitter is van de taskforce Corona-maatregelen. Uit de ontvangen klachten blijkt dat burgers sneller hun ongenoegen uiten over Corona-gerelateerde maatregelen bij het departement in de veronderstelling dat de klacht onder de aandacht komt van de secretaris-generaal en/of dat er door de secretaris-generaal naar aanleiding van de klacht vervolgacties zullen worden ondernomen ten aanzien van het Coronabeleid.

Een tweede groep doorverwijzingen betrof doorverwijzingen naar juridische diensten of de klachtendienst van de Federale Overheidsdienst Justitie die belast is met de afhandeling van klachten over de rechtsprekende instanties. Deze groep klagers hadden bij het indienen van de klacht een gerechtelijke procedure lopen, ofwel net een gerechtelijke procedure afgerond. Ook zitten er in deze

groep burgers wiens situatie beter gediend zou zijn door het volgen van een gerechtelijke procedure en niet door middel van een klachtenafhandeling.

Voor de **afdeling Justitiehuisen** geldt ook dat de Covid-crisis een invloed had op het stijgend aantal klachten.

Een tweede verklaring die gegeven kan worden voor de stijging van het aantal klachten bij de afdeling Justitiehuisen is de grotere bewustwording onder de medewerkers van de verschillende buitendiensten van wat een klacht is en waar men een klacht naartoe kan doorsturen.

De verspreiding van de afdelingsnota van 17 juni 2019 inzake het klachtenmanagement en de uitvoerige toelichting op die nota door de klachtenbehandelaars van het centraal bestuur alsook de directeur van een justitiehuis/het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET) heeft ervoor gezorgd dat medewerkers alerter zijn op klachtelelementen/uitingen van ongenoegen in hun contact met de klanten. Medewerkers die rechtstreeks in contact komen met de klant sturen uitingen van ongenoegen ook sneller door als klacht naar de betreffende klachtenbehandelaar.

Als derde verklaring voor het stijgend aantal klachten wordt de stijging van het aantal dossiers bij het VCET genoemd. Het personeelsbestand bij het reeds onderbemande VCET is gelijk gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar terwijl het aantal personen met een enkelband steeg door een aantal federale beslissingen in het kader van COVID 19, om de gevangenen te ontvolken. Dit heeft ook impact op de kwaliteit van de dienstverlening en verklaart deels de stijging in het aantal klachten betreffende de dienstverlening vanuit de afdeling Justitiehuisen. Een uitbreiding van het personeelsbestand bij het VCET is voorzien in de komende maanden. Tussen februari en april 2021 zal de dienst versterkt worden met 18 VTE.

Een aanzienlijk deel van de klachten had betrekking op de tegemoetkoming in het kader van het elektronisch toezicht, de leefvergoeding. Vooral tijdens het laatste kwartaal van 2020 bereikten ons heel wat telefonische meldingen van burgers waarbij hun leefvergoeding laattijdig werd uitbetaald.

Een structurele oplossing van de federale overheid inzake de toekenning van leefloon aan personen onder elektronisch toezicht dringt zich op. In afwachting van dergelijk initiatief zal de huidige procedure (infodoorstroming en afhandeling) op het niveau van het departement WVG herbekeken worden zodat personen onder elektronisch toezicht op een correcte en tijdige manier hun leefvergoeding kunnen ontvangen.

Bij de **afdelingen Zorginspectie** is een lichte stijging van het aantal klachten te merken; 18 klachten ten opzichte van 13 klachten in het voorgaande jaar. De meeste klachten hadden betrekking op onaangekondigde inspecties in de kinderdagverblijven. De meeste inspecties gebeuren in de sector van de kinderopvang. Deze inspecties hebben vooral op de kleinere kinderdagverblijven een grote impact.

Meer dan de helft van de klachten voor Zorginspectie gaat over inspecties gevraagd door de functionele entiteit (Agentschap Opgroeien, Agentschap Zorg en Gezondheid en VAPH) naar aanleiding van een klacht bij hen ingediend door een burger.

De inspecteurs capteerden ook 3 keer zelf het ongenoegen en stuurden de klacht door naar de betrokken klachtenbehandelaar voor behandeling.

Het merendeel van de ontvankelijke klachten zit dus bij de afdelingen Zorginspectie (18) en Justitiehuisen (28).

Dat Zorginspectie en Justitiehuisen het leeuwendeel van de klachten voor hun rekening nemen ligt in lijn met de vorige jaren. De inspecteurs en justitie-assistenten hebben direct contact met de burger en deze afdelingen behandelen gevoelige materies met dikwijls ingrijpende gevolgen van een negatieve rapportage voor de betrokkenen. Deze diensten werken immers beide met een mandaat van andere diensten, respectievelijk aansturende agentschappen en gerechtelijke of administratieve overheden, die de negatief gepercipieerde beslissingen nemen. Binnen het beleidsdomein proberen we met de collega's goed af te stemmen, maar sommige verzoekers accepteren de nochtans gemotiveerde beslissingen niet.

Zorginspectie heeft in 2020 ook verder ingezet op de bemiddelende aanpak. We merken dat deze 'bemiddelende aanpak' veelal werkt in het zoeken naar een oplossingsgerichte aanpak. Zo heeft het VCET bij een aantal klachten telefonisch geprobeerd om te conciliëren met soms een positief resultaat.

Door de maatregelen ten gevolge van de corona-epidemie, hebben er na maart 2020 geen fysieke gesprekken meer plaatsgevonden wat in sommige dossiers wel aangewezen was geweest.

## KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Bij de afdeling Justitiehuisen zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- Onvoldoende correcte bejegening door medewerkers: dit heeft met name betrekking op het VCET waarbij het vaak over telefonische contacten gaat en het woord tegen woord betreft. Ook gaat het hier om klachten betreffende technische mankementen, zoals het te lang wachten in het callcenter door het stijgend aantal mensen met een enkelband in het kader van de coronamaatregelen.
- Klachten nav beslissingen van het VCET; bijvoorbeeld: beslissingen rondom toegekend uurrooster, beslissingen rondom verlenging van het elektronisch toezicht. Aangezien deze laatste beslissingen een bevoegdheid zijn van de opdrachtgever worden de indieners voor dergelijke klachtelelementen doorverwezen naar de bevoegde instanties.

Bij de afdelingen Zorginspectie:

- Vooral in kleinere opvangcentra/kinderdagverblijven worden onaangekondigde bezoeken waarbij tekortkomingen worden vastgesteld ervaren als onterecht en wordt dikwijls geklaagd over niet correcte bejegening door inspecteurs en is dit de aanleiding voor het indienen van een klacht. In nagenoeg alle gevallen zijn de vaststellingen van Zorginspectie correct. Wat de bejegening betreft is dit meestal woord tegen woord.

Voor de overige diensten:

- Over de eigen dienstverlening ontvangen de overige diensten nagenoeg geen klachten. Wat wel opvalt is dat heel wat mensen bij het departement hun klacht indienen zowel voor entiteiten van het beleidsdomein, en dan vooral voor het agentschap Zorg en Gezondheid als voor andere diensten. Deze klachten werden doorgestuurd.

## KLACHTENBEELD DOORVERWIJZINGEN 2020

Bij de doorverwijzingen is het moeilijker om een bepaald thema aan te wijzen. Net als vorig jaar is te merken dat de burger de term 'welzijn' ruim interpreteert en het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin aanspreekt in allerlei situaties variërend van stankoverlast tot de

problematiek van complexe scheidingen. Zoals hierboven uiteengezet heeft de Covidpandemie zijn weerslag gehad op het aantal doorverwijzingen. Klagers wisten in 2020 het departement te vinden in zaken die te maken hadden met de toelating van kinderen tot scholen en dagverblijven (bijvoorbeeld een kind van een artsengezin dat op de voorziening geweigerd werd) alsook voor klachten rondom het beleid in woonzorgcentra ( het niet kunnen bezoeken van oudere familieleden, de hygiëne binnen de woonzorgcentra, het beleid rond het dragen van mondkapjes). Meer recent komen klachten binnen in verband met het ( aankomende) vaccinatiebeleid.

Wat wij ook merken is dat heel wat klagers die te maken krijgen met verschillende diensten en hulpverlening verwachten dat er een coördinatie van hun dossier gebeurt over de verschillende diensten heen. Het departement heeft daarvoor geen bevoegdheid en wij verwijzen dan dikwijls ook door naar de Centra voor Maatschappelijk Welzijn (CAW's) en/of de OCMW's die de klager kan bijstaan in deze problematiek. In sommige gevallen zijn de verwachtingen van de klagers ook niet realistisch en aanvaardt men gemotiveerde beslissingen niet zoals reeds eerder gemeld.

## VERBETERACTIES 2020

### Gerealiseerde verbeteracties in 2020

Binnen de **afdeling Justitiehuisen** is naar aanleiding van de afdelingsnota rond klachtenmanagement van 17 juni 2019, en met het oog op het implementeren van de klachtenbehandeling en de beleidsrapportering, een klachtencommissie opgericht. Deze commissie bestaat uit minstens 8 leden waaronder twee directeurs van de justitiehuisen, een directeur vanuit het VCET, twee klachtenbehandelaars, een beleidsmedewerker vanuit het VCET en twee stafmedewerkers, en wordt voorgezeten en voorbereid door de klachtenbehandelaars van de afdeling. Deze commissie komt op centraal niveau minstens jaarlijks samen en kan ad hoc samengeroepen worden. De commissie kan na analyse van de behandelde klachten (en eventueel meldingen), (bijkomende) aanbevelingen en verbetervoorstellen formuleren betreffende de dienstverlening en werking van de afdeling Justitiehuisen aan het afdelingsoverleg. De commissie kan ook naargelang de aard van de klacht als ad hoc groep/commissie worden samengeroepen, teneinde een deskundig advies te formuleren over de al dan niet gegrondheid van een klacht en desgevallend over een voorstel tot afhandeling en/of herstel.

De eerste vergadering van de commissie vond plaats in november 2020 en is als positief ervaren.

Het doel van de vergadering werd als volgt geformuleerd:

- Globale analyse van de behandelende klachten (eventueel meldingen) – kwantitatief/kwalitatief;
- Als commissie-aanbevelingen en verbetervoorstellen formuleren betreffende de dienstverlening en de werking van de afdeling aan het afdelingsoverleg;
- Structurele problemen melden aan de hiërarchie;
- Structurele problemen en de geformuleerde verbetervoorstellen opvolgen;
- (Als commissie een deskundig advies formuleren over de al dan niet gegrondheid van een klacht en desgevallend over een voorstel tot afhandeling en/of herstel).

### **Klachtencommissies**

Onderzoeken van geplande verbeteracties naar aanleiding van de opgestelde commissie binnen de afdeling Justitiehuisen:

Voor de afdeling Justitiehuisen worden naar aanleiding van de bevindingen uit de cijfers van 2020 alsook de vergadering van de hierboven vermelde commissie, de volgende aanbevelingen gedaan:

- Indien haalbaar en noodzakelijk worden meldingen binnen de justitiehuisen best ook systematisch bijgehouden (nice to know of need to know);
- Eventueel een afsprakenkader rond het bijhouden van meldingen maken en directeurs alert op maken;
- 
- Verdere versterking van het personeelsbestand op het VCET;
- Onderzoeken op welke manier kan tegemoetgekomen worden aan de problematiek van leefvergoedingen op langere en korte termijn. In eerste instantie is er de vraag naar regelgevende initiatieven om personen onder elektronisch toezicht ook een leefloon toe te kennen en in afwachting daarvan wil het departement WVG garant staan voor een correcte en tijdige uitbetaling van een leefvergoeding aan de personen onder elektronisch toezicht. Dit gaat ruimer dan de klachtenbehandeling, maar is steeds vaker een aanleiding tot het indienen van een klacht. Enerzijds blijven we de problematiek aankaarten bij de federale overheid voor een structurele oplossing inzake het toekennen van een leefloon aan personen onder elektronisch toezicht. Anderzijds, en in afwachting van concrete initiatieven door de federale overheid, zal de huidige procedure rond het toekennen van een leefvergoeding op het niveau van het departement WVG herbekeken worden met oog op het verbeteren van de dienstverlening.

Voorstel dat nu op tafel ligt is om in 2021 vergelijkbare commissies op te richten voor de afdelingen Zorginspectie en de overige domeinen binnen het Departement WVG met als doel om de bevindingen van klachtenbehandeling te laten doorstromen naar de functionele diensten en omgekeerd om op die manier de onderlinge betrokkenheid te verhogen en draagvlak en aandacht voor klachten en klachtenbehandeling te creëren. Het verslag van zo'n klachtencommissie kan als goede insteek dienen bij de opmaak van een klachtenrapport.

## **Centraal meldpunt 'klachten in de zorg'**

In het Regeerakkoord is volgende passage 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.'*

Ook in het Corona-addendum van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2019 wordt de noodzaak naar de oprichting van een Meldpunt opgenomen.

Ook onze vaststellingen dat heel wat mensen de juiste weg niet vinden voor klachten kan hiermee mogelijks opgelost worden.

Deze beleidspistes worden samen met het Kabinet van de minister bevoegd voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding en andere agentschappen in 2021 verder bekeken en geconcretiseerd. Er zal worden nagegaan hoe dit centraal meldpunt 'klachten in de zorg' haalbaar is en verder vorm kan krijgen.

## **Digitalisering van klachtenmanagement**

Om de burger beter en actiever te informeren bekijken we een aantal (technische) pistes waaronder het opzetten van een webformulier voor het indienen van klachten, een uitgebreidere nieuwe internetpagina waar alle nuttige informatie over klachtenbehandeling binnen het Departement WVG gedocumenteerd zal worden.

Aangezien de Vlaamse Regering beslist heeft om de dienstverlening mbt Justitie onder te brengen in een nieuw agentschap zullen we dit zo organiseren dat een eenvoudige overdracht gegarandeerd is.

## **INTERNE TWEEDE LIJN 2020**

### **GLOBAL KLACHTENBEELD 2020**

#### **Over de dienstverlening**

Interne tweedelijnsklachtenbehandeling 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. De Vlaamse Regering heeft de ambitie om dit decreet te herzien. Klachtenbehandeling zou als item wel behouden blijven.

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. Dit is geregeld in het oprichtingsbesluit van het departement. Binnen de Beleidsraad WVG is afgesproken dat het Departement WVG ook over deze klachten zal rapporteren aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Per 01/01/2020 behandelt de klachtenbehandelaar van het Departement WVG ook de



tweedelijnsklachten voor de Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW's). Voorheen werden deze rechtstreeks opgenomen door de Vlaamse Ombudsdienst.

Zoals hoger vermeld, sturen het VIPA en het VASGAZ geen dienstverlening van tweedelijnsvoorzieningen aan.

Voor de tweedelijnsklachtenbehandeling heeft het Departement WVG in 2020 in totaal **13 klachten** ontvangen. Het betreft voornamelijk klachten die gericht zijn aan de CAW's; 12 klachten van het totaal van 13. De overige klacht betreft de betaling van de leefvergoeding bij een persoon met een elektronische enkelband.

Van de ontvangen klachten zijn **6 klachten ontvankelijk en 7 klachten niet-ontvankelijk** verklaard.

Wat betreft de klachten over de CAW's valt het op dat cliënten vaak niet weten dat zij eerst een klachtenafhandeling dienen te doorlopen bij het betreffende CAW waarover de klacht gaat. Het Departement WVG treedt pas in tweede lijn op om de afhandeling van de klacht door het CAW te beoordelen. Een aantal klagers zijn daarom teruggestuurd naar het betrokken CAW om bij hen in eerste lijn de klachtenafhandeling op te nemen. Deze klachten zijn als niet-ontvankelijk geregistreerd.

Eenmaal is met ondersteuning vanuit het Departement WVG een consoliderend gesprek opgezet tussen klager en het betrokken CAW. Daarbij was de rol van de klachtenbehandelaar vanuit Departement WVG vooral dat van een verbinder. De klachtenbehandelaar heeft het contact tussen klager en de directie van het betrokken CAW tot stand gebracht waarna het betrokken CAW zelf de regie in handen heeft genomen betreffende het daadwerkelijk opzetten van het gesprek.

Van de 13 klachten zijn 12 binnen de wettelijke termijn van 45 kalenderdagen afgehandeld. 1 klacht is afgehandeld binnen 48 dagen. De klant is hiervan tijdig geïnformeerd over het uitstel en gewezen op de wettelijke mogelijkheid de klacht binnen de termijn van 90 kalenderdagen af te handelen. Het uitstel is nodig gebleken omwille van personeelwissel bij de klachtendienst van het Departement WVG.

### KLACHTENBEELD 2020: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Het in het oog springende thema bij de tweede lijn zijn de CAW's. Niet alleen is het opvallend dat nagenoeg alle klachten in tweede lijn de werking van een CAW betroffen maar ook de afhandeling van de klachten en de klachtenprocedure bij de CAW's zijn het vermelden waard. Voor de burger is er bij het CAW via een website en een folder informatie ter beschikking over hoe men een klacht kan indienen. De behandeling van de klachten kan echter verbeterd worden. Immers in tweede lijn ontvingen wij klachten van burgers wiens klacht niet, niet tijdig of niet correct werden afgehandeld. Iedere CAW heeft een eigen klachtenafhandelingsprocedure. Verder kan de onafhankelijkheid van de klachtenbehandeling beter worden gewaarborgd. Niet bij elk CAW is een onafhankelijke klachtenbehandelaar aanwezig en vaak worden de klachten neergelegd bij de directeur van het betreffende CAW.

Tot slot is er in sommige gevallen geen oog voor de doorlooptijd van een klacht waardoor burgers langer op een oplossing of reactie vanuit een CAW moeten wachten.

Al deze punten zijn aangekaart in het overleg dat in 2020 heeft plaatsgevonden tussen het Departement WVG en vertegenwoordigers van de CAW-organisatie. De verbeterpunten zijn tijdens dit overleg besproken. Inmiddels zijn de eerste verbeteracties vanuit de CAW's een feit.

De interne procesflow en aanpak van klachten door de verschillende CAW's is verzameld en op een digitaal platform ter beschikking gesteld. Ook zal de sectorale werkgroep 'kwaliteit' aan de slag gaan om een plan van aanpak uit te werken dat uiteindelijk moet leiden tot een nog betere en kwalitatievere aanpak van de klachten.

Het idee is om de eerstelijnsklachtenafhandeling van de CAW's, in overleg met het departement, beter op de tweedelijnsklachtenafhandeling af te stemmen en daarnaast rekening te houden met de behandeltermijnen.

#### Geplande verbeteracties in 2021

In 2020 heeft het Departement WVG een overleg gepleegd met de directeur van de CAW-groep vzw om tot een betere klachtenbehandeling te komen en de onafhankelijkheid van een CAW te organiseren waarbij het inschakelen van bemiddelaars een optie zou kunnen zijn.

Voor 2021 is de ambitie om de eerste gezette stappen vanuit de CAW's verder op te volgen en door te gaan met het opzetten van een beter werkbaar klachtenafhandelingssysteem in de eerste lijn waarbij er afstemming wordt gezocht met de tweede lijn.

### PROCEDURE-WIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2020

In 2021 maken we werk om de klachtenbehandeling meer te digitaliseren en om de burger actiever te informeren. We gaan een webformulier invoeren waarbij aan de verzoeker concrete informatie gevraagd wordt over welke dienstverlening hij wenst te klagen. Als het geen dienstverlening is van het departement gaan we de verzoeker proberen te leiden naar de Infolijn 1700 waar men hem kan gericht doorverwijzen naar de juiste dienst.

Op die manier hopen we het aantal doorverwijzingen te beperken.

Bij het begin van de legislatuur werd beslist om de bevoegdheden rond justitie samen te brengen om versnippering tegen te gaan. Concreet zal er een nieuw en apart agentschap Justitie en Handhaving opgericht worden binnen het beleidsdomein Kanselarij, Bestuur, Buitenlandse Zaken en Justitie. Een transitie-manager werd recent aangesteld om de komende maanden de structuur en de processen voor dit agentschap uit te tekenen.

Nog niet alle elementen zijn op dit moment gekend, ook de concrete startdatum is nog niet bepaald. De gecoördineerde rapportage aan de ombudsman zal van dan af via het nieuwe beleidsdomein gebeuren.

# Kabinet van de minister bevoegd voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoede

Klachtenrapport 1 december 2019 tem 30 november 2020

De omzendbrief van VR/2020/20 van 27 november 2020 betreffende de klachtenbehandeling geeft toelichting bij artikel II.74 tot en met II.87 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018. Daar waar het bestuursdecreet geen verplichting oplegde, maar wel mogelijk maakt voor de ministeriële kabinetten heeft de omzendbrief de klachtenbehandeling ook van toepassing gemaakt op de ministeriële kabinetten.<sup>1</sup> Over de ontvangen voorstellen of meldingen voorzien in afdeling 4 van het bestuurdecreet<sup>2</sup>.

## EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2020

### GLOBAL KLACHTENBEELD 2020

#### Over de dienstverlening

Het kabinet paste de werkwijze die in de omzendbrief vastgelegd is, al toe.

In de periode van dit rapport werden de klachten over de werking van de administratie naar de klachtendienst van het betrokken agentschap of departement bezorgd voor verdere afhandeling. Het kabinet kreeg zelf geen klachten over de werking van het kabinet.

---

<sup>1</sup> Ook de ministeriële kabinetten leven deze omzendbrief na als ze klachten behandelen. De kabinetten behandelen uitsluitend klachten over hun eigen werking en sturen alle overige klachten die ze ontvangen, gezien de strikte behandeltermijnen onmiddellijk door naar de klachtenmanager of de klachtenbehandelaar van de inhoudelijk bevoegde overheidsinstantie. De behandeltermijn van 45 dagen begint te lopen de dag nadat de bevoegde overheidsinstantie de klacht heeft ontvangen. Klachten die maar gedeeltelijk over de eigen werking van het kabinet gaan, stuurt het kabinet zo snel mogelijk naar de klachtenmanager of de klachtenbehandelaar van de inhoudelijk bevoegde overheidsinstantie. Het kabinet bezorgt de inhoudelijk bevoegde overheidsinstantie de elementen van antwoord met betrekking tot de eigen werking. De overheidsinstantie is belast met de coördinatie van de klachtenbehandeling, de registratie van de klacht, de ontvangstmelding van de klacht en de opname in het jaarlijkse verslag over de klachtenbehandeling dat ze bezorgt aan de Vlaamse Ombudsdienst. De overheidsinstantie brengt het kabinet op de hoogte van het gevolg dat ze aan de klacht heeft gegeven.

<sup>2</sup> Afdeling 4. Voorstellen en meldingen

#### **Artikel II.88.** (01/01/2019- ...)

Iedereen heeft het recht om kosteloos een voorstel in te dienen of een melding te doen bij een overheidsinstantie als vermeld in artikel II.74, eerste lid, of via het centrale contact- en informatiepunt over het functioneren van de Vlaamse overheid, over het beleid van de Vlaamse Regering en over de Vlaamse regelgeving.

De overheidsinstantie brengt de burger binnen een redelijke termijn op de hoogte van haar standpunt over het voorstel of de melding en de eventuele conclusies of initiatieven die ze daaraan verbindt.

De overheidsinstantie is niet verplicht te reageren als het voorstel of de melding kennelijk ongegrond of kennelijk onredelijk is.

# Kabinet van de minister bevoegd voor Justitie

Klachtenrapport 1 december 2019 tem 30 november 2020

De omzendbrief van VR/2020/20 van 27 november 2020 betreffende de klachtenbehandeling geeft toelichting bij artikel II.74 tot en met II.87 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018. Daar waar het bestuursdecreet geen verplichting oplegde, maar wel mogelijk maakt voor de ministeriële kabinetten heeft de omzendbrief de klachtenbehandeling ook van toepassing gemaakt op de ministeriële kabinetten.<sup>3</sup> Over de ontvangen voorstellen of meldingen voorzien in afdeling 4 van het bestuurdecreet<sup>4</sup> wordt in dit rapport niet gerapporteerd. .

## EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2020

### GLIBAAL KLACHTENBEELD 2020:

#### Over de dienstverlening

Het kabinet paste de werkwijze die in de omzendbrief vastgelegd is, reeds toe.

In de periode van dit rapport werden 2 klachten over de werking van de administratie naar de klachtendienst van het departement bezorgd voor verdere afhandeling. Eén werd als klacht afgehandeld, de andere doorzending werd als informatievraag afgehandeld.

Binnen de eerstelijnsklachtenbehandeling van het Kabinet bevoegd voor Justitie en Handhaving werden in het werkjaar 2020 geen klachten behandeld over de werking van het kabinet voor deze materie.

---

<sup>3</sup> Ook de ministeriële kabinetten leven deze omzendbrief na als ze klachten behandelen. De kabinetten behandelen uitsluitend klachten over hun eigen werking en sturen alle overige klachten die ze ontvangen, gezien de strikte behandeltermijnen onmiddellijk door naar de klachtenmanager of de klachtenbehandelaar van de inhoudelijk bevoegde overheidsinstantie. De behandeltermijn van 45 dagen begint te lopen de dag nadat de bevoegde overheidsinstantie de klacht heeft ontvangen. Klachten die maar gedeeltelijk over de eigen werking van het kabinet gaan, stuurt het kabinet zo snel mogelijk naar de klachtenmanager of de klachtenbehandelaar van de inhoudelijk bevoegde overheidsinstantie. Het kabinet bezorgt de inhoudelijk bevoegde overheidsinstantie de elementen van antwoord met betrekking tot de eigen werking. De overheidsinstantie is belast met de coördinatie van de klachtenbehandeling, de registratie van de klacht, de ontvangstmelding van de klacht en de opname in het jaarlijkse verslag over de klachtenbehandeling dat ze bezorgt aan de Vlaamse Ombudsdienst. De overheidsinstantie brengt het kabinet op de hoogte van het gevolg dat ze aan de klacht heeft gegeven.

<sup>4</sup> Afdeling 4. Voorstellen en meldingen

#### **Artikel II.88.** (01/01/2019- ...)

Iedereen heeft het recht om kosteloos een voorstel in te dienen of een melding te doen bij een overheidsinstantie als vermeld in artikel II.74, eerste lid, of via het centrale contact- en informatiepunt over het functioneren van de Vlaamse overheid, over het beleid van de Vlaamse Regering en over de Vlaamse regelgeving.

De overheidsinstantie brengt de burger binnen een redelijke termijn op de hoogte van haar standpunt over het voorstel of de melding en de eventuele conclusies of initiatieven die ze daaraan verbindt.

De overheidsinstantie is niet verplicht te reageren als het voorstel of de melding kennelijk ongegrond of kennelijk onredelijk is.

## Bijlage 1: definities

- **Afsprakennota:** is er een afsprakennota en welke afspraken staan erin vermeld;
- **Algemene infrastructuurvoorwaarden:** voorwaarden waaraan de infrastructuur moet voldoen, zoals rolstoeltoegankelijkheid;
- **Animatie / Activatie / Ontspanning:** de activiteiten die het woonzorgcentrum organiseert om zijn bewoners te activeren, animeren en ontspanning te bieden;
- **Bejegening door personeel:** hoe het personeel omgaat met de bewoners;
- **Beheer gelden/goederen:** correct en integer omgaan met de goederen en het geld van de bewoners (bijvoorbeeld diefstal);
- **Brandveiligheid:** brandveiligheid van het gebouw en de kamers;
- **Dagelijkse lichaamsverzorging:** wassen en lichaamshygiëne van kop tot teen verzorgen van de bewoner;
- **Dagelijks onderhoud:** onderhoud van de kamer en de gemeenschappelijke ruimte. Dat moet dagelijks gebeuren, bijvoorbeeld poetsen van de tafel na de maaltijden, vloer reinigen wanneer deze vuil is, dagelijks reinigen van de sanitaire voorzieningen;
- **Facturatie:** hoe gebeurt facturatie en welke dagprijs wordt aangerekend, verplichte rubrieken die moeten vermeld staan op de factuur;
- **Fixatie:** maatregelen die een bewoner van zijn bewegingsvrijheid beroven, zoals bedhekken;
- **Gebruikersraad:** raad bestaande uit bewoners en familie die minimaal elk kwartaal samen komt;
- **Gebruik Nederlands:** spreekt en begrijpt het personeel Nederlands;
- **Hitteplan:** maatregelen die worden genomen bij extreme hitte;
- **Hulp en bijstand/ADL (activiteiten van het dagelijkse leven):** 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;
- **Incontinentiemateriaal:** of er voldoende en geschikt incontinentiemateriaal beschikbaar is en gebruikt wordt voor de bewoners;
- **Inschakelen medische bijstand:** tijdig contacteren van arts/ziekenwagen;
- **Interne klachtenbehandeling:** elke voorziening moet beschikken over een klachtenbeleid. Hierin wordt vermeld hoe bewoners/familie of anderen een klacht kunnen indienen in de voorziening zelf;
- **Keuze / persoonlijk vrijheid:** bewoner kan zelf zijn keuzes maken;
- **Maaltijd (voedsel):** kwaliteit, voedingswaarde van de maaltijden en of ze aangepast zijn aan de behoeftes van de bewoner;
- **Maaltijd (begeleiding):** ondersteuning die een bewoner krijgt tijdens de maaltijd;
- **Medicatie (begeleiding/toezicht):** toezicht op inname van de medicatie, correcte verdeling van de medicatie;
- **Onderhoud linnen:** onderhoud van het beddengoed;
- **Oproepsysteem** vragen over beloproepen, wachttijden;
- **Opzegvergoeding:** worden de kortingen toegepast tijdens de opzegtermijn en wordt deze tijdig stopgezet;
- **Personeelsomkadering (nacht):** aantal personeelsleden dat een voorziening minimaal in dienst moet hebben (in de nacht);
- **Privacy / beroepsgeheim gegevens:** vertrouwelijk behandelen van informatie en gegevens van bewoners;
- **Structureel onderhoud:** onderhoud van het gebouw en de infrastructuur die niet dagdagelijks wordt gepoetst;
- **Supplementen en kortingen:** wat wordt aangerekend als supplement en hoe kortingen worden toegekend;
- **Toezicht:** toezicht van het personeel op bewoners om de veiligheid te garanderen;

- **Verzorgingsmateriaal:** of er voldoende en geschikt verzorgingsmateriaal beschikbaar is en gebruikt wordt voor de bewoners;
- **Waarborg:** of de waarborgregeling correct wordt toegepast;
- **Wekelijkse badgelegenheid:** bewoners moeten minimaal één keer per week een bad krijgen;
- **Wondverzorging:** wordt de wondverzorging uitgevoerd volgens de voorschriften van de arts.

## Bijlage 2: wat doet de Woonzorglijn met een klacht?

### Onderzoek door de Woonzorglijn

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 haar bewoners en andere betrokkenen. Dit is één van de erkenningsvoorwaarden waaraan de ouderenzorgvoorzieningen moeten

---

*“Elke ouderenvoorziening moet ook zelf een laagdrempelige klachtenprocedure hebben”*

---

voldoen.

Biedt de interne klachtenprocedure of gebruikersraad geen bevredigende oplossing of wil de klachtindener toch rechtstreeks bij de Woonzorglijn aankloppen, dan zal de Woonzorglijn de klacht verder behandelen.

Meestal kent de Woonzorglijn alle klachtindieners, maar de klachtindener kan zelf kiezen om zijn **anonimiteit** te bewaren tegenover de (uitbater/directie van de) ouderenzorgvoorziening.

Een klacht over een ouderenzorgvoorziening bevat dikwijls **verschillende klachtelelementen**. Iemand klaagt bijvoorbeeld over het personeel in de ouderenzorgvoorziening waar zijn familielid verblijft: er is te weinig personeel aanwezig en de bewoner voelt zich onvoldoende geholpen bij het wassen. De Woonzorglijn zal zo'n klacht opsplitsen in twee deelklachten: een deelklacht over personeelstekort en een deelklacht over de zorg- en dienstverlening bij de persoonlijke verzorging.

De Woonzorglijn onderzoekt of de deelklachten **gegrond of niet gegrond** zijn. De Woonzorglijn doet dit zelf als het onderzoek kan gebeuren op basis van informatie die de klachtindener en/of de betrokken voorziening bezorgen. Een voorbeeld van zo'n klacht is een fout in de facturatie. De Woonzorglijn kan op basis van de facturen nakijken of de klacht gegrond is en, indien dit zo blijkt te zijn, een oplossing voorstellen.

### Wat doen we met een klacht?

1. Eigen onderzoek

2. Zorginspectie

3. Gegrond of ongegrond?

4. Oplossing of verdere opvolging

Gaat de klacht over het (niet) naleven van de regelgeving, dan geeft de Woonzorglijn aan de klachtindiener informatie over de voorwaarden die in de regelgeving staan. Soms kan de klachtindiener daarmee zelf het overleg aangaan met de beheersinstantie of met de betrokken personeelsleden. Dat kan leiden tot het **annuleren of intrekken** van de klacht.

In uitzonderlijke gevallen is de Woonzorglijn niet bevoegd om de klacht te behandelen en moet de klachtindiener doorverwezen worden naar een andere instantie zoals een vrederechter, bijvoorbeeld bij het beslechten van een familiale ruzie of onvrede met een bewindvoerder, of een andere inspectiedienst.

### **Onderzoek door Zorginspectie**

Wanneer de Woonzorglijn de klacht niet zelf kan onderzoeken, wordt Zorginspectie ingeschakeld. Een inspecteur van Zorginspectie zal dan tijdens een (meestal) **onaangekondigde controle** ter plaatse nagaan of er tekorten zijn op de **wettelijke erkenningsvoorwaarden en kwaliteitseisen** waarvoor Zorginspectie bevoegd is om toezicht op te houden.

De klachtindiener krijgt steeds vanuit de Woonzorglijn de nodige informatie over wat een inspectieaanvraag precies inhoudt.

#### **Hoe onderzoekt Zorginspectie een klacht?**

Bij de inspectie ter plaatse gaat Zorginspectie in gesprek met de directie, personeelsleden en bewoners. Vooraf is er in een aantal gevallen ook contact met de klager om zaken nog wat meer helder te krijgen of mogelijke nuttige documenten op te vragen. Ook derde partijen kunnen bevraged worden, zoals een aannemer, een leverancier of een onderhoudsdienst.

Zorginspectie probeert in de eerste plaats objectieve, aantoonbare vaststellingen te doen via gesprekken, door te observeren tijdens een rondgang in de voorziening en door documenten te bekijken zoals verslagen, facturen, attesten, enz.

Zorginspectie kan echter niet altijd achterhalen wat er precies gebeurd is, bijvoorbeeld in het geval van een eenmalige gebeurtenis. Zorginspectie zal dan nagaan of een dergelijk voorval nog kan plaatsvinden of zich eveneens bij andere bewoners voordoet. Zorginspectie probeert dan de vraag te beantwoorden of een bepaalde toestand blijft voortbestaan en mogelijks leidt tot een gevaarsituatie, die we moeten opvolgen of voorkomen.

**Klachten over een subjectieve beleving**, zoals over de smaak van het eten of de aangeboden animatie, enz. zijn moeilijker vast te stellen. Via het overlopen van de menu's, de programmatie van de georganiseerde activiteiten, de notities in de persoonlijke dossiers, en eventueel een rondvraag bij de meerdere bewoners, kan Zorginspectie onderzoeken hoe ernstig de gemelde klacht is en of ze gegrond is. Soms gaat het om eenmalige gebeurtenissen en kan Zorginspectie niet meer vaststellen of de klacht gegrond of ongegrond is. Dit betekent daarom niet dat die gebeurtenis zich niet heeft voorgedaan.



### Gegronnd of ongegronnd

Het onderzoek bepaalt welke delen van de klacht gegronnd of ongegronnd zijn. De basis om dat uit te maken, zijn de erkenningsvoorwaarden.

---

*Een deelklacht is gegronnd als er daadwerkelijk een inbreuk kan worden vastgesteld op **een of verschillende van de erkenningsvoorwaarden** die voor ouderenzorgvoorzieningen zijn vastgelegd in de regelgeving.*

---

Het kan dus zijn dat degene die de klacht indient het gevoel heeft dat iets niet in orde is, maar dat uit het onderzoek blijkt dat dit volgens de regelgeving wel in orde is.

Zo kan een bewoner/familielid bijvoorbeeld een klacht indienen omdat hij het gevoel heeft dat er onvoldoende personeel is, maar uit inspectie kan dan blijken dat er voldoende personeel in dienst is om te voldoen aan de erkenningsvoorwaarden. De inspectie kijkt daarbij niet alleen naar het aanwezige personeel op het moment van de inspectie, maar ook naar uurroosters en contracten.

### Verslaggeving en oplossing

Wanneer de klacht leidt tot een inspectiebezoek aan een ouderenzorgvoorziening, maakt de inspecteur hierover een verslag, waarvan zowel de klachtindieners als de betrokken voorziening een kopie ontvangen. Wanneer de klachtindieners bijkomende vragen heeft over zijn klacht of over de vaststellingen van Zorginspectie, kan hij opnieuw contact opnemen met de Woonzorglijn.

Vastgestelde tekorten op de erkenningsvoorwaarden worden verder opgevolgd door **de sectorverantwoordelijken en de dossierverantwoordelijken van het Agentschap Zorg en Gezondheid**.

De ouderenzorgvoorziening moet met een remediëringsplan aantonen dat het de tekorten zal aanpakken en zijn kwaliteit zal verbeteren. Het Agentschap Zorg en Gezondheid gaat daarvoor in gesprek met de directie, die een actie- en verbeterplan moet voorleggen, waarvan de uitvoering kan gecontroleerd worden door Zorginspectie.

Gegronde klachten zijn "**opgelost**" als de voorziening aan Zorg en Gezondheid kan aantonen dat de vastgestelde tekorten adequaat zijn verholpen (bijvoorbeeld door het aanwerven van extra personeel of door het opstellen van een betere procedure). Niet alle tekorten kunnen meteen opgelost worden. De aanwerving van extra personeel bijvoorbeeld kan tijd vragen. De voorziening moet dan in zijn remediëringsplan verduidelijken welke stappen het wanneer zal zetten en op het moment dat de oplossing bereikt is, dit aantonen aan Zorg en Gezondheid. Na enkele maanden kan een opvolgingsinspectie plaatsvinden om te peilen of de genomen maatregelen geleid hebben tot een beter resultaat. In afwachting daarvan krijgt de klacht de status "**verdere opvolging**".

Is er geen perspectief meer dat een ouderenzorgvoorziening haar bewoners op een degelijk kwalitatief niveau kan verzorgen, kan Zorg en Gezondheid strengere maatregelen nemen zoals de voorziening aanmanen om zich te schikken naar de erkenningsvoorwaarden en vervolgens zo nodig overgaan tot het schorsen of het intrekken van de erkenning.

## Mededelingen

In sommige situaties wordt er ook een inspectie-mededeling overgemaakt aan Zorginspectie. Een mededeling wordt gegeven in de volgende situaties:

- de oproeper wenst geen klacht in te dienen, maar de Woonzorglijn vindt dat de melding verder moet worden opgevolgd;
- er is al een inspectie gepland om gelijkaardige klachten te onderzoeken;
- er is zopas een inspectie geweest waarin gelijkaardige klachten werden onderzocht.
- De oproeper laat geen persoonlijke contactgegevens na en stuurt de klacht naamloos.

Bijlage 3: 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 bescher-ming	VL Zorg-kaa	DEPARTEMENT (Incl. Zorginspectie en Justitielehuizen) + VIPA + VASGAZ	Kabinet WVG
Voor de 7 onderstaande categorieën: elk klachtendossier wordt slechts 1-maal geteld. Bv. Een ingetrokken klacht wordt geteld bij 'Intrekking' en niet meegeteld bij 'Eerste Lijn'.											
(1) Eerste Lijn (+ Coörd.)	2018	377	170	79	36	11		32	8	23	18
(2) Eerste Lijn Personeel	2018	2	0	0	0	0		0	0	2	0
(3) Interne Tweede Lijn	2018	750	449	32	5	44	220			0	
Tussen-Totaal	2018	1 129	619	111	41	55	220	32	8	25	18
(4) Doorverwijzing buiten WVG	2018	104	7	13	1	39	0	0	0	29	15
(5) Intrekking (1ste+ Interne 2de Lijn)	2018	50	40	5	1	0	0	0	0	4	0
(6) Stopzetting (1ste+ Interne 2de Lijn)	2018	74	63	2	8	1	0	0	0	0	0
TOTAAL-1 dossiers	2018	1 357	729	131	51	95	220	32	8	58	33
(7) Conciliërende klachtenbehandeling (1ste+ Interne 2de Lijn)	2018	553	550		3						
TOTAAL-2 dossiers	2018	1 910	1 279	131	54	95	220	32	8	58	33

Ter vergelijking met het werkjaar 2017: Algemeen Totaal											
Eerste Lijn klachten, Interne Tweede Lijn klachten, Doorverwezen klachten buiten WVG											
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleids-domein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	ZG-Woon-zorg	VL Sociale bescher-ming	VL Zorg-kaa	DEPARTEMENT (Incl. Zorginspectie en Justitielehuizen) + VIPA + VASGAZ	Kabinet WVG
Voor de 7 onderstaande categorieën: elk klachtendossier wordt slechts 1-maal geteld. Bv. Een ingetrokken klacht wordt geteld bij 'Intrekking' en niet meegeteld bij 'Eerste Lijn'.											
(1) Eerste Lijn (+ Coörd.)	2017	414	153	99	38	16		54	9	23	22
(2) Eerste Lijn Personeel	2017	2	0	0	0	0		0	0	2	0
(3) Interne Tweede Lijn	2017	776	450	25	8	84	227			2	
Tussen-Totaal	2017	1 192	603	124	46	80	227	54	9	27	22
(4) Doorverwijzing buiten WVG	2017	106	9	15	0	52	0	0	0	27	12
(5) Intrekking (1ste+ Interne 2de Lijn)	2017	52	27	4	14	2	0	0	0	3	2
(6) Stopzetting (1ste+ Interne 2de Lijn)	2017	104	82	3	16	0	0	0	0	3	0
TOTAAL-1 dossiers	2017	1 454	712	146	76	134	227	54	9	60	36
(7) Conciliërende klachtenbehandeling (1ste+ Interne 2de Lijn)	2017	626	613		13						
TOTAAL-2 dossiers	2017	2 080	1 325	146	89	134	227	54	9	60	36



Algemeen Totaal										
Eerste Lijn klachten, Interne Tweede Lijn klachten, Doorverwezen klachten buiten WVG										
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	VL Zorgfonds	VL Zorgkas	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 meegerekend 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	656	61	56	43	22	19	39	20
(4) Doorverwijzing buiten WVG	2016	43	0	9	0	3	0	0	16	15
(5) Intrekking (1ste+ Interne 2de Lijn)	2016	66	48	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 beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	VL Zorgfonds	VL Zorgkas	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 meegerekend 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

## Klachtenrapportage Vlaamse Zorgkas 2020

In 2020 ontving de Vlaamse Zorgkas 47 klachten, wat een verdubbeling is ten opzichte van 2019. Een verklaring is dat mensen hun vragen meer rechtstreeks bezorgen aan de klachtenbehandelaar van de Vlaamse Zorgkas waardoor ze geregistreerd worden als klacht. Daarnaast worden vragen en opmerkingen effectief als klacht benoemd, waardoor ze eveneens worden doorgestuurd naar de klachtenbehandelaar. Gelijkaardige vragen die rechtstreeks bij een dossierbehandelaar terechtkomen zonder als klacht te worden benoemd, worden vaak daar al opgelost zonder dat het tot een geregistreeerde klacht komt.

In 2020 bleken 37 klachten ongegrond. Veelal konden de klachten weerlegd worden op basis van de regelgeving (22 klachten). Net als de voorbije jaren werden bijvoorbeeld de Vlaamse sociale bescherming en de jaarlijkse zorgpremie meermaals in vraag gesteld (7 klachten). Drie burgers verwezen in 2020 naar de coronacrisis als reden om de zorgpremie niet te betalen. Ook dit jaar kregen we 4 vragen over het opvragen van zorgpremies met terugwerkende kracht en het moeten betalen van een volledig jaar wanneer men slechts voor een gedeelte van het jaar was ingeschreven in Vlaanderen. Eén klager vond het niet kunnen dat men pas een verminderde bijdrage kan betalen als men op 1 januari van het voorafgaande jaar recht had op een verhoogde tegemoetkoming. Hij vroeg of deze termijn niet kon ingekort worden. Twee klagers vroegen een Franse vertaling op van hun brief. Aan al deze klagers werd de regelgeving toegelicht en gekaderd om zo meer duidelijkheid te brengen. Voor 2 klachten beschikte de zorgkas over te weinig informatie om de klacht te kunnen behandelen. Er werd extra informatie opgevraagd bij de klagers, maar deze werd nooit ontvangen.

Bij 15 klachten bleek na verder onderzoek dat de Vlaamse Zorgkas correct had gehandeld. De suggesties van enkele klagers werden wel meegenomen om de dienstverlening van de zorgkas verder te optimaliseren. De onderwerpen van de 15 klachten waren divers. Vier klachten gingen over de brieven die werden verstuurd door de Vlaamse Zorgkas en ook meer specifiek over het aangetekend schrijven. De Vlaamse Zorgkas kon telkens aantonen dat de klager correct werd aangeschreven en dat de klacht bijgevolg niet gegrond was.

Eén klager gebruikte de gestructureerde mededeling van haar zoon bij de betaling van haar zorgpremie, waardoor het overgeschreven bedrag werd toegewezen aan het dossier van haar zoon. Dit werd rechtgezet, maar de klacht was ongegrond omdat de verkeerde gestructureerde mededeling werd gebruikt.

Twee klachten gingen meer over de inhoud van de brief. Eén klager wou de vermelding van het rekeningnummer van de Vlaamse Zorgkas op de brief en niet louter op het overschrijvingsformulier. Een andere klager vroeg meer aandacht voor mensen met betalingsproblemen. Met beide bekommernissen zal rekening houden worden.

De e-mail van een klager werd beantwoord met een e-mail van de Vlaamse Zorgkas waarin haar aansluiting bij de zorgkas werd bevestigd en de zorgpremie werd opgevraagd. Een communicatie via e-mail vond mevrouw ongeloofwaardig. Ze had liever een officiële bevestiging. Dit aandachtspunt wordt meegenomen.

Eén klacht ging over de tegemoetkoming van de Vlaamse sociale bescherming bij een loophulpmiddel. Na contact name met de verstrekker bleek dat het dossier daar verloren was geraakt. Er werd alsnog een aanvraag ingediend en goedgekeurd.

Een andere klager was niet akkoord met de weigering van zijn aanvraag voor een zorgbudget in 2010. Bij nazicht van zijn dossier bleek dat ook zijn bezwaar negatief werd beslist. Aangezien er tien jaar

was verstreken en de situatie van de klager waarschijnlijk was gewijzigd, werd aangeraden om een nieuwe aanvraag in te dienen.

Er waren dit jaar 10 gegronde klachten. Twee klagers ontvingen via telefoon incorrecte informatie van een voorlichter. De telefoongesprekken werden opgezocht en deze bevestigden de klachten. Een onterecht opgelegde boete werd geannuleerd en een onterecht opgevraagde zorgpremie moest niet betaald worden. Dit werd opgenomen met de voorlichters om gelijkaardige situaties in de toekomst te vermijden.

Bij één klager werden zorgpremies met terugwerkende kracht opgevraagd en werd er ook verwezen naar een mogelijke boete terwijl de klager nooit een betalingsuitnodiging had ontvangen. Aan de klager werd bevestigd dat er geen boete zou worden opgelegd voor de jaren dat geen betalingsuitnodiging werd verstuurd.

Een e-mail van een klager werd verkeerd geklasseerd als een bedanking en daardoor niet behandeld. Op de tweede mail van de klager werd correct gereageerd. Dit werd opgenomen met de betrokken voorlichter.

Een klager had de verkeerde gestructureerde mededeling gebruikt bij de betaling van haar zorgpremie. Ze had dit gemeld aan de zorgkas, maar geen reactie gekregen. Haar betaling werd correct aan haar dossier toegewezen, maar dit werd niet schriftelijk bevestigd. Er werd alsnog een bevestiging verstuurd.

Een klager stuurde de bewijzen voor zijn vrijstelling door naar de Vlaamse Zorgkas, maar ontving nadien nog een brief van de zorgkas. Dit was een ongelukkige samenloop van omstandigheden. De vrijstelling was nog niet verwerkt op het moment dat een nieuwe brief van de Vlaamse Zorgkas vertrok. De vrijstelling werd geregistreerd en de aansluiting bij de Vlaamse Zorgkas werd stopgezet, zodat de klager geen brieven meer zal ontvangen.

De adresgegevens van een lid van de Vlaamse Zorgkas waren niet doorgestroomd naar de zorgkas, waardoor de nieuwe bewoner nog steeds de brieven van de vorige bewoonster ontving. De adresgegevens werden aangepast, waardoor de klager in de toekomst geen brieven meer zal ontvangen.

Eén klager had zijn vrijstelling bewezen en was niet langer verplicht om de zorgpremie te betalen. Deze informatie werd echter niet bezorgd aan de zorgkas, waardoor er nog een betalingsuitnodiging werd verstuurd. Naar aanleiding van de klacht werd de aansluiting stopgezet.

Er was een klacht van een transpersoon die na transitie niet langer recht had op een verminderde zorgpremie. Bij het samenvoegen van de 2 dossiers werd het recht op een verhoogde tegemoetkoming overgezet, maar de zorgpremie werd echter niet automatisch aangepast naar een verminderde zorgpremie. Dit werd gecorrigeerd.

Eén klager had geen betalingsuitnodiging gekregen. Hier kon niet achterhaald worden wat er was fout gelopen. Aangezien er geen andere meldingen binnenkwamen, werd er vanuit gegaan dat het om een alleenstaand geval ging. De klager had zijn premie al betaald. Er diende geen kopie van de betalingsuitnodiging te worden bezorgd.

### Verbeteracties

Om een verminderde zorgpremie te betalen, moet men volgens de regelgeving op 1 januari van het voorafgaande jaar recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming (VT). Omwille van allerlei technische redenen wordt gekeken naar 1 januari van het voorafgaande jaar. Het VT-statuuut kan ook

tot 3 maanden met terugwerkende kracht worden toegekend, waardoor een kortere termijn ook tot meer correcties zou leiden. De vraag om korter op de bal te spelen en de termijn te verkorten werd al vaker gesteld. Dit vraagt echter ook een aanpassing van de regelgeving. De vraag werd overgemaakt aan de afdeling Vlaamse sociale bescherming zodat deze alvast zichtbaar is en kan meegenomen worden in een volgend overleg met de KSZ.

Wanneer een persoon een nieuw rijksregisternummer krijgt, wordt een nieuw dossier geopend op basis van dit nieuwe rijksregisternummer en bestaan er bijgevolg 2 dossiers voor eenzelfde persoon. De Vlaamse Zorgkas besteedt de nodige tijd aan het opzoeken en rechtzetten van deze dubbele dossiers, wat bijvoorbeeld voorkomt bij transitie van een transgender. Er wordt een controle gedaan op dubbele dossiers, zodat de dossiers zo snel mogelijk kunnen samengevoegd worden en de manuele aanpassingen tot een minimum worden beperkt. In 2021 zal getracht worden om dubbele dossiers recht te zetten wanneer ze ontstaan, zodat korter op de bal kan gespeeld worden.

De Vlaamse Zorgkas besteedt in haar inningsbrieven aandacht aan mensen met betalingsproblemen. In de aangetekende zending wordt verwezen naar het OCMW van de gemeente indien men wegens financiële moeilijkheden de zorgpremie niet kan betalen. Sedert 2019 wordt ook de mogelijkheid vermeld om een minnelijke schuldbemiddeling aan te vragen bij MyTrustO of een gerechtsdeurwaarder naar keuze die de dienst aanbiedt. Tevens wordt verwezen naar de website [www.eerstehulpbijschulden.be](http://www.eerstehulpbijschulden.be). Naar aanleiding van de klacht zal in de aangetekende zending de zin 'kunt u uw zorgpremie niet betalen' in het vet worden gezet, om de aandacht hier meer op te vestigen.

Het rekeningnummer van de Vlaamse Zorgkas werd niet vermeld in de betalingsuitnodiging. Naar aanleiding van de klacht werd het rekeningnummer opgenomen in de bijkomende informatie achteraan op de betalingsuitnodiging.

Voor iedere mailing die vertrekt vanuit de Vlaamse Zorgkas worden vanaf nu de afspraken rond het verwerken van vrijstellingen nog eens afgestemd met de dienst vrijstellingen. Op die manier willen we de communicatieproblemen rond de vrijstellingen voorkomen.



# 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](mailto:vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be)  
[www.vlaamsesocialebescherming.be](http://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](mailto:vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be), [ilona.nijs@vlaanderen.be](mailto:ilona.nijs@vlaanderen.be) en [kristof.despiegeleer@vlaanderen.be](mailto:kristof.despiegeleer@vlaanderen.be).

## Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

### 1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

316 klachten in de periode 01/01/2020 tot en met 31/12/2020

### 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.

4,77 dagen

### 3 Vul het aantal klachten in per categorie van behandeltermijn.

aantal klachten met behandeltermijn 0 – 45 dagen: 314

aantal klachten met behandeltermijn > 45 dagen: 2

### 4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

0

### 5 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

al eerder klacht ingediend: /

niet alle beroepsprocedures aangewend: /

geen belang: /

anonieme klacht: /

klacht over beleid en regelgeving: /

**6 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?**

316

**7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.**

<input type="checkbox"/> aansluiting:	24
<input type="checkbox"/> zorgpremie:	222
<input type="checkbox"/> zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden:	34
<input type="checkbox"/> zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:	11
<input type="checkbox"/> zorgbudget voor mensen met een handicap:	6
<input type="checkbox"/> mobiliteitshulpmiddelen:	4
<input type="checkbox"/> zorgticket residentiële ouderenzorg:	0
<input type="checkbox"/> andere:	15

**8 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.**

**Aansluiting:** klachten omdat:

Geen rekening gehouden is met statuut EU ambtenaar  
Klant buiten Vlaanderen woont en toch moet aansluiten  
Problemen met mutatie tussen CM-Zorgkas en andere zorgkassen

**Zorgpremie:** klachten over

Het ontbreken van een overschrijvingsstrook bij de brief opvragen zorgpremie  
Rappel achterstallige betalingen  
Boete wegens niet betalen zorgpremie  
Niet ontvangen uitnodiging betalen premie  
De zorgpremie die meerdere keren betaald is  
Dubbele betaling zorgpremie die niet snel genoeg wordt teruggestort

**Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden :** klachten over

(digitale) Bereikbaarheid Zorgkas  
Tijdig gestort zorgbudget  
Verschil in uitbetalingsmaand residentiële zorg versus mantel- en thuiszorg  
Proactieve contactname  
Terugvorderingen  
De duurtijd om de hele aanvraagprocedure voor zorgbudget volledig te doorlopen.  
De bepaling en hoogte van de score van hulpbehoevendheid (indicatiestelling)  
Niet tijdig uitvoeren indicatiestelling nav het Coronavirus

**Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:** klachten over

Uitbetaling op foutief rekeningnummer  
Communicatie naar aanleiding van een overlijden  
GDPR regelgeving in communicatie met derden



**Zorgbudget voor mensen met een handicap:** klachten over

Terugvorderingen

Gebrekkige communicatie

---

**Mobiliteitshulpmiddelen:** Klachten over

Niet terugbetaling mobiliteitshulpmiddel

Verloren documenten

---

**Andere:** klachten over

Bereikbaarheid van CM-Zorgkas

Doorlooptijd dossiers

Niet ontvangen briefwisseling

Verloren documenten

---

**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: 142

---

deels gegrond: 0

---

ongegrond: 174

---

betwist: 0

---

**10 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per geschonden norm.**

niet correcte beslissing: 9

---

te lange behandeltermijn: 3

---

ontoereikende informatieverstrekking: 12

---

onvoldoende bereikbaarheid: 5

---

onheuse bejegening: 0

---

andere: 113 waarvan het merendeel over het ontbreken van een overschrijvingsformulier bij de brief ivm het opvragen van de zorgpremie.

---

**11 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.**

opgelost: 142

---

deels opgelost: 0

---

niet opgelost: 0

---

**12 Welke acties heeft de zorgkas het voorbije jaar ondernomen om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren?**

Klachtenbehandeling is mee opgenomen in het strategisch jaarplan. Servicelevels worden nauwer opgevolgd waardoor gemiddelde verwerkingstijd/doorlooptijd van klachten is gehalveerd. Klanten krijgen op die manier sneller een antwoord op hun grieven.

Uitwerking afsprakenkader telefonische dienstverlening om uniforme en kwalitatieve dienstverlening te garanderen.

Ontwikkeling van digitale chatbot 'Emma' zorgt voor extra bereikbaarheid en betere dienstverlening

Ontwikkeling van een systeem waarbij mails gestuurd naar aanleiding van een dossier ook worden opgenomen in het digitale dossier van de klant. Zo kan communicatie naar de klant meer gestroomlijnd verlopen

Aanvraag domiciliëring kan vanaf nu niet alleen digitaal, maar ook op papier aangevraagd worden. Zo worden klanten die niet over een PC beschikken ook adequaat geholpen.

Meest voorkomende klacht rond ontbreken overschrijvingsformulier wordt ondervangen door klant de mogelijkheid te bieden dit formulier extra toegestuurd te krijgen. Op die manier kan CM-Zorgkas zowel digitaal als analoog een vlotte service verzekeren.

Analyse briefwisseling CM-Zorgkas: aanpassing brieven om duidelijkheid en uniformiteit van de briefinhoud te verbeteren

Maximale digitalisering van onze brieven zodat deze sneller aan de bestemming kunnen bezorgd worden

Extra opleidingen ledenbeheer voor alle dossierbeheerders om kennis te verhogen en bij te dragen tot kwalitatieve dossierverwerking

Financieel beheer

- Optimalisatie automatisch circuit door blokkeren inhoudingen bij lopend bezwaar tegen terugvordering
- Optimalisatie financiële batches en controlesysteem + voorschot circuit voor wie onterecht geen betalingen klaar staan zodat lid krijgt waar hij/zij recht op heeft

Zorgbudget Zwaar Zorgbehoevenden

- dossiers en poststukken worden gescand in de regio vooraleer ze centraal worden verwerkt door CM-Zorgkas. Dit heeft een positief effect op doorlooptijden en zorgt voor een snellere dienstverlening naar de klant
- ontwikkeling toepassing die automatisch attesten ophaalt om sneller dossiers te kunnen beslissen
- implementatie controlesysteem om ingescande aanvragen te vergelijken met registratie in applicatie CM-Zorgkas. Op die manier worden menselijke fouten ondervangen en beperken we de kans op dossiers die verloren gaan.
- uniforme procedure in samenwerking met de collega's maatschappelijk werk

Mobiliteitshulpmiddelen

- Hanteren strikter servicelevel verwerking dossiers mobiliteitshulpmiddelen om beter de wettelijke termijnen in dossiers te respecteren

## 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    2021

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  
[vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be](mailto:vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be)  
[www.vlaamsesocialebescherming.be](http://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](mailto:vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be), [ilona.nijs@vlaanderen.be](mailto:ilona.nijs@vlaanderen.be) en [kristof.despiegeleer@vlaanderen.be](mailto:kristof.despiegeleer@vlaanderen.be).

## Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

### 1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

75

### 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.

3 dagen

### 3 Vul het aantal klachten in per categorie van behandeltermijn.

aantal klachten met behandeltermijn 0 – 45 dagen: 75

aantal klachten met behandeltermijn > 45 dagen: 0

### 4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

17

### 5 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

al eerder klacht ingediend: 7

niet alle beroepsprocedures aangewend: 2

geen belang: 8

anonieme klacht:

onredelijke klacht: .....

**6 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?**

58 .....

**7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.**

aansluiting: .....

zorgpremie: 35 .....

zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: 17 .....

zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: 1 .....

zorgbudget voor mensen met een handicap: 2 .....

mobiliteitshulpmiddelen: 2 .....

zorgticket residentiële ouderenzorg: .....

andere: 1 .....

**8 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.**

Zorgpremie: premieopvraging ontvangen per mail ipv post, geen premieopvraging ontvangen, zorgpremie te hoog, dubbel betaald

ZBZ: geen recht, afspraak indicatiestelling duurt te lang, niet gestort

ZBO: bedrag verminderd

ZBH: uitbetaald aan vader in plaats van moeder

MoHM: geen budget onderhoud en herstel meer

Andere: algemene klacht over zorgbehoevendheid grootmoeder en moeilijkheid om aan hulp te komen



**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:	34
<input checked="" type="checkbox"/> deels gegrond:	6
<input checked="" type="checkbox"/> ongegrond:	14
<input checked="" type="checkbox"/> betwist:	4

**10 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per geschonden norm.**

<input checked="" type="checkbox"/> niet correcte beslissing:	2
<input checked="" type="checkbox"/> te lange behandeltermijn:	4
<input checked="" type="checkbox"/> ontoereikende informatieverstrekking:	20
<input checked="" type="checkbox"/> onvoldoende bereikbaarheid:	9
<input type="checkbox"/> onheuse bejegening:	
<input checked="" type="checkbox"/> andere:	5

**11 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.**

<input checked="" type="checkbox"/> opgelost:	32
<input checked="" type="checkbox"/> deels opgelost:	3
<input checked="" type="checkbox"/> niet opgelost:	5

**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?**

Begin 2020 hebben we voor het eerst als proefproject naar een afgebakende groep leden de premieopvraging per mail verstuurd in plaats van per brief. Aan de klachten te zien hebben we dit echter niet goed gecommuniceerd naar deze leden toe, wat gezorgd heeft voor verwarring. Ook hebben verschillende mensen laten weten dat ze zulke communicatie in de toekomst liever terug op papier krijgen dan via mail. Bij de premieopvraging 2021 hebben we daarom meer rekening gehouden met de communicatievoorkeuren van de leden (stond in 2020 nog niet volledig op punt, zo kan dit momenteel zelf door het lid in het ledendossier worden aangepast). Ook stuurden we vorig jaar na een maand voor de zekerheid nog een papieren herinneringsbrief naar de leden die nog niet betaald hadden, maar omdat dit zorgde voor verwarring en het risico op dubbele betaling vergrootte zullen we dit jaar deze extra brief, die vaak onnodig bleek, niet meer versturen. Ook hebben we betere controlemechanismen in het ledendossier ingebouwd waardoor we kunnen controleren of iemand al dan niet zijn premieopvraging al heeft geopend.



Lined area for text entry, consisting of multiple horizontal dotted lines.

**Ondertekening**

**13 Vul de onderstaande verklaring in.**

**Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.**

datum dag 29 maand 01 jaar 2021  
.....

handtekening .....

voor- en achternaam Van Soom Lieselotte  
.....

# 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](mailto:vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be)  
[www.vlaamsesocialebescherming.be](http://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](mailto:vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be), [ilona.nijs@vlaanderen.be](mailto:ilona.nijs@vlaanderen.be) en [kristof.despiegeleer@vlaanderen.be](mailto:kristof.despiegeleer@vlaanderen.be).

## Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

### 1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

8

### 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.

21 dagen

### 3 Vul het aantal klachten in per categorie van behandeltermijn.

aantal klachten met behandeltermijn 0 – 45 dagen: 7

aantal klachten met behandeltermijn > 45 dagen: 1

### 4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

0

### 5 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

al eerder klacht ingediend: 0

niet alle beroepsprocedures aangewend: 0

geen belang: 0

anonieme klacht: 0

Onredelijke klacht: 0

6 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?

8

7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

- |                                                                    |   |
|--------------------------------------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> aansluiting:                              | 0 |
| <input type="checkbox"/> zorgpremie:                               | 2 |
| <input type="checkbox"/> zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden:    | 1 |
| <input type="checkbox"/> zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: | 3 |
| <input type="checkbox"/> zorgbudget voor mensen met een handicap:  | 0 |
| <input type="checkbox"/> mobiliteitshulpmiddelen:                  | 2 |
| <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 lange behandeltermijn omtrent een aansluiting in het buitenland door een typfout in het e-mailadres van het lid en onvoldoende bereikbaarheid

Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: een opdringerige manier om telefonisch een huisbezoek in te plannen

Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: laattijdige maandelijkse betaling, een betwisting van een tijdige melding omtrent een terugvordering en niet akkoord gaan met het aanrekenen van 6% voor spaargelden en inkomsten uit verkoop

Mobiliteitshulpmiddelen: beide klachten waren gericht aan de verstrekker: ontevredenheid over een werkblad en het ontvangen van een onterechte factuur

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:       | 5 |
| <input type="checkbox"/> deels gegrond: | 0 |
| <input type="checkbox"/> ongegrond:     | 1 |
| <input type="checkbox"/> betwist:       | 2 |

10 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per geschonden norm.

- |                                                                |   |
|----------------------------------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> niet correcte beslissing:             | 0 |
| <input type="checkbox"/> te lange behandeltermijn:             | 1 |
| <input type="checkbox"/> ontoereikende informatieverstrekking: | 0 |
| <input type="checkbox"/> onvoldoende bereikbaarheid:           | 1 |
| <input type="checkbox"/> onheuse bejegening:                   | 1 |
| <input type="checkbox"/> andere:                               | 2 |

11 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.

opgelost: 5

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?

Maandelijks vindt een overleg plaats tussen de diensten maatschappelijk werk en de zorgkas zodat de gezamenlijke werking nog beter wordt afgestemd en de dienstverlening naar het lid toe kwaliteitsvoller wordt.

De website van Zorgkas LM wordt binnenkort helemaal vernieuwd en uitgebreid, zodat de leden steeds toegang hebben tot duidelijke en correcte informatie en dit op een overzichtelijke manier. Het voorbije jaar heeft de zorgkas alle nodige informatie voor publicatie op de website verzameld.

Er werd een folder ontwikkeld rond mobiliteitshulpmiddelen en de zorgbudgetten zodat leden meer op de hoogte zijn van de regelgeving, bijvoorbeeld omtrent een tijdige melding van een verkoop of schenking bij het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood. In 2021 wordt dit verder uitgerold.

De zorgkasapplicatie 'VSBase' werd verder ontwikkeld zodat de loketmedewerkers, maatschappelijk werkers en dossierbeheerders toegang hebben tot eenduidige informatie over de zorgkas materie zodat zij alle leden correct kunnen informeren: informatie rond o.a. verzekeraar, onderzoeken, boete en vrijstelling kan nu geraadpleegd worden op een overzichtelijke en duidelijke wijze.

Het CRM-systeem 'ClienTasks' (waar alle vragen van leden geregistreerd worden) wordt binnenkort in gebruik genomen, het voorbije jaar werd de handleiding hiervoor gemaakt.

**Ondertekening**

13 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.

datum dag 26 maand 01 jaar 2021

handtekening

voor- en achternaam

De Wijnse Brien



# 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](mailto:vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be)

[www.vlaamsesocialebescherming.be](http://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](mailto:vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be), [ilona.nijs@vlaanderen.be](mailto:ilona.nijs@vlaanderen.be) en [kristof.despiegeleer@vlaanderen.be](mailto:kristof.despiegeleer@vlaanderen.be).

## Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

### 1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

8

### 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: 8

aantal klachten met behandeltermijn > 45 dagen: 0

### 4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

0

### 5 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

al eerder klacht ingediend:

niet alle beroepsprocedures aangewend:

geen belang:

anonieme klacht:

onredelijke klacht: .....

**6 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?**

8 .....

**7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.**

aansluiting: .....

zorgpremie: 2 .....

zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: 2 .....

zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: 3 .....

zorgbudget voor mensen met een handicap: .....

mobiliteitshulpmiddelen: 1 .....

zorgticket residentiële ouderenzorg: .....

andere: .....

**8 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.**

zorgpremie:

- klacht rond boetedossier: boete is terecht

- klacht dat premie moet betaald worden ondanks verblijf in Spanje.

Zorgbudget zwaar zorgbehoevenden:

- klacht rond negatieve beslissing na afname belfoto

- klacht rond niet tijdige betaling bij mutatiedossier: geen juist rekeningnummer in dossier, juist rekeningnummer opgevraagd en binnengekomen na de uitbetaling van de budgetten.

Zorgbudget ouderen met een zorgnood:

- 2 klachten over het opvragen van gegevens: personen vinden het niet kunnen dat er rekening wordt gehouden met schenkingen en verkoop.

- 1 klacht over onduidelijke briefwisseling

Mobiliteitshulpmiddelen:

- 1 klacht bij weigering van terugbetaling onderhoud en herstel van het hulpmiddel, maar teller staat op 0, dus geen recht.

**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: 1

deels gegrond:

ongegrond: 7

betwist:

**10 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per geschonden norm.**

niet correcte beslissing:

te lange behandeltermijn:

ontoereikende informatieverstrekking: 1

onvoldoende bereikbaarheid:

onheuse bejegening:

andere:

**11 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.**

opgelost: 1

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?**

- Opleiding klachtenbehandeling en registratie voor het team

- Briefwisseling opvragen gegevens bij zorgbudget ouderen met een zorgnood werd aangepast.







# 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](mailto:vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be)  
[www.vlaamsesocialebescherming.be](http://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](mailto:vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be), [ilona.nijs@vlaanderen.be](mailto:ilona.nijs@vlaanderen.be) en [kristof.despiegeleer@vlaanderen.be](mailto:kristof.despiegeleer@vlaanderen.be).

## Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

### 1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

18

### 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.

7 dagen

### 3 Vul het aantal klachten in per categorie van behandeltermijn.

aantal klachten met behandeltermijn 0 – 45 dagen: 18

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: 2

anonieme klacht:

onredelijke klacht: .....

**6 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?**

16 .....

**7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.**

aansluiting: 3 .....

zorgpremie: 5 .....

zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: 2 .....

zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: 1 .....

zorgbudget voor mensen met een handicap: .....

mobiliteitshulpmiddelen: 2 .....

zorgticket residentiële ouderenzorg: .....

andere: 3 .....

**8 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.**

Mutatiedossier

Aantal punten (score) te kort komt om in aanmerking te komen voor een zorgbudget

Rolstoel niet aangepast

boete wegens niet betaling van de jaarlijkse premie

foutief rekeningsnummer

Betwist de verplichting om de bijdrage te betalen wanneer de verzekerde naar Wallonië is verhuisd.

Betwist van het verplichte karakter van de aansluiting voor mensen die in Vlaanderen wonen

Klant kreeg geen reactie op zijn aanvraag voor het zorgbudget van de indicatiesteller binnen de wettelijke termijn

De zorgkas heeft na ontvangst van de aanvraag aan de DMW gevraagd om een indicatiestelling uit te voeren.

**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: 2
- deels gegrond: 2
- ongegrond: 11
- betwist: 1

**10 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per geschonden norm.**

- niet correcte beslissing:
- te lange behandeltermijn: 1
- ontoereikende informatieverstrekking: 3
- onvoldoende bereikbaarheid:
- onheuse bejegening:
- andere:

**11 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.**

- opgelost: 4
- 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?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ondertekening

13 Vul de onderstaande verklaring in.

**Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.**

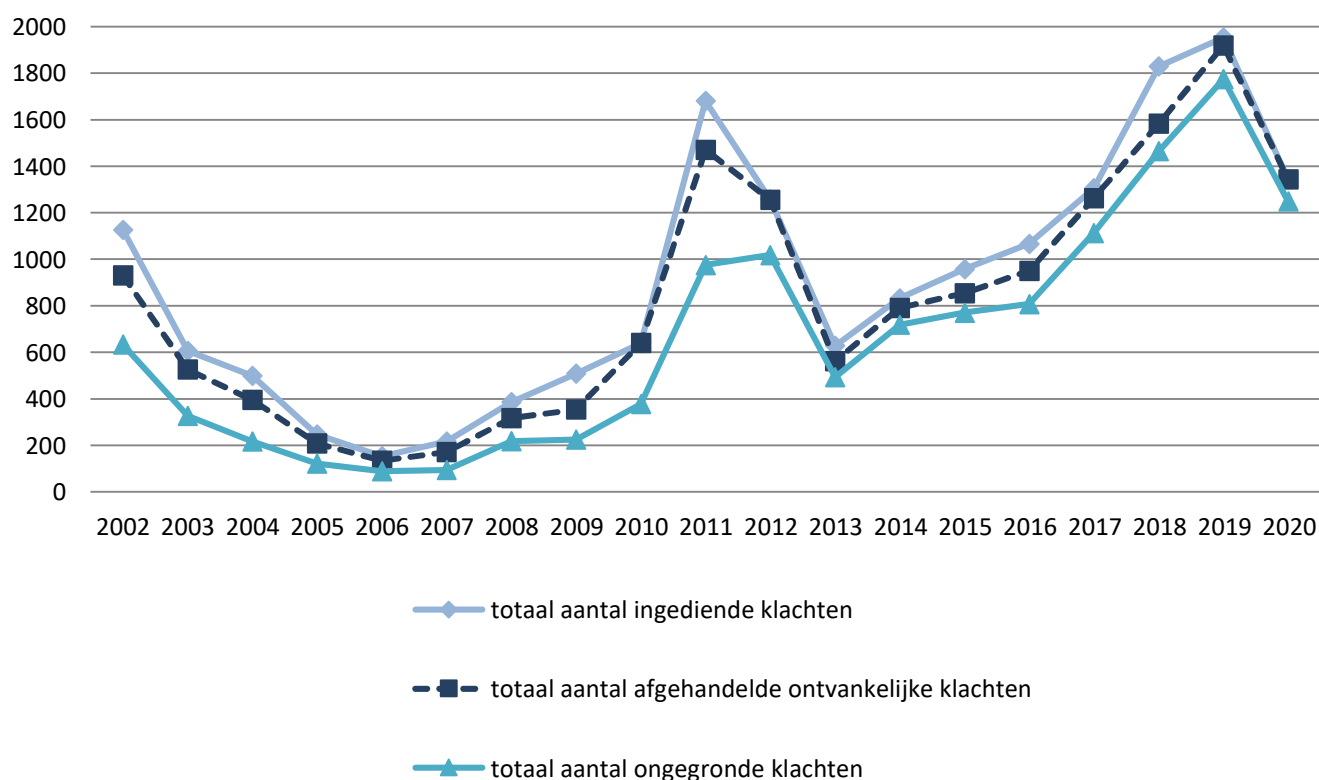
datum dag 06 maand 01 jaar 2021

handtekening 

voor- en achternaam Hichem LAHOUAR

# Belastingen

# Jaarverslag werkjaar 2020 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 2020 .....	9
5.1	Ingediende klachten .....	9
5.2	Afgehandelde klachten .....	11
5.2.1	Algemeen .....	11
5.2.2	Onontvankelijke klachten .....	11
5.2.3	Ontvankelijke klachten .....	13
6	EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD PER SECTOR .....	15
6.1	Verkeersbelastingen .....	15
6.2	Onroerende voorheffing .....	25
6.3	Andere .....	34
6.4	Erfbelasting .....	35
6.5	Registratiebelasting .....	39
6.6	Kilometerheffing .....	45
6.7	Verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen .....	46
6.8	Leegstandsheffing bedrijfsruimten .....	46
6.9	Centrale invorderingscel .....	47
6.10	Planbatenheffing.....	48
6.11	Afdeling Vastgoedtransacties.....	49
6.12	Belasting op spelen & weddenschappen en automatische ontspanningstoestellen .....	49
6.13	Dienst derdengeschillen.....	50
7	CORONAKLACHTEN .....	51
8	WAT ZIJN DE CONCRETE REALISATIES GEWEEST IN HET AFGELOPEN JAAR (TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING)? .....	58
8.1	Natrajact aanbevelingen 2019 van de klachtendienst .....	58
8.2	Natrajact aanbevelingen 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst .....	59
8.3	Evolutie klachtenbeeld.....	62
8.4	Aanbevelingen 2020 van de klachtendienst.....	64
8.5	Verzoening .....	65
9	WAT IS VERANDERD / WELKE VERANDERINGEN ZIJN GEPLAND? .....	67
9.1	Erfbelasting: aanpassing belastingverhoging bij tekortschatting en verzuim .....	67
9.2	Registratiebelasting: verlaagd tarief ingrijpende energetische renovatie ook voor sloop en herbouw.....	67
9.3	Verkeersbelastingen: aanpassing berekening aan de nieuwe WLTP-meetmethode voor CO <sub>2</sub> -uitstoot.....	67
9.4	Verkeersbelastingen: uitdoving vrijstelling of vermindering voor aardgas- of plug-in hybride voertuigen .....	67
9.5	Verlaging rentevoet nalatigheids- en moratoriuminteressen .....	68
9.6	Inkanteling van de Wegeninspectie van het Agentschap Wegen en Verkeer bij de externe controle van de Vlaamse Belastingdienst... 68	
9.7	Erfbelasting: vriendenerfenis en afschaffing duolegaten.....	68
9.8	E-box .....	68
10	SERVICEMETER.....	69
11	TOT SLOT.....	71
	Lijst met afkortingen.....	71
	Lijst met grafieken, tabellen en afbeeldingen.....	72



## 2 Kwantitatieve gegevens

Deze gegevens handelen over de periode van 1 januari 2020 tot en met 31 december 2020.

Op 1 januari 2020 stonden nog 202 klachten open (97 over de onroerende voorheffing, 93 over de verkeers-belastingen, 6 over de registratiebelasting, 5 over de erfbelasting en 1 over de kilometerheffing).

Op 31 december 2020 waren nog 107 klachten in behandeling (47 over de onroerende voorheffing, 44 over de verkeersbelastingen, 8 over de erfbelasting, 5 over de registratiebelasting, 2 over de kilometerheffing en 1 over de Centrale Invorderingscel).

### 2.1 Aantal klachten

		Aantallen
Totaal aantal klachten (ingediend in 2020)	Totaal	1.344
Aantal klachten verdeeld volgens (on)ontvankelijkheid (afgehandeld in 2020)	Ontvankelijk	1.344
	Ontontvankelijk	95
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (afgehandeld in 2020)	Al eerder klacht ingediend	0
	Anoniem	0
	Beleid en regelgeving	0
	Geen belang	0
	Geen Vlaamse Overheid	91
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	3
	Kennelijk ongegrond	0
	Meer dan een jaar voor indiening	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
	Aantal klachten volgens de drager (ingediend in 2020)	Brief
E-mail		822
Telefoon		2
Fax		0
Mondeling		0
Klachtenformulier		480
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (ingediend in 2020)	Rechtstreeks van burger	1.184
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	61
	Via georganiseerd middenveld	24
	Andere kanalen	74

**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 2020)	Gemiddelde	0,8
	Mediaan	0
	0-10 dagen	1.439
	>10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (afgehandeld in 2020)	Gemiddelde	31,7
	Mediaan	34
	0-20 dagen	120
	21-45 dagen	1.319
	46-90 dagen	0
	>90 dagen	0
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid (afgehandeld in 2020)	Gegrond	60
	Deels gegrond	35
	Ongegrond	1.249
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing (afgehandeld in 2020)	Opgelost	90
	Deels opgelost	4
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen (afgehandeld in 2020)	Niet-correcte beslissing	32
	Te lange behandeltermijn	18
	Ontoereikende informatieverstrekking	22
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Onheuse bejegening	0
	Andere	22

**Tabel 2 - Statistische gegevens**

### 3 Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Klachten per inhoudelijke categorie (ingediend in 2020)	Aantal
Verkeersbelastingen (VB)	630
Onroerende voorheffing (OV)	450
Andere (AND)	97
Erfbelasting (ErfB)	72
Registratiebelasting (RegB)	56
Kilometerheffing (KMH)	16
Verkrottingsheffing woningen (VHW)	9
Leegstandsheffing bedrijfsruimten (LB)	5
Centrale invorderingscel (CIC)	5
Planbatenheffing (PBH)	2
Afdeling Vastgoedtransacties (VGT)	1
Spelen en Weddenschappen & Automatische Ontspanningstoestellen (SWAOT)	1
Dienst derdengeschillen (DDG)	0

**Tabel 3 - Indeling per inhoudelijke categorie**

Per inhoudelijke categorie:		VB	OV	AND	ErfB	RegB	KMH	VHW	LB	CIC	PBH	DVA	SWAO T	DDG
de mate van gegrondheid van de klacht (afgehandeld in 2020)	Gegrond	16	34	0	3	6	0	0	1	0	0	0	0	0
	Deels gegrond	12	11	0	3	6	0	0	1	1	0	1	0	0
	Ongegrond	650	453	10	61	45	14	7	3	3	2	0	1	0
Per inhoudelijke categorie:		VB	OV	AND	ErfB	RegB	KMH	VHW	LB	CIC	PBH	DVA	SWAO T	DDG
de mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost	Opgelost	27	42	0	5	12	0	0	2	1	0	1	0	0
	Deels opgelost	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Niet opgelost	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Per inhoudelijke categorie:		VB	OV	AND	ErfB	RegB	KMH	VHW	LB	CIC	PBH	DVA	SWAO T	DDG
de toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten	Niet-correcte beslissing	9	15	0	2	5	0	0	1	0	0	0	0	0
	Te lange behandeltermijn	2	14	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	11	5	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	Onheuse bejegening	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Andere	6	11	0	1	3	0	0	0	0	1	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

- Verzamelen 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 (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.

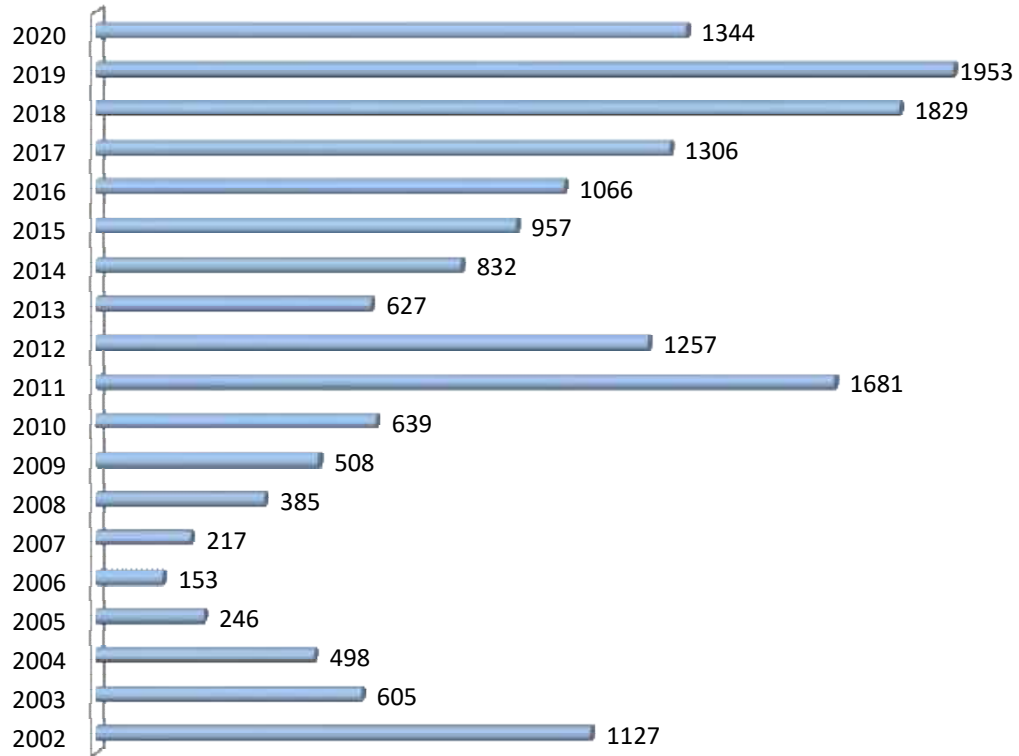
#### 4.1.4 Rapportering

- Maandelijks rapportering aan het management
- Driemaandelijks overleg met de afdeling dossierbehandeling, afdeling inning en invordering, afdeling klantenmanagement van de Vlaamse Belastingdienst waarbij de terechte klachten worden besproken en nieuws uit de verschillende afdelingen wordt uitgewisseld.
- Jaarrapport opstellen, bespreken met het management en overmaken aan de Vlaamse Ombudsdienst.

## 5 Algemene bespreking van het klachtenbeeld in 2020

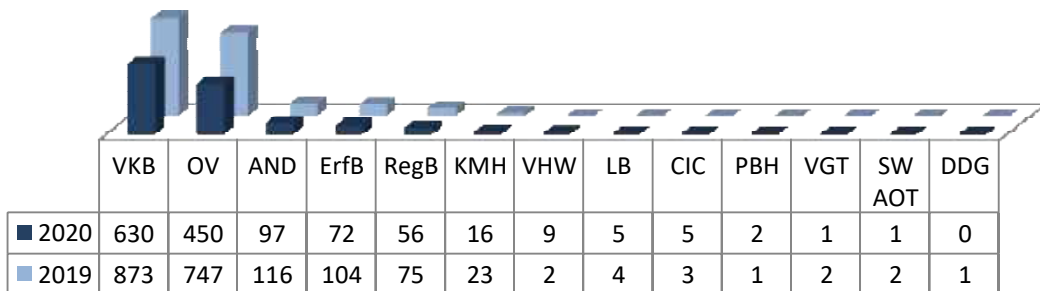
### 5.1 Ingediende klachten

- De Klachtendienst Financiën ontving 1.344 klachten in 2020, een daling ten opzichte van 2019 en 2018.



Grafiek 2 – evolutie aantal ingediende klachten

Volgende grafiek toont de vergelijking van het aantal ingediende klachten per sector tussen 2019 en 2020:

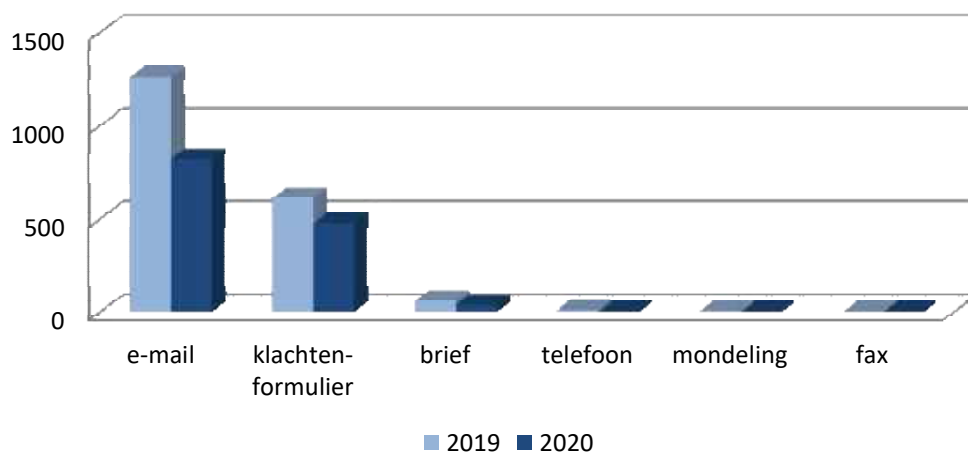


Tabel 5 – aantal ingediende klachten volgens sector



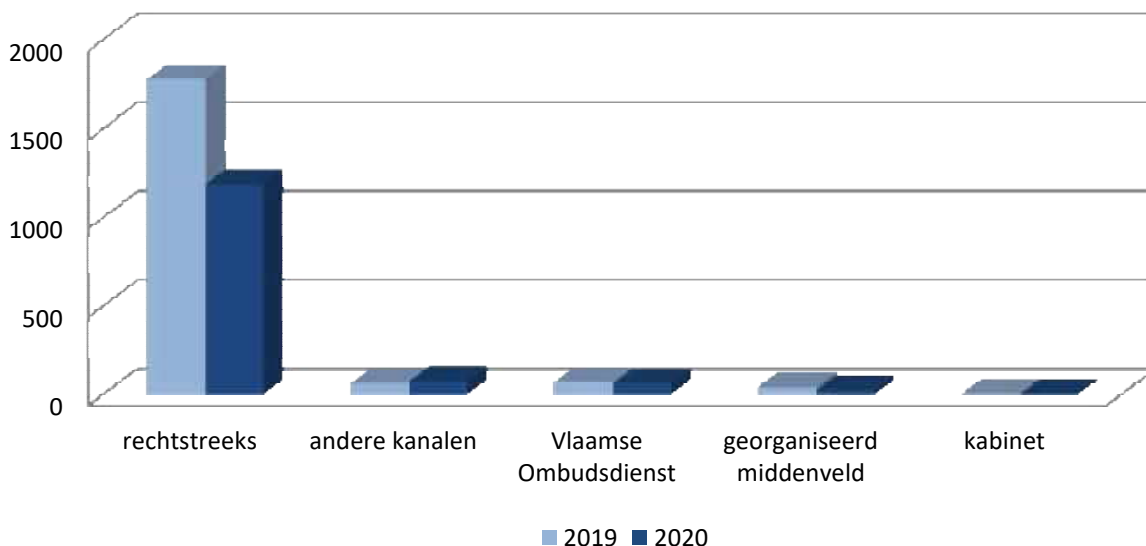
Verkeersbelastingen en onroerende voorheffing blijven met voorsprong de grootste bron van klachten, al is hun aantal significant gedaald. Ook het aantal klachten over erfbelasting en registratiebelasting is sterk afgenomen.

- Het merendeel van de burgers diende klacht in langs digitale weg, nl. via klachtenformulier of e-mail: 1.302 burgers wat overeenkomt met 97% van alle ingediende klachten (96% in 2019).



Grafiek 3 – aantal klachten volgens drager

- In 2020 namen de burgers voornamelijk zelf rechtstreeks contact op met de klachtendienst (1.184 klachten – 88%), terwijl de overige kanalen minder vaak werden aangesproken. De Vlaamse Ombudsdienst stuurde 61 klachten (4,5%) door voor verder onderzoek.



Grafiek 4 – aantal klachten volgens kanaal



communicatie tussen burger en overheid.

Zoals vermeld in de omzendbrief hangt of iets als een klacht of een melding wordt beschouwd af van de manier waarop de burger zijn boodschap doorgeeft. Als de burger een beroep doet op de toepassing van de klachtenbepalingen, wordt zijn boodschap als een klacht behandeld, ook als hij een aangifte doet die doorgaans als een melding beschouwd wordt.

De klachtendienst hanteert daarom een maximalistische benadering zodat wij slechts een beperkt aantal klachten onontvankelijk verklaren. Bovendien kan de beoordeling van het geheel gemakkelijk scherp gesteld worden via de latere keuze “gegrond” of “ongeground” in het evaluatieproces van de klacht.

In 2020 heeft de klachtendienst 95 klachten onontvankelijk verklaard, wat overeenkomt met 6,60% van het totaal aantal afgehandelde klachten. Dit percentage is vergelijkbaar met 2019 (toen 6,07% - 124 onont-vankelijke klachten).

- Volgende grafiek geeft de indeling weer van de onontvankelijke klachten volgens onontvankelijkheidsgronden:



**Grafiek 6 – verdeling klachten volgens onontvankelijkheidsgronden**

- ✓ geen betrekking op de Vlaamse overheid: 91 klachten (118 in 2019). 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 (87):

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 van de personenbelasting, de weigering om een afbetalingsplan toe te kennen, over de ontvangst van phishingberichten, ... .

We ontvingen voorts onder meer klachten over fraude en zwartwerk, over de belasting op tweede verblijven (dat het tijdens de eerste coronagolf verboden was om naar het tweede verblijf te gaan), over een vastgoedexpert, over een kapotte boiler en problemen met de verhuurder, over oneerlijke concurrentie (een veelplaatser van zoekertjes op 2dehands), ...

- Verkeersbelasting (1):

Klacht over de invordering van verkeersbelasting via loonbeslag door de FOD Financiën (verzoeker woont in Ukkel).

- Kilometerheffing (1):

Klacht over een boete, verstuurd door de Waalse belastingdienst.

- Verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen (1):

Klacht over de invordering van een leegstandsheffing door de gemeente.

- Onroerende voorheffing (1):

Klacht over de ontvangst van een aanslagbiljet verstuurd door de FOD Financiën (verzoeker woont in Brussel).

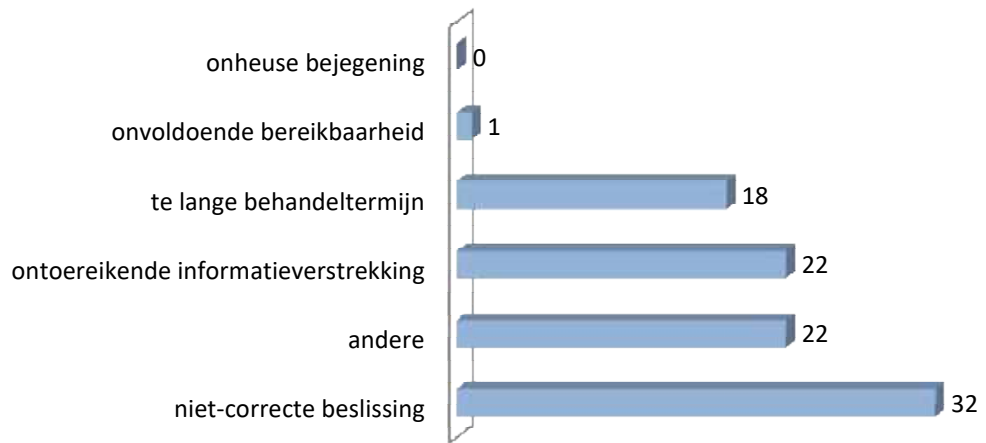
- ✓ Jurisdictioneel beroep aanhangig: 3 klachten (4 in 2019).  
Twee klachten vielen onder de sector 'erfbelasting' en één klacht onder de sector 'onroerende voorheffing'. Men diende klacht in terwijl men de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst ook aanvecht voor de rechtbank.
- ✓ Meer dan een jaar voor indiening: 1 klacht (0 in 2019).  
Verzoeker klaagde over een oude leegstandsheffing van 1998 waarvoor alle beroepsmogelijkheden waren uitgeput: het arrest van het Hof van Cassatie dateerde van 2007 en er was geen recente correspondentie van de Vlaamse Belastingdienst.

### 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 1.344 ontvankelijke klachten waren er 1.249 (92,93%) ongegrond, 35 (2,61%) deels gegrond en 60 (4,46%) gegrond.  
Het merendeel van de afgehandelde ontvankelijke klachten, bijna 93%, was dus niet gegrond. Dit percentage is vergelijkbaar met vorige jaren: 92,4% in 2019 en 92,5% in 2018.
- Van de 95 (deels) gegronde klachten werden er 90 opgelost, 4 klachten kregen een gedeeltelijke oplossing en 1 klacht bleef onopgelost.
- De opsplitsing van de 95 gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen is als volgt:



Grafiek 7 – verdeling (deels) gegronde klachten volgens ombudsnormen

## 6 Evaluatie van het klachtenbeeld per sector

### 6.1 Verkeersbelastingen

- In 2020 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 4.684.622 aanslagbiljetten verkeersbelastingen voor de geautomatiseerde voertuigen. Hiervan had 93,6% betrekking op het aanslagjaar 2020. Er werden tevens 480 aanslagbiljetten verstuurd voor een aangerekende boete.

De administratie verzond ook 519.387 ontheffingsbrieven waarbij een eerder betalingsdocument werd herzien op basis van gegevens van de DIV over de wissing of schrapping van de nummerplaat.

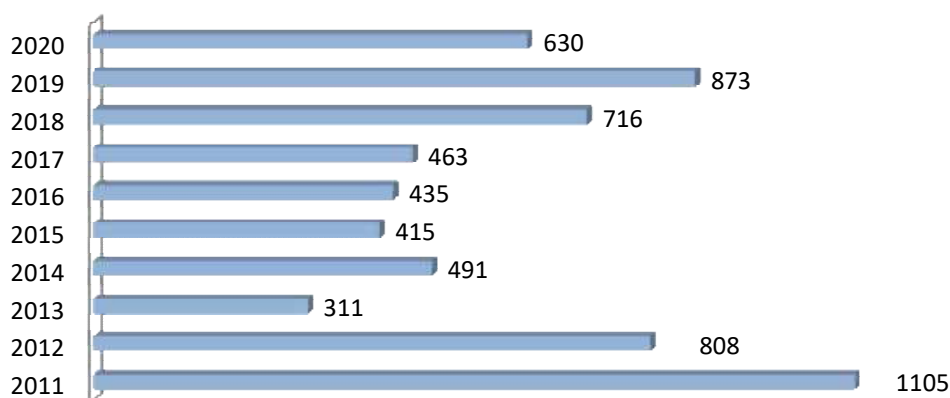
In 2020 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 81.824 aanslagbiljetten verkeersbelasting voor de niet-geautomatiseerde voertuigen en 3.271 aanslagbiljetten voor een aangerekende boete verkeersbelasting.

De administratie verstuurde in 2020 366.214 herinneringen en 187.066 laatste herinneringen voor de betaling van de verkeersbelastingen. 52.330 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2020 16.254 bezwaren en handelde 17.812 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2019 stonden nog 93 klachten over de verkeersbelastingen open, die werden afgesloten in 2020.

De klachtendienst ontving in 2020 630 klachten over de verkeersbelastingen: een daling ten opzichte van 2019 en 2018.

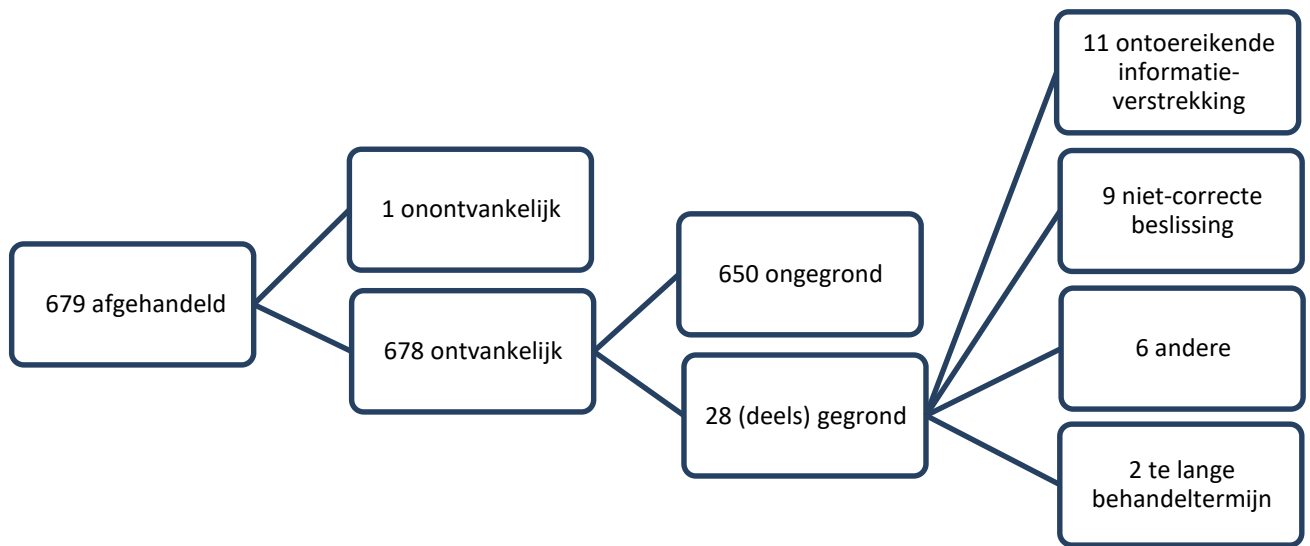


Grafiek 8 – evolutie aantal ingediende klachten verkeersbelastingen

Op het einde van het werkjaar 2020 stonden nog 44 klachten over de verkeersbelastingen open.

Dit betekent dat in 2020 679 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

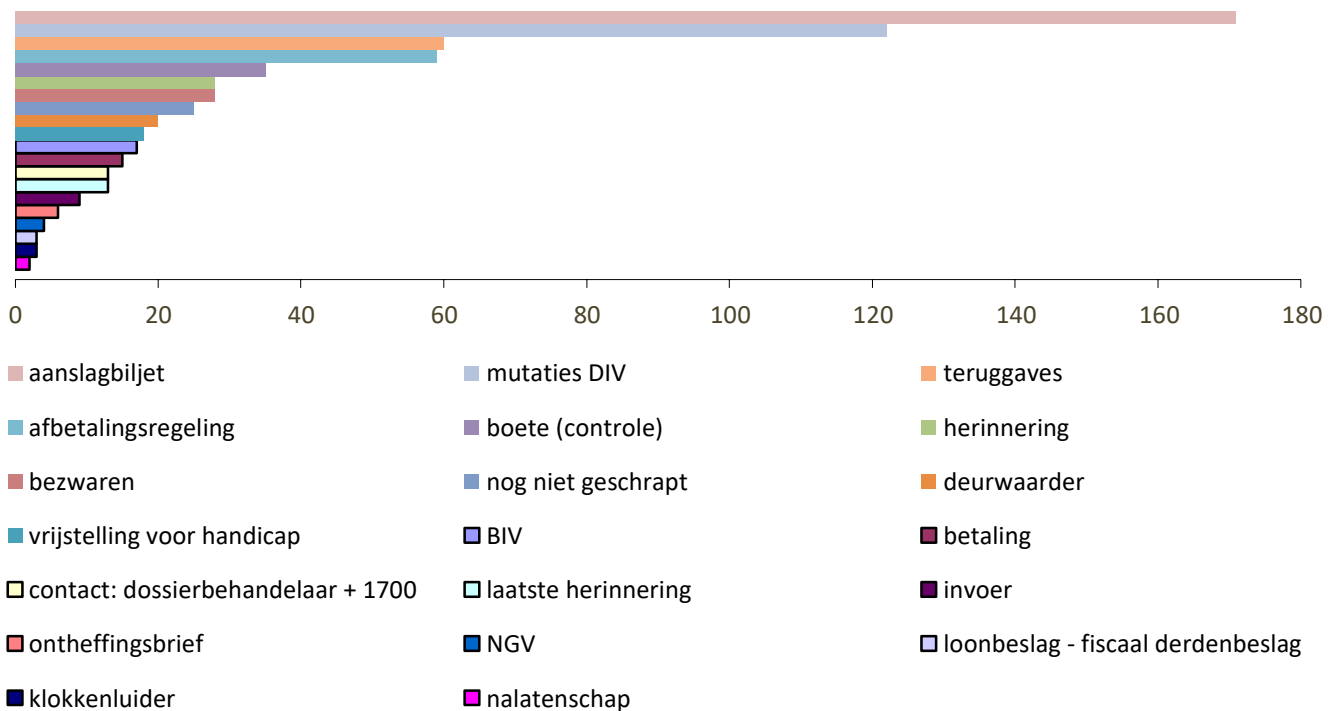
1 klacht onontvankelijk + 678 ontvankelijk → 650 ongegrond + 12 deels gegrond + 16 gegrond.



Afbeelding 2 – kwalificatie klachten verkeersbelastingen

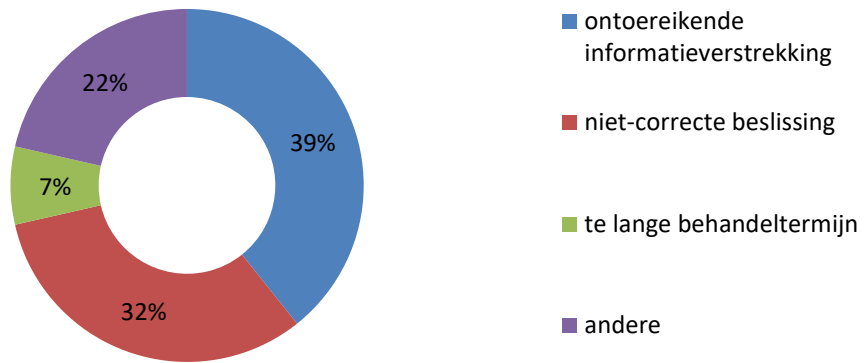
We verklaarden één klacht over de verkeersbelastingen onontvankelijk omdat deze klacht geen betrekking had op de Vlaamse overheid. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

**Ongegronde klachten (650):**



Grafiek 9 – kwalificatie ongegronde klachten verkeersbelastingen

**(Deels) gegronde klachten (28):**



Grafiek 10 – verdeling klachten verkeersbelastingen volgens ombudsnormen

a) ombudsnorm ontoereikende informatieverstrekking: 11 klachten (7 in 2019).

- 3 klachten over een telefonisch contact met 1700:

\* Verzoeker ontving in november 2019 een herinnering voor de betaling van de BIV voor een motorfiets die eerst foutieflijk op zijn naam was ingeschreven in plaats van op naam van zijn partner. Hij nam na ontvangst van het aanslagbiljet in augustus telefonisch contact op met 1700 en men zou hem hebben gezegd dat de factuur zou worden geannuleerd en dat hij daarvan bevestiging zou krijgen. Maar verzoeker kreeg die bevestiging niet; wel een betalingsherinnering. Hij nam opnieuw telefonisch contact op en men meldde hem nu dat hij bezwaar moest indienen. Dat was echter niet meer mogelijk omdat de bezwaartermijn was verstreken.

We hebben navraag gedaan bij Informatie Vlaanderen: het gesprek van augustus 2019 werd teruggevonden en beluisterd en daaruit bleek dat de voorlichter dieper op de vraag had moeten ingaan. Er werd informatie verstrekt op basis waarvan de belastingplichtige ervan uitging dat hij geen actie moest ondernemen, dus geen bezwaar moest indienen. Er werd bijgevolg foute informatie gegeven en niet doorgeschakeld met een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst. Dit werd verder opgenomen met de voorlichter en het script over de BIV (dat die niet wordt verrekend zoals de verkeersbelasting) zal worden aangepast en verduidelijkt.

We hebben vervolgens de Vlaamse Belastingdienst gevraagd om het bezwaar tegen het aanslagbiljet toch inhoudelijk te behandelen omdat verzoeker bij het eerste contact in het ongewisse werd gelaten over de te volgen bezwaarprocedure. De betwisting werd effectief als een tijdig bezwaar behandeld maar de beslissing was negatief omdat het voertuig niet op verzoekers naam werd geschrapt op datum van inschrijving maar pas enkele dagen later.

\* Bij een controle op de baan op 11/2/2020 werd vastgesteld dat verzoeker voor zijn vrachtwagen geen aangifte had gedaan terwijl het voertuig wel degelijk aangifteplichtig is. Op 25/2/2020 kreeg hij vervolgens een brief van de Vlaamse Belastingdienst dat er ten gevolge de vastgestelde overtreding een administratieve boete zou worden gevestigd voor een bedrag van 168,00 euro.

Verzoeker diende klacht in omdat hij in de zomer 2019 op het moment van inschrijving van zijn vrachtwagen telefonisch contact had opgenomen met 1700 met de uitdrukkelijke vraag of hij inzake verkeersbelasting nog iets moest ondernemen en dat 1700 hem toen zou hebben geantwoord dat de verkeersbelasting automatisch zou worden opgestuurd en hij in orde is.

We hebben navraag gedaan bij Informatie Vlaanderen: het gesprek van juli 2019 werd teruggevonden en beluisterd en daaruit bleek dat de voorlichter effectief foutieve informatie heeft gegeven en niet heeft gewezen op de aangifteverplichting. De voorlichter werd daarover aangesproken om dergelijke foute informatie in de toekomst te vermijden.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst gelet op de foutieve informatie en dat verzoeker na de controle direct het nodige heeft gedaan voor de aangifte van zijn vrachtwagen. De boete werd vervolgens geannuleerd.

\* Verzoeker nam telefonisch contact op met 1700 over de verkeersbelasting op naam van een overleden persoon





hoog leken en dat er niets werd gezegd over de inschrijving van de wettelijke hypotheek. Een nieuw antwoord met meer informatie werd vervolgens verstuurd op 30/4/2020 en de nalatigheidsinteressen werden opnieuw berekend.

- 1 klacht over de informatie via e-mail:

\* De Vlaamse Belastingdienst verstuurde een aanslagbiljet verkeersbelasting naar verzoekers overleden vader waarna verzoeker de dienst contacteerde via een contactformulier. Hij meldde dat hij het aanslagbiljet die dag had betaald en dat de nummerplaat werd geschrapt op 27/4/2020 en hij vroeg om het teveel op zijn rekening terug te storten en of ook de verkeersbelasting voor april kon worden terugbetaald omdat hij het voertuig omwille van de coronacrisis niet eerder had kunnen verkopen.

In het dossier werd dezelfde dag geantwoord dat de betaling nog niet was verwerkt maar dat hij op de ontheffingsbrief de mogelijkheid zou krijgen om het rekeningnummer aan te passen en dat de verkeers-belasting verschuldigd blijft zolang een voertuig is ingeschreven bij de DIV.

Dit was echter geen concreet antwoord op de vragen. Men had kunnen zeggen dat er geen verkeersbelasting meer verschuldigd was vanaf april, dat het teveel zou worden terugbetaald op zijn rekening en dat hierover eind mei nog een brief zou worden verstuurd.

We hebben de klacht overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst met de vraag dit te bespreken met de dossierbehandelaar om de kwaliteit van de antwoorden te verbeteren.

- 1 klacht over de informatie op de website:

\* Verzoeker ging op woensdag 7/10/2020 naar het kantoor te Aalst omdat het loket volgens de website die dag open was. Het kantoor bleek echter gesloten op woensdag. De aangepaste openingsuren (omwille van de coronamaatregelen) stonden wel vermeld op de website maar eerst kreeg men nog de gebruikelijke openingsuren te zien en vervolgens moest men verder navigeren wat verwarrend en gebruiksonvriendelijk is. We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst: voor de duidelijkheid werden de oude openingsuren tijdelijk van de website gehaald.

- 1 klacht over de informatie op het aanslagbiljet:

\* Verzoeker ontving op 22/10/2020 het aanslagbiljet verkeersbelasting voor zijn recent (her)ingeschreven voertuig voor een bedrag van 0 euro, zonder vermelding van het bedrag van teruggave. Het betrof een automatische verrekening van het ontheven bedrag voor zijn vorige wagen dat hoger lag dan het verschuldigde bedrag voor de huidige wagen. Na aanwending op de verkeersbelasting voor de huidige wagen was er nog een tegoed van 280,35 euro maar dat bedrag stond niet vermeld op het aanslagbiljet voor de nieuwe wagen en ook niet op de bijlage in verband met de verrekening voor de vorige wagen. Het bedrag werd voorts terugbetaald via twee deelbetalingen op verschillende tijdstippen, wat voor nog meer verwarring zorgde.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat het in dergelijk geval onduidelijk is hoeveel men juist zal terugbetaald krijgen. Het probleem is gekend en er was al een aanpassing voor gevraagd. Het is namelijk effectief de bedoeling om het bedrag waarop men nog recht heeft juist te vermelden.

b) ombudsnorm niet-correcte beslissing: 9 klachten (6 in 2019).

- 2 klachten over een bezwaar lichte vracht:

\* Verzoeker klaagde over de afwijzing van zijn bezwaar als laattijdig en dus niet ontvankelijk terwijl de verkeersbelasting berekend als personenwagen een gevolg is van een door de autokeuring gemaakte fout. De bezwaartermijn was inderdaad al verstreken maar er werd door verzoeker nog een attest bezorgd van 10/6/2020 waarin de autokeuring bevestigt dat de laadruimte wel degelijk 50% bedroeg en dat door een fout van hen de gegevens verkeerdelijk werden geregistreerd. Het betrof dus een materiële vergissing maar in de beslissingsbrief van 23/6/2020 werd geen melding gemaakt van een onderzoek ambtshalve ontheffing, enkel dat het bezwaar laattijdig is.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst: er werd ambtshalve ontheffing verleend, gelet op het attest van de autokeuring aanwezig in het dossier. Het aanslagbiljet berekend als personenwagen werd in ontheffing gezet en een nieuw aanslagbiljet berekend als lichte vracht werd verstuurd.

\* Verzoeker ontving een positieve beslissing over zijn bezwaar: de verkeersbelasting berekend als personen-wagen voor aanslagjaar 2020 werd ontheven maar er werd niets gezegd over zijn betwisting van de verkeersbelastingen

////////////////////////////////////

aanslagjaar 2019. De verklaring van de autokeuring in verband met de foutieve registratie dateert van 20/8/2020. Het betrof dus een materiële vergissing maar in de beslissingsbrief van 15/9/2020 werd geen melding gemaakt van een onderzoek ambtshalve ontheffing voor 2019.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst: er werd voor 2019 vooralsnog ambtshalve ontheffing verleend, gelet op het attest van de autokeuring aanwezig in het dossier en nieuwe aanslagbiljetten 2019 en 2020 berekend als lichte vracht werden verstuurd.

- 1 klacht over een vrijstelling van de verkeersbelasting:

\* Verzoeker diende klacht in na herhaaldelijke ontvangst van aanslagbiljetten voor een voertuig dat omwille van gebruik voor de openbare dienst is vrijgesteld van verkeersbelasting. Er werden hiervoor door de Vlaamse Belastingdienst 4 aanslagbiljetten verstuurd. Tegen het eerste aanslagbiljet voor 2016 werd bezwaar ingediend, dat werd ingewilligd op 23/1/2017: de verkeersbelasting werd ontheven en het voertuig werd vrijgesteld voor de periode 1/10/2016 tot en met 19/10/2021. Deze vrijstelling werd echter niet geregistreerd in de bestanden van de Vlaamse Belastingdienst en de reeds betaalde verkeersbelasting werd niet terugbetaald. Vervolgens werd het aanslagbiljet voor 2017 verstuurd waartegen ook bezwaar werd ingediend, dat eveneens werd ingewilligd op 31/1/2018 maar de vrijstelling werd nu slechts toegekend tot en met 30/9/2018. Door deze beperkte toekenning werden vervolgens ook aanslagbiljetten voor 2018 en 2019 verstuurd.

Naar aanleiding van de klacht werden ook tegen deze aanslagbiljetten 2018 en 2019 bezwaren geregistreerd en ingewilligd. De vrijstelling werd nu (opnieuw) verleend tot en met 19/10/2021 en de reeds betaalde verkeersbelastingen (2016 en 2018) werden terugbetaald.

- 1 klacht over een dubbele belasting, door de Vlaamse Belastingdienst en door Wallonië:

\* Verzoeker ontving op 20/12/2019 4 aanslagbiljetten NGV aanslagjaar 2019 voor 4 vrachtwagens terwijl voor dezelfde belastbare periode al aanslagbiljetten werden ontvangen van en betaald aan de SPW fiscalité Wallonie. De belastingplichtige voor de betaling van de verkeersbelasting is wettelijk gezien degene die het voertuig exploiteert, als hij er bestendig of gewoonlijk over beschikt door huur of andere overeenkomst. De eigenaar van de voertuigen is hier een leasinggever met zetel in Vlaanderen. De leasingnemer van deze vrachtwagens is echter een firma met zetel in Wallonië.

De leasinggever heeft indertijd, in februari 2016, bij de Vlaamse Belastingdienst een aangifte ingediend voor deze vrachtwagens. Voor voorgaande jaren staan er in de bestanden van de Vlaamse Belastingdienst een aangifte en aanslagbiljetten maar die zijn nooit verstuurd. Wellicht werden deze uit het systeem gefilterd omdat de leasingnemer gevestigd is in Wallonië en was de aangifte nodig om problemen bij ANPR-cameracontrole te vermijden.

In 2019 is er blijkbaar een aanpassing gebeurd in de programmatie van de Vlaamse Belastingdienst waardoor deze aanslagbiljetten wel werden verstuurd.

Naar aanleiding van de klacht werden er bezwaren geregistreerd tegen deze 4 aanslagbiljetten, die werden ingewilligd omdat de voertuigen leasingvoertuigen betreffen die werden belast in het Waalse Gewest.

- 1 klacht over een dubbele belasting, als personenwagen en als lichte vracht:

\* Verzoeker ontving op 16/1/2020 een aanslagbiljet voor een voertuig dat al geruime tijd was verkocht en waarvoor men eerder, op 20/9/2018 een aanslagbiljet had gekregen voor aanslagjaar 2018 berekend als personenwagen, op 30/7/2019 een ontheffingsbrief naar aanleiding van de wissing van het voertuig in juni 2019 en op 13/9/2019 een terugbetaling van het ontheven bedrag. Het voertuig werd bij de DIV op naam van de nieuwe eigenaar echter ingeschreven als een lichte vracht en deze herkwalficatie werd met terugwerkende kracht geregistreerd tot datum inschrijving van het voertuig op verzoekers naam. Hierdoor werd verzoekers aanslagbiljet van 20/9/2018 in ontheffing geplaatst en een aanslagbiljet opgemaakt, berekend als lichte vracht. Dit werd door de Vlaamse Belastingdienst evenwel opgevangen in juli 2019: het aanslagbiljet van 20/9/2018 werd tegengeboekt en het aanslagbiljet lichte vracht op verzoekers naam werd geannuleerd.

Op dat moment (na wissing van het voertuig op verzoekers naam en na inschrijving van het voertuig op naam van de nieuwe eigenaar) waren bijgevolg de juiste aanslagbiljetten verstuurd en de ontheffing juist berekend. Het voertuig werd op naam van verzoeker bij de DIV vervolgens geschrapt in november 2019. Die schrapping heeft opnieuw een proces in gang gezet dat nu niet meer door de Vlaamse Belastingdienst werd opgevangen, waardoor er op verzoekers naam voor 2018 vooralsnog een aanslagbiljet werd verstuurd, nu als lichte vracht voor dezelfde periode als waarvoor men eerder al verkeersbelasting had betaald, berekend als personenwagen.





- 1 klacht over een dubbel aanslagbiljet:

\* Verzoeker ontving op 25/8/2020 tweemaal het aanslagbiljet verkeersbelasting aanslagjaar 2020 wat voor verwarring zorgde. Omwille van een probleem bij het drukken werd het aanslagbiljet ten onrechte tweemaal gedrukt en tweemaal verstuurd. Dit werd door de Vlaamse Belastingdienst besproken met de drukker opdat dit probleem zich in de toekomst niet meer zal herhalen.

d) ombudsnorm te lange behandeltermijn: 2 klachten (2 in 2019).

De norm wordt onder meer toegekend als de teruggave van de verkeersbelasting niet gebeurt binnen de vooropgestelde 2 maanden:

Wanneer een nummerplaat wordt geschrapt, geeft de DIV de datum van schrapping van de nummerplaat door aan de Vlaamse Belastingdienst in het begin van de maand na schrapping. De belastbare periode eindigt op de laatste dag van de maand vóór de maand van schrapping bij de DIV. De Vlaamse Belastingdienst herberekent de verkeersbelasting voor de geschrapte nummerplaat en laat via een ontheffingsbrief aan de belastingplichtige weten hoeveel hij zal terugkrijgen of hoeveel hij nog moet betalen, al naargelang het aanslagbiljet al dan niet reeds werd betaald. De termijn waarbinnen de terugbetaling gebeurt, bedraagt 2 maanden.

\* Verzoeker ontving een ontheffingsbrief op 31/10/2019 en het ontheven bedrag van 113,04 euro zou in principe eind december 2019 moeten zijn teruggestort. Er gebeurde hier een manuele tussenkomst: 0,04 euro werd begin december aangewend op de openstaande 0,04 euro aan onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2015. In plaats van dat de resterende 113 euro in december werd uitbetaald, was de terugstorting echter pas voorzien voor midden februari.

Naar aanleiding van de klacht werd het bedrag uitbetaald op 27/1/2020.

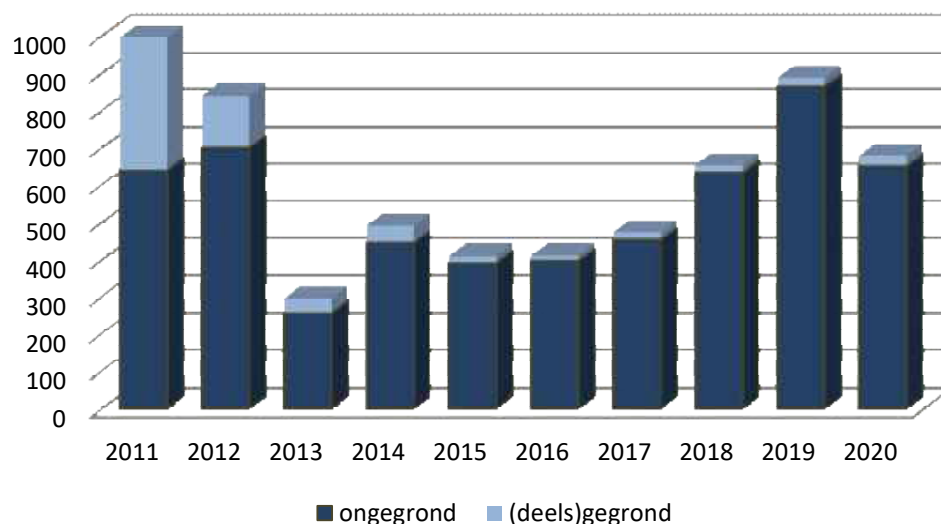
\* Verzoeker ontving een ontheffingsbrief op 30/6/2020. Het rekeningnummer vermeld in de brief had verzoeker blijkbaar zelf ingegeven in 2015 maar was hem nu onbekend en hij zou de rekening digitaal hebben aangepast, wat niet werd geregistreerd. De Vlaamse Belastingdienst had vervolgens zelf in juli 2020 oude rekeningnummers, waaronder deze, verwijderd. De terugbetaling werd op 21/8/2020 echter toch uitgevoerd op de oude (voor verzoeker onbekende) rekening. Na een contact in september zou de Vlaamse Belastingdienst het bedrag bij de begunstigde van die rekening terugvorderen. Op datum van de klacht in november was er hiervoor echter nog geen brief naar de begunstigde gestuurd.

Naar aanleiding van de klacht hebben we de Vlaamse Belastingdienst gevraagd om de teruggave uit te betalen aan de juiste persoon: het bedrag werd eind november op de rekening van verzoeker gestort en aan de begunstigde van die oude rekening werd gevraagd het bedrag terug te betalen.

e) De ombudsnorm onvoldoende bereikbaarheid werd in 2020 niet toegekend (evenmin in 2019).

f) De ombudsnorm onheuse bejegening werd in 2020 ook niet toegekend (evenmin in 2019).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2011, het jaar van overname van de inning door de Vlaamse Belastingdienst:



Grafiek 11 – verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten verkeersbelastingen

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten + ontheffingsbrieven bedraagt 0,0119%.

We stelden in 2020 een procentuele stijging vast van het aantal (deels) gegronde klachten: voor 4,13% van de ontvankelijke klachten over de verkeersbelastingen werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 2,71% in 2019.

## 6.2 Onroerende voorheffing

- In 2020 heeft de Vlaamse Belastingdienst 2.885.586 aanslagbiljetten onroerende voorheffing verstuurd. Hiervan had 93,4% betrekking op het aanslagjaar 2020. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2020 ook aanslagbiljetten voor vorige aanslagjaren: 5,9% van de verstuurde aanslagen handelde over het aanslagjaar 2019 en 0,3% over het aanslagjaar 2018.

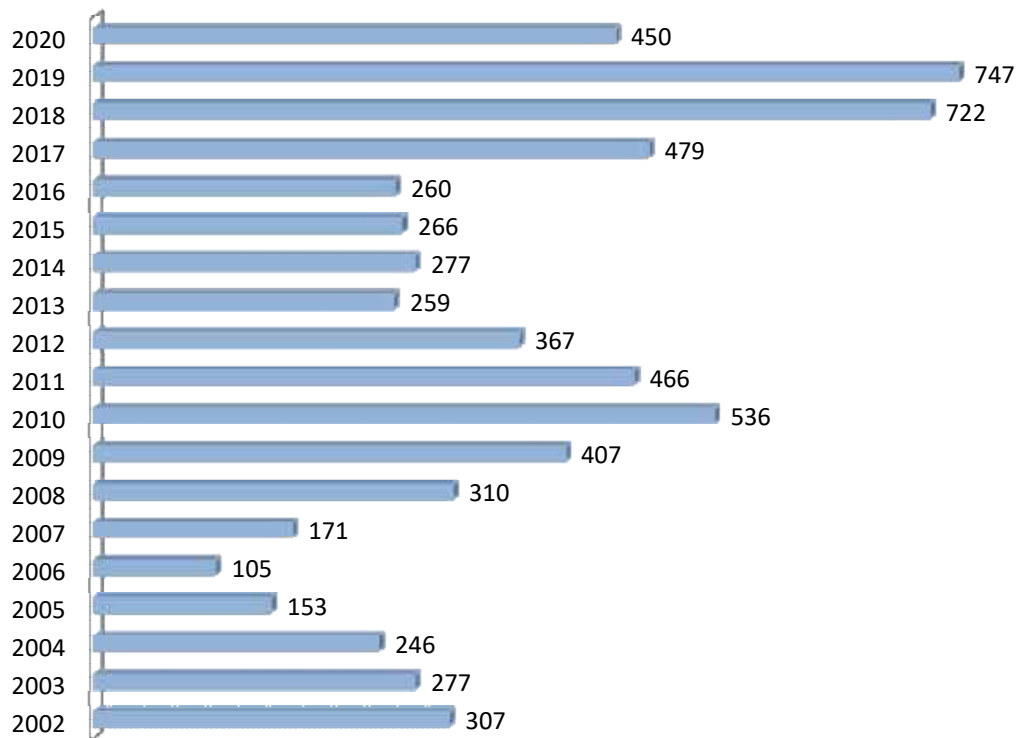
De administratie verstuurde ook 200.770 herinneringen en 64.004 laatste herinneringen. 30.318 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

Het aantal ingediende bezwaren bedroeg 16.651.

De Vlaamse Belastingdienst handelde in 2020 18.155 bezwaren af (types uit de beheersovereenkomst, ongeacht het aanslagjaar).

- Op het einde van het werkjaar 2019 stonden nog 97 klachten over de onroerende voorheffing open, die werden afgesloten in 2020.

De klachtendienst ontving in 2020 450 klachten die betrekking hadden op de onroerende voorheffing: een sterke daling ten opzichte van 2019 en 2018.



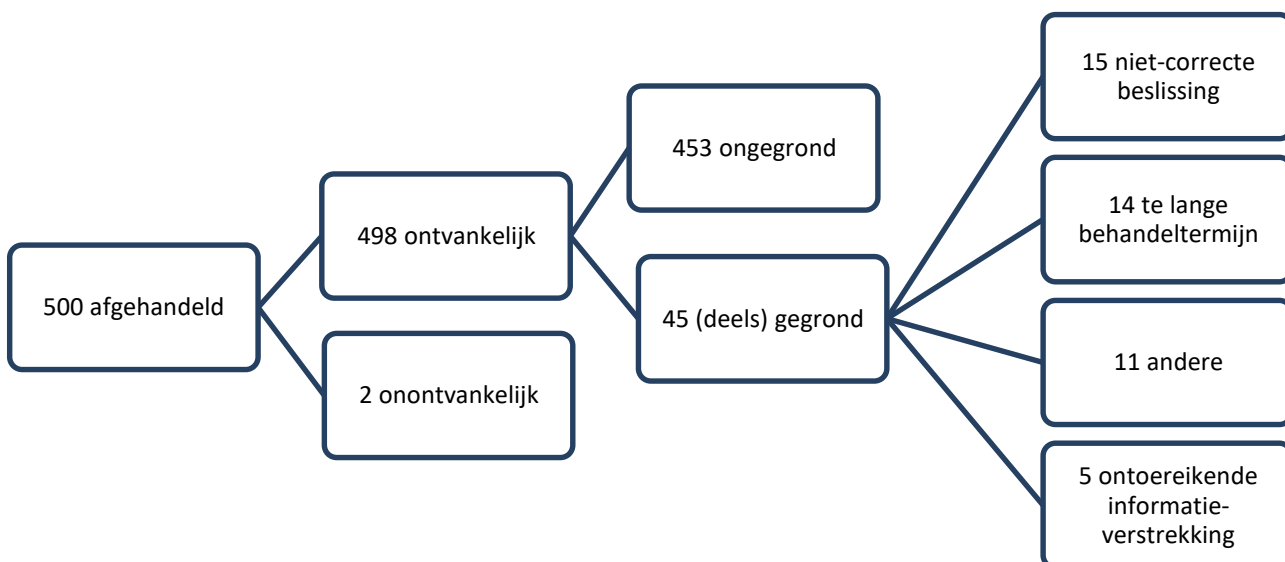
Grafiek 12 – evolutie aantal ingediende klachten onroerende voorheffing

Op het einde van het werkjaar 2020 stonden nog 47 klachten over de onroerende voorheffing open.

Dit betekent dat in 2020 **500 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

**2 klachten onontvankelijk + 498 ontvankelijk → 453 ongegrond + 11 deels gegrond + 34 gegrond.**

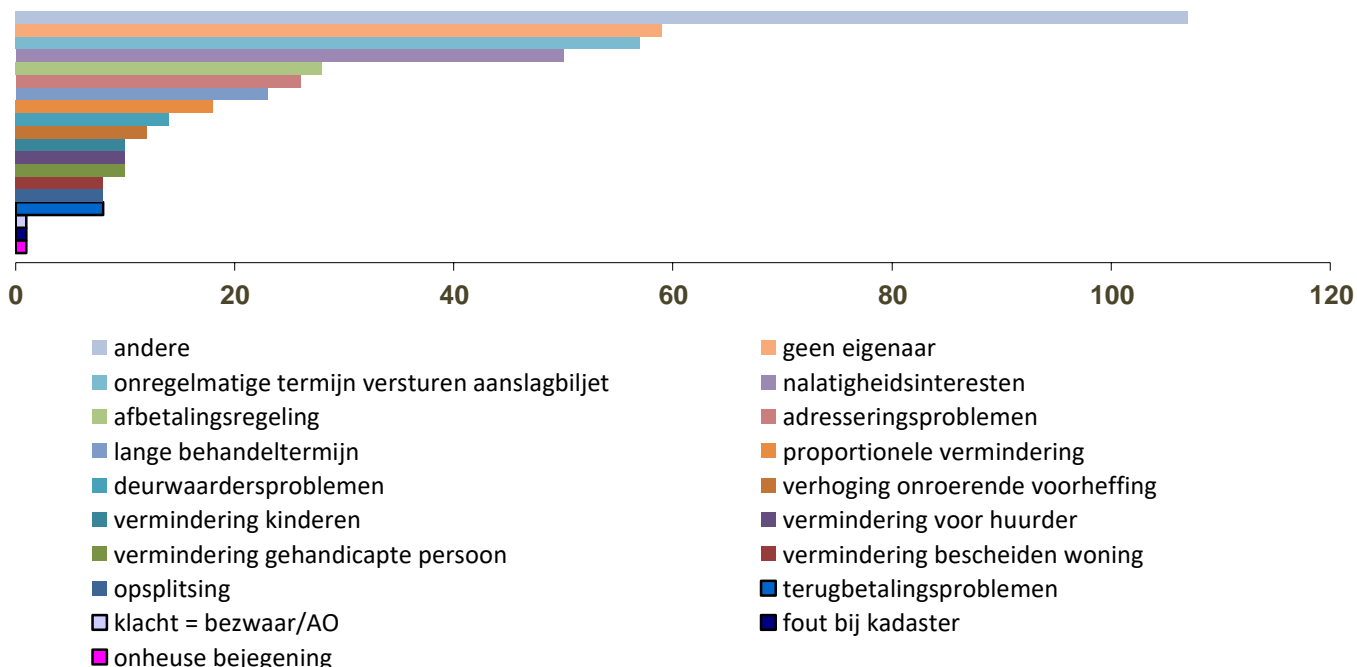




Afbeelding 3 – kwalificatie klachten onroerende voorheffing

We verklaarden twee klachten over de onroerende voorheffing onontvankelijk omdat er een juridictioneel beroep aanhangig was gemaakt tegen de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst (1) en omdat de klacht geen betrekking had op de Vlaamse overheid (1). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

**Ongegronde klachten (453):**



Grafiek 13 – kwalificatie ongegronde klachten OV





van de onroerende voorheffing en was de verkeersbelasting recent verstuurd en de betaaltermijn nog niet verstreken.

We hebben de klacht voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat de verkeersbelasting dus nog niet was vervallen en ondertussen zelfs werd betaald: er werd op 26/8/2020 vooralsnog een afbetalingsplan verleend voor de betaling van de onroerende voorheffing.

*\* over een vrijstelling voor een assistentiewoning:*

Verzoeker diende in mei 2018 een vrijstellingsaanvraag in voor een assistentiewoning. Dit dossier werd opgemaakt op basis van het rijksregisternummer van verzoeker, gelet op het feit dat de Vlaamse Belastingdienst nog niet over de kadastrale gegevens van het onroerend goed beschikte. Op 1/10/2018 werden door de Vlaamse Belastingdienst bewijsstukken opgevraagd met de melding dat het dossier kon worden afgehandeld als de documenten in het bezit waren. De documenten werden bezorgd, maar op 5/12/2018 werd door de Vlaamse Belastingdienst meegedeeld dat deze aanvraag niet kon worden behandeld als bezwaar omdat het aanslagbiljet op datum van de aanvraag nog niet was opgemaakt en verzonden.

Het aanslagbiljet aanslagjaar 2019 werd verstuurd op 20/8/2019 op naam van de partner. Hiertegen werd op 4/9/2019 een bezwaar ingediend waarbij werd verwezen naar het eerdere dossier. Op dat ogenblik werd evenwel enkel gezocht naar andere dossiers op het rijksregisternummer van de partner. Doordat het eerdere dossier gekoppeld was aan het rijksregisternummer van verzoeker werden beide dossiers ten onrechte niet aan elkaar gekoppeld en werd de verwijzing naar de eerdere vrijstellingsaanvraag niet opgemerkt.

Op 6/9/2019 werd een automatische ontvangstmelding verstuurd van het bezwaar en (pas) op 30/4/2020 werd nog een ontvangstmelding verstuurd met de melding dat de reden van het bezwaar niet werd opgegeven en dat men het bezwaar moest motiveren. Men reageerde dan nogmaals dat het een vrijstellingsaanvraag voor assistentiewoning betrof. Op 2/7/2020 werd een bewijsstuk opgevraagd dat al eerder was bezorgd.

Het dossier werd dus ten onrechte als een nieuw dossier (eerste aanvraag) behandeld zonder te hebben opgemerkt dat er al een aanvraag met bewijzen was ingediend.

Naar aanleiding van de klacht kon vrijstelling worden verleend tot en met aanslagjaar 2024.

- 1 klacht over de gedwongen invordering van de onroerende voorheffing op naam van de nalatenschap:

\* Verzoeker klaagde over de ontvangst van een dwangbevel op naam van één van zijn kleinkinderen voor de betaling van de onroerende voorheffing 2018 terwijl het een schuld van de nalatenschap betreft en de erfgenamen (de twee kleinkinderen van verzoeker) de nalatenschap van hun vader hebben aanvaard onder voorrecht van boedelbeschrijving. Het aanslagbiljet, de herinnering en de laatste herinnering voor aanslagjaar 2018 werden nog correct naar de belastingplichtige gestuurd die nadien is overleden in maart 2019. Via het dossier 'overlijden' werd zowel de notaris, bevoegd voor de verdeling van de nalatenschap, als één van de erfgenamen in kennis gesteld van deze schuld, gevraagd naar de verdere afhandeling van de boedelbeschrijving en gemeld dat men zich rechtstreeks zal wenden tot de erfgenamen om betaling te bekomen als men binnen de 3 maanden geen betaling of bericht heeft ontvangen.

Er volgde geen betaling noch reactie waarna er hiervoor een gerechtsdeurwaarder werd ingeschakeld en op 17/2/2020 een aanmaning werd verstuurd aan één erfgenaam.

De notaris heeft gereageerd naar aanleiding van de verzending van de aanmaning en aan de Vlaamse Belastingdienst gemeld dat de vereffening-verdeling korte tijd later zou worden uitgevoerd en gevraagd deze schuld niet verder in te vorderen. Er werd echter beslist de invordering voort te zetten waarna het dwangbevel werd betekend op 2/4/2020.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst: de kosten van de gerechtsdeurwaarder en de nalatighedsinteressen werden kwijtgescholden en terugbetaald.

b) ombudsnorm te lange behandeltermijn: 14 klachten (47 in 2019).

→ over het onregelmatig verzendritme van aanslagbiljetten (10 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: 6 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.

De klachten die begin 2020 werden afgewerkt hadden nog betrekking op de verzending van aanslagbiljetten in 2019 waarbij we vaststelden 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 1 maand tijd.

De korte toezending was een gevolg van het feit dat de legger gewijzigd werd waardoor de blokkering van zes maanden tussen twee opeenvolgende aanslagbiljetten niet werd overgenomen. Er kan dan wel steeds een afbetalingsplan 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 klaagden over het uitblijven van het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2019, terwijl dat voor 2018 al dateerde van in juli / augustus 2018.

Deze aanslagbiljetten werden extra gecontroleerd en verzonden als de controle was afgerond: 2 aanslagbiljetten op 19/3/2020 en eentje op 14/5/2020. De vierde klager heeft zijn aanslagbiljet 2019 echter ook in 2020 niet gekregen.

→ over het uitblijven van de beslissing over een bezwaarschrift (4 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 2 betwistingen van de eigendom wegens verkoop van het onroerend goed. Het advies van het Kadaster is noodzakelijk voor de afhandeling van dergelijke dossiers.

Het advies werd vrij snel aangevraagd, maar het antwoord van het Kadaster bleef uit waardoor de doorlooptijd van het bezwaar opliep.

Naar aanleiding van de klachten werd in het eerste geval een herinnering naar het Kadaster gestuurd waarna het advies werd ontvangen. In het tweede geval was eenzelfde bezwaar aanslagjaar 2016 (dat men geen eigenaar meer was) al eerder ingewilligd, maar de beslissing over het bezwaar aanslagjaar 2017 bleef uit.

Beide bezwaren konden worden afgehandeld (ingewilligd).

Er waren voorts 2 klachten over bezwaren waarin de vrijstelling werd gevraagd, wegens het gebruik voor erediensten en voor een assistentiewoning. De bezwaren werden afgehandeld (ingewilligd) naar aanleiding van de klachten.

c) ombudsnorm andere: 11 klachten (13 in 2019).

- 6 klachten over de adressering:

\* Verzoeker klaagde over het uitblijven van het aanslagbiljet onroerende voorheffing 2019 terwijl hij de juiste adressen eerder had doorgegeven: een postadres bij zijn oom in Anderlecht en zijn rechtstreeks adres in de Verenigde Staten. Zijn reactie begin 2019 betrof een bezwaar tegen de onroerende voorheffing 2018 omdat het aanslagbiljet op naam van zijn oom stond terwijl hijzelf (huwgemeenschap) eigenaar was. Verzoeker vroeg toen om de eigenaargegevens te corrigeren en om het aanslagbiljet dan naar het adres van de oom te sturen. Uit het onderzoek van het bezwaar bleek dat verzoeker inderdaad de eigenaar was en niet de oom. Er werd op 1/7/2019 een beslissing verstuurd dat toekomstige aanslagbiljetten naar verzoeker zouden worden verstuurd. Het aanslagbiljet onroerende voorheffing 2019 werd vervolgens ingekohierd op de juiste eigenaars (huwgemeenschap). Dit aanslagbiljet werd echter op 10/9/2019 naar een adres in de Verenigde Staten gestuurd dat niet het huidige, reeds doorgegeven adres is van de belastingplichtige en niet het gevraagde adres van de oom in Anderlecht. Nadien werd nog een herinnering en een laatste herinnering gestuurd naar dat adres in de

Verenigde Staten; de onroerende voorheffing werd vervolgens betaald na notificatie bij de verkoop van het onroerend goed in februari 2020.

Het probleem van de foute adressering had vermeden kunnen worden als er op voorhand een afwijkend verzendadres was ingesteld op de juiste belastingplichtige (verzoeker en zijn partner). Ondertussen werd het afwijkend verzendadres geregistreerd in maart 2020 en werd het volgende aanslagbiljet voor 2020 wel naar het gevraagde adres in Anderlecht verstuurd.

\* Verzoeker ontving herinneringen voor de betaling van onroerende voorheffing voor de aanslagjaren 2015, 2016 en 2017 voor een onroerend goed waarvan hij samen met zijn ex-partner mede-eigenaar was en waarvoor hij zijn aandeel al had betaald. Na de echtscheiding in 2014 was de onroerende voorheffing vanaf 2015 inderdaad al opgesplitst door de Vlaamse Belastingdienst. De herinneringen betroffen het aandeel van de ex-partner terwijl verzoeker zijn aandeel voor de aanslagjaren 2015, 2016 en 2017 effectief reeds had betaald.

Voor de vorige jaren behoorde het onroerend goed nog tot de huwelijksgemeenschap en bijgevolg kunnen deze aanslagjaren wel nog worden verhaald op verzoeker. In dit verband werd door de Vlaamse Belastingdienst een afwijkend verzendadres ingesteld op verzoeker maar dit gebeurde niet specifiek voor de vorderingen aanslagjaar 2014 en vorige. Hierdoor werden alle verzendingen op naam en voor het aandeel van de ex-partner naar verzoeker verstuurd.

Naar aanleiding van de klacht werden de bestanden aangepast en heeft de Vlaamse Belastingdienst aan verzoeker een mail gestuurd dat de herinneringen voor de aanslagjaren 2015, 2016 en 2017 onterecht naar hem werden verzonden.

\* Verzoeker ontving op 2/6/2020 een kopie van de administratieve beslissing over het bezwaarschrift inzake proportionele vermindering. Het bezwaar was afgewezen omdat de gevraagde bewijsstukken niet werden bezorgd. Hij diende klacht in omdat hij de vraag om bewijsstukken en de oorspronkelijke beslissing niet heeft gekregen. De brief vraag om bewijsstukken werd op 18/10/2019 naar verzoekers vroegere adres verstuurd. Hij verhuisde namelijk op 30/9/2019 maar deze adreswijziging was bij de Vlaamse Belastingdienst wel pas gekend vanaf 22/10/2019. Nochtans werd de beslissing op 12/12/2019 ook nog naar het oude adres gestuurd. Deze beslissing kwam retour wegens 'niet afgehaald'. Het adres werd echter niet nagekeken en een kopie van de beslissing werd op 10/1/2020 opnieuw naar het oude adres gestuurd. Pas na een volgende retour werd een kopie van de beslissing naar het juiste adres gestuurd.

Naar aanleiding van de klacht werd het dossier heropend: de vraag om bewijsstukken werd naar het juiste adres gestuurd.

\* Verzoeker ontving op 26/5/2020 een brief met een overzicht van zijn openstaande schulden onroerende voorheffing aanslagjaren 2016 tot en met 2019. Deze schulden moesten onmiddellijk worden betaald of een afbetalingsplan worden aangevraagd. Volgens het bijhorende financiële overzicht waren de aanslagbiljetten respectievelijk verstuurd in 2018, 2019 en 2020, maar die had verzoeker niet ontvangen.

Uit onderzoek bleek dat deze aanslagbiljetten naar een postbus werden verstuurd terwijl de aanslagbiljetten voor vorige aanslagjaren via een afwijkend adres naar Nederland waren verzonden. Dat afwijkend verzendadres had een einddatum in 2017 waardoor de documenten nadien foutief werden verstuurd. Er waren wel geen retours maar de adressering was niet nagekeken op het moment dat de brief met het overzicht van de openstaand schulden werd verstuurd.

Naar aanleiding van de klacht werd het afwijkend verzendadres opnieuw ingesteld en werden nieuwe aanslagbiljetten met nieuwe betaaltermijn verstuurd voor de aanslagjaren 2016 tot en met 2019.

\* De bewoner van een adres in Nederland klaagde dat hij van de Vlaamse Belastingdienst sinds 1999 op zijn adres jaarlijks verschillende betalingsdocumenten krijgt op naam van de vorige bewoner die al vele jaren is overleden. Hij stuurt de documenten retour maar blijft dus jaarlijks aanslagbiljetten en herinneringen ontvangen.

Het betreft inderdaad al talrijke retourdossiers sinds 1999 waarbij de adressering desondanks bleef behouden op het adres in Nederland. Er werd in 2006 door de Vlaamse Belastingdienst aan de gemeente Roosendaal gevraagd welke het laatst gekende adres is van de belastingplichtige. Dat was het adres van de klager maar de gemeente Roosendaal meldde toen ook dat de belastingplichtige is overleden in 1988. Op basis van die info had de dossierbehandelaar daarover best navraag gedaan bij de FOD Financiën voor de berekening van de erfbelasting en aanpassing van de eigenaarsgegevens of dat later zelf intern doorgestuurd naar de juiste dienst voor taxatie erfbelasting binnen de Vlaamse Belastingdienst.

We hebben dit voorgelegd: het nodige werd gedaan opdat de klager hiervoor in de toekomst op zijn adres geen

documenten meer zal ontvangen.

\* Verzoekers aanslagbiljet 2020 werd naar zijn oud adres in België gestuurd terwijl hij al sinds 1989 in Nederland woont. Het adres in Nederland is weliswaar een toekomstig buitenlands adres maar in januari 2017 had verzoeker aan de Vlaamse Belastingdienst al eens gevraagd om de bestanden aan te passen. Er werd toen een afwijkend verzendadres ingesteld op het adres in Nederland. Dat afwijkend verzendadres werd door de Vlaamse Belastingdienst echter geannuleerd in mei 2020 waardoor het volgende aanslagbiljet -dat voor 2020- niet werd ontvangen.

Naar aanleiding van de klacht werd hetzelfde afwijkend verzendadres opnieuw ingesteld.

- 1 klacht over de invordering en kosten van de gerechtsdeurwaarder, terwijl men eerder geen aanslagbiljet heeft ontvangen:

\* Verzoeker ontving op 13/9/2019 een aanmaning van de gerechtsdeurwaarder, terwijl men hiervoor eerder geen aanslagbiljet of herinnering had gekregen. Het betrof de invordering van een aanslagbiljet onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2018 waarvan het aanslagbiljet, de herinnering en de laatste herinnering eind 2018 – begin 2019 op naam van een persoon werden verstuurd die midden 2018 was overleden en al deze correspondentie werd naar het laatste gekende adres van de overledene gestuurd.

Het aanslagbiljet 2018 werd voorts ingekohierd op de huwelijksgemeenschap wat niet correct was want het koppel was al gescheiden in 2016, waardoor de overledene voor de helft eigenaar was en verzoeker ook voor de helft.

Omdat de vordering niet werd betaald, werd er een dossier 'overlijden' opgestart maar daar werd niet opgemerkt dat de inkohiering foutief was. Er werd enkel gekeken naar de aangifte van de nalatenschap waaruit blijkt dat de twee minderjarige kinderen erfgenaam zijn.

Vanuit dit dossier 'overlijden' werd vervolgens op 25/4/2019 een brief 'kennisgeving openstaande schuld ten laste van een nalatenschap' gestuurd aan verzoeker, als voogd/ouder van de erfgenamen. Verzoeker diende echter als mede-eigenaar in kennis gesteld te worden van zijn aandeel, maar dat is niet gebeurd. De brief vermeldde voorts niet tegen wanneer deze schuld moest worden betaald en wat de gevolgen waren als er tegen die datum niet was betaald.

Er werd een afwijkend verzendadres ingesteld op verzoeker en hij kreeg dus vervolgens een aanmaning.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst: de kost van de gerechtsdeurwaarder werd kwijtgescholden.

- 1 klacht over de wijze van verzending van de aanslagbiljetten:

\* Verzoeker woont in China en heeft zich in december 2018 bij de Vlaamse Belastingdienst geregistreerd om zijn aanslagbiljetten digitaal te ontvangen via Zoomit aangezien de postbedeling ter plaatse niet zo vlot verloopt. Ondanks zijn registratie voor Zoomit werden de aanslagbiljetten 2019 toch opnieuw per post naar China verstuurd meer bepaald naar een afwijkend verzendadres dat door de Vlaamse Belastingdienst was ingesteld. Deze aanslagbiljetten werden echter niet ontvangen, zoals in het verleden ook het geval en wat juist de reden was voor de registratie voor Zoomit. Hij werd door de notaris op de hoogte gebracht van de aanslagbiljetten naar aanleiding van een verkoop van onroerende goederen.

We hebben de Vlaamse Belastingdienst aanbevolen om een inschrijving voor Zoomit steeds voorrang te geven op een verzending via de post, niet alleen voor officiële adressen maar ook voor afwijkend ingestelde verzendadressen. Voor dit dossier werd het afwijkend verzendadres verwijderd en werden de volgende aanslagbiljetten voor 2020 aangeboden via Zoomit.

- 1 klacht over een niet-geregistreerd contactformulier:

\* Verzoeker ontving op 20/8/2019 een aanslagbiljet onroerende voorheffing voor 2019 terwijl hij recht heeft op 100% vermindering voor zijn energiezuinige woning. Hij diende via het contactformulier op 24/8/2019 een bezwaarschrift in, met enkele bijlagen waaronder het energiestatificeringscertificaat. Hij kreeg op 24/8/2019 een automatische ontvangstmelding van de Vlaamse Belastingdienst: dat het formulier goed werd ontvangen en doorgestuurd naar de bevoegde dienst en dat hij een antwoord zou ontvangen. Verzoeker kreeg echter geen antwoord maar wel een herinnering op 13/12/2019 en een laatste herinnering op 17/1/2020. Hij belde ook verschillende malen naar 1700 maar daar vertelde men hem dat de administratie 6 maanden de tijd heeft voor een beslissing, terwijl deze termijn ondertussen al was verstreken (en er geen bezwaar was geregistreerd).

We hebben namelijk ondanks de ontvangstbevestiging van de Vlaamse Belastingdienst hiervoor geen dossier in de

////////////////////////////////////

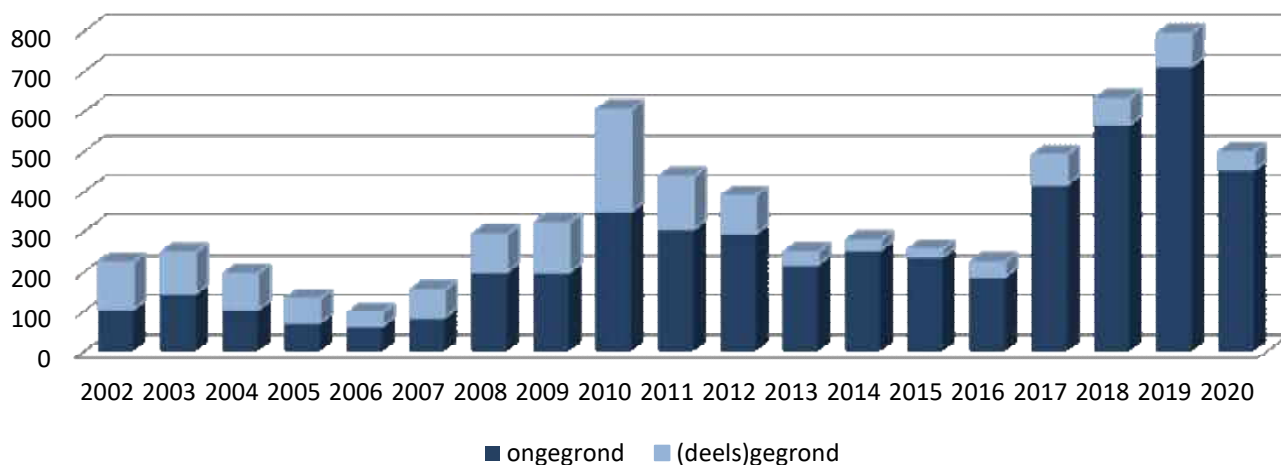




e) De ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid** werd in 2020 niet toegekend (evenmin in 2019).

f) De ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2020 ook niet toegekend (evenmin in 2019).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2020:



Grafiek 15 – verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten onroerende voorheffing

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,0156%.

We stelden in 2020 een lichte daling vast van het aantal (deels) gegronde klachten: voor 9,04% van de ontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 10,33% in 2019.

### 6.3 Andere

- De klachtendienst ontving in 2020 97 klachten over de sector 'andere' (116 klachten in 2019).
    - 87 klachten waren **onontvankelijk** omdat ze geen betrekking hadden op het beleidsdomein Financiën en Begroting. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.
    - 10 klachten over het uitblijven van de water- en energievergoeding bij tijdelijke werkloosheid door COVID-19.
- Een werknemer die door de coronacrisis minimaal 1 dag tijdelijk werkloos is geweest in de periode van 20 maart tot en met 17 juli 2020, kon van de Vlaamse overheid een eenmalige vergoeding krijgen van 202,68 euro voor de betaling van de water- en energiefactuur.
- De klachten werden als **ongegrond** geregistreerd omdat de rol van het departement Financiën en Begroting zich beperkte tot de uitbetaling op basis van gegevens van het departement Omgeving. De uitbetaling gebeurde automatisch op het rekeningnummer dat gebruikt werd voor de uitbetaling van de uitkering van de tijdelijke werkloosheid.
- We verwezen naar de website van de Vlaamse overheid waar afhankelijk van de datum waarop men tijdelijk werkloos was geworden een periode van uitbetaling werd vooropgesteld.
- Klachten van burgers die binnen die periode hun vergoeding niet hadden ontvangen of in verband met het rekeningnummer, stuurden we door naar Omgeving waar hun dossier inhoudelijk werd bekeken.

## 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.

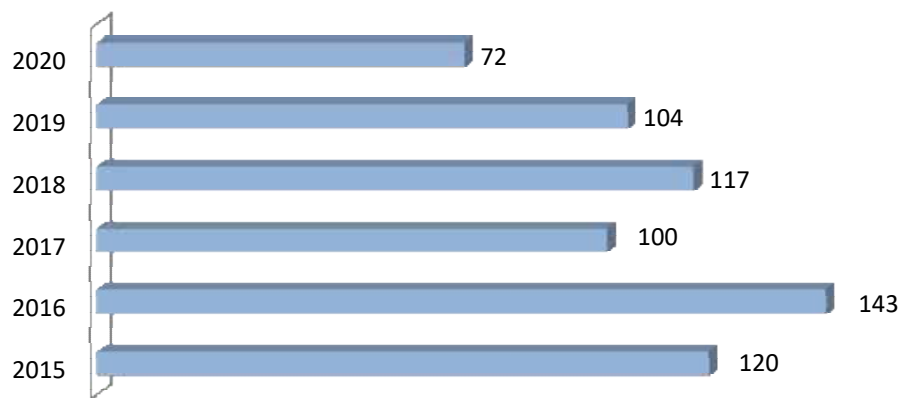
In 2020 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 269.142 individuele aanslagbiljetten erfbelasting, 18.949 herinneringen en 2.866 laatste herinneringen.

981 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2020 3.196 bezwaarschriften en handelde 3.204 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2019 stonden nog 5 klachten open, die werden afgesloten in 2020.

De klachtendienst ontving in 2020 72 klachten over erfbelasting: een sterke daling ten opzichte van de voorbije jaren:

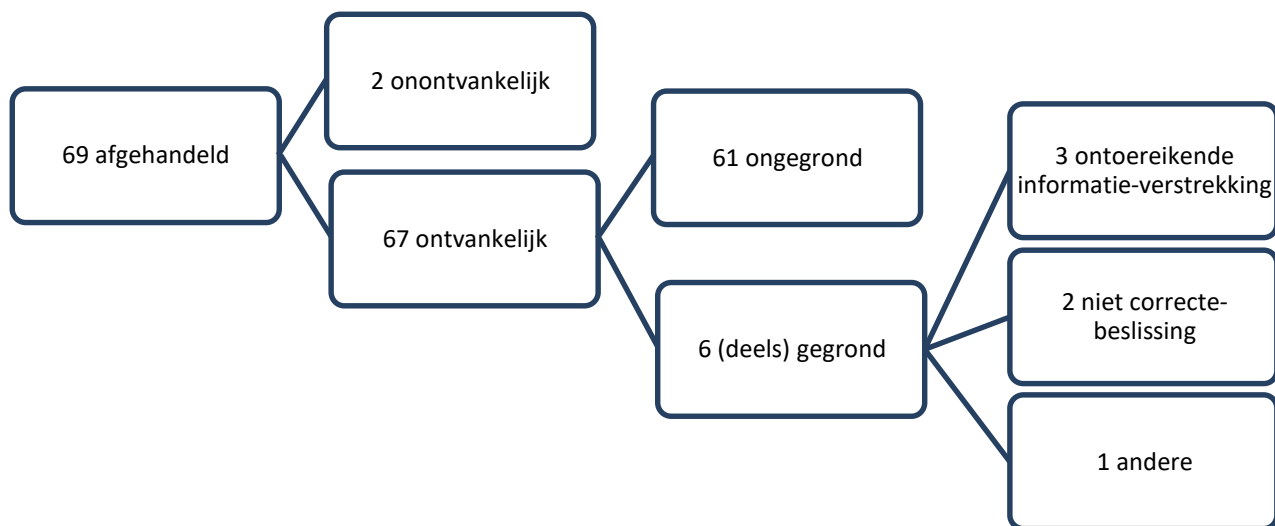


Grafiek 16 – evolutie aantal ingediende klachten erfbelasting

Op het einde van het werkjaar 2020 stonden nog 8 klachten open.

Dit betekent dat in 2020 69 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

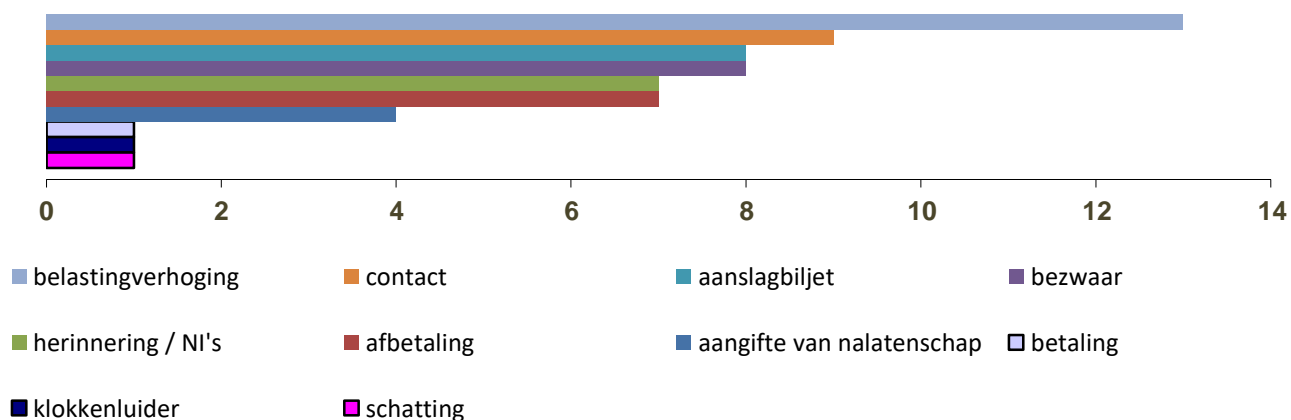
**2 klachten onontvankelijk + 67 ontvankelijk → 61 ongegrond + 3 deels gegrond + 3 gegrond.**



Afbeelding 4 – kwalificatie klachten erfbelasting

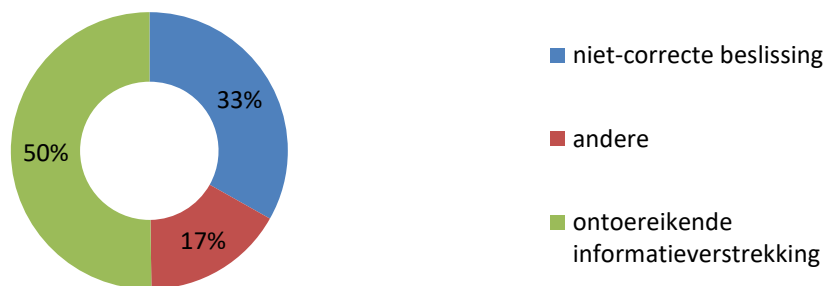
We verklaarden 2 klachten over de erfbelasting onontvankelijk omdat er een juridische beroep aanhangig was gemaakt tegen de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

**Ongegronde klachten (61):**



Grafiek 17 – kwalificatie ongegronde klachten erfbelasting

(Deels) gegronde klachten (6):



Grafiek 18 – verdeling klachten erfbelasting volgens ombudsnormen

a) ombudsnorm ontoereikende informatieverstrekking: 3 klachten (6 in 2019)

- 1 klacht over het niet verkrijgen van een kwijtingsattest van betaalde erfbelasting:

\* Verzoeker klaagde over de weigering van de Vlaamse Belastingdienst om een kwijting af te leveren van de betaalde erfbelasting. Hij woont in Spanje en heeft om vermindering bij de Spaanse fiscus te kunnen genieten een attest nodig dat aantoont dat hij de erfbelasting in België heeft betaald (in Spanje zou rekening worden gehouden met de reeds in België betaalde successierechten). Verzoeker had hierover een brief gestuurd naar de Vlaamse Belastingdienst, dat hij nu tweemaal wordt belast en met de vraag hoe hij de betaalde successie-rechten kan recupereren. Er werd hem geantwoord dat het feit dat hij in Spanje ook erfbelasting moet betalen geen invloed heeft op de verschuldigde erfbelasting in Vlaanderen. Er werd hem echter niets gezegd over een kwijtingsattest waarmee hij de betaling van de belasting in België kan aantonen in Spanje. Er volgden nog mails en telefoons in verband met het kwijtingsattest maar er werd hem uiteindelijk via mail bevestigd dat er geen kwijting kan worden gegeven; enkel een korte bevestiging via mail dat het kohierartikel volledig werd betaald. Nochtans vraagt de Vlaamse Belastingdienst in het omgekeerde geval een betalingsbewijs van de in het buitenland betaalde erfbelasting en een door de bevoegde buitenlandse overheid eensluidend verklaard afschrift van de aangifte en van de berekening van de belasting.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst en er werd vooralsnog een brief gestuurd, ondertekend door het diensthoofd, met vermelding dat de erfbelasting ten laste van verzoeker (met verwijzing naar kohierartikelnummers en bedragen) volledig werd voldaan.

- 1 klacht over een contact met een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst:

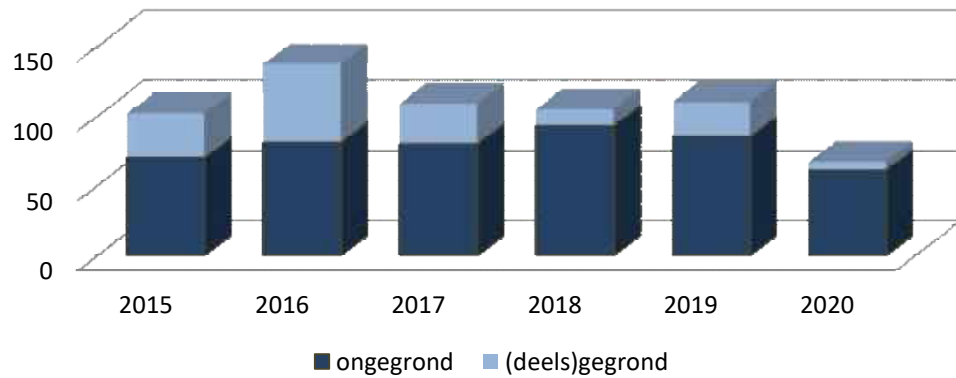
\* Verzoeker klaagde over de aanrekening van nalatigheidsinteressen terwijl een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst hem had gemeld dat er geen betaling moest worden uitgevoerd in afwachting van de behandeling van het dossier. Het betrof aanslagbiljetten erfbelasting die te betalen waren vóór 18/12/2019. Er werd voor deze nalatenschap een nieuwe aangifte ingediend over de reeds vermelde levensverzekeringen. Dit werd behandeld als een bezwaar tegen de aanslagbiljetten en in dit verband heeft de medewerker aan verzoeker op 3/12/2019 gemaild dat er dus nog niet moest worden betaald in afwachting van de behandeling van het bezwaar. Deze informatie was echter niet correct want het indienen en onderzoek van een bezwaar schort de betaalverplichting en de nalatigheidsinteressen niet op.

De beslissing over het bezwaar dateert van 20/1/2020: het bezwaar werd ingewilligd en de teveel aange-rekende rechten werden ontheven op de initiële aanslagbiljetten maar er werden ook nalatigheidsinteressen aangerekend voor de maand januari. De beslissing zou pas op 1/2/2020 zijn ontvangen en bijgevolg waren nalatigheidsinteressen verschuldigd voor de maanden januari en februari 2020.

Verzoeker vroeg aan de Vlaamse Belastingdienst de kwijtschelding van de nalatigheidsinteressen maar dit werd afgewezen op 28/2/2020 omdat het niet-betwiste deel niet tijdig werd betaald.

We hebben de Vlaamse Belastingdienst gevraagd om dit nogmaals te bekijken omdat de burger toch mag vertrouwen op wat een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst hem heeft gemaild en dat er na registratie van het bezwaar ook geen klassieke ontvangstmelding was verstuurd. Op 29/4/2020 werd vervolgens een nieuwe brief verstuurd dat de nalatigheidsinteressen werden kwijtgescholden.





Grafiek 19 – verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten erfbelasting

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,0267%.

We stelden in 2020 een sterke daling vast van het aantal (deels) gegronde klachten: voor 8,96% van de ontvankelijke klachten over de erfbelasting werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 22,73% in 2019.

## 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).

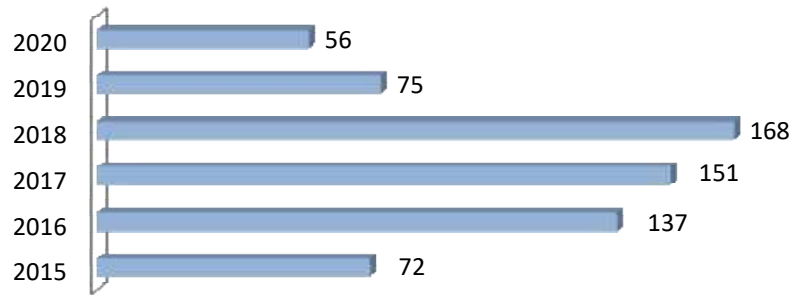
De Vlaamse Belastingdienst heeft de inning van de registratiebelasting zoveel mogelijk afgestemd op de inning van de andere gewestbelastingen. Er werd daarom geopteerd voor de inkohiering en de daaraan gekoppelde bezwaarprocedure.

In 2020 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 524.551 aanslagbiljetten registratiebelasting waarvan 93,9% betrekking heeft op een notariële akte, 6.959 herinneringen en 1.386 laatste herinneringen.

770 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2020 3.973 bezwaarschriften en handelde 4.202 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2019 stonden nog 6 klachten open, die werden afgesloten in 2020. De klachtendienst ontving in 2020 56 klachten over de registratiebelasting: een daling ten opzichte van de vorige jaren.

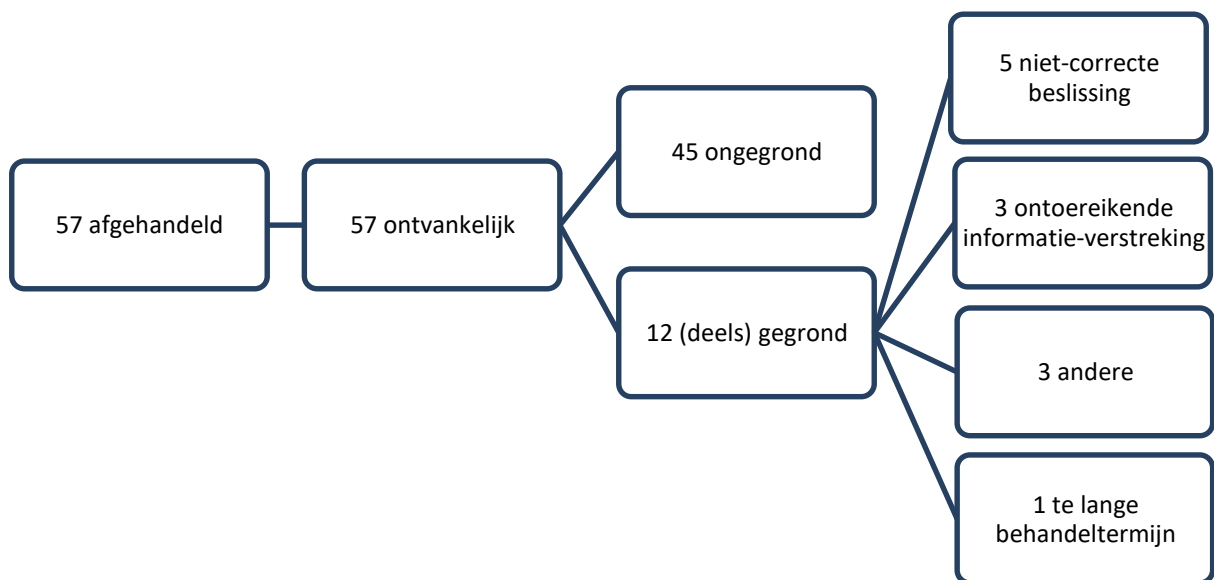


Grafiek 20 – evolutie aantal ingediende klachten registratiebelasting

Op het einde van het werkjaar 2020 stonden nog 5 klachten open.

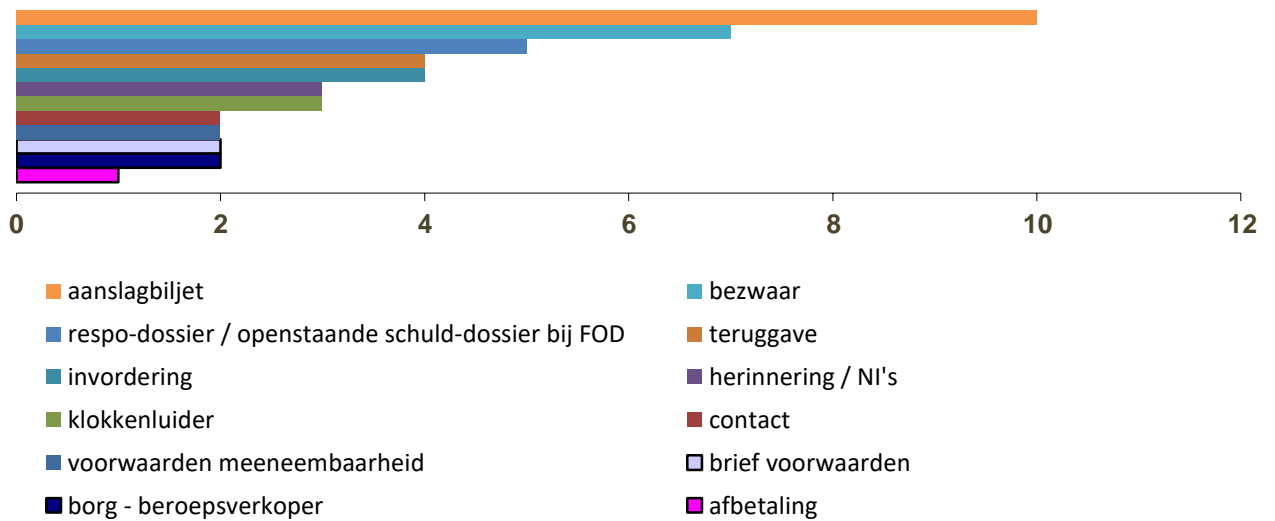
Dit betekent dat in 2020 57 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

**57 ontvankelijk → 45 ongegrond + 6 deels gegrond + 6 gegrond.**



Afbeelding 5 – kwalificatie klachten registratiebelasting

**Ongegronde klachten (45):**



Grafiek 21 – kwalificatie ongegronde klachten registratiebelasting

**(Deels) gegronde klachten (12):**



Grafiek 22 – verdeling klachten registratiebelasting volgens ombudsnormen

a) ombudsnorm niet-correcte beslissing: 5 klachten (2 in 2019)

- 4 klachten over een niet-correcte taxatie:

\* Verzoeker ontving op 8/11/2019 een aanslagbiljet aanvullende rechten en belastingverhoging omdat niet was voldaan aan de voorwaarden klein beschrijf (geen voldoende lange bewoning). Dit aanslagbiljet werd echter onterecht verstuurd omdat verzoeker al veel eerder (in 2014) bij de FOD Financiën had verzaakt aan de teruggave voor klein beschrijf (pand was namelijk gekocht aan 10% maar op basis van het later vastgestelde KI kwam men in aanmerking voor de teruggave klein beschrijf) net omdat hij niet kon voldoen aan de voorwaarde. De Vlaamse Belastingdienst was hiervan op de hoogte want er werd hiervoor in 2015 een teruggavedossier wederverkoop behandeld en uit de stukken in dat dossier bleek dus dat verzoeker had verzaakt aan de toepassing van het klein beschrijf en effectief in aanmerking kwam voor teruggave van 3/5den van de betaalde registratierechten. Deze teruggave is enkel maar mogelijk wanneer het verkooprecht van 10% werd geheven. Dit werd echter niet opgemerkt bij de controle van het voorwaardedossier waarna het aanslagbiljet ten onrechte werd verstuurd. Na reactie van de notaris werd een bezwaardossier geregistreerd dat werd ingewilligd.



\* De notaris reageerde omdat er voor hetzelfde dossier twee betalingen zijn gebeurd. Dit betrof een eerste aanslagbiljet van 6/10/2017 waarbij registratiebelasting van 4.700,00 euro werd geheven op een regelingsakte onder de opschortende voorwaarde van een definitieve uitspraak over de echtscheiding. Nadien volgde op 18/12/2018 een tweede aanslagbiljet waarbij eveneens registratiebelasting van 4.700,00 euro werd geheven op de bekrachtigingsakte.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst voor onderzoek van deze dubbele taxatie. De beslissing dateerde van 24/2/2020: het eerste aanslagbiljet werd ontheven en 4.700,00 euro werd terugbetaald op 9/3/2020. De regelingsakte moest namelijk niet worden belast bij de aanbidding want dit was een akte onder opschortende voorwaarde. Bij ontvangst van de bekrachtigingsakte moest er voorts worden gekeken naar de regelingsakte om na te gaan of er niet werd afgeweken van wat er was overeengekomen. Er werd echter niet opgemerkt dat de verdeling al eerder (te vroeg) was getaxeerd.

\* De notaris merkte op dat er voor hetzelfde dossier twee betalingen zijn gebeurd. Dit betrof een eerste aanslagbiljet van 1/10/2019 waarbij registratiebelasting voor de vestiging van een hypotheek werd geheven voor een bedrag van 2.233,00 euro, op een akte die werd ontvangen op 29/8/2019. Nadien volgde op 20/3/2020 een tweede aanslagbiljet waarbij eveneens registratiebelasting van 2.233,00 euro werd geheven op dezelfde akte die (weliswaar slechts gedeeltelijk) nog eens was doorgestuurd op 6/2/2020.

Gelet op de datum van de akte (van juli 2019, tweede dossier pas geregistreerd in februari 2020) was waakzaamheid geboden, maar de dubbele registratie werd niet opgemerkt.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst: het tweede aanslagbiljet werd ontheven.

\* De notaris reageerde na ontvangst van het aanslagbiljet registratiebelasting omdat er geen rekening werd gehouden met de vrijstelling gevraagd in de akte. De vrijstelling werd namelijk gevraagd overeenkomstig artikel 2.9.6.0.3., 1° VCF omdat het de overdracht betrof van onroerende goederen ten algemene nutte aan een tot onteigening gerechtigde persoon (Aquafin). De dossierbehandelaar meldde echter op het aanslagbiljet dat Aquafin geen openbare instelling is en dat daardoor verkooprecht verschuldigd is.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst: er werd een bezwaardossier geregistreerd en het bezwaar werd ingewilligd op 11/6/2020 omdat Aquafin onteigeningsbevoegdheid heeft. Er was dus wel degelijk voldaan aan de voorwaarden om van de vrijstelling te genieten.

- 1 klacht over een laattijdig bezwaar:

\* Verzoeker klaagde over het onontvankelijk verklaarde bezwaar wegens laattijdigheid terwijl de laatste herinnering het eerste document was dat men heeft ontvangen. Het betrof een akte aankoop van een woning waarvoor het aanslagbiljet en de herinnering naar de notaris werden gestuurd. De laatste herinnering voor het openstaande bedrag werd naar verzoeker gestuurd en hij diende bezwaar in omdat hij dacht dat de notaris alles had geregeld. Het bezwaar werd door de Vlaamse Belastingdienst echter onontvankelijk verklaard wegens laattijdige indiening. Desalniettemin werd in de beslissing wel ten gronde uitgelegd waarom de belasting verschuldigd was.

In principe kan, indien de notaris zelf geen bezwaar heeft ingediend, een nieuwe bezwaartermijn worden toegestaan vanaf de verzenddatum van de laatste herinnering en ook een nieuwe betaaltermijn. We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst maar de beslissing werd niet herzien aangezien het bezwaar toch inhoudelijk was behandeld. Er werd wel een kwijtschelding van de nalatigheidsinteressen toegestaan voor 3 maanden.

Er was ook een probleem met de blokkering van de invordering want het dossier was al doorgestuurd naar een gerechtsdeurwaarder na ontvangst van het bezwaar. We hebben dit ook voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst: de kosten van de gerechtsdeurwaarder werden geannuleerd en verzoeker mag verder afbetalen aan de Vlaamse Belastingdienst in plaats van aan de gerechtsdeurwaarder.

b) ombudsnorm andere: 3 klachten (5 in 2019)

- 1 klacht over de invordering terwijl eerder bezwaar werd ingediend bij de Vlaamse Belastingdienst:

\* Verzoeker ontving op 10/7/2020 een betalingsherinnering terwijl een bezwaar was ingediend. Dit bezwaar werd bij de Vlaamse Belastingdienst ontvangen op 25/5/2020 maar pas effectief geregistreerd op 16/7/2020 waardoor de herinnering nog werd verstuurd. Het bezwaar werd ingewilligd op 22/7/2020 en het nog openstaand saldo van telkens 100 euro werd in onwaarde gezet. Nadien bleek echter dat het bezwaar ten onrechte was ingewilligd waardoor nieuwe aanslagbiljetten werden verstuurd op 4/9/2020.

////////////////////////////////////



\* Verzoeker vroeg aan de Vlaamse Belastingdienst stukken op uit zijn dossier in het kader van openbaarheid van bestuur. De brief werd verstuurd op 7/5/2020 maar op datum van de klacht op 27/5/2020 was de brief nog niet geregistreerd bij de Vlaamse Belastingdienst.

We hebben navraag gedaan waaruit bleek dat de brief werd ontvangen op 13/5/2020, maar dat de vraag over het hoofd werd gezien. Naar aanleiding van de klacht werden de gevraagde stukken aan verzoeker bezorgd op 2/6/2020.

d) ombudsnorm te lange behandeltermijn: 1 klacht (2 in 2019)

- 1 klacht over het uitblijven van een gevraagde teruggave:

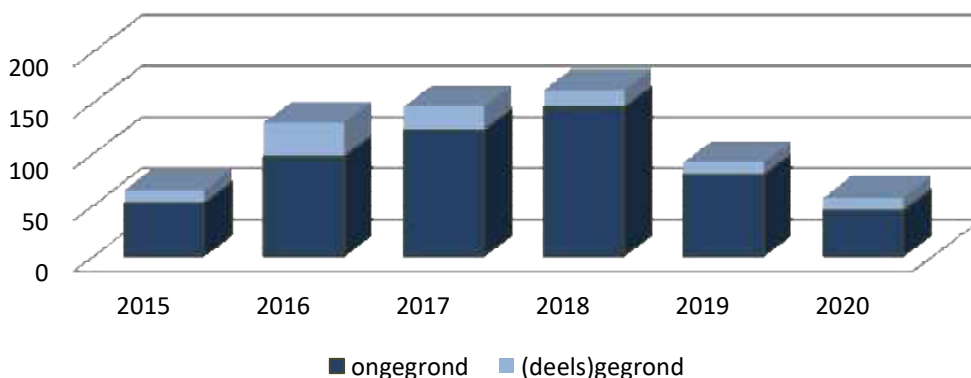
\* De teruggave wegens meeneembaarheid werd door de verkoper gevraagd in de verkoopakte die bij de Vlaamse Belastingdienst werd ontvangen op 7/1/2020. Er was recht op een teruggave van 5.000 euro. Verzoeker kreeg een brief over deze teruggave op 5/5/2020: het bedrag zou binnen een termijn van maximum twee maanden worden terugbetaald op het rekeningnummer vermeld in de akte. Op datum van 5/7/2020 had verzoeker echter nog geen terugbetaling ontvangen. Er werd door de notaris navraag gedaan bij de Vlaamse Belastingdienst en daaruit bleek dat de teruggave op een foutief rekeningnummer was uitbetaald (ander dan vermeld in de akte en in de brief van 5/5/2020). Er werd aan de notaris ook gemeld dat het geld pas zou gestort worden als de andere partij het geld had terugbetaald.

Ondertussen was het geld door die andere partij teruggestort waarna het bedrag aan verzoeker op 30/7/2020 werd uitbetaald op de juiste rekening.

e) De ombudsnorm onvoldoende bereikbaarheid werd in 2020 niet toegekend (evenmin in 2019).

f) De ombudsnorm onheuse bejegening werd in 2020 ook niet toegekend (evenmin in 2019).

- 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 23 – verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten registratiebelasting

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,0107%.

We stelden in 2020 een procentuele stijging vast van het aantal (deels) gegronde klachten: voor 21,05% van de ontvankelijke klachten over de registratiebelasting werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 13,19% in 2019.

## 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 2020 29.001 aanslagbiljetten verstuurd, 306 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2020 7.346 bezwaarschriften en handelde 6.420 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2019 stond nog 1 klacht open, die werd afgesloten in 2020.

De klachtendienst ontving in 2020 16 klachten over de kilometerheffing (23 klachten in 2019).

Op het einde van het werkjaar 2020 stonden nog 2 klachten open.

Dit betekent dat in 2020 **15 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

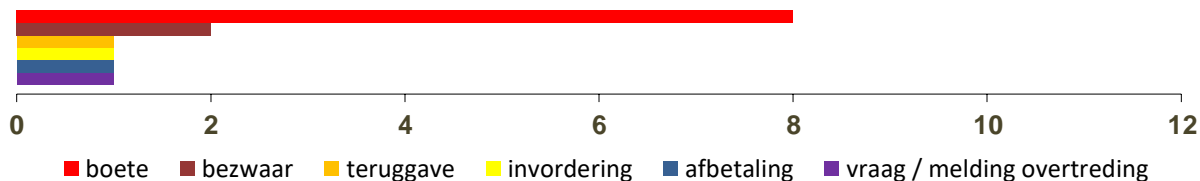
**1 klacht onontvankelijk + 14 klachten ontvankelijk → 14 ongegrond.**



Afbeelding 6 – kwalificatie klachten kilometerheffing

We verklaarden één klacht over de kilometerheffing 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 (14):



Grafiek 24 – kwalificatie ongegronde klachten KMH

### 6.7 Verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen

- In 2020 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 1.271 aanslagbiljetten (op basis van kohierartikel) voor ongeschikt / onbewoonbaar verklaarde woningen. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedroeg het totaal aantal verzonden aanslagbiljetten 1.949. De administratie verstuurde in 2020 eveneens 492 herinneringen en 304 laatste herinneringen, 132 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder. De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2020 408 bezwaarschriften en nam een beslissing over 349 bezwaren.
- De klachtendienst ontving in 2020 9 klachten over de verkrottingsheffing woningen (2 klachten in 2019). **2 klachten onontvankelijk + 7 ontvankelijk → 7 ongegrond.**



Afbeelding 7 – kwalificatie klachten verkrottingsheffing woningen

We verklaarden 2 klachten over de verkrottingsheffing onontvankelijk omdat ze geen betrekking had op de Vlaamse overheid (1 klacht) en omdat de feiten dateerden van meer dan 1 jaar voor indiening (1 klacht). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

#### Ongegronde klachten (7):

Het betrof klachten over een vermeend verstuurd aanslagbiljet (1 klacht), na ontvangst van het aanslagbiljet (2 klachten) en over negatieve beslissingen van de Vlaamse Belastingdienst (4 klachten).

### 6.8 Leegstandsheffing bedrijfsruimten

- In 2020 werden 967 aanslagbiljetten leegstandsheffing bedrijfsruimten (op basis van kohierartikel) verstuurd. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedraagt het aantal verzonden aanslagbiljetten 1.449. De administratie verstuurde in 2020 198 herinneringen en 137 aangetekende herinneringen, 110 dossiers werden



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.

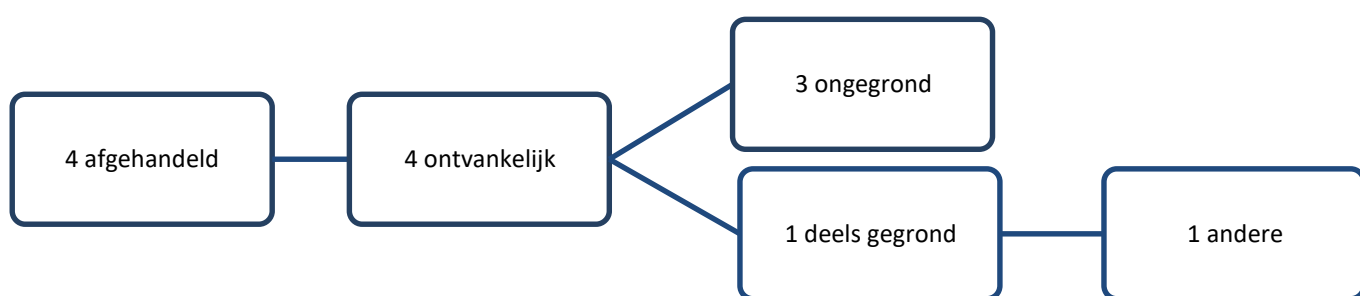
Zo werden betreffende de samenwerking met de Vlaamse Sociale Bescherming 47.762 dossiers overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

- De klachtendienst ontving in 2020 5 klachten over de centrale invorderingscel (3 klachten in 2019).

Op het einde van het werkjaar 2020 stond nog 1 klacht open.

Dit betekent dat in 2020 **4 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

**4 klachten ontvankelijk → 3 ongegrond + 1 deels gegrond.**



Afbeelding 9 – kwalificatie klachten Centrale Invorderingscel

#### Ongegronde klachten (3):

De klachten over de invordering van de zorgpremie voor de Vlaamse Sociale Bescherming waren ongegrond.

#### (Deels) gegronde klachten (1):

a) ombudsnorm **andere**: 1 klacht

\* Verzoeker reageerde bij de gerechtsdeurwaarder na ontvangst van de aanmaning: hij betwistte de zorgpremie en hij vroeg om dat terug te koppelen naar de opdrachtgever. De gerechtsdeurwaarder antwoordde kort dat hij steeds bezwaar kon indienen bij de Vlaamse Belastingdienst en betekende vervolgens het dwangbevel. De gerechtsdeurwaarder had het schrijven echter zelf moeten overmaken, aan de Vlaamse Sociale Bescherming. We hebben dit voorgelegd waarna de kosten van het dwangbevel werden geannuleerd en verzoeker over zijn betwisting een antwoord heeft gekregen van de Vlaamse Sociale Bescherming.

## 6.10 Planbatenheffing

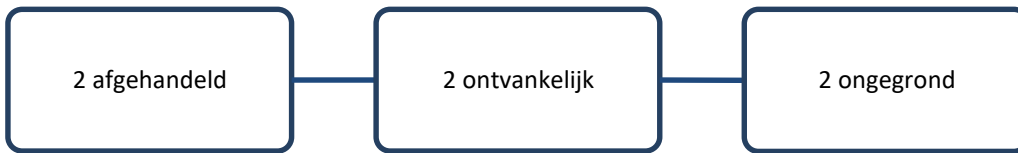
De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2020 358 originele aanslagbiljetten inzake de planbatenheffing. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten werden 753 aanslagbiljetten verstuurd.

11 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2020 370 bezwaren en handelde 421 bezwaren af.

- De klachtendienst ontving in 2020 2 klachten over de planbatenheffing (1 klacht in 2019).

**2 klachten ontvankelijk → 2 ongegrond.**



Afbeelding 10 – kwalificatie klachten planbatenheffing

**Ongegronde klachten (2):**

De klachten na ontvangst van een betaalbaarstelling en na ontvangst van een negatieve beslissing waren ongegrond.

**6.11 Afdeling Vastgoedtransacties**

- Ten gevolge de zesde staats hervorming 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 2020 1 klacht over de afdeling vastgoedtransacties (2 klachten in 2019).

**1 klacht ontvankelijk → 1 deels gegrond.**



Afbeelding 11 – kwalificatie klachten afdeling Vastgoedtransacties

**Deels gegronde klachten (1):**

a) ombudsnorm te lange behandeltermijn: 1 klacht

\* Verzoeker ontving op 21/10/2020 een bijkomende factuur om nog 40,15 euro te betalen aan kosten voor een akte verleden op 27/11/2015.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst: de kosten werden geannuleerd in het kader van behoorlijk bestuur (in verband met de behandeltermijn en de manier waarop daarover werd gecommuniceerd). Intern werd ook de opdracht gegeven om op te zoeken voor welke dossiers nog geen afrekening werd gemaakt en om die dossiers sneller af te sluiten.

**6.12 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.

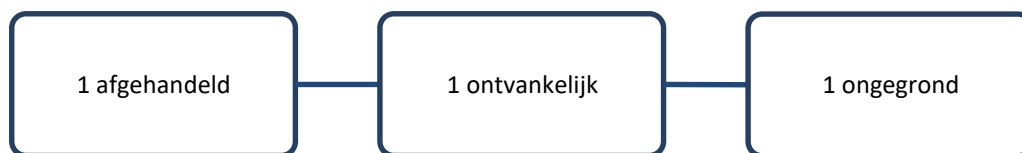
Er werden in 2020 voor de belasting op automatische ontspanningstoestellen 1.377 aanslagbiljetten verstuurd en voor de belasting op spelen & weddenschappen 827 aanslagbiljetten.

10 dossiers voor automatische ontspanningstoestellen werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2020 over automatische ontspanningstoestellen 166 bezwaren en over spelen & weddenschappen 13 bezwaren en handelde respectievelijk 159 en 17 bezwaren af.

- De klachtendienst ontving in 2020 1 klacht over de belastingen op spelen & weddenschappen en automatische ontspanningstoestellen (2 klachten in 2019).

**1 klacht ontvankelijk → 1 ongegrond.**



Afbeelding 12 – kwalificatie klachten dienst SWAOT

#### Ongegronde klachten (1):

De klacht over het uitblijven van het aanslagbiljet op automatische ontspanningstoestellen (dat echter al eerder was verstuurd) 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 2020 geen klachten over de dienst derdengeschillen (1 klacht in 2019).



Eén burger meende dat hij de betaaltermijn zelf mocht verlengen omwille van de coronaproblematiek. Het was echter de betaaltermijn van de verkeersbelasting voor bedrijven die was verlengd en dit betrof een privé-persoon waarvoor geen uitstel van betaling werd verleend.

Eén burger klaagde over een herinneringsbrief die door de gerechtsdeurwaarder werd verstuurd, terwijl men financiële problemen heeft. Het betrof een dossier dat al aansleept lang vóór corona. Er werd aangeraden om de gerechtsdeurwaarder te contacteren en na te vragen of een nieuwe afbetalingsregeling mogelijk is.

- proportionele vermindering (8 klachten):

7 burgers vroegen een vermindering van het jaarlijks te betalen bedrag aan verkeersbelasting of een compensatie van de al betaalde jaarlijkse verkeersbelasting voor de periode dat men het voertuig door de gedwongen lockdown niet heeft kunnen gebruiken of men geen lange afstanden heeft mogen afleggen. Ook werd een compensatie gevraagd voor de periode dat een avond- en nachtklok werd ingevoerd in de provincie Antwerpen.

De verkeersbelasting is wettelijk gezien verschuldigd van zodra een voertuig is ingeschreven bij de DIV. Als men het voertuig niet gebruikt leidt dat niet tot een belastingverlaging. Enkel de schrapping van de nummerplaat of van het voertuig kan een einde stellen aan de belastbaarheid.

Een proportionele vermindering van het jaarlijks bedrag van de verkeersbelasting behoorde niet tot het pakket steunmaatregelen dat de Vlaamse regering had uitgewerkt in het kader van de coronacrisis. De vraag werd gesteld voor een personenwagen, door eigenaars van een caravan en voor een mobilhome.

Eén burger vroeg een verlenging van de belastbare periode op het aanslagbiljet met vier maanden voor de periode dat hij gestrand was in Marokko en dat hij nadien in België twee weken in quarantaine moest gaan. Een verlenging van de belastbare periode omwille van de opgelegde coronamaatregelen is echter niet mogelijk.

- controle op de baan (4 klachten):

Bij een controle op de baan werd vastgesteld dat verzoeker nog een openstaande schuld had waarvan de betaaltermijn al geruime tijd was verstreken en die door de gerechtsdeurwaarder gedwongen werd ingevorderd. Hij moest het volledige bedrag betalen dat op zijn rekening stond en vond dat in deze coronatijden niet menselijk.

In principe wordt, in geval van niet-betaling van de openstaande schuld op het ogenblik van de vaststelling van de overtreding, het voertuig aangehaald tot de verschuldigde sommen betaald zijn. Het voertuig werd hier niet aangehaald in het kader van het KB n°15 betreffende de tijdelijke opschorting ten voordele van ondernemingen van uitvoeringsmaatregelen en andere maatregelen gedurende de Covid-19 crisis. De financiële moeilijkheden strekken zich echter ook uit tot natuurlijke personen waardoor bepaalde tenuitvoerleggingen, zoals de aanhaling van een voertuig, ook voor natuurlijke personen tijdelijk werden opgeschort.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst en gezien de omstandigheden werd beslist om de boete uitzonderlijk te seponeren. Het dossier werd voorts stopgezet bij de gerechtsdeurwaarder en een afbetalingsplan toegekend door de Vlaamse Belastingdienst.

Verzoeker was zijn verkeersbelasting vergeten te betalen en klaagde dat hij nog geen herinnering had ontvangen maar nu wel de pech had dat hij werd gecontroleerd in deze coronatijd. De boete is echter effectief verschuldigd als de niet-betaling wordt vastgesteld op de openbare weg ongeacht of er reeds een herinnering werd verstuurd.

Verzoeker meende dat er bij de postbedeling iets was fout gelopen omwille van corona en hij daardoor het aanslagbiljet niet had ontvangen. Het aanslagbiljet waarvoor hij bij de controle de verkeersbelasting en een boete had moeten betalen was echter naar zijn officiële domicilieadres gestuurd en werd niet als onbezorgbaar teruggestuurd door de post.

Verzoeker had zich tijdens de coronacrisis een nieuwe wagen aangeschaft en wist niet wanneer hij het aanslagbiljet zou krijgen. Bij een controle bleek de betaaltermijn verstreken en moest hij de verkeersbelastingen en een boete betalen. Ook hier was het aanslagbiljet naar het officiële domicilieadres gestuurd en niet als onbezorgbaar teruggestuurd door de post.

- belastbare periode op het aanslagbiljet (4 klachten):

We ontvingen 3 klachten van burgers die in coronatijd een aanslagbiljet verkeersbelasting + BIV hadden ontvangen voor hun nieuwe wagen, maar die niet akkoord gingen met de startmaand van de belastbare periode. De verkeersbelasting is wettelijk gezien verschuldigd van zodra een voertuig is ingeschreven bij de DIV. De belastbare periode van de verkeersbelasting gaat hierbij in op de eerste dag van de maand waarin het voertuig is ingeschreven.

Verzoeker ontving op 28/4/2020 een aanslagbiljet verkeersbelastingen met start belastbare periode op 1/3/2020 terwijl  
////////////////////////////////////





Vlaamse Belastingdienst geen vermindering toegekend.

Eenzelfde firma diende twee klachten in telkens over een bezwaarschrift proportionele vermindering dat onontvankelijk was verklaard omdat het laattijdig was ingediend. Men haalde aan dat de laattijdigheid te wijten was aan de overheidsmaatregelen die in maart werden opgelegd ten gevolge de coronacrisis. We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst: beide dossiers werden heropend en verder onderzocht wat resulteerde in een ambtshalve ontheffing van de onroerende voorheffing.

Eén klager meldde dat het pand een jaar had leeggestaan en niet eerder kon verhuurd worden omwille van de coronacrisis. Deze melding hebben we zelf overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst voor onderzoek of was voldaan aan de voorwaarden inzake proportionele vermindering.

- andere (4 klachten):

Verzoeker bezorgde ons een brief die hij naar de Vlaamse Belastingdienst had gestuurd maar waarop hij nog geen antwoord had gekregen. Hij vermoedde een achterstand omwille van de coronamaatregelen.

Door de verstremde coronamaatregelen verliep de postverwerking tijdelijk vertraagd omdat ook de personeels-leden van de Vlaamse Belastingdienst maximaal van thuis uit werkten. Er werd dan ook aangeraden om de Vlaamse Belastingdienst maximaal digitaal te contacteren.

Deze brief zou zijn verstuurd op 20/3/2020 maar konden we niet terugvinden bij de Vlaamse Belastingdienst. We hebben de brief daarom zelf digitaal doorgestuurd waarna verzoeker zeer snel een antwoord kreeg op 7/4/2020.

Verzoeker meende de onroerende voorheffing niet te moeten betalen omdat hij niet meer op dat adres woont en omwille van de coronacrisis. Hij is echter voor de helft eigenaar van de woning en moet dus zijn aandeel in de onroerende voorheffing betalen. Het coronavirus veranderde niets aan zijn eigendomsrechten.

Verzoeker vond het schandig om in deze coronatijden de belasting te verhogen in plaats van te verlagen en vroeg om de maatregel over de afschaffing van het belastingkrediet te herzien.

Ondernemingen genoten een belastingkrediet als ondersteuningsmaatregel op het basistarief van het Vlaams Gewest in de onroerende voorheffing. Dit gold zowel voor gebouwen en gronden als materieel en outillage. Er werd door de Vlaamse regering echter voor gekozen om het belastingkrediet terug te brengen tot zijn essentie, en enkel te laten bestaan voor het zuiver materieel en outillage. Het programmadecreet van 20 december 2019 bij de begroting van 2020 beperkte bijgevolg het gewestelijk belastingkrediet voor rechtspersonen in de onroerende voorheffing tot het deel van het materieel en outillage en dit vanaf aanslagjaar 2020.

Het opnieuw toepassen van het belastingkrediet voor gebouwen en gronden behoorde niet tot het pakket coronasteunmaatregelen dat de Vlaamse regering voor bedrijven heeft uitgewerkt.

Een burger ten slotte klaagde over het wegvallen van het overschrijvingsformulier en dat de betaling nu een hele uitdaging is omdat hij geen computer heeft en bijkomend bemoeilijkt wordt door corona.

- invordering door de gerechtsdeurwaarder (2 klachten):

Verzoeker meende dat er gedurende de lockdown geen kosten door de gerechtsdeurwaarder mochten worden aangerekend.

De gedwongen invordering van oude openstaande schulden werd echter niet opgeschort en dit betrof hier de invordering van onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2019 waarvoor al vóór de lockdown een gerechtsdeurwaarder was ingeschakeld en een aanmaning verstuurd.

Desalniettemin kon de gerechtsdeurwaarder bij de invordering een zekere soepelheid aan de dag leggen en rekening houden met deze bijzondere situatie indien men van oordeel was dat de belastingplichtige getroffen was door de coronacrisis. Zo kon de gerechtsdeurwaarder bijvoorbeeld soepeler afbetalingsmodaliteiten afspreken dan in normale omstandigheden.

De kosten voor de maning, het dwangbevel en het kwijtings- en inningsrecht zijn echter ten laste van de belastingplichtige. Een vermindering of kwijtschelding van de nalatighedsintresten en de kosten van de deurwaarder behoorden niet tot het pakket steunmaatregelen dat de Vlaamse overheid heeft uitgewerkt naar aanleiding van de coronacrisis.

Een andere verzoeker kreeg een afbetalingsplan van de gerechtsdeurwaarder na beslag, hij moest eind oktober alvast een eerste schijf betalen maar klaagde dat hij door de coronacrisis pas in november 2020 kon starten met afbetalen.

Ook hier betrof het de gedwongen invordering van onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2019 waarvan de uiterste betaaltermijn was verstreken in september 2019. De gerechtsdeurwaarder was verzoeker reeds verregaand

////////////////////////////////////

tegemoetgekomen want hij had reeds in februari 2020 een afbetalingsplan gekregen van de gerechtsdeurwaarder na ontvangst van de aanmaning, maar dat werd niet nageleefd. Ook na de herinneringen van de gerechtsdeurwaarder en de betekening van het dwangbevel volgden geen betalingen en ook geen reactie. De gerechtsdeurwaarder had zich hier in het kader van de coronacrisis al soepel opgesteld en heeft de verdere invordering (beslag) pas hernomen ruim vijf maanden na de betekening van het dwangbevel en nadat eerst een herinnering was verstuurd, wat verzoeker dus extra uitstel heeft gegeven. De gerechtsdeurwaarder had verzoeker dus ook in oktober opnieuw een afbetalingsplan verleend. Maar aangezien de verkoop reeds was gepland begin november en de aanplakking dient te gebeuren twee weken vóór de verkoop, heeft de gerechtsdeurwaarder aan verzoeker terecht gemeld dat een eerste afbetaling nog in oktober diende te gebeuren om de kost van de aanplakking te vermijden.

### 3) Erfbelasting.

We ontvingen drie soortgelijke klachten over een negatieve beslissing van de Vlaamse Belastingdienst betreffende een belastingverhoging omwille van laattijdige indiening. De aangifte werd echter pas ontvangen op 9/4/2020 terwijl de uiterste indieningsdatum verstreek op 2/3/2020.

Men vond het jammer dat de aangifte als laattijdig werd gekwalificeerd in tijden van corona, maar de steunmaatregel inzake erfbelasting kon hier niet worden toegepast. Er was tijdens de eerste coronagolf enkel geen belastingverhoging omwille van laattijdige indiening verschuldigd voor aangiftes waarvan de oorspronkelijke uiterste indieningsdatum gelegen was tussen 13/03/2020 en 30/09/2020, en die datum verstreek hier op 2/3/2020 dus vóór de start van de verstrengde coronamaatregelen op 13/3/2020.

Door de coronadrukte werd door de behandelende arts van het ziekenhuis een verkeerde sterfdatum doorgegeven nl. 30 maart 2020 in plaats van 31 maart, waardoor de overlijdensakte foutief werd opgesteld. Deze datum werd automatisch opgeladen in de bestanden van de Vlaamse Belastingdienst. De uitnodiging tot indienen van de aangifte van nalatenschap vermeldde bijgevolg deze foutieve sterfdatum en een foutieve uiterste datum voor indienen van de aangifte. De aangifte moest immers worden ingediend binnen de vier maanden vanaf de datum van het overlijden.

De datum is nadien door de ambtenaar van de burgerlijke stand van de gemeente rechtgezet waarna ook de gegevens bij de Vlaamse Belastingdienst werden bijgewerkt en de uiterste indiendatum met een dag naar achter werd geschoven.

Verzoeker klaagde over de weigering van de Vlaamse Belastingdienst om een afbetalingsplan te verlenen terwijl men tijdens de coronacrisis technisch werkloos is geweest en het geërfde geld daardoor heeft opgeleefd.

De Vlaamse Belastingdienst bleef bij de beslissing dat geen afbetalingsplan kon worden toegekend omdat uit de aangifte van nalatenschap bleek dat er voldoende beschikbare gelden (ruim 180.000,00 euro) geërfd werden om de erfbelasting te betalen. Er was dus niet aangetoond dat de belastingplichtige over onvoldoende financiële middelen beschikte.

De notaris vroeg uitstel van indiening van de aangifte omdat het gelet op de coronamaatregelen moeilijk is om alle informatie tijdig te verkrijgen.

Er werd door de Vlaamse Belastingdienst uitstel van indiening verleend voor een periode van twee maanden.

### 4) Registratiebelasting.

Verzoeker was door de coronacrisis vergeten de registratiebelasting te betalen en hij vreesde nalatigheidsinteressen te moeten betalen. We hebben hem geïnformeerd over de betaling en hebben zijn grieven dat hij het pand al bewoonde doorgestuurd naar de Vlaamse Belastingdienst om inhoudelijk te onderzoeken. Het bezwaar werd nadien ingewilligd.

Verzoeker ontving een brief van de Vlaamse Belastingdienst om hem te herinneren aan de voorwaarden die vervuld moeten zijn tot het behoud van het verlaagd tarief voor het klein beschrijf opdat hij geen bijkomende registratiebelasting zou moeten betalen. Hij diende zich uiterlijk op 6/7/2020 in het bevolkingsregister te laten inschrijven op het adres van de aangekochte woning maar deze termijn kon worden verlengd ingevolge de coronamaatregelen. Verzoeker haalde aan dat deze datum voor hem niet haalbaar was omdat zijn werf was stilgevallen door de opgelegde coronamaatregelen. De verlenging die eerst was toegestaan liep tot 4/7/2020 en daar viel verzoeker net buiten. Ondertussen was echter de periode waarin aan de fiscale verplichtingen moet worden voldaan opnieuw verlengd, zodat de datum waarop hij ten laatste de inschrijving moest nemen was opgeschoven tot 30/9/2020. Op 14/9/2020, dus tijdig, heeft hij dan zijn domicilie genomen op het adres van de aangekochte woning.

Verzoeker deed zijn verhaal over de verkoop van zijn toenmalige eigendom, dat er buiten zijn wil om 1 maand en 12

////////////////////////////////////

dagen te lang over gegaan was voor de meeneembaarheid van de registratierechten en hij vroeg of er voor dit ook geen verlenging van de termijn is omwille van de lockdown.

Tijdens de eerste coronagolf heeft de Vlaamse Regering een pakket coronasteunmaatregelen uitgewerkt met betrekking tot de Vlaamse belastingen en die tijdelijk van kracht waren. Zo was er wat betreft de termijn voor het verlijden van de akte inzake de meeneembaarheid van registratiebelasting vanaf 13/3/2020 een algemene termijnverlenging tot en met 30/9/2020.

De datum van de akte verkoop van de oude woning was hier echter 6/10/2020 en viel dus buiten de verlenging tot 30/9/2020. Ook voor de tweede coronagolf werd een pakket steunmaatregelen uitgewerkt maar de termijnverlenging begon in dat verband pas te lopen vanaf 1/11/2020 en was hier dus niet van toepassing.

We hebben verzoeker aangeraden om bij de Vlaamse Belastingdienst een verzoekschrift met de vereiste vermeldingen in te dienen voor de meeneembaarheid van registratiebelasting door teruggave, daarbij te motiveren waarom de termijn van 2 jaar werd overschreden, zich te beroepen op overmacht en daarvan bewijsstukken bij zijn aanvraag te voegen.

Verzoeker is op zoek naar een nieuwe woning en klaagde omdat zijn recht op gebruik te maken van het verminderde tarief (meeneembaarheid van registratiebelasting door verrekening) hem ontnomen wordt door overmacht. Gelet op de coronacrisis vroeg hij om de termijn minstens met een jaar te verlengen, ten vroegste startend vanaf de lockdown (tweede golf) wordt opgeheven.

Volgens de steunmaatregelen van de Vlaamse Regering naar aanleiding van de tweede coronagolf is, als de oorspronkelijke termijn afloopt tussen 1 november 2020 en 31 januari 2021, wat hier het geval is, de termijn verlengd tot 31 januari 2021.

Als verzoeker een nieuwe toekomstige hoofdverblijfplaats heeft aangekocht kan hij de meeneembaarheid aanvragen en daarbij overmacht invoeren als de voorwaarden voor de toepassing van de meeneembaarheid niet vervuld zijn, met toevoeging van bewijsstukken daarvan.

Verzoeker ontving een aanslagbiljet registratiebelasting voor aanvullende rechten omdat niet was voldaan aan de voorwaarden van het abatement. Hij verwees onder meer naar de coronacrisis als bijkomende reden voor de vertraging bij de uitvoering van de renovatiewerken.

Nochtans was de periode waarin hij aan de fiscale verplichtingen moest voldoen al verlengd tot 30/9/2020, ten gevolge de coronamaatregelen, maar dat bleek dus niet te volstaan. We hebben hem aangeraden bij de Vlaamse Belastingdienst een bezwaarschrift in te dienen, overmacht in te roepen en daarvan bewijsstukken te bezorgen.

### 5) De water- en energievergoeding bij tijdelijke werkloosheid door COVID-19.

Een werknemer die door de coronacrisis minimaal 1 dag tijdelijk werkloos is geweest in de periode van 20 maart tot en met 17 juli 2020, kon van de Vlaamse overheid een eenmalige vergoeding krijgen van 202,68 euro voor de betaling van de water- en energiefactuur.

De rol van het departement Financiën en Begroting beperkte zich tot de uitbetaling op basis van gegevens van het departement Omgeving. De uitbetaling gebeurde automatisch op het rekeningnummer dat gebruikt werd voor de uitbetaling van de uitkering van de tijdelijke werkloosheid.

We ontvingen 10 klachten over het uitblijven van de vergoeding.

We verwezen naar de website van de Vlaamse overheid waar afhankelijk van de datum waarop men tijdelijk werkloos was geworden een periode van uitbetaling werd vooropgesteld.

Klachten van burgers die binnen die periode hun vergoeding niet hadden ontvangen of in verband met het rekeningnummer, stuurden we door naar Omgeving waar hun dossier inhoudelijk werd bekeken.



## 8 Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar (ten gevolge van de klachtenbehandeling)?

### 8.1 Natraject aanbevelingen 2019 van de klachtendienst

We hebben in 2019 drie aanbevelingen geformuleerd:

#### - 1 algemene aanbeveling over de leesbaarheid van beslissingen

nl. dat in de beslissing duidelijk en in begrijpelijke 'Heerlijk Heldere' bewoordingen wordt beschreven waarom een bezwaarschrift wordt afgewezen.

Dat is vooral zoek in beslissingen over een belastingverhoging erfbelasting. De beslissing omvat dikwijls verschillende pagina's waarin de belastingplichtige om de oren wordt geslagen met bepalingen uit de Vlaamse Codex Fiscaliteit. De vermelding van de fiscale basis is uiteraard nodig voor een correcte motivatie van de beslissing maar er wordt daarbij best een evenwicht gezocht tussen de fiscale regels enerzijds en de toetsing van die regels aan de aangevoerde argumenten anderzijds. Het kan immers niet de bedoeling zijn bladzijden tekst te wijden aan de regelgeving maar het bezwaar vervolgens heel kort af te wijzen, bijvoorbeeld op grond van één of enkele zinnen dat er niet werd bewezen dat men niet in fout was.

Dit werd ook opgepikt in het jaarverslag 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst: *"Een oproep die de ombudsman van harte ondersteunt. Te veel opsomming van regelgeving en te weinig verstaanbare toetsing hiervan aan de aangevoerde argumenten, zorgt voor klachten."*

#### Reactie Vlaamse Belastingdienst:

De nodige instructies werden gegeven aan de betrokken dossierbehandelaars om de brieven zo verstaanbaar mogelijk te maken. Indien een verwijzing naar een artikel uit de Vlaamse Codex Fiscaliteit voldoende is, wordt de inhoud van het artikel niet meer integraal overgenomen. Dit bevordert de leesbaarheid enorm.

Bovendien doet de leidinggevende ook een kwaliteitscontrole van de beslissingen, zodat eventuele verduidelijkingen op dat moment nog kunnen doorgevoerd worden.

#### - 1 algemene aanbeveling over Zoomit

Burgers die in het buitenland wonen hebben soms problemen met de ontvangst van hun aanslagbiljetten. De postbedeling in het buitenland verloopt immers niet altijd vlot en niet altijd zonder problemen.

In geval een aanslagbiljet retour wordt gestuurd, zal de Vlaamse Belastingdienst nagaan of er eventueel een afwijkend adres moet worden ingesteld opdat het aanslagbiljet wel kan worden afgeleverd.

De burger kan zich bij de Vlaamse Belastingdienst echter ook inschrijven voor Zoomit waarna het aanslagbiljet digitaal wordt aangeboden via de online bankapplicatie.

We hebben evenwel opgemerkt dat, als er een afwijkend adres wordt geregistreerd, dit de geregistreerde Zoomit-inschrijving overrulet. Gevolg is dat het aanslagbiljet toch per post wordt verstuurd en de burger het aanslagbiljet opnieuw niet ontvangt, ondanks zijn inschrijving voor Zoomit.

We bevelen dan ook aan om een inschrijving voor Zoomit steeds voorrang te geven op een verzending via de post, niet alleen voor officiële adressen maar ook voor afwijkend ingestelde verzendadressen. Vooraleer een afwijkend verzendadres te registreren zal in de bestanden bijgevolg eerst moeten worden gecheckt of de belastingplichtige zich heeft ingeschreven voor Zoomit. Is dit het geval dan moet de verzending voor Zoomit de voorkeur genieten. Als het afwijkend verzendadres nadien expliciet zou worden gevraagd door de belastingplichtige, zal men hem er eerst op moeten wijzen zijn Zoomit-inschrijving ongedaan te maken vooraleer het nieuwe verzendadres van kracht kan zijn.

#### Reactie Vlaamse Belastingdienst:

VLABEL zal dit jaar aansluiten op het federaal beveiligd elektronisch platform E-box, waar de aanslagbiljetten ook elektronisch zullen kunnen geraadpleegd worden. Stelselmatig wenst VLABEL dit ook uit te breiden naar de

terbeschikkingstelling van andere documenten, zoals de betalingsherinneringen, individuele correspon-dentie, ... enz.

Om deze reden zijn er geen verdere ICT-ontwikkelingen in het kader van Zoomit gebeurd.

### **- 1 aanbeveling over de erfbelasting**

nl. dat er een procedure wordt voorzien voor burgers die in het buitenland wonen en die aan de Vlaamse Belastingdienst een kwijtingsattest vragen van de hier betaalde erfbelasting.

Indien er in de aangifte van nalatenschap onroerende goederen in het buitenland worden aangegeven, is het wettelijk voorzien om de buitenlandse betaalde erfbelasting in mindering te brengen van de erfbelasting die hier op het onroerend goed werd geheven. Hiervoor vraagt de Vlaamse Belastingdienst een betalingsbewijs van de in het buitenland betaalde erfbelasting en een door de bevoegde buitenlandse overheid eensluitend verklaard afschrift van de aangifte en van de berekening van de belasting.

Omgekeerd bestaat dit natuurlijk ook, maar er is hiervoor geen specifieke procedure voorzien waardoor de burger niet wordt geholpen of lang moet aandringen om de nodige informatie te verkrijgen.

Het is aan te bevelen om eenzelfde bewijzen af te leveren zoals andersom ook wordt gevraagd aan de burger, duidelijk af te spreken wie dergelijke aanvragen gaat behandelen en om over die procedure te communiceren naar de medewerkers van de Vlaamse Belastingdienst.

#### Reactie Vlaamse Belastingdienst:

De afdeling klantenmanagement zal deze attesten afleveren. Zij hadden hiervoor al een procedure OPENSALDOSUC. Aanvragen kunnen gedaan worden via: [Opensaldo\\_erfbelasting@vlaanderen.be](mailto:Opensaldo_erfbelasting@vlaanderen.be).

## **8.2 Natraject aanbevelingen 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst**

---

Hieronder volgt de bespreking van aandachtspunten uit het jaarverslag 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst:

### **- i.v.m. registratiebelasting (een renovatie-genadejaar + afkopen van het gunstregime):**

*“Het jaarverslag 2018 pleitte voor meer fiscaal mededogen voor Vlaamse gezinnen die meer dan twee jaar doen over hun renovatie. Wanneer die gezinnen twee jaar na de aankoop van de woning niet gedomicilieerd zijn in hun aangekochte woning, dan verliezen zij hun verminderd belastingtarief in de registratierechten. Ze krijgen daarbovenop ook een belastingverhoging, die op geen enkele wijze oog heeft voor het verdere lot van de renovatie na de deadline van twee jaar.*

*Verheugend is dat de minister ondertussen aangaf de idee genegen te zijn om de domicilietermijn terug van twee op drie jaar te brengen. Die drie jaar is voor de ombudsman het absolute minimum. In juni 2020 verstrikt voor het eerst de nu geldende domicilietermijn van 2 jaar voor gezinswoningen gekocht aan 7%. De eerste aanbeveling van de ombudsman is met de blik (erg kort) vooruit en luidt dus: “zorg nog dit voorjaar 2020 voor dat renovatie-genadejaar”.*

*Daarnaast breekt de ombudsman een lans voor de renoveerder die vaststelt dat het toch allemaal niet zo vlot loopt als verwacht. De klus loopt moeizaam, het budget volstaat niet, wachten op vergunningen of aannemers, ...*

*Vandaag is het onmogelijk om spontaan en vrijwillig, mits bijbetaling, uit het systeem van verminderde registratierechten te stappen. De ombudsman vindt dat niet passen bij deze tijd. Alle begrip dat de renoveerder binnen een bepaalde termijn die woning moet intrekken, maar ook begrip voor een gezin dat een verouderde woning renoveert.*

*Gezinnen die gaandeweg vaststellen dat ze de termijn voor bewoning niet halen, moeten de mogelijkheid hebben om de registratierechten bij te betalen, zonder boete. Er zijn voldoende andere voorwaarden verbonden aan het verminderd tarief (aankoop door een natuurlijk persoon, geen andere woning in bezit hebben), om misbruik te vermijden.*

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

De domicilietermijn van 2 jaar werd in 2020 verlengd naar 3 jaar. Dit geldt ook voor de reeds lopende termijnen (die ingevoerd zijn sinds 1/6/2018).

Gezinnen kunnen van de meeste gunstregimes genieten via een systeem van teruggave. Dit systeem is specifiek voorzien voor die belastingplichtigen die bij het afsluiten van de authentieke akte niet zeker zijn of ze aan alle voorwaarden voor het gunstregime kunnen voldoen. Als uiteindelijk blijkt dat ze hieraan wel hebben kunnen voldoen, zoals aan de domicilieverplichting, kunnen zij een teruggave vragen.

Als er geen belastingverhoging verbonden zou zijn aan het niet naleven van de voorwaarden, heeft iedereen er baat bij om de toepassing van het gunstregime meteen bij aanvang te vragen, zelfs als men weet dat de termijn niet zal kunnen gehaald worden. Hierdoor geniet men eigenlijk van een gespreide betaling van de registratiebelasting zonder betaling van nalatigheidsinteressen, een faciliteit die in de VCF zelf niet voorzien is. Dit zorgt voor een ongelijke situatie, o.a. ten aanzien van diegenen die het gunstregime niet inroepen omdat ze weten dat ze zich niet tijdig zullen kunnen domiciliëren.

Er worden sinds enkele jaren door VLABEL friendly reminders uitgestuurd. Hiermee wordt de belastingplichtige herinnerd aan zijn domicilieverplichting. Bovendien zal de termijn om zich te domiciliëren 3 jaar bedragen wanneer het een gezinswoning betreft en 5 jaar wanneer aan die gezinswoning nog omvangrijke werken dienen te gebeuren (o.a. IER, onroerend erfgoed, vanaf 1/1/2021 sloop en herbouw). Er werden de laatste jaren dus al verschillende initiatieven genomen om in te spelen op problemen die belastingplichtigen ervaren bij het nakomen van de domicilieverplichting. Er wordt door VLABEL ook kort op de bal gespeeld als niet voldaan is aan de verplichtingen, zodat belastingplichtigen niet jaren nadat zij aan hun verplichtingen hadden moeten voldoen nog met een aanslagbiljet geconfronteerd worden.

**- i.v.m. erfbelasting (abattement voor gehandicapte persoon):**

*Personen met een handicap genieten een gedeeltelijke vrijstelling van de erfbelasting, maar dan wel mits aanvraag in de aangifte. In dossier 2020-756 was de verzoekster dit vergeten. Pas vele maanden na het verstrijken van de bezwaartermijn vraagt zij dit alsnog aan. Op dat moment is alleen nog een ambtshalve ontheffing mogelijk, maar dit is uitgesloten. Ambtshalve ontheffen is namelijk enkel mogelijk bij materiële vergissing of een nieuw feit.*

*De Vlaamse Codex Fiscaliteit bevat nochtans parallele situaties waar wel een ambtshalve toekenning bestaat voor belastingverminderingen en vrijstellingen als ze binnen een termijn van 5 jaar gevraagd worden. Maar dat zijn verminderingen van de onroerende voorheffing die in principe automatisch worden toegekend. De ombudsman beveelt daarom aan om deze zogenaamde voetvrijstelling handicap bij de erfbelasting daaraan toe te voegen.*

*De ombudsman heeft er daarbij weliswaar begrip voor dat een veralgemeende automatische toekenning te hoog gegrepen is bij gebrek aan gegevens over niet- Vlaamse erfgenamen of bij recente erkenning van de handicap. Bij de verkeersbelasting wordt de vrijstelling handicap -als gunst, in principe blijft het op aanvraag- echter automatisch toegekend op basis van de Kruispuntbank Sociale Zekerheid. Ook bij de erfbelasting zou dat moeten kunnen. En om uitzonderingen op te vangen, zou dan dus minstens al de termijn van ambtshalve ontheffing mogen gelden voor vrijstellingen op basis van handicap.*

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

De vraag voor automatisering van de voetvrijstelling handicap bij de erfbelasting werd verder onderzocht.

VLABEL beschikt alleen over gegevens m.b.t. inwoners van Vlaanderen en enkel over de toestand op 1 januari, maar de vrijstelling heeft een ruimer toepassingsgebied. Een verdere uitbreiding van de gegevensuitwisseling en automatisering heeft zowel ICT-matig als op vlak van privacywetgeving een grote impact.

De erfbelasting is en blijft uiteindelijk ook nog altijd een aangiftebelasting: de automatische toekenning van één bepaald type vermindering/vrijstelling schept verwachtingen of precedenten voor andere.

De administratieve last voor Vlaamse inwoners wordt op basis van de beschikbare gegevens al maximaal beperkt doordat het voldoende is om het desbetreffende vakje op de aangifte aan te duiden (een attest moet niet meer toegevoegd worden). Indien men dit vergeet aan te kruisen, kan de vrijstelling ook nog aangevraagd worden via een tijdig bezwaar. Er zijn dus wel wat mogelijkheden.

Een verdere automatisering lijkt om deze redenen dan ook niet aangewezen.

**- i.v.m. het portaal fiscaliteit (bugerprofiel):**

*Elk jaar zijn er klachten over nalatigheidsintresten waarbij burgers stellig zijn dat ze het aanslagbiljet nooit ontvangen hebben. In een aantal dossiers zagen we de intrest kwijtgescholden als uit de historiek bleek dat de betrokkene altijd tijdig en correct betaalde (2019-6176). Om deze discussies te voorkomen, kan digitale verzending een oplossing zijn, maar ook dat gaat niet zonder slag of stoot. Er is momenteel al de mogelijkheid om met Zoomit te werken, maar niet alle banken ondersteunen dit.*

*Eind 2018 lanceerde Informatie Vlaanderen Mijn Burgerprofiel. De federale overheid kent e-Box. Beide systemen zorgen voor een digitale vermittlung wanneer de aangesloten overheidsdiensten nieuwe documenten beschikbaar stellen. Gevraagd naar de stand van zaken om hierop aan te sluiten, laat de Vlaamse Belastingdienst weten dat het de bedoeling is om eerst aan te sluiten op e-Box, midden 2021. Mijn Burgerprofiel zal dan allicht volgen, maar dat kan allemaal toch sneller, wat de ombudsman betreft.*

*En wat steeds weerkeert bij digitale gezinszaken (niet alleen bij VLABEL, maar ook bij het Groeipakket bijvoorbeeld), is de blinde vlek voor het onderscheid tussen individuele en gezinsgegevens. De meeste gezinnen ontvangen slechts één aanslagbiljet onroerende voorheffing voor hun woning, op naam van de partner die als eerste in de kadastrale bestanden staat. Helaas beperkt één aanslagbiljet meteen ook de online-toegang. Online kan het aanslagbiljet enkel geraadpleegd worden door de partner naar wie het aanslagbiljet wordt verzonden (2019-6329). VLABEL vindt een aanpassing ook vanzelfsprekend, maar om technische redenen kan dit pas ten vroegste in 2021.*

*Verbetering was er wel al bij het contactformulier (2019-2177) waar referenties voortaan automatisch worden overgenomen in de verdere briefwisseling. Dit is belangrijk voor professionele gebruikers zoals notarissen, die heel wat dossiers hebben lopen. Ook voor bewindvoerders bijvoorbeeld is het niet altijd vanzelfsprekend om voldoende digitale rechten bij mekaar te sprokkelen, die nodig zijn in het licht van hun verantwoordelijkheden.*

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Zoals reeds vermeld, sluit VLABEL dit jaar nog aan op E-box. De nodige ontwerp aanpassingen aan de VCF zijn reeds voorzien maar moeten nog door de Vlaamse Regering definitief goedgekeurd worden en dan voorgelegd worden aan het Vlaams parlement.

Ook de ICT-ontwikkelingen zijn bijna rond. VLABEL bekijkt daarnaast de mogelijkheid om betalingsfaciliteiten te voorzien via dit nieuwe kanaal.

De online toegang van het aanslagbiljet voor beide partners is opgenomen in de ICT-planning, maar is momenteel nog niet gerealiseerd.

**- i.v.m. onroerende voorheffing (automatische toekenning van de vrijstelling OV):**

*De onroerende voorheffing kent heel wat vrijstellingen naargelang de bestemming van het onroerend goed. Naargelang de aard van de uitbater, kan een vrijstelling soms voor 4 jaar gelden, maar als de uitbater een BVBA is blijft het een vrijstelling voor één jaar.*

*Bij jeugdwerkorganisaties en jeugdverblijfcentra wordt de vrijstelling al automatisch toegekend. Dat streven is er ook voor sportinfrastructuur op basis van de gegevens van Sport Vlaanderen, maar er is een struikelblok. De vraag of er sprake is van een winstoogmerk maakt de toekenning lastig. Voor de erkende sportfederaties staat dit vast als onderdeel van de erkenning, maar dat geldt niet voor de aangesloten sportclubs.*

*Een oplossing bij de sportclubs, biedt allicht inspiratie voor de assistentiewoningen. De data van Zorg en Gezondheid zijn nu eveneens ontoereikend om een assistentiewoning een automatische vrijstelling te verlenen (2019-5744). Dit lijkt nochtans toch tot de mogelijkheden te moeten behoren. Als de overheid erkent, moeten systemen in staat zijn om die data optimaal te laten renderen in andere processen, bijvoorbeeld bij de fiscus.*

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

De automatische vrijstelling van de onroerende voorheffing voor sportinfrastructuur hangt inderdaad af van de gegevens die Sport Vlaanderen kan aanreiken. In het najaar werd voor een aantal gemeenten een test gedaan,





Niet-correcte beslissing	10	11	7	4	3	6	2	3	6	9
Onvoldoende bereikbaarheid	8	6	1	2	0	0	4	0	0	0
Onheuse bejegening	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabel 8 – evolutie klachtenbeeld verkeersbelastingen

We registreerden ook een merkelijke daling van het aantal klachten over de verkeersbelastingen in 2020 ten opzichte van 2019 en 2018.

Dit zette zich niet door in een procentuele daling van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten. Er was namelijk een stijging van 2,71% in 2019 naar 4,13% in 2020. Al is ook dit percentage gering en is het gros van de klachten ook hier opnieuw niet gegrond.

*Wat de erfbelasting en de registratiebelasting betreft, toont volgende tabel een overzicht van het aantal (deels) gegronde klachten per ombudsnorm, gedurende de voorbije 6 jaar:*

Ombudsnorm / Jaar	Erfbelasting							Registratiebelasting					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020		2015	2016	2017	2018	2019	2020
Te lange behandeltermijn	15	42	15	1	2	0		3	8	11	3	2	1
Ontoereikende informatie-verstrekking	10	5	9	0	6	3		2	12	4	1	3	3
Andere	6	5	3	7	3	1		1	5	6	8	5	3
Niet-correcte beslissing	1	4	1	3	14	2		5	8	2	4	2	5
Onvoldoende bereikbaarheid	0	0	1	1	0	0		1	0	0	1	0	0
Onheuse bejegening	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0

Tabel 9 – evolutie klachtenbeeld erfbelasting en registratiebelasting

In vergelijking met 2019 registreerden we voor beide belastingen een significante daling van het aantal klachten: telkens het laagste aantal sinds de inning van deze belastingen door de Vlaamse Belastingdienst vanaf 2015.

Voor de erfbelasting noteerden we tevens een sterke daling van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten: van 22,73% in 2019 naar 8,96% in 2020. In het jaarverslag 2019 voorspelden we winst door bijvoorbeeld dieper in te gaan op de aangevoerde argumenten. De norm 'niet-correcte beslissing' waaronder we dergelijke terechte klachten kwalificeren is nu spectaculair teruggevallen.

Voor de registratiebelasting daarentegen noteerden we ondanks de daling van het aantal klachten een procentueel sterke stijging van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten: van 13,19% in 2019 naar 21,05% in 2020. Het numerieke aantal terechte klachten bleef stabiel maar er waren opnieuw minder ongegronde klachten (over het wegvallen van de gunstregimes).

## 8.4 Aanbevelingen 2020 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 2020 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 2020 weerspiegelen dan ook voornamelijk de bekommernissen van de burger over de werking van de Vlaamse Belastingdienst.

Deze bezorgdheden en zelfs ergernissen bleken echter opnieuw grotendeels niet terecht: we kwalificeerden bijna 93% van de afgehandelde ontvankelijke klachten als ongegrond.

We merken op dat burgers rechtstreeks bij ons reageren zonder hun vraag of probleem eerst te hebben voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst. Zoals bepaald in de omzendbrief wordt de boodschap van de burger, ook als dit als melding kan worden beschouwd, als een klacht behandeld indien de burger een beroep doet op de toepassing van de klachtenbepalingen.

We stellen tevens vast dat veel burgers zeer dikwijls lijken te reageren uit onwetendheid (bijvoorbeeld over de toepassing van bepaalde verminderingen) of in de hoop bij ons (een ander) resultaat te behalen (bijvoorbeeld het verkrijgen van een afbetalingsplan).

De (deels) gegronde klachten werden ook in 2020 driemaandelijks voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst. Die klachten hadden voornamelijk betrekking op individuele dossiers die na tussenkomst van de klachtendienst werden rechtgezet door de Vlaamse Belastingdienst.

Er waren ook meer structurele aanpassingen:

Naar aanleiding van een klacht over een aanslagbiljet verkeersbelasting voor een nieuw ingeschreven voertuig voor een bedrag van 0 euro, zonder vermelding van het bedrag van teruggave, hebben we aan de Vlaamse Belastingdienst gevraagd om op dergelijke aanslagbiljetten te verduidelijken hoeveel men juist zal terug-krijgen. Het betreft automatische verrekeningen van het ontheven bedrag voor de vorige wagen dat hoger ligt dan het verschuldigde bedrag voor de nieuwe wagen.

Het probleem is al gekend en er was reeds een aanpassing voor gevraagd. Het is namelijk effectief de bedoeling om het bedrag waarop men nog recht heeft juist te vermelden.

Om in het kader van een vrijstellingsaanvraag voor assistentiewoning te vermijden dat stukken dubbel worden opgevraagd zal de Vlaamse Belastingdienst in de toekomst de databank doorzoeken op alle mede-eigenaars. Op die manier wordt voorkomen dat een dossier ten onrechte als een nieuw dossier (eerste aanvraag) wordt behandeld zonder te hebben opgemerkt dat er al een aanvraag met bewijzen was ingediend.

We merken in dit verband ook op dat burgers dikwijls nog een aanslagbiljet ontvangen nadat ze al een aanvraag hebben ingediend. Best wordt na ontvangst van de aanvraag een ontvangstmelding verstuurd met de vraag om de Vlaamse Belastingdienst telefonisch te contacteren op het moment dat men zijn aanslagbiljet in de bus krijgt waarna de aanvraag kan worden overgezet naar een bezwaar en administratieve rompslomp op die manier wordt vermeden.

In geval de overledene een niet-rijksinwoner is, moet aangifte worden gedaan als een of meer van de nagelaten onroerende goederen gelegen is in het Vlaamse Gewest. Deze onroerende goederen worden belast met het recht van overgang. Het recht van overgang is de erfbelasting die verschuldigd is door de erfgenamen van niet-rijksinwoners.

De Vlaamse Belastingdienst is niet altijd op de hoogte van het overlijden van een niet-rijksinwoner. Dit kan bijvoorbeeld wel worden opgemerkt indien aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing op naam van een niet-rijksinwoner worden geretourneerd. Dergelijke dossiers zullen in de toekomst intern aan de juiste dienst worden doorgespeeld voor onderzoek naar taxatie van de erfbelasting. Dit kan ook worden opgemerkt als bijvoorbeeld wordt gevraagd om het aanslagbiljet in de toekomst naar een andere persoon te sturen. In dat geval is aan de brieven van de Vlaamse Belastingdienst een extra clausule toegevoegd waarbij wordt aangeraden om aangifte te doen van de nalatenschap omdat de belastingplichtige is overleden maar er nog steeds onroerend goed in Vlaanderen ingeschreven staat op diens naam.

Structurele problemen kunnen worden opgemerkt, ook na de behandeling van maar enkele klachten of zelfs slechts één klacht en dit rechtstreeks of ook onrechtstreeks. Ook die enkele klachten of zelfs die ene klacht kan

////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////





handelt.

Of verzoening in deze gevallen al dan niet wordt bereikt is moeilijker te meten. Soms blijkt dit duidelijk uit de reactie van en de bedanking door de burger.

Een kleine greep uit de vele reacties:

*“Ik weet niet op welke manier het uiteindelijk gelukt is maar de kwijtschelding van de nalatigheidsinteressen werd uiteindelijk goedgekeurd. Ik wilde je toch nog even bedanken omdat je als enige ambtenaar van de Vlaamse Overheid steeds hebt geluisterd en het probeerde op te lossen. Zo is mijn geloof in deze instantie toch niet volledig verdwenen al scheelt het jammer genoeg niet veel. Dus: dikke merci!”*

*“Alvast bedankt voor uw professioneel antwoord. Ik heb nooit aan de belastingdienst in Aalst ( wellicht heeft men daar mijn mails niet goed gelezen ) gevraagd om een kwijtingsbrief in het Spaans, gezien ik, ook al spreek ik vloeiend Spaans dit zelf niet mag doen maar dit voor wat Spanje betreft altijd moet gebeuren door een beëdigd vertaler. Het enige wat ik vroeg is een brief met melding dat mijn aandeel in de erfbelasting werd betaald en dit kon men niet wat ik absoluut niet kan begrijpen. Alvast bedankt voor uw antwoord en het opsturen van de brief”*

*“Bedankt voor uw duidelijke uiteenzetting. Uit het verhaal van onze notaris was ons dit allemaal niet zo duidelijk. Door uw uitvoerige uitleg begrijpen wij nu de bedoeling van die paragraaf betreft de registratierechten van de aankoop van onze nieuwe woning en zijn wij niet nodeloos in afwachting om een terugbetaling te ontvangen”*

*“Bij deze wil ik u bedanken voor uw inzet in deze zaak”*

*“Heel erg bedankt voor uw zeer duidelijke en gedetailleerde antwoord... Wij danken U hartelijk voor uw hulp die zeer nuttig is geweest”*

*“Hartelijk bedankt voor uw zeer degelijke & duidelijke uitleg. Zeer erg geapprecieerd!”*

*“Proficiat! Dat is nu eens een degelijke, grondige en nuttige uitleg. Dat komt ge niet dikwijls tegen - euh, niet alleen bij overheidsdiensten natuurlijk – veelal blijft het bij enkele vrijblijvende, weinig zeggende clichés. Bedankt dus”*

*“Hartelijk bedankt voor al uw moeite en de antwoorden die u gegeven hebt. Ik heb nog niemand gezien die zoveel moeite doet als u :)”*

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 tussenkoms aanslagbiljetten heeft verstuurd, afbetalingsplannen heeft toegekend, stopgezette afbetalingsplannen terug heeft opgestart, een boete heeft terugbetaald, nalatigheidsinterest 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), dat de burger toch nog tijdig een aangifte heeft ingediend.....

De onderstaande cijfers voor 2020 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	345	69,28
VKB	383	56,49
ErfB	30	44,78
RegB	33	57,89

Tabel 10 – overzicht verzoeningen

## 9 Wat is veranderd / welke veranderingen zijn gepland?

### 9.1 Erfbelasting: aanpassing belastingverhoging bij tekortschatting en verzuim

---

Voor overlijdens vanaf 1 januari 2021 wijzigen de tarieven voor belastingverhogingen die toegepast worden voor een verzuim of een tekortschatting in de aangiften van nalatenschap.

Bij verzuim betaalt men de aanvullende rechten en een belastingverhoging van 20% op deze aanvullende rechten. Als uit eigen beweging een goed dat niet was opgenomen in de reeds ingediende aangifte alsnog wordt aangegeven, wordt de belastingverhoging vervangen door een tarief tussen 1% en 5% afhankelijk van het ogenblik van indiening na het verstrijken van de aangiftetermijn.

Als goederen in de aangifte van nalatenschap worden aangegeven voor een te laag bedrag, is er ook een belastingverhoging verschuldigd. De grootte van deze belastingverhoging is afhankelijk van het verschil tussen de aangegeven waarde en de werkelijke waarde. Deze belastingverhoging kan gehalveerd worden als de hogere waarde binnen de 10 maanden na overlijden of de start van de aangiftetermijn uit eigen beweging wordt aangegeven.

### 9.2 Registratiebelasting: verlaagd tarief ingrijpende energetische renovatie ook voor sloop en herbouw

---

Als men zich er onmiddellijk bij de aankoop toe verbindt om de enige eigen woning ingrijpend energetisch te renoveren, geniet men van een verlaagd tarief van 5%.

Voor verkoopovereenkomsten afgesloten vanaf 1 januari 2021 kan men ook bij sloop, gevolgd door een herbouw, genieten van het verlaagd tarief voor een ingrijpende energetische renovatie. Voordien was dit uitgesloten. De sloop- en herbouwwerkzaamheden moeten wel ingrijpend zijn. In het Energiedecreet is vastgelegd welke sloop- en herbouwwerkzaamheden precies in aanmerking komen.

### 9.3 Verkeersbelastingen: aanpassing berekening aan de nieuwe WLTP-meetmethode voor CO<sub>2</sub>-uitstoot

---

Voor voertuigen die voor de eerste keer ingeschreven worden vanaf 1 januari 2021 wijzigt de berekening van de belasting op de inverkeerstelling en de jaarlijkse verkeersbelasting. De wijzigingen werden aangebracht omdat de meetmethode voor de CO<sub>2</sub>-uitstoot veranderd is. Het uitgangspunt blijft hetzelfde: hoe milieu-vriendelijker een voertuig, hoe lager de verkeersbelastingen.

### 9.4 Verkeersbelastingen: uitdoving vrijstelling of vermindering voor aardgas- of plug-in hybride voertuigen

---

De tijdelijke vrijstelling van de jaarlijkse verkeersbelasting voor bepaalde aardgas- en plug-in hybride voertuigen liep af op 31 december 2020 en werd niet verlengd. Voertuigen op aardgas met maximaal 11 fiscale PK of plug-in hybridevoertuigen met een maximale uitstoot van 50 g CO<sub>2</sub> die vanaf 1 januari 2021 ingeschreven worden, worden niet meer vrijgesteld van de jaarlijkse verkeersbelasting en de belasting op inverkeerstelling. Uiterlijk op 31 december ingeschreven voertuigen blijven vrijgesteld van jaarlijkse verkeersbelasting zolang ze op dezelfde eigenaar ingeschreven blijven.

De vermindering van belasting op inverkeerstelling voor voertuigen waarvan de motor geheel of gedeeltelijk op aardgas wordt aangedreven, maar waarvan het vermogen hoger ligt dan 11 fiscale pk, wordt afgeschaft voor voertuigen die ingeschreven worden vanaf 1 januari 2021.

Het maakt daarbij niet uit of het om nieuwe of tweedehandsvoertuigen gaat.

Er is een uitzondering voorzien voor nieuwe voertuigen besteld voor 12 oktober 2020: voor voertuigen die werden besteld vóór 12 oktober 2020, maar pas worden ingeschreven na 31 december 2020, kan de eigenaar nog een vrijstelling aanvragen. Men diende daarvoor vóór 15 januari 2021 een aanvraagformulier dat terug te vinden was op

de website van de Vlaamse Belastingdienst, samen met een kopie van de bestelbon die bewees dat de bestelling gebeurde voor 12 oktober 2020 te bezorgen aan de Vlaamse Belastingdienst.

## 9.5 Verlaging rentevoet nalatigheids- en moratoriuminteressen

---

De rentevoet voor nalatigheids- en moratoriuminteressen wordt vanaf 1 januari 2021 aangepast en voor beide interesten verlaagd van 7% naar 4%.

## 9.6 Inkanteling van de Wegeninspectie van het Agentschap Wegen en Verkeer bij de externe controle van de Vlaamse Belastingdienst

---

De Wegeninspectie is bevoegd voor controles langs de weg inzake massa, afmetingen, uitzonderlijk vervoer, technische eisen, ladingzekering en vervoer van gevaarlijke goederen over de weg. De controles worden uitgevoerd in het kader van de verkeersveiligheid en het in stand houden van de verkeersinfrastructuur.

Enkel de toezichtstaken in het kader van het Decreet Bijzonder Wegtransport worden toebedeeld aan de Vlaamse Belastingdienst. De bestuurlijke handhaving door middel van het opleggen van administratieve geldboetes blijft bij het Agentschap Wegen en Verkeer.

## 9.7 Erfbelasting: vriendenerfenis en afschaffing duolegaten

---

Voor legaten aan "goede doelen" bestaat er in de erfbelasting een verlaagd tarief van 8,5%. Hiervan werd veelvuldig gebruik gemaakt in het kader van successieplanning via de techniek van het duolegaat. Via een nieuw ontwerp van decreet (dat nog door het Vlaams parlement moet worden goedgekeurd) wordt het zuiver altruïstisch element van legaten aan goede doelen hersteld en versterkt met een tariefverlaging tot 0%. Hiermee samenhangend zal ook het tarief in de schenkbelasting voor schenkingen aan goede doelen worden verlaagd van 5,5% naar 0%.

Met het ontwerp van decreet wordt ook een volledig nieuwe regeling in de erfbelasting ingevoerd, de zogenaamde "vriendenerfenis". Burgers krijgen de mogelijkheid om een gedeelte van hun erfenis na te laten aan een of meer goede vrienden of verre familieleden, en dit onder het meest gunstige fiscale tarief, zijnde het tarief dat van toepassing is op verkrijgingen in rechte lijn of tussen partners.

## 9.8 E-box

---

De Vlaamse Belastingdienst voorzag reeds dat de aanslagbiljetten met uitdrukkelijk akkoord van de belastingplichtigen enkel elektronisch werden overgemaakt via het systeem van internetbankieren en de applicatie "Zoomit".

De Vlaamse Belastingdienst wenst dit jaar aan te sluiten op het federaal beveiligd elektronisch platform (E-box). De aanslagbiljetten (of de andere documenten in een volgende fase) zullen via E-box ter beschikking worden gesteld aan de belastingsschuldige of aan diens vertegenwoordiger (bv. de curator in het geval van een onderneming in faling).

Indien het aanslagbiljet betrekking heeft op meerdere belastingplichtigen, zal het aanslagbiljet ter beschikking worden gesteld aan de belastingplichtige aan wie het conform de huidige regelgeving dient te worden verzonden. De manier waarop dit aanslagbiljet aan deze belastingplichtige ter kennis wordt gebracht, hangt af van de keuze die deze persoon heeft gemaakt (per post, via Zoomit – zolang deze toepassing operationeel blijft – of via E-box)."

***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 2020 ingediende klachten vond 88% rechtstreeks de weg naar de klachtendienst; 4,5% 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 2020 werden de 1.439 afgehandelde klachten allen binnen de 45 dagen beantwoord.

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 tussen het inleven in de situatie waarin de burger zich bevindt en de formele toepassing van de Vlaamse fiscale wetgeving door de Vlaamse Belastingdienst.

////////////////////////////////////



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. Toch kwalificeerden we ook in 2020 het merendeel (bijna 93%) van de afgehandelde ontvankelijke klachten als ongegrond. We legden de burger in eigen bewoordingen uit dat zijn dossier wel correct was behandeld en trachtten hem zo te verzoenen met de belasting die hij moest betalen.

De terechte klachten brachten we onder de aandacht van de Vlaamse Belastingdienst. We formuleren opnieuw enkele aanbevelingen om het aantal klachten te reduceren.

Voor de vier grote belastingtypes (onroerende voorheffing, verkeersbelastingen, erfbelasting en registratiebelasting) noteerden we in 2020 een daling van het aantal klachten. Voor de onroerende voorheffing en voor de erfbelasting was er tevens een procentuele daling van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde klachten.

De coronacrisis had in 2020 weinig impact op de werking van de klachtendienst: er waren zelfs minder klachten en het aantal corona gerelateerde klachten was beperkt (5,4% van het totaal aantal ingediende klachten).

De Klachtendienst Financiën,

Els Moens en Charlotte Delrue



Lijst met grafieken, tabellen en afbeeldingen

Grafieken		
Grafiek 1	Evolutie van het klachtenbeeld	1
Grafiek 2	Evolutie aantal ingediende klachten	9
Grafiek 3	Aantal klachten volgens drager	10
Grafiek 4	Aantal klachten volgens kanaal	10
Grafiek 5	Behandelingsduur in kalenderdagen	11
Grafiek 6	Verdeling klachten volgens onontvankelijkheidsgronden	12
Grafiek 7	Verdeling (deels) gegronde klachten volgens ombudsnormen	14
Grafiek 8	Evolutie aantal ingediende klachten verkeersbelastingen	15
Grafiek 9	Kwalificatie ongegronde klachten verkeersbelastingen	16
Grafiek 10	Verdeling klachten verkeersbelastingen volgens ombudsnormen	17
Grafiek 11	Verhouding ongegrond – (deels) gegronde klachten verkeersbelastingen	24
Grafiek 12	Evolutie aantal ingediende klachten onroerende voorheffing	25
Grafiek 13	Kwalificatie ongegronde klachten onroerende voorheffing	26
Grafiek 14	Verdeling klachten onroerende voorheffing volgens ombudsnormen	27
Grafiek 15	Verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten onroerende voorheffing	34
Grafiek 16	Evolutie aantal ingediende klachten erfbelasting	35
Grafiek 17	Kwalificatie ongegronde klachten erfbelasting	36
Grafiek 18	Verdeling klachten erfbelasting volgens ombudsnormen	37
Grafiek 19	Verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten erfbelasting	39
Grafiek 20	Evolutie aantal ingediende klachten registratiebelasting	40
Grafiek 21	Kwalificatie ongegronde klachten registratiebelasting	41
Grafiek 22	Verdeling klachten registratiebelasting volgens ombudsnormen	41
Grafiek 23	Verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten registratiebelasting	44
Grafiek 24	Kwalificatie ongegronde klachten kilometerheffing	46



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	9
Tabel 6	Coronaklachten	51
Tabel 7	Evolutie klachtenbeeld onroerende voorheffing	62
Tabel 8	Evolutie klachtenbeeld verkeersbelastingen	62
Tabel 9	Evolutie klachtenbeeld erfbelasting en registratiebelasting	63
Tabel 10	Overzicht verzoeningen	66

Afbeeldingen		
Afbeelding 1	Kwalificatie afgehandelde klachten	11
Afbeelding 2	Kwalificatie klachten verkeersbelastingen	16
Afbeelding 3	Kwalificatie klachten onroerende voorheffing	26
Afbeelding 4	Kwalificatie klachten erfbelasting	36
Afbeelding 5	Kwalificatie klachten registratiebelasting	40
Afbeelding 6	Kwalificatie klachten kilometerheffing	45
Afbeelding 7	Kwalificatie klachten verkrottingsheffing woningen	46
Afbeelding 8	Kwalificatie klachten leegstandsheffing bedrijfsruimten	47
Afbeelding 9	Kwalificatie klachten Centrale Invorderingscel	48
Afbeelding 10	Kwalificatie klachten planbatenheffing	49
Afbeelding 11	Kwalificatie klachten afdeling Vastgoedtransacties	49
Afbeelding 12	Kwalificatie klachten dienst SWAOT	50

# **Bestuurszaken, waaronder Gender en Mensenrechten**

////////////////////////////////////

# Klachtenrapportage aan Vlaamse Ombudsdienst

**Beleidsdomein Kanselarij, Bestuur,  
Buitenlandse zaken en Justitie  
4.02.2021**

////////////////////////////////////

## INHOUD

<b>1</b>	<b>Agentschap voor Overheidspersoneel.....</b>	<b>4</b>
1.1	Situering: geslaagde aanpak	4
1.2	Overzicht Klachtenbeeld 2020	5
1.2.1	Personeelsadministratie	5
1.2.2	Arbeidsongevallen(verzekering)	7
1.2.3	Recrutering en selectie	8
<b>2</b>	<b>Het Facilitair Bedrijf.....</b>	<b>9</b>
2.1	Inleiding	9
2.2	Aantal klachten 2020	9
2.3	Aard en aanpak klachten 2020	10
2.4	Verdeling klachten 2020 per gebouw	10
2.5	Doorlooptijd klachten	11
2.6	Verdeling klachten 2020 per klantengroep	11
2.7	Waar gaan de klachten van 2020 van de burgers over?	12
<b>3</b>	<b>Audit Vlaanderen.....</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>Departement Kanselarij en Buitenlandse zaken.....</b>	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>Agentschap Binnenlands Bestuur .....</b>	<b>13</b>
5.1	Klachten in 2020 behandeld door de klachtendienst van het ABB	13
5.2	Klachten in 2020 behandeld in het kader van het bestuurlijk toezicht op de lokale besturen	17
5.3	Overige klachten en meldingen	17
<b>6</b>	<b>Agentschap Informatie Vlaanderen.....</b>	<b>18</b>
6.1	Inleiding	18
6.2	Klachtenpatroon binnen Informatie Vlaanderen	18
6.3	Cijfers klachten 2020	18
6.3.1	Klachten afdeling Informatiekanalen	18
6.4	Overzicht van de 32 gegronde en deels gegronde klachten	22
6.4.1	1700 ondersteuning voor de thema's van Vlaamse Belastingdienst: 11 klachten	22
6.5	Klachten afdeling Gegevens- en Dienstenintegratie	37
6.6	Klachten afdeling Ondersteunende Diensten	37
6.7	Informatie Vlaanderen en intern klachtenbeheer	37
6.7.1	Interne klachtenbehandeling contactcenter 1700 en Vlaanderen.be	37
6.7.2	Van behandelen van klachten naar voorkomen van klachten	38
6.7.3	Tot slot	38
<b>7</b>	<b>Agentschap Integratie en Inburgering.....</b>	<b>39</b>
7.1	Inleiding	39
7.2	Het klachtenbeleid	40
7.3	Klachtenprocedure	40
7.3.1	Eender welke medewerker krijgt een signaal van ontevredenheid of een suggestie	41
7.4	De klachtenbehandelaar ontvangt een klacht	41
7.5	Klachtenbehandeling in cijfers	41
7.6	Besluit	42
<b>8</b>	<b>Toerisme Vlaanderen .....</b>	<b>44</b>
8.1	Inleiding	44
8.2	wijzigingen werking 2020	44
8.3	Cijfergegevens 2020	45
8.4	Evolutie van de kerngetallen	46
8.5	Procedure, klachtenbeeld en realisaties	46
8.5.1	Aantal klachten	46
8.5.2	Behandeltermijn	46
8.5.3	Drager en kanaal	46
8.5.4	Onontvankelijke klachten	46
8.5.5	Ontvankelijke klachten	46
8.6	bijlagen	47
<b>9</b>	<b>Flanders Investment &amp; Trade .....</b>	<b>47</b>
9.1	Inleiding	47
9.2	Wijzigingen werking 2020	47
9.3	Cijfergegevens 2020	47
9.4	Evolutie van de kerngetallen (2012-2020)	48
9.5	Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties	50
9.5.1	Aantal klachten	50
9.5.2	Behandeltermijn	50

9.5.3	Drager en kanaal	50
9.5.4	Onontvankelijke klachten	50
9.5.5	Ontvankelijke klachten	50
9.6	<b>Bijlage 1: Servicemeter van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen</b>	<b>51</b>
9.6.1	Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ' <i>klachtencaptatie</i> '	51
9.6.2	Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure	51
9.6.3	Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten.	51
9.6.4	Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. Verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling...)	51
9.7	<b>Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'</b>	<b>52</b>
9.7.1	Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig	52
9.7.2	Doorlooptijd klachtenbehandeling	52
9.7.3	Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..)	52
9.7.4	Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten	52
9.8	<b>Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'</b>	<b>53</b>
9.8.1	Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.	53
9.8.2	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).	53
9.8.3	Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.	53
9.8.4	Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.	53
9.8.5	Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst	54
9.8.6	Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport	54
9.8.7	Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport	54
9.8.8	Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars	54
9.8.9	Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.	54
9.8.10	Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers	54

# 1 AGENTSCHAP VOOR OVERHEIDSPERSONEEL

## 1.1 SITUERING: GESLAAGDE AANPAK

Het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) heeft binnen de Vlaamse overheid als opdracht het beleid inzake overheidspersoneel en organisatieontwikkeling voor te bereiden, uit te voeren en te evalueren. AgO moet ook zorgen voor ondersteuning aan de lijnmanagers van de beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid, zodat zij een beleid inzake personeel en organisatie kunnen uitvoeren dat in overeenstemming is met het gemeenschappelijk overkoepelend bepaalde P&O-beleid van de Vlaamse overheid. De taakstelling van AgO is dus enerzijds om het HR-beleid voor het geheel van de Vlaamse overheid vorm te geven en anderzijds om de entiteiten van de Vlaamse overheid concreet ook de nodige ondersteuning en handvatten te geven.

De AgO-werking is bevoegd voor de zgn. diensten van de Vlaamse overheid (DVO). Dit zijn de entiteiten die ressorteren onder het Vlaams personeelsstatuut (VPS) en waar de overgrote meerderheid van de intern verzelfstandigde agentschappen met rechtspersoonlijkheid en publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen van de Vlaamse overheid deel van uitmaken.

Als centraal HR-agentschap van de Vlaamse overheid staat AgO o.a. in voor de personeelsadministratie van zo'n 30.000 personeelsleden en rekrutering en selectie van nieuwe personeelsleden in de Vlaamse overheid.

De klachtenaanpak 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 AgO-website zo gecommuniceerd en gestimuleerd.

Er wordt ook getracht om te anticiperen op klachten door klantenbevragingen te doen en met die feedback en resultaten aan de slag gaan. M.b.t. de personeelsadministratie wordt al een paar jaar voor iedere afgesloten vraagstelling/'case' een klantenbevraging uitgestuurd.

Voor rekrutering en selectie werd in 2020 ook gestart met na elke procedure waarin er een eindselectie is, feedback te vragen aan de kandidaten over het sollicitatieproces. Met deze bevraging wenst AgO de dienstverlening eveneens verder te optimaliseren.

Ook het inzetten op SLA's en KPI-rapportering om inefficiënties op te sporen en structureel aan te pakken, kadert binnen de globale aanpak.

Klantgerichtheid wordt dus op diverse manieren nagestreefd, alsook het doelgericht werken aan verbeteringen en oplossingen.

Zoals het Bestuursdecreet stipuleert, is de klachtenbehandeling verder zo ook georganiseerd en gewaarborgd door het hoofd van de instelling dat een klachtencoördinator die niet betrokken is bij de dienstverlening waarop de klacht betrekking heeft een ingediende klacht met neutrale blik kan bekijken.

Het aantal klachten dat bij de klachtencoördinator van AgO zo wordt ingediend, blijft beperkt en is vrij constant. In 2017 en 2018 waren er in totaal telkens 17 ontvankelijke klachten, in 2019 15 ontvankelijke klachten en in 2020 14 ontvankelijke klachten. Dit verslag biedt het concrete overzicht op de klachten(beelden) waarvoor men zich tot de klachtencoördinator richtte.

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 meestal al binnen de week in een antwoord voorzien.

## 1.2 OVERZICHT KLACHTENBEELD 2020

De klachten die in 2020 bij de klachtencoördinator van AgO werden ingediend m.b.t. dienstverlening hadden specifiek betrekking op personeelsadministratie, arbeidsongevallen(verzekering), en rekrutering en selectie.

### 1.2.1 Personeelsadministratie

Wat het grootste dienstverleningspakket betreft, de personeelsadministratie organiseren binnen de Vlaamse overheid, zet AgO intensief in op het verkrijgen van individuele feedback van personeelsleden van de Vlaamse overheid, waarmee verder aan de slag wordt gegaan.

Bij iedere afgesloten vraagstelling/case (in 2020: 73.348 cases) stuurt AgO de dag nadien een tevredenheidsbevraging uit. Daaruit kwamen 16.338 antwoorden, die goed waren voor een gemiddelde tevredenheid van 4,49 op 5 (een stijging ten opzichte van de 4,24 in 2019). Dat ligt flink hoger dan de doelstelling van 4 op 5. Er is ook een gestructureerde aanpak voor ontevreden klanten. Alle cases waar een klant een score 1 of 2 geeft op een van de vier criteria (algemene tevredenheid, snelheid, kwaliteit en klantgerichtheid) of waar de klant een opmerking formuleert worden individueel bekeken door de teamleiders. In een aantal gevallen contacteert men deze klanten opnieuw om de ontevredenheid op te lossen.

Ook de tevredenheid van de HR-functies in de entiteiten (HRBP's), waarmee wordt samengewerkt en klantenrelatiemanagement is uitgebouwd, nam toe in 2020. AgO streeft ernaar om een duurzame klantenrelatie te ontwikkelen in gezamenlijk partnerschap.

Het Dienstencentrum Personeelsadministratie voorziet ook kwaliteitscoaching voor de eigen dossierbehandelaars. Iedere week selecteren de teamleiders 10% van alle afgesloten cases en wordt zo een steekproef gemaakt, soms algemeen, soms gefocust op specifieke topics die men wil aanpakken. Screenteams, waarin naast de teamleider ook een coördinerend dossierbehandelaar en een jurist aan de slag zijn, beoordelen deze cases op 21 kwaliteitscriteria. De resultaten van deze screenings worden per week geconsolideerd. De dossierbehandelaars krijgen hierover individuele, ontwikkelingsgerichte feedback en zo ook coaching in hun verdere ontwikkeling.

Er wordt efficiëntie nagestreefd voor het geheel van de Vlaamse overheid. Daarbij zet AgO tevens in op digitalisering en automatisering van de dienstverlening.

In 2020 is er ook verder gewerkt aan het uittekenen van processen om de dienstverlening te optimaliseren. Zo zijn onder meer de processen arbeidsgeneeskunde en arbeidsongevallen gedetailleerd uitgewerkt.

In 2020 ontving de klachtencoördinator van AgO deze klachten m.b.t. personeelsadministratie:

- **Twee klachten over niet uitbetaald loon bij de overgang naar een statutaire functie**

Twee klachten hebben betrekking op niet op tijd het loon ontvangen bij de overgang van contractuele naar statutaire tewerkstelling. Dit kwam door verkeerde koppelingen in het personeelsbeheersysteem Vlimpers waardoor er geen maandloon werd berekend/uitbetaald.

Na de klachten werd alles correct gekoppeld in het systeem en het loon uitbetaald.

- **Klacht omtrent verkeerd loon en misgelopen communicatie**

Deze verzoekster is misnoegd voor verkeerde uitbetalingen van het loon en omdat de dossierbehandelaar herhaaldelijk beloofde om terug te bellen, maar dit niet deed.

De klacht had betrekking op een complexe en zeer weinig voorkomende combinatie van elementen: fiscaal voluntariaat + stelsel deeltijds werken wegens ziekte + herberekeningen wegens verandering van tewerkstellingspercentage. Er was een manuele tussenkomst nodig in het personeelsbeheersysteem om

aan het probleem te verhelpen. Er werden ook verontschuldigheden aangeboden voor de misgelopen communicatie.

- **Klacht over het te laattijdig bezorgen van documenten aan mutualiteit**

Voor de uitbetaling van de mutualiteitsuitkering (deeltijds met toelating mutualiteit) moet er een prestatiestaat ingevuld worden door de werkgever. Doordat dit document laattijdig aan de mutualiteit werd bezorgd, bleef ook de uitkering op zich wachten. Het Dienstencentrum Personeelsadministratie maakte met HR van de betrokken entiteit/werkgever verdere afspraken om het proces tussen de entiteit en AgO efficiënter te laten verlopen.

- **Klacht over de trage procedure inzake toekenning van eretekens aan personeelsleden (via Ombudsdienst)**

Een boswachter van het Agentschap Natuur en Bos klaagt omdat het aangekondigde eretekeken 'Ridder in de Kroonorde' in de leeftijdscategorie vanaf 50 jaar maar niet werd uitgereikt. Dat had te maken met het opdoeken van de Managementondersteunende dienst LNE en de opstart van het Dienstencentrum Personeelsadministratie (DCPA) bij AgO.

Bij het vroegere LNE behoorde 'eretekens' niet meer tot het takenpakket en bij het nieuwe DCPA was er geen weet van een vraag om eretekens uit te reiken aan personeelsleden van het Agentschap Natuur en Bos. Bovendien werd er van eretekens geen werk gemaakt wegens andere prioriteiten bij de opstart van het DCPA.

ANB gaf vorig jaar 680 namen van personeelsleden van het agentschap door aan het DCPA om te onderzoeken of deze personen in aanmerking kwamen voor een eretekeken. Ook andere departementen en agentschappen deden ondertussen aanvragen.

Naar aanleiding van een Vraag om Uitleg in het Vlaams Parlement gaf minister Somers de opdracht aan AgO om een project op te starten om in 2021 de achterstand inzake eretekens weg te werken.

- **Klacht van gepensioneerde m.b.t. bezorgen van jaarloonfiche (via Ombudsdienst)**

Een gepensioneerde klaagt erover dat hij lang moet wachten op zijn jaarloonfiche over het jaar 2019 en vraagt of hij die zelf in het personeelssysteem Vlimpers zou kunnen downloaden. Dit is systeemtechnisch niet haalbaar voor ex-personeelsleden. De ontbrekende fiche werd hem via mail bezorgd in afwachting van verzending via de post. Bij de drukkerij was er vertraging, waardoor die postbedeling nog niet was gebeurd.

- **Klacht over late terugvordering van teveel betaalde vergoedingen (via Ombudsdienst)**

Een weduwe klaagt over een late terugvordering van teveel betaalde vergoedingen aan haar overleden echtgenoot (voor een bijzondere toezichtsfunctie die was afgeschaft, maar waar het Dienstencentrum Personeelsadministratie niet van op de hoogte was gebracht). Er werd in overleg met de entiteit/werkgever een minnelijke schikking getroffen, waardoor verzoekster de onterecht betaalde vergoedingen terugbetaalde, na aftrek van de ondertussen teveel betaalde successierechten.

- **Klacht over terugvordering van niet correct uitbetaald loon**

Verzoekster is aangeworven als medewerker C111 (contractueel) en kreeg daarvoor een contract aangeboden, maar in het Vlimperssysteem werd ze verkeerdelijk geregistreerd als deskundige B111. Zo ontving ze een aantal maanden een verkeerd loon.

De betrokken dossierbehandelaar van het Dienstencentrum Personeelsadministratie excuseerde zich na de ontdekking voor de fout. In een eerste reactie wil betrokkene het verschuldigde bedrag onmiddellijk in één keer terugbetalen, maar nadien betwist ze de terugvordering en vraagt via de klachtcoördinator de kwijtschelding van het te veel uitbetaalde loon.



AgO ging toch over tot de terugvordering, aangezien dit onverschuldigde betalingen betreft. De salarisschaal C111 is duidelijk op het contract en dat is ook de basis waarop het loon in de toekomst berekend zal worden. Betrokkene ontving van het dienstencentrum loonsimulaties om als C111 voltijds en deeltijds te werken, zodat ze duidelijk zicht heeft op de toekomstige correcte verloning.

- **Klacht over ongewettigde aanwezigheid door niet geregistreerd ziekteattest**

Betrokkene merkte dat een ziektedag (een verlenging van ziekteverlof) niet correct was geregistreerd in Vlimpers en meldt dat aan het Dienstencentrum Personeelsadministratie. Maar doordat haar ziekteattest niet tijdig is ingeleverd wordt de dag toch als ongewettigde afwezigheid geregistreerd.

Rekening houdende met een aantal verzachtende omstandigheden (de eigen melding van betrokkene, de ongelukkige samenloop van timing deels ten gevolge van vakantieafwezigheid, verpleegster in afwachting van uitslag coronatest, ...) werd afgesproken om de ongewettigde afwezigheid en de ingevoerde inhouding van salaris te verwijderen, ondanks het gegeven dat betrokkene laattijdig het attest instuurde.

De regelgeving en processen personeelsadministratie werden volledig correct toegepast, met daaruit volgend de initiële registratie van ongewettigde afwezigheid en de inhouding van loon. Het arbeidsreglement geeft aan dat een ziekteattest binnen de 48 uur binnen moet zijn. Het Dienstencentrum Personeelsadministratie volgt op dat elke ziekte binnen de maand administratief moet afgerond zijn, wat eigenlijk al een zeer ruime periode is in het licht van de bepaling in het arbeidsreglement.

### **1.2.2 Arbeidsongevallen(verzekering)**

- **Klacht over niet terugbetaling door verzekeringsmaatschappij na een arbeidsongeval**

Er is een aangetekend schrijven gericht aan het Dienstencentrum Personeelsadministratie (t.a.v. een dossierbehandelaar) m.b.t. gemaakte kosten en niet terugbetaling van niet medische kosten door de verzekeraar AXA na een arbeidsongeval.

Er blijkt een misverstand omtrent het aangetekend schrijven dat ook aan de leidend ambtenaar van de entiteit was gericht (de werkgever) evenals aan de dossierbehandelaar van het Dienstencentrum Personeelsadministratie. De dossierbehandelaar ging ervan uit dat de werkgever-leidend ambtenaar die de brief ook ontvangen had zou antwoorden (als juridisch verantwoordelijke).

Aan betrokkene wordt na de klacht verder toegelicht dat de arbeidsongevallenverzekering jammer genoeg niet alles terugbetaalt. Het is zo dat als een arbeidsongeval erkend wordt, medische kosten die eruit voortvloeien volgens bepaalde modaliteiten terugbetaald kunnen worden.

De verplaatsing voor schadevaststelling aan haar auto die ze ook in rekening bracht, moet ze bijvoorbeeld verhalen op de autoverzekeraar van de tegenpartij die in de fout was bij het auto-ongeval.

- **Klacht over aangifte van een arbeidsongeval**

Betrokkene krijgt pas twee maanden na de aangifte een eerste reactie en vindt dit niet acceptabel, omdat ze dan ook nog documenten moet bezorgen..

Uit toelichting van het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI), dat moest oordelen over de erkenning als arbeidsongeval, blijkt dat de laattijdigheid te wijten was aan een persoonlijke fout, waarvoor excuses werden aangeboden. De richtlijn is om binnen de 10 werkdagen na indiening van een aanvraag ontbrekende info of documenten op te vragen, wat hier pas laattijdig gebeurde. Betrokkene klaagt er ook over dat ze vijf documenten moest (laten) invullen, en via een 'case' in het personeelssysteem indienen. Er bestaat een voorstel voor de digitalisering (en vereenvoudiging) van deze procesflow. Maar op dit ogenblik is er nog geen budget om dit verbetervoorstel uit te werken.

### 1.2.3 Recrutering en selectie

Er waren in 2020 8.081 sollicitaties bij het Selectiecentrum van AgO dat instaat voor rekrutering en selectie in de Vlaamse overheid. Er werden 1.452 kandidaten geschikt bevonden na eindselectie en in totaal werden er 474 vacatures ingevuld.

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 rond de motivering van selectiebeslissingen en het geven van feedback aan kandidaten. De selectieverantwoordelijken worden door hun leidinggevendenden ook gecoacht in het geven van feedback 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.

Sinds maart 2020 bevaart het Selectiecentrum na iedere sollicitatie de sollicitant via een online enquête over de opgedane ervaring en wordt met de feedback aan de slag gegaan. Op deze manier wil het Selectiecentrum de kandidaatervaring verder vergroten en kandidaten die bemerkingen hebben verder helpen. De responsgraad van de bevraging is 41% en op dit moment is 71% van de kandidaten tevreden tot zeer tevreden over de selectieprocedure en de werking van het Selectiecentrum. Op de vacaturewebsite van de Vlaamse overheid is de klachtenprocedure toegelicht en wordt verwezen naar de directeur van het Selectiecentrum van AgO voor een persoonlijk gesprek over de resultaten. Er wordt verder doorverwezen naar de klachtencoördinatoren van alle entiteiten, waar men bij terecht kan voor entiteitsgerichte klachten omtrent selecties.

De centrale klachtencoördinator van AgO ontving in 2020 m.b.t. rekrutering en selectie deze specifieke klachtenbeelden:

- **Klacht omtrent feedbackmail na een sollicitatie**

Verzoeker klaagt dat de feedback e-mail die hij ontving volledig in derde persoon aan hem was gericht. In de mail motiveerde het Selectiecentrum waarom betrokkene niet werd weerhouden voor de functie. Het Selectiecentrum volgde hierbij de regelgeving rond motivering van bestuurshandelingen en gaf aan dat voor meer genuanceerde feedback er altijd contact kon opgenomen worden met de selectieverantwoordelijke. Het Selectiecentrum pikte de klacht op om mails te herbekijken en meer persoonlijker te maken.

- **Klacht over assessmentrapport en de feedback nadien**

Verzoeker heeft kritiek op het assessmentrapport dat hij ontving na een selectieprocedure. Er werd meermaals door de klachtencoördinator, het Selectiecentrum en het assessmentbureau voorgesteld om telefonisch/face-to-face/via Teams verder contact te hebben, maar betrokkene antwoordde telkens met de expliciete vraag naar schriftelijke feedback. Betrokkene heeft recht op de bestaande schriftelijke rapporten, maar het is niet zo dat er een verplichting van toepassing is om nog eens extra schriftelijke documenten op te stellen m.b.t. het rapport.

- **Klacht over gepubliceerde vacatures die niet open staan voor externen**

Verzoekster klaagt erover dat veel gepubliceerde vacatures bij de Vlaamse overheid enkel open staan voor mensen die reeds bij de Vlaamse overheid werken.

Er werd geantwoord dat net als in ieder ander bedrijf de Vlaamse overheid veel belang hecht aan het interne potentieel en er wordt gekeken of er binnen de Vlaamse overheid reeds medewerkers zijn die hun loopbaan een andere richting willen uitsturen.

Op de website staat aangegeven of het gaat over interne vacatures. Verzoekster kreeg de raad om in te schrijven op de vacaturenieuwsbrief die informeert over vacatures waarop ook door externen kan worden gesolliciteerd.

## 2 HET 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 in 2020 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 formele klachten steeds te melden via het centrale web-portaal 'Facilipunt'.

Via dit web-portaal 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 web-portaal melden. 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 Bedrijf bezorgd, die een antwoord formuleren op de klachten van de klant.

### 2.2 AANTAL KLACHTEN 2020

Het Facilitair Bedrijf ontvangt gemiddeld 1,55 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.

Percentage klachten per jaar:

Jaar	Aantal Werkbonnen	Percentage klachten	Aantal klachten
2016	29 397	1,73 %	521
2017	53 866	1,31 %	693
2018	82 137	1,56 %	1 243
2019	67 895	2,45%	1 664
2020	49 396	0,7%	367
Totaal	230 651	Gemiddeld: 1,55 %	4 488

We zien in 2020 een grote daling van het aantal klachten, maar ook van het aantal werkbonden. Dit heeft natuurlijk alles te maken met COVID19/CORONA en het gegeven dat iedereen zo veel mogelijk thuis werkt. Door het thuiswerken kwamen er veel minder klachten over binnenklimaat, wat in het algemeen de grootste reden van klachten is. Maar ook andere dingen zoals klachten over catering, treintickets en vergaderzalen zijn zo goed als helemaal weggevallen.

Daarnaast zijn verdere optimalisaties rond de aankoopcentrale afgewerkt waardoor de klanten nu beter op de hoogte worden gehouden van de status van hun bestelling. Daardoor komen hierover ook minder klachten binnen.

## 2.3 AARD EN AANPAK KLACHTEN 2020

Iets minder dan één derde van de klachten, nl. 30%, gaat over het binnenklimaat. Meer specifiek over de temperatuur (te warm/te koud) in onze gebouwen. De klant wordt in principe binnen het uur op de hoogte gebracht dat de klacht goed ontvangen is. Het uitbatingsteam van het gebouw in kwestie wordt op de hoogte gesteld van de klacht en gaat ter plekke een meting doen. In samenspraak met de onderhoudsfirma worden zo snel mogelijke de nodige acties ondernomen. De klant wordt nadien geïnformeerd over het verdere verloop van de klacht.

Klachten over bestellingen en leveringen staan op de 2<sup>de</sup>, 3<sup>de</sup>, 4<sup>de</sup> en 6<sup>de</sup> plaats. Deze klachten gaan voornamelijk over late, onvolledige of foutieve leveringen. Deze klachten zijn opgesplitst per categorie van bestelling. Zo staan op de 2<sup>de</sup> plaats klachten rond bestellingen van bureelmateriaal. Het bestellen van boeken en beheren van abonnementen valt onder de noemer "Documentatie" en staat op de 4<sup>de</sup> plaats. Dit wordt gedaan om Het Facilitair Bedrijf beter toe te laten problemen te achterhalen en op te lossen.

Van zodra een klant ons meldt dat zijn/haar levering niet in orde is, wordt er een klacht opgemaakt voor de werkploeg die de bestelling heeft geplaatst. Zij geven prioriteit aan deze klachten en nemen contact op met de leverancier om zo snel mogelijk tot een oplossing te komen voor de klant. Van zodra ze een oplossing van de leverancier hebben, laat het team dit via Facilipunt weten aan de klant.

COVID19 zit bij bestellingen ook voor een deel achter het aantal klachten. Onze leveranciers konden niet altijd leveren wat nodig was, of waren tijdelijk gesloten.

De cateringklachten gaan voornamelijk over onvolledige of niet geleverde cateringbestellingen bij een vergaderzaal of klachten over de kwaliteit.

### Top 10 aard klachten:

Aard klacht	Aantal klachten	Percentage t.a.v. totaal aantal klachten
Binnenklimaat	112	30,5
Bestelling bureelmateriaal/staples	36	9,8
Bestelling Machines, Meubilair, Ad hoc en EHBO	29	7,9
Bestelling documentatie	16	4,4
Vergaderzalen	10	2,7
Bestelling kledij	10	2,7
Catering voor professionals	9	2,5
Telefonie & Databekabeling	8	2,2
Onderhoud gebouwen	7	1,9
Periodieke schoonmaak	7	1,9

## 2.4 VERDELING KLACHTEN 2020 PER GEBOUW

Als we kijken naar de verdeling per gebouw, zien we dat het gros van de klachten voorkomt in onze grootste gebouwen, die het grootste aantal ambtenaren huisvesten. Een uitschieter is hier wel het Arenberg gebouw waar er begin 2020 temperatuur problemen waren.

Let wel, 167 klachten hadden geen locatie meegegeven en daar kan dus hier niet over gerapporteerd worden.

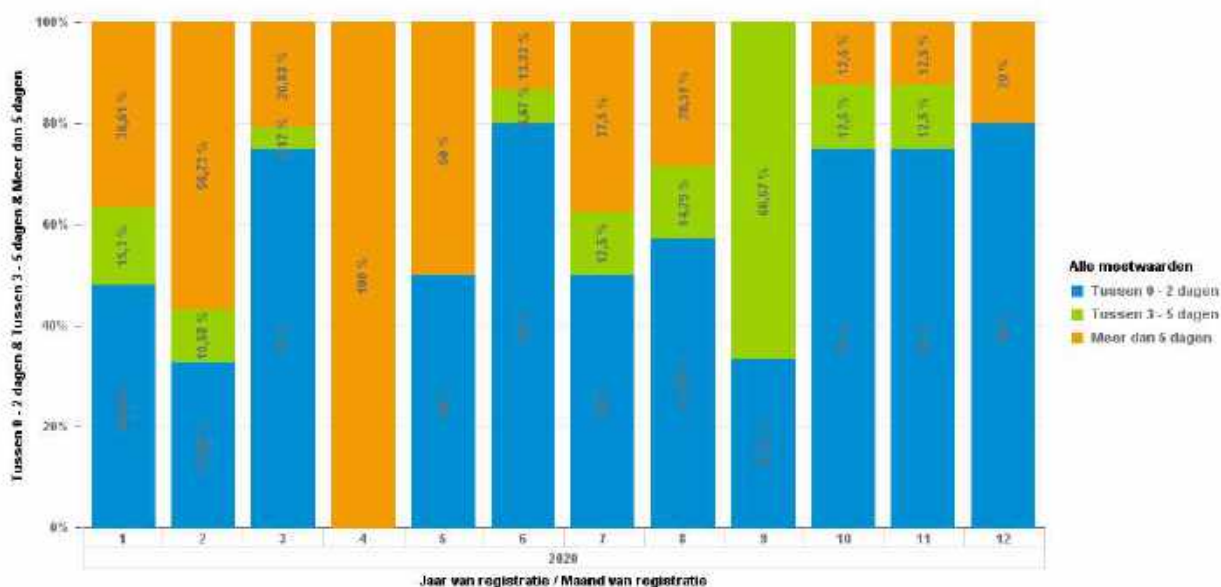
### Klachten per groot gebouw:

Gebouw	Klachten
Brussel Herman Teirlinckgebouw	72
Graaf de Ferraris	19
VAC Gent	18
Brussel Arenberg	15
Ellips	12
VAC Hasselt	10

VAC Leuven	10
Conscience	6
VAC Antwerpen	6
VAC Brugge	6
Klachten in andere gebouwen	26
Klachten zonder locatie	167

## 2.5 DOORLOOPTIJD KLACHTEN

Er wordt in het algemeen naar gestreefd om 90% van de klachten binnen de twee dagen op te lossen. Natuurlijk is het niet mogelijk om voor elke klacht met een simpel antwoord ook een structurele oplossing te voorzien. Zo zal een infrastructuurprobleem, zoals slecht werkende klimaatsystemen, niet binnen de twee dagen opgelost geraken. Dit verklaart waarom sommige klachten zeer lang open staan. Verder zorgde CORONA er ook voor dat het niet eenvoudig was om leveranciers aan de lijn te krijgen of een antwoord te krijgen op vragen rond levertijden. Verder zorgt het laag aantal klachten soms voor vertekende beelden. Zo was er in april maar 1 klacht. Als dat dan juist een klacht is over een structureel probleem kleurt de hele maand oranje.



## 2.6 VERDELING KLACHTEN 2020 PER KLANTENGROEP

Meer dan 99% van alle klachten komen van onze klanten, Vlaamse ambtenaren.

Meldingscategorie	Aantal klachten
Klant van Het Facilitair Bedrijf	366
Leveranciers/firma's	1
Burgers	0
School/Universiteit/VZW/Vereniging	0
Lokale besturen	0

## 2.7 WAAR GAAN DE KLACHTEN VAN 2020 VAN DE BURGERS OVER?

Er waren in 2020 geen klachten van burgers over Het Facilitair Bedrijf.

### **3 AUDIT VLAANDEREN**

Aantal klachten: 1

Datum ontvangst klacht: 01/02/2020

Datum antwoord op klacht: meerdere mails, definitieve afhandeling van de klacht op 30/03/2020.

De klager was een ex-personeelslid van Audit Vlaanderen en diende een klacht in omdat zijn mailaccount volgens hem voortijdig werd afgesloten en hij hierdoor de kans niet meer had gehad om zijn agenda en contactgegevens te synchroniseren met zijn persoonlijke laptop.

De klacht werd onderzocht en aan de klager werden zijn agenda en contactgegevens bezorgd. Daarna vroeg de klager om ook zijn mailgegevens ter beschikking te stellen. Deze vraag kon niet worden ingewilligd omdat het een professionele mailbox betrof die per definitie gevoelige informatie bevatte, die niet kon worden gedeeld met derden. Dit werd ook meegedeeld aan de klager.

### **4 DEPARTEMENT KANSELARIJ EN BUITENLANDSE ZAKEN**

Voor het departement kanselarij en buitenlandse zaken (met inbegrip van ex-DBUZA en ex-DKB) zijn er in 2020 geen klachten te registreren of rapporteren.

## 5 AGENTSCHAP BINNENLANDS BESTUUR

Het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) beschikt over een onafhankelijke klachtendienst die ingebed is binnen de afdeling P&O. Burgers kunnen bij deze dienst een klacht indienen tegen de dienstverlening van het ABB via een specifiek e-mailadres [klacht.abb@vlaanderen.be](mailto:klacht.abb@vlaanderen.be). De contactgegevens van de klachtendienst staan online (website). Alle personeelsleden van het 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 het ABB die zij ontvangen, aan de klachtendienst te melden 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 het ABB heeft naar aanleiding van het Bestuursdecreet het klachtenmanagement binnen de organisatie in 2019 grondig geëvalueerd en bijgestuurd. Het 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 het 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 tweede klachtenrapport na de interne bijsturing is een nieuwe aanzet hiertoe.

De klachtendienst is ook tijdens de coronapandemie zijn opdrachten blijven vervullen. Er is geen substantiële toename van het aantal klachten vastgesteld als gevolg van deze pandemie. Wel waren sommige klachten die de klachtendienst in 2020 ontving corona gerelateerd (zie de klachten vermeld onder de nrs. 8 en 9 hierna).

### 5.1 KLACHTEN IN 2020 BEHANDELD DOOR DE KLACHTDIENST VAN HET ABB

De klachtendienst ontving in 2020 rechtstreeks of via het generieke e-mailadres van de entiteit of via de Vlaamse Ombudsdienst volgende klachten gericht tegen het agentschap. Hierna volgt een korte analyse van deze klachten en de eventuele leerpunten voor de organisatie:

1. Naar aanleiding van een discussie op Twitter werd de vraag gesteld aan het ABB of er mogelijk geen fout is geslopen in het antwoord van de minister op een schriftelijke vraag over de budgetten voor cultuur in de meerjarenplannen lokale besturen, in het bijzonder m.b.t. het budget voor cultuur in het meerjarenplan van het district Borgerhout. Klager vroeg of er in het antwoord van de minister wel met alle door het district aangeleverde data rekening is gehouden. Het ABB onderzocht de vraag grondig en stelde vast dat het district Borgerhout niet alle uitgaven bestemd voor cultuur in de boekhouding correct gekoppeld heeft, waardoor de gerapporteerde cijfers niet kloppen met de werkelijkheid. Het ABB nam vervolgens contact op met de districtssecretaris en de financieel verantwoordelijke met de vraag om de uitgaven bestemd voor cultuur aan de juiste beleidsvelden te koppelen. Het ABB heeft verzocht om de aanpassingen door te voeren tegen uiterlijk de volgende aanpassing van het meerjarenplan. Verder werd aan het bestuur meegedeeld dat in het originele meerjarenplan 2020-2025 (eerste versie van het meerjarenplan) de oorspronkelijke gegevens behouden blijven. In principe kan er geen nieuwe aanlevering van het origineel meerjarenplan ingestuurd worden. Als het bestuur dat wel wil doen, kan daar in overleg eventueel een afwijking op toegestaan worden. Het bestuur moet in dat geval contact opnemen met het ABB. Dat is belangrijk om te vermijden dat er twee aanleveringen van het originele meerjarenplan in het databestand en bijgevolg in de analysetools terecht komen.
2. Er werden twee klachten ingediend door een burger tegen het college van burgemeester en schepenen van zijn gemeente voor slecht beheer en oneigenlijk gebruik van overheidsgeld en



tegen de provinciegouverneur in zijn hoedanigheid van toezichthouder (en dus onrechtstreeks ook tegen het ABB) voor de partijdige behandeling van de door de klager ingediende klachten en vermeende onbekwaamheid. Op verzoek van het kabinet van de Vlaamse minister bevoegd voor binnenlands bestuur, onderzocht het ABB deze klachten. Er werden geen onregelmatigheden vastgesteld in de behandeling van de klachten door de provinciegouverneur. Lokale besturen hebben van de decreetgever immers grote lokale autonomie gekregen en hebben het recht om bepaalde beleidskeuzes te maken, die niet alleen de gouverneur maar ook de burgers moeten respecteren. Het stadsbestuur heeft bovendien het recht om een raadsman aan te stellen wanneer het gedagvaard wordt. Dat betekent geen oneigenlijk gebruik van overheidsgeld. De klager nam hier echter geen genoegen mee en diende opnieuw klacht in bij de minister. Deze keer tegen de dossierbehandelaar van het ABB wegens onzorgvuldige en partijdige behandeling van zijn klachten. Hij klaagde er ook over dat het steeds dezelfde dossierbehandelaar was die zijn klachten behandelde. De minister antwoordde de klager dat zijn klacht opnieuw werd onderzocht, maar dat de conclusie inhoudelijk dezelfde blijft: de toezichthoudende overheid kan in deze kwestie niet tussen komen. Hier geldt de autonomie van het lokaal bestuur. Dat het dossier voor de minister werd voorbereid door dezelfde ambtenaar als deze die het dossier voorbereidde voor de gouverneur doet niet ter zake. De beslissing is telkens genomen door de gouverneur of door de minister bevoegd voor binnenlands bestuur, als toezichthoudende overheid. Eigenlijk had de minister deze klacht inhoudelijk zelfs niet meer opnieuw moeten laten onderzoeken, want er is geen beroepsmogelijkheid voorzien in het decreet over het lokaal bestuur. De minister beschouwde de klachten dan ook als definitief afgehandeld.

Het ABB wordt wel vaker geconfronteerd met klagers die zich niet kunnen/willen neerleggen met het antwoord van de toezichthouder en dan klacht neerleggen tegen de toezichthouder zelf of tegen de in de briefwisseling vermelde dossierbehandelaar: dit gebeurde in 2020 nog vijfmaal (zie zo ook de volgende klacht).

3. Een burger vraagt de minister bevoegd voor binnenlands bestuur, om maatregelen te nemen tegen toezichtambtenaren (ABB, Vlaamse Ombudsdienst, Beroepsinstantie inzake openbaarheid van bestuur, de Vlaamse auditdienst en het federaal parket) die halsstarrig - in zijn ogen corrupte - gemeenteambtenaren in bescherming nemen, nadat hij meent in die zin een trend te ontwaren in de behandeling van verschillende klachten die hij bij vermelde instanties heeft ingediend tegen het bestuur van zijn stad. Zo zou ook de provinciegouverneur zijn klachten systematisch hebben afgewimpeld, omdat er een forensische audit werd opgestart door de Vlaamse auditdienst. De minister heeft aan de klager geantwoord dat de gouverneur zijn klachten steeds heeft onderzocht en gemotiveerd beantwoord. Sinds de inwerkingtreding van het decreet over het lokaal bestuur kan er nog slechts één toezichthouder gevat worden. Dat kan de provinciegouverneur zijn of de minister. In dit geval heeft de provinciegouverneur zich telkens over de veelvuldige klachten uitgesproken. Dat is definitief. De minister kon dan ook niet verder inhoudelijk ingaan op de nieuwe klacht, die overigens geen nieuwe elementen bevatte. Over de andere vermelde instanties is de minister niet bevoegd. Ook de klachtendienst van het ABB is niet bevoegd om in het kader van het bestuurlijk toezicht een uitspraak te doen.
4. Een andere burger diende een klacht in over het laattijdig behandelen van een eerder door haar ingediende klacht tegen het bestuur van de stad, waardoor de wettelijke toezichttermijn werd overschreden en er geen toezichtmaatregel meer mogelijk was. Het ABB heeft over dit voorval een incidentenrapport opgesteld, waaruit bleek dat de laattijdige behandeling te wijten was aan een technische fout bij een grote update van het dossieropvolgingssysteem. Hierdoor was het niet langer mogelijk om de klacht verder te behandelen en een voorstel tot beslissing voor te leggen aan de gouverneur binnen de wettelijke toezichttermijn. Daarop besliste de gouverneur te antwoorden aan de klager dat een optreden van zijn ambt niet langer mogelijk



was, eerder dan ook inhoudelijk een antwoord te bieden op de argumenten van de klager. De klager uitte daarop haar ontevredenheid en vroeg alsnog een inhoudelijke verantwoording en inzage in het dossier in het kader van openbaarheid van bestuur, wat werd toegestaan. Dat liet de klager toe om kennis te nemen van de inhoudelijke analyse van het dossier, wat relevant kan zijn in de afweging van eventuele bijkomende stappen.

**Leerpunt voor de organisatie:** Het agentschap heeft in het incidentenrapport maatregelen voorgesteld om dergelijk voorval in de toekomst zoveel als mogelijk te voorkomen, al zijn technische problemen met een digitaal dossieropvolgingsstelsel nooit helemaal uit te sluiten. Verder behoort het tot de verantwoordelijkheid van iedere dossierbehandelaar, die het eigenaarschap voor zijn dossier draagt, en van de teamverantwoordelijke om elk dossier op te volgen en erover te waken dat de wettelijke toezichtstermijn niet wordt overschreden.

5. Ook een andere burger legde klacht neer tegen het ABB omdat naar zijn oordeel zijn klacht tegen een onteigeningsprocedure opgestart door het gemeentebestuur niet tijdig en onbehoorlijk zou zijn behandeld door het ABB, maar verwees daarbij foutief naar de termijnen vermeld in het Bestuursdecreet i.p.v. in het Decreet Lokaal Bestuur. De Klachtendienst van het ABB onderzocht de klacht verder, maar trad de gouverneur bij die stelde dat hij niet bevoegd was om de klacht te behandelen. Het zou daarentegen getuigen van onbehoorlijk bestuur moest hij zich toch hebben uitgesproken over de wettelijkheid van het gemeenteraadsbesluit. De klager heeft de klachtendienst later laten weten dat hij een verzoekschrift heeft ingediend bij het Vlaams Parlement om wijzigingen aan het onteigeningsdecreet te laten aanbrengen en in de regelgeving m.b.t. de werking van het ABB.
6. Soms gebeurt het ook dat een klager een oude klacht van enkele jaren geleden terug oprakelt en opnieuw erover begint te klagen. Dit was bij wijze van voorbeeld het geval met een klacht uit 2016 handelend over subsidies die de gemeente had verleend aan een bepaalde vereniging. De klager bestookte toen de gemeente met klachten en vragen hierover. Dit escaleerde zodanig dat het gemeentebestuur, nadat een constructief gesprek met de klager niet mogelijk bleek, besloot om niet meer te antwoorden, waarop de klager zich tot de toezichthoudende overheid richtte. De gouverneur vond in het kader van het bestuurlijk toezicht geen gegronde reden om op te treden tegen het gemeentebestuur en deelde dit de klager ook duidelijk mee. Na 4 jaar uit de klager hierover nu opnieuw zijn ongenoegen en beweert het antwoord van de gouverneur uit 2016 nooit te hebben ontvangen. Het ABB bezorgde de klager een kopie van die brief, maar heeft er ook duidelijk bij vermeld de discussie niet te zullen heropenen.
7. Dit was ook het geval met een andere klacht uit 2011 met betrekking tot een gemeentelijk ruimtelijk structuurplan, waarop de klager met tussenpozen in 2012, 2016, 2017, 2018 en opnieuw in 2020 steeds weer blijft terugkomen. Tussen 21 september en 31 december 2020 ontving de klachtendienst van het agentschap, naast meerdere andere personeelsleden en het kabinet van de Vlaamse minister bevoegd voor binnenlands bestuur, bijna dagelijks e-mails van de klager hierover. In 2018 heeft de Vlaamse ombudsman, na een persoonlijk bezoek aan betrokkene, hem nochtans namens het Vlaams klachtenmanagement duidelijk per brief laten weten dat er geen enkele reactie meer zal gegeven worden op zijn berichten die verband houden met de ruimtelijke ordening in zijn gemeente. Er is dan ook niet gereageerd op de nieuwe stroom van e-mails.
8. Ook ontving ABB, naast allerlei andere instanties zoals kabinetten van diverse ministers, parlementsleden, gemeentebestuur, ... , gedurende meerdere maanden bijna dagelijks e-mails van een misnoegde kustbewoner gericht tegen de provinciegouverneur van West-Vlaanderen over de maatregelen die deze nam in het kader van de coronacrisis. De gouverneur heeft een aantal

keren geantwoord op de mails en aan de afzender ervan gevraagd om ermee te stoppen. Omdat deze laatste hieraan geen gehoor gaf, heeft de gouverneur klacht ingediend bij het parket wegens smaad en stalking. Na overleg met de ombudsman heeft het ABB besloten om slechts éénmaal te reageren op deze mails met de boodschap dat politionele aangelegenheden niet tot de bevoegdheid van het ABB behoren en dat dit als eenmalige en enige reactie geldt op zijn mailverkeer.

9. De Vlaamse Ombudsdienst bezorgde aan de klachtendienst van het agentschap twee klachten met betrekking tot de van 9 september tot 20 oktober 2020 lopende Burgerbevraging i.k.v. de Gemeente- en Stadsmonitor. Burgers werden zowel online als per post uitgenodigd om hieraan deel te nemen. Twee van hen ontvingen de mooi verzorgde uitnodiging met vragenlijst per post, nadat zij de vragenlijst reeds online hadden ingevuld. Zij vonden dit verspilling van belastinggeld, wat volgens hen had kunnen vermeden worden. De Vlaamse Ombudsdienst vroeg de klachtendienst van het ABB om verduidelijking.

Het ABB heeft zich bij de klagers verontschuldigd, maar was door de coronacrisis genoodzaakt om de survey uit te stellen en kon de papieren zending niet voorkomen. Alles moest door deze vertraging op een veel kortere periode dan voorzien gebeuren en bovendien ging het om een heel grote verzending, waardoor een strakke timing noodzakelijk was. Alles moest immers tijdig afgeleverd worden bij Bpost. Hierdoor is voor het veldwerkbureau een 'bottleneck' ontstaan die enkel kon worden opgelost door aan alle respondenten die vanaf een vooraf bepaalde datum nog niet online gereageerd hadden, meteen ook de papieren vragenlijst te verzenden. Die toelichting kon ook niet meer worden opgenomen in de begeleidende brieven, omdat deze op voorhand waren gedrukt. Het ABB bedankte ten slotte de klagers voor het online invullen van de enquête.

Het ABB ontving zelf ook nog 4 soortgelijke klachten en heeft hier telkens gelijkaardig op gereageerd.

10. Ten slotte diende een klager klacht in bij de klachtendienst van het ABB naar aanleiding van een door hem ingediende klacht bij de gouverneur tegen een gunning van een PPS-project door een gemeentebestuur. De klager stelde dat hij door het agentschap laattijdig in kennis is gesteld van het standpunt van de gouverneur over deze kwestie wegens een systeemfout in het postregistratiesysteem, terwijl het betrokken lokaal bestuur via een schepen, tevens ambtenaar bij het ABB, volgens hem drie dagen eerder al op de hoogte zou geweest zijn van dit standpunt. Hij stelde verder dat een dergelijke werkwijze het vertrouwen in het ABB als objectieve partij om het bestuurlijk toezicht te organiseren ten dienste van de gouverneurs op de helling zet en vroeg daarom meer uitleg over die zgn. 'systeemfout' en over de maatregelen die het ABB heeft genomen om ervoor te zorgen dat de genoemde ambtenaar-schepen op geen enkele wijze kon tussenkomen in dit dossier langs de zijde van het ABB.

De klachtendienst heeft de klager geantwoord dat het postregistratiesysteem als gevolg van een 'bug', d.i. een fout in het systeem, geen opdracht doorgestuurd heeft naar het secretariaat om de aangetekende zending op te maken en met de post te versturen. Dergelijke fouten zijn eigen aan alle digitale programma's van enige omvang, maar de ICT-afdeling van het ABB zal dit voorval nader onderzoeken en er alles aan doen om herhaling in de toekomst te vermijden.

Sinds de inwerkingtreding van het Decreet Lokaal Bestuur verloopt de communicatie met de lokale besturen via het Digitaal Loket. Dit verklaart waarom de ambtenaar van het ABB, die ook schepen is in de betrokken gemeente, eerder op de hoogte was van het antwoord van de gouverneur dan de klager, die het antwoord via aangetekende zending per post krijgt toegestuurd. Dit geldt evenwel voor het ganse schepencollege en niet alleen voor de bedoelde ambtenaar, die trouwens op geen enkel ogenblik betrokken is geweest bij de behandeling van de klacht noch de ambtenaar die de klacht heeft behandeld op enigerlei wijze heeft benaderd.

**Leerpunt voor de organisatie:** Het agentschap onderneemt de nodige actie om dergelijke incidenten in de toekomst zoveel als mogelijk te voorkomen, al zijn technische problemen met een digitaal postregistratiesysteem nooit helemaal uit te sluiten (*cf. klacht onder nr. 4*).

## 5.2 KLACHTEN IN 2020 BEHANDELD IN HET KADER VAN HET BESTUURLIJK TOEZICHT OP DE LOKALE BESTUREN

De meeste klachten die het ABB ontvangt hebben evenwel 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 (cf. supra). Deze klachten worden nooit door de klachtendienst van het agentschap behandeld, maar door de inhoudelijke bevoegde afdelingen van het agentschap volgens de wettelijk voorgeschreven procedure van het bestuurlijk toezicht. In 2020 behandelde ABB 1138 dergelijke klachten (aantal gebaseerd op de postdatum van ontvangst).

Zoals afgesproken met de Vlaamse Ombudsman n.a.v. de aanbeveling van de ombudsman in zijn jaarverslag 2019, streeft het ABB er ook naar om een kwalitatieve rapportering aan te leveren over de behandelde klachten in het kader van het bestuurlijk toezicht. Deze rapportering valt evenwel buiten de scope van dit jaarverslag over de klachtenbehandeling zoals bedoeld in het Bestuursdecreet en kan ook, omwille van de complexiteit en de omvang ervan, niet gelijktijdig worden aangeleverd.

## 5.3 OVERIGE KLACHTEN EN MELDINGEN

Volledigheidshalve maken we hier ook nog melding van 15 'herinneringen' die het ABB ontving omwille van het uitblijven (> 1 maand) van een antwoord op een (advies)vraag (9) of (> 1 week) op een dringende adviesvraag (1) (op een totaal van 6220 ontvangen adviesvragen) of (> 3 maanden) op een klacht (5) (cf. supra). Het agentschap bood telkens zijn verontschuldigen aan en behandelde vervolgens zo snel mogelijk de klacht of adviesvraag of gaf een actuele stand van zaken van de behandeling van de klacht of vraag. Ook ontving de financiële cel van het agentschap via de algemene mailbox 'binnenland' van het ABB een 6-tal keer een herinnering voor het niet betalen van nog openstaande facturen. Sommige van deze facturen moesten evenwel door Het Facilitair Bedrijf worden vereffend. De andere facturen werden betaald zodra alle nodige bewijsstukken aan de financiële dienst van het ABB waren bezorgd.

Daarnaast ontvangt de klachtendienst van het ABB soms ook klachten of vragen (7 in 2020) over aangelegenheden waarvoor het agentschap niet bevoegd is (bv. klachten of vragen over bouwovertradingen, onderwijs, sociale steun, federale materies, andere instanties, ...). Indien dit het geval is, wordt de klager of vraagsteller hiervan steeds in kennis gesteld en wordt de klacht of vraag doorgestuurd naar de bevoegde dienst (cf. artikel II.78, eerste lid van het Bestuursdecreet) of Vlaamse Ombudsdienst (indien de bevoegde dienst niet gekend is).

Tot slot vermelden we nog dat het ABB in totaal 15 websites beheert naast meerdere andere digitale toepassingen (ABB-koepelsite en deelwebsites, digitale nieuwsbrief, digitale telefonie, digitaal klachtenformulier, Digitaal Loket voor de lokale besturen, Gemeente- en Stadsmonitor, Gelinkt Notuleren, BBC-data & analyses, Mandatendatabank, ...). Ook in de mailboxen verbonden aan deze kanalen, worden regelmatig mails gepost (een 55-tal in 2020 >> 30tal in 2019) over vooral technische problemen, foutmeldingen, verkeerde of niet werkende links, onbeantwoorde telefonische oproepen, onduidelijkheden, vergissingen en éénmaal de melding van tegenstrijdige informatie op de website Lokaal Bestuur van het ABB, naast sporadisch ook suggesties tot aanpassing van de site of toepassing. Het ABB streeft er steeds naar om de gemelde problemen zo snel mogelijk op te lossen en om de kwaliteit en gebruiksvriendelijkheid van zijn websites en digitale toepassingen continu te verbeteren. Zo gaf het ABB in april 2020 ook uitvoering aan een aanbeveling van de Vlaamse Ombudsman om via de webpagina "Coördinatie Brussel" de algemene informatie van de Vlaamse overheid m.b.t. de

coronacrisis te vertalen naar wat hiervan nu precies op de Vlaamse Brusselaars van toepassing is. Momenteel worden ook meerdere sites conceptueel herbekeken.

Het ABB registreert geen klachten of meldingen via sociale media. Bij vragen of reacties van burgers aan het ABB via sociale media wordt verwezen naar de inhoudelijk bevoegde afdeling of naar het juiste digitale contactformulier.

## 6 AGENTSCHAP INFORMATIE VLAANDEREN

### 6.1 INLEIDING

Het Agentschap Informatie Vlaanderen bestaat sinds 1 januari 2016.

Binnen het Regeerakkoord 2019-2024 wordt de digitalisering van de Vlaamse overheid ondersteund door het agentschap Informatie Vlaanderen. Dit past binnen de missie “Alle digitale informatie organiseren en bruikbaar maken om samen de dienstverlening van de overheid voortdurend te verbeteren”.

Informatie Vlaanderen bestaat uit de volgende diensten:

- Afdeling Staf van de administrateur-generaal
- Afdeling Ondersteunende diensten
- Afdeling IT- shared services
- Afdeling Gegevens- en Dienstenintegratie
- Afdeling Informatiekanalen (1700 en vlaanderen.be)
- Vlaamse toezichtscommissie voor de verwerking van persoonsgegevens

De afdeling Informatiekanalen is verantwoordelijk voor het gratis nummer 1700 en de website Vlaanderen.be, het generieke contact- en informatiepunt van de Vlaamse overheid voor vragen van burgers, bedrijven en organisaties.

### 6.2 KLACHTENPATROON BINNEN INFORMATIE VLAANDEREN

Op het e-mailadres [AIV\\_klachten@vlaanderen.be](mailto:AIV_klachten@vlaanderen.be) kan gelijk wie binnen Informatie Vlaanderen klachten doorgeven. Er is een centrale tool (CRM) beschikbaar waarin alle klachten geregistreerd worden.

Door de vele rechtstreekse contacten met burgers, bedrijven en organisaties behandelt de afdeling Informatiekanalen de meeste klachten, vooral m.b.t de dienstverlening van 1700.

De andere afdelingen leveren vooral producten en diensten aan andere overheidsdiensten.

### 6.3 CIJFERS KLACHTEN 2020

#### 6.3.1 **Klachten afdeling Informatiekanalen**

In 2020 ontvingen we 51 klachten in totaal. Dit is een stijging met 16% t.o.v. 2019.

De meeste klachten hadden te maken met de dienstverlening van het gratis nummer 1700. Het aantal contacten naar 1700 steeg in 2020 ook wel 22% t.o.v. het jaar voordien. Klachten zijn coronacrisis-gerelateerde klachten; ze zijn te linken aan de informatieverstrekking door 1700-mederkers over de coronamaatregelen of aan de langere wachttijden door de vele coronavragen.

## Aantal, kanaal van ontvangst en behandeltijd

		Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>		<b>51</b>
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is ontvangen	rechtstreeks via contactcenter/burger	22
	via de Vlaamse Ombudsdienst	13
	via een andere dienst van de Vlaamse overheid	16

De behandeltijd van de klachten in 2020 was gemiddeld 3,9 dagen.

- 27% van de klachten werd dezelfde dag al behandeld.
- 31% van de klachten werd binnen 2 tot 3 dagen behandeld.
- 42 % van de klachten had meer onderzoek nodig, wat leidde tot een langere behandeltijd. De langst nodige behandeltijd was 22 dagen.

We streven ernaar om de behandeltijd van klachten kort te houden.

Hierdoor willen we tegemoetkomen aan aanbeveling nr. 6 van de Vlaamse Ombudsman:

Klachten worden tijdig behandeld en de antwoorden zijn Heerlijk Helder (eenvoudige en duidelijke taal, persoonlijke, empathische toon).

### Beoordeling van de klachten op ontvankelijkheid en gegrondheid

Van de 51 klachten die de Afdeling Informatiekanalen ontving, werden 46 klachten beoordeeld op ontvankelijkheid en gegrondheid. 5 klachten die ontvankelijk waren, konden niet ten gronde beoordeeld worden omdat de bewaartermijn van het gesprek overschreden was. Door de GDPR regelgeving is het niet meer mogelijk op 1700 opgenomen gesprekken langer dan 1 maand te bewaren. Klachten die pas later worden geuit, over bijvoorbeeld verkeerde informatie die ze van een voorlichter kregen, kunnen daardoor niet altijd ten gronde onderzocht worden. In die gevallen adviseren we de bevoegde dienst er rekening mee te houden dat de klacht mogelijk terecht en gegrond was.

	Aantal klachten
Ontvankelijk en gegrond	26
Ontvankelijk en deels gegrond	6
Ontvankelijk en niet gegrond	3
Ontvankelijk en niet ten gronde beoordeeld	5
Onontvankelijk	11
<b>Totaal</b>	<b>51</b>

## Ontvankelijk

Van de 40 klachten die ontvankelijk waren, bleken:

- 26 klachten gegrond
- 6 klachten deels gegrond
- 3 klachten waren ongegrond
- 5 klachten niet ten gronde te beoordelen

Van de 32 gegronde en deels gegronde klachten zijn er 8 te linken aan de coronacrisis. Van de 5 niet ten gronde te beoordelen klachten, zijn er 2 te linken aan de coronacrisis.

De klachten werden volgens de geldende klachtenprocedure behandeld en beantwoord.

## Onontvankelijk

Klachten aan de Afdeling Informatiekanalen bleken na onderzoek onontvankelijk.

Die 11 klachten gingen niet over de dienstverlening van 1700 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 of federale overheidsdienst.

Daar werden ze verder onderzocht en behandeld door volgende diensten:

Dienst	Aantal klachten
Agentschap Wonen - Vlaanderen	2
Examencommissie secundair Onderwijs	1
Onroerende voorheffing	2
Erfbelasting	1
Verkeersbelasting	4
Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning	1
<b>Totaal</b>	<b>11</b>

## Beoordeling van de 40 ontvankelijke klachten op schending van de Ombudsnorm

Ombudsnormen	
	Aantal
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	18
Correcte bejegening	14
Vlotte bereikbaarheid	4
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	3
Gelijkheid en onpartijdigheid	1
<b>Totaal</b>	<b>40</b>



### Opmerking:

In 2020 ontvingen we geen meldingen of klachten die verband hielden met discriminatie of genderidentiteit. De meerderheid van de klachten die we in 2020 ontvingen op 1700 kunnen ondergebracht worden in de 2 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.

Ook in 2020 waren er 4 formele klachten over de bereikbaarheid van het gratis nummer 1700. 2 van deze klachten hebben we als gegrond beschouwd; 2 klachten als deels gegrond.

1. Een burger wilde op 1 en 02/07/2020 gebruik maken van Teletolk omdat hij dringend een dokter nodig had, maar dit lukte niet. De burger was het beu dat Teletolk niet bereikbaar was.  
**Analyse:** Er waren die dagen inderdaad bereikbaarheidsproblemen door een technisch issue op 1 webpagina waarop een sessie kon gestart worden.  
**Actie:** We boden de burger onze verontschuldigingen aan en gaven aan dat we alles in het werk stelden om het technische probleem snel op te lossen.  
We deelden ook mee dat de burger via de alternatieve link een sessie kon opstarten: <https://www.vlaanderen.be/contact/chat-met-teletolk>
2. Een burger probeerde via de itsme-app meerdere malen in te loggen op 'Mijn dossier' Onroerende voorheffing van het belastingportaal <https://belastingen.vlaanderen.be>  
Hij kreeg een boodschap waarin stond dat er een fout opgetreden was waardoor hij niet kon aanmelden. Er stond nog dat hij contact opnemen moest met de helpdesk via het gratis nummer 1700 en dat hij bepaalde gegevens moest doorgeven. Hij probeerde daarop 1700 te bellen vanuit het buitenland, maar dit lukte niet. Omdat hij de 1700-dienstverlening ondermaats vond, contacteerde hij de Vlaamse Ombudsdienst.  
**Analyse:** De burger had wellicht vanuit het buitenland '1700' gebeld, wat niet werkt. **Acties:** 00 32 553 17 00 werkt wél vanuit buitenland, we lieten dit toevoegen aan de foutboodschap bij aanmeldproblemen.  
We brachten de burger op de hoogte en deelden hem mee dat hij ook met andere digitale sleutels aanmelden kon en gaven hem onze link mee: <https://www.vlaanderen.be/aanmelden-bij-de-overheid-mijn-digitale-sleutels>  
**Conclusie:** We beschouwden deze klacht als deels gegrond.
3. Een burger had al diverse keren naar 1700 gebeld voor de aanvraag van een studietoelage. Hij slaagde er niet in om iemand aan de lijn te krijgen. Hij hoorde telkens het bandje dat er een wachttijd was. Die dag bedroeg de wachttijd 25 minuten 57 sec. De burger vond dit echt niet OK net zo min als het feit dat de bevoegde dienst enkel te bereiken was tussen de werkuren of schooluren. De burger lichtte de Vlaamse Ombudsdienst in en vroeg om door de Afdeling Studietoelagen gecontacteerd te worden.  
**Analyse:** Op dat moment was het inderdaad erg druk op de keuze studietoelagen. **Actie:** We boden aan de burger onze verontschuldigingen aan. We deelden mee dat we verschillende acties ondernamen om de wachttijd te doen dalen (opleiding van nieuwe medewerkers, afstemmen van communicatie met de Afdeling Studietoelagen, onderzoeken extra boodschap op het keuzemenu, ...).  
We vermeldden ook dat we contact hadden opgenomen met de dossierbehandelaars bij de Afdeling Studietoelagen waarbij we hen vroegen om de burger te contacteren en hem verder te helpen met de aanvraag van de studietoelage.

4. Een Vlaams ambtenaar verstuurde een e-mail naar 1700@vlaanderen.be omdat er problemen waren met de digitale handtekenmap; hij kon geen enkel document nog posten in iemands handtekenmap, een snelle oplossing drong zich op.

De collega-ambtenaar ontving de dag erna 's avonds een reactie waarin een ACM/IDM-voorlichter vroeg om een screenshot door te sturen. De collega-ambtenaar was verbaasd over deze late reactie en stelde zich vragen bij het doorsturen van een probleem dat 2 werkdagen ervoor gebeurde terwijl hij duidelijk had aangegeven wat zijn probleem was. Hij gaf aan dat hij ook probeerde om 1700 telefonisch te bereiken, maar dat de wachttijd telkens verder opliep. De collega-ambtenaar wilde weten waarom telefonerende burgers die vragen hebben over bv. studietoelagen een fast line kregen en eigen personeelsleden niet. Hij diende een klacht in tegen 1700 omdat hij vond dat de dienstverlening rond de handtekenmap ondermaats was.

**Analyse:** Het was die dag en de dag ervoor inderdaad vrij druk op onze lijnen met pieken vooral in de ochtend en de vroege middag. Deze drukte was onder meer te verklaren door de toenemende vragen over de coronamaatregelen.

**Actie:** We brachten de collega-ambtenaar op de hoogte van onze bereikbaarheid en verduidelijkten dat we een afhandeltijd van twee werkdagen voor mails hanteren; dat hij dus binnen de twee werkdagen een antwoord ontving. We voegden aan ons antwoord toe dat de voorlichter terecht naar een schermafdruk vroeg, het door hem gemelde probleem was tot dan onbekend voor onze voorlichters en kwam bijgevolg niet voor in de scripting. We weerlegden weliswaar de bewering dat burgers die de keuze studietoelagen maken per definitie sneller worden geholpen, want ook daar kan bij grote drukte de wachttijd soms lang zijn. We gaven nog mee dat de Helpdesk van de Digitale Handtekenmap het probleem oppikte, deze helpdesk heeft de collega-ambtenaar op ons verzoek vervolgens gecontacteerd.

We pasten onze scripting voor de ACM/IDM-voorlichters aan.

**Conclusie:** We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

In 2020 voldeed Contactcenter 1700 niet aan de bereikbaarheidsnormen die ze nastreeft: de gemiddelde bereikbaarheid voor oproepen haalde 8 van de 12 maanden de vereiste 95% niet. Gemiddeld strandde de bereikbaarheid voor oproepen op 91,40%. Ook bij chat (bereikbaarheid gemiddeld 90,04% in plaats van de verwachte 92%) en e-mail (slechts 72% van de e-mail kon binnen 2 werkdagen behandeld worden) moesten mensen regelmatig langer wachten op een vrije voorlichter of een antwoord. De gemiddelde bereikbaarheid in 2020 haalde 90%.

De vele coronavragen zorgden vanaf maart voor een sterke groei van het aantal contacten. Dit inschatten was moeilijk. Het contactcenter heeft onmiddellijk ingezet op volledig thuiswerken voor alle voorlichters. Er werden ook snel extra voorlichters gezocht en heel wat opleiding gegeven, maar dit volstond niet voor de 22% extra contacten die er dit jaar binnen kwamen.

We gaan klachten over de bereikbaarheid 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. In oktober moesten we dit aanbod op 1700 tijdelijk annuleren en op de keuzes m.b.t. corona was dit aanbod het hele jaar niet actief, omdat we deze belofte door grote drukte niet konden inlossen.

## 6.4 OVERZICHT VAN DE 32 GEGRONDE EN DEELS GEGRONDE KLACHTEN

Door het Contactcenter 1700 werden in 2020 964.885 contacten behandeld. Dat resulteerde in 51 klachten. (tegenover 861.328 behandelde contacten in 2019).

### 6.4.1 1700 ondersteuning voor de thema's van Vlaamse Belastingdienst: 11 klachten

#### 5 klachten over de verkeersbelasting (VKB)



1. Een burger belde naar 1700 omdat hij zich afvroeg waarom hij een nieuw aanslagbiljet verkeersbelasting ontving terwijl hij begin januari al een aanslagbiljet betaalde. Hij kwam bij een VKB-voorlichter terecht die hem constant onderbrak en naar hem schreeuwde. Toen de burger vroeg om een verantwoordelijke te spreken, kon dit niet en schreeuwde de VKB-voorlichter nog steeds. Zelfs toen de burger zei dat hij een klacht ging indienen, bleef de voorlichter verder schreeuwen. Deze voorlichter verbrak uiteindelijk ook de telefoonverbinding.  
**Analyse:** We beluisterden het gesprek: het gedrag van de VKB-voorlichter was heel ongepast.  
**Actie:** We verstuurd een antwoord naar de burger waarin we meegaven dat we zijn reactie begrepen en dat de medewerker inmiddels beseftte dat hij te ver gegaan was in het gesprek. De betrokken voorlichter kreeg persoonlijke coaching.
2. Een burger schreef in juli 2019 een vrachtwagen in; alles van de verzekering en nummerplaat was gekend. Hij belde toen naar 1700 omdat hij wilde weten of hij voor de verkeersbelasting zelf nog iets moest doen of dat die werd toegestuurd. De VKB-voorlichter had aan de burger gezegd dat hij niets meer moest doen; dat de Vlaamse Belastingdienst automatisch op de hoogte werd gebracht. In februari 2020 werd de burger bij een Vlabel-controle tegengehouden én geverbaliseerd omdat er geen aangifte was ingediend voor zijn vrachtwagen. De burger lichtte de Klachtendienst Financiën in.  
**Analyse:** We beluisterden het gesprek: de burger verwees meermaals naar de verkeersbelasting. De VKB-voorlichter ging naar het juiste product, maar gaf helaas een foute conclusie door.  
**Actie:** We contacteerden de bevoegde Team Supervisor bij In2com die de voorlichter op zijn fout aansprak. We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën die de klacht afhandelde.
3. Een burger belde begin maart 2020 naar 1700, hij verhuisde een 6-tal maanden ervoor en had nog geen verkeersbelasting ontvangen. Normaal kreeg hij die in januari / februari. De VKB-voorlichter zou arrogant geweest zijn en had de burger niet geholpen. De burger verbrak zelf het gesprek. Er volgde nadien nog een gesprek met een andere VKB-voorlichter dat wél goed verliep. De burger lichtte alsnog de Klachtendienst Financiën in.  
**Analyse:** We beluisterden het gesprek: de betrokken VKB-voorlichter lichtte eerst toe wat de belastbare periode was en dat de burger die termijn op zijn aanslagbiljet terugvinden kon. De VKB-voorlichter zei ook dat de Vlaamse Belastingdienst nà het verstrijken van de belastbare periode nog 2 maanden de tijd heeft om een aanslagbiljet te versturen. Doorheen het gesprek herhaalde de VKB-voorlichter diverse keren dat de burger naar de belastbare periode op zijn aanslagbiljet moest kijken. Deze voorlichter was inderdaad weinig hulpvaardig. Hij kon de oproep niet doorschakelen naar het backoffice (escalatiepunt) bij de Vlaamse Belastingdienst, want de oproep kwam om 16.04 uur aan en dit escalatiepunt is bereikbaar tot 16.00 uur. De VKB-voorlichter had dit aan de burger kunnen meedelen én aan de burger zijn RRN gevraagd hebben om zijn vraag dan door te sturen naar het escalatiepunt.  
**Actie:** We contacteerden de bevoegde Team Supervisor bij In2com die de voorlichter aansprak. We lichtten de burger telefonisch in. We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën.
4. Een burger had een vraag over de verkeersbelasting op naam van zijn overleden vader. De VKB-voorlichter werd lastig, gaf geen uitleg én vroeg aan de burger om terug te bellen op een moment dat hij rustiger was. De VKB-voorlichter vertoonde geen empathie. De burger was ontdaan door deze houding. De burger bracht de Klachtendienst Financiën op de hoogte.

**Analyse:** We beluisterden het gesprek. De VKB-voorlichter stond de burger niet echt vriendelijk te woord, hij vertoonde inderdaad maar weinig empathie. Hij herhaalde ook 5 keer dezelfde vraag. Hij schoof het 'slechte gesprek' in de burger zijn schoenen, wat heel ongepast was.

**Actie:** We verontschuldigde ons bij de burger en gaven mee dat we de gepaste maatregelen namen: coaching voor de betrokken VKB-voorlichter.

We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën.

5. Een burger had een aanslagbiljet verkeersbelasting ontvangen en belde voor meer informatie naar 1700. De burger werd doorgeschakeld naar een backofficemedewerker bij de Vlaamse Belastingdienst. Hij diende nadien klacht in bij de Klachtendienst Financiën.

**Analyse:** We beluisterden de gesprekken tussen de burger en de VKB-voorlichter én deze VKB-voorlichter en de backofficemedewerker. De VKB-voorlichter ging op verschillende vlakken in de fout: hij vertoonde weinig empathie, was niet klantvriendelijk en kwam belerend over. Hij onderbrak meneer verschillende keren en liet na om bijkomende uitleg te geven bij de doorschakeling naar het backoffice. Ook tijdens dit gesprek met de backofficemedewerker vertoonde de VKB-voorlichter weinig empathie ten opzichte van de burger.

**Actie:** We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën en vroegen om aan de burger onze oprechte verontschuldiging aan te bieden.

De VKB-voorlichter in kwestie kreeg coaching.

## 5 klachten over de onroerende voorheffing (OV)

1. Een burger had een aanmaning tot betaling van een gerechtsdeurwaarder gekregen, deze burger had een afbetalingsplan voor onroerende voorheffing. De OV-voorlichter bij wie hij terecht kwam, gaf zich uit als medewerker van de Vlaamse Belastingdienst. De burger vroeg 2 keer om doorverbonden te worden met zijn contactpersoon bij de Vlaamse Belastingdienst. De OV-voorlichter deed dit niet.

De OV-voorlichter verbond hem door met een andere backofficemedewerker die de woorden van meneer in twijfel trok, hem als leugenaar afschilderde en dreigde met een onmiddellijke beslaglegging op zijn goederen. De burger had een klacht zowel over de OV-voorlichter die zich uitgaf als een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst als over de backofficemedewerker.

**Analyse:** We beluisterden de gesprekken tussen de burger en de OV-voorlichter + tussen de OV-voorlichter en de backofficemedewerker. De OV-voorlichter ging in de fout door zich ten onrechte uit te geven voor een ambtenaar van de Vlaamse Belastingdienst. Deze OV-voorlichter lichtte evenmin toe waarom hij de burger niet kon doorverbinden met zijn contactpersoon bij de Vlaamse Belastingdienst.

**Actie:** We bezorgden een antwoord aan de burger waarin we onze verontschuldiging aanboden voor de houding van de voorlichter en meegaven dat we zijn klacht over de backofficemedewerker naar de Klachtendienst Financiën doorstuurd. De OV-voorlichter kreeg coaching.

2. Een burger wilde weten hoe het kwam dat de onroerende voorheffing 2020 zo aanzienlijk gestegen was t.o.v. 2019. De burger belde hiervoor naar 1700. Hij vond het vreemd dat hij 6 minuten had moeten wachten + een evaluatie moest beantwoorden evenwel zonder een antwoord te krijgen van de OV-voorlichter die zijn oproep opnam. Hij diende klacht in bij de Klachtendienst Financiën.

**Analyse:** We beluisterden het gesprek en vroegen bijkomende feedback aan de Team Supervisor bij In2com: de OV-voorlichter die oproep doorgeschakelde naar het backoffice kreeg daar effectief iemand aan de lijn, de medewerker had de burger dus kunnen

doorschakelen, wat niet gebeurde. Wellicht was er een tijdelijk technisch probleem waardoor de burger verkeerd werd getransfereerd.

**Actie:** We lichtten de burger in en bezorgden hem een antwoord op zijn vraag over de mogelijke redenen (verhoogde opcentiemen + verhoging KI) waarom de onroerende voorheffing gestegen was. We brachten de Klachtendienst Financiën op de hoogte van het correct doorschakelen.

3. Een burger belde naar 1700 om te laten weten dat hij een 1ste schijf van de onroerende voorheffing betaald had en dat de 2 andere schijven gingen volgen de daaropvolgende 2 maanden; hij deed dit altijd zo. De medewerker zei dat dit niet mocht en onderbrak meneer steeds. De burger verbrak zelf het gesprek. Hij was zeer ontdaan door het gedrag van de medewerker en lichtte de Vlaamse Ombudsdienst in. Hij vroeg hen ook of hij vermindering kon krijgen. De Vlaamse Ombudsdienst bezorgde de klacht vervolgens aan de Klachtendienst Financiën.

**Analyse:** We beluisterden het gesprek de OV-voorlichter was inderdaad nogal snel in 'tussenkomen in/onderbreken van het gesprek'. Hij had wel correct gereageerd (voorgelicht) door te zeggen dat men in principe niet zelf in schijven mag betalen. Dit strookt immers niet met de procedure van de Vlaamse Belastingdienst. Op het moment dat de OV-voorlichter wilde inpikken op wat de burger zei, verbrak de burger de verbinding.

**Actie:** De In2com Team Supervisor nam het gesprek op met de betrokken OV- voorlichter. We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën die de klacht verder afhandelde.

4. Een burger zijn vader overleed in het voorjaar van 2020. Hij ontving een aanslagbiljet onroerende voorheffing. Zijn notaris had hem aangeraden om een opsplitsing van de onroerende voorheffing aan te vragen zodra hij het aanslagbiljet kreeg. Hij belde aldus naar 1700. De 1700-medewerker antwoordde dat een opsplitsing niet meer kon; dat de burger het maar onderling moest regelen met de andere erfgenaam. De medewerker zei ook dat bij niet-betaling deurwaarders gestuurd zouden worden. De burger werd bovendien verschillende keren in wacht gezet. Toen de burger de onzekerheid bij de medewerker aanvoelde, verbrak de burger de verbinding. De burger vulde uiteindelijk online een formulier in waarna een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst hem vrij snel antwoordde dat de OV-opsplitsing geen probleem was.

De burger uitte zijn ongenoegen over de 1700-dienstverlening bij de Vlaamse Ombudsdienst.

**Analyse:** We contacteerden de Vlaamse Belastingdienst. De voorlichter ging duidelijk in de fout.

**Actie:** We verstuurden een e-mail naar de burger waarin we ons verontschuldigde voor de onervarenheid van onze medewerker die meer bijvragen had moeten stellen/de burger had moeten doorschakelen naar een dossierbehandelaar van de Vlaamse Belastingdienst. We verduidelijkten nog dat de medewerker over te weinig informatie beschikte om een uitspraak te doen over het feit of de burger effectief recht had op de opsplitsing. De betrokken OV- voorlichter kreeg coaching.

5. Een burger wilde weten wanneer hij zijn aanslagbiljet 2020 onroerende voorheffing ging krijgen. Hij belde hiervoor een paar keer naar 1700. Hij hoorde 2 keer dat ze hem gingen 'doorschakelen naar de onroerende voorheffing' of ze hadden hem afgewimpeld met te zeggen dat hij gewoon moest afwachten of via de website kijken wanneer hij het aanslagbiljet ging krijgen, maar de burger had geen internet.

**Analyse:** We beluisterden de gesprekken die de burger met de 2 OV- voorlichters had: beide OV-voorlichters hebben zich aan de instructie van de Vlaamse Belastingdienst (afwachten / 'Mijn dossier' raadplegen) gehouden, maar ze hadden zich wel meer empathisch kunnen opstellen.

**Actie:** We namen o.a. deze instructie op met Vlaamse Belastingdienst. De Vlaamse Belastingdienst bezorgde ons feedback over de verzending van het aanslagbiljet / over het feit dat het bedrag te laag was om nalatigheidsintresten te betalen.

We spraken met de burger; we verontschuldigde ons voor de voorlichters die zich meer empathisch hadden kunnen opstellen en zeiden hem mee dat zij coaching kregen. We verwezen naar de instructie (afwachten / 'Mijn dossier' raadplegen) die we opgenomen hadden met Vlabeel.

We gaven hem mee dat de Vlaamse Belastingdienst ging onderzoeken waarom het aanslagbiljet 2020 niet zichtbaar was in 'Mijn dossier' terwijl dit voor andere jaren wel het geval was. We lieten hem nog weten dat zijn aanslagbiljet in juli 2020 naar zijn officiële adres verzonden werd, dit aanslagbiljet moest betaald worden tegen eind september 2020. Bij eventuele betaling na eind september 2020 zou hij geen nalatigheidsinteressen moeten betalen omdat het bedrag te laag was.

## 1 klacht over de erfbelasting (ERF)

1. Een burger had een vraag over de registratie van een handgift. Hij had de FOD Financiën tevergeefs gecontacteerd en stelde zijn vraag vervolgens aan 1700. Omdat hij nergens een antwoord op zijn vraag kreeg, contacteerde hij zowel de Klachtendienst Financiën als de Vlaamse Ombudsdienst.

**Analyse:** We zochten de beschikbare informatie voor de voorlichters en op [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be) over de registratie van akten op en stelden vast dat de voorlichters correct doorverwezen naar het telefoonnummer de FOD Financiën.

**Actie:** We brachten de burger op de hoogte, we deelden hem de contactgegevens van het bevoegde kantoor Rechtszekerheid mee, lichtten toe dat de FOD Financiën bevoegd is voor de registratie van de akte en dat deze FOD verantwoordelijk was voor de bereikbaarheid van zijn kantoren Rechtszekerheid. We voegden aan ons het antwoord toe dat we onze medewerkers attent gingen maken op naast het meegeven van een telefoonnummer van de FOD Financiën ook steeds de webpagina van de kantorengids van deze FOD aan de burgers mee te delen.

We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën die de burger en de Vlaamse Ombudsman contacteerden. We vroegen aan de In2com Team Supervisor om de ERF-voorlichters te brieven.

**Conclusie:** We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

## Ondersteuning voor school- en studietoelagen (STU): 2 klachten

1. Een burger had hulp nodig om een STU-aanvraag in te dienen; de burger deed dit voor zijn dochter omdat die het op dat moment niet zelf kon doen. De burger deelde mee dat hij er niet wijs uitgeraakte. De medewerker zei dat de student dit zelf zou moeten doen. De burger gaf aan dat de medewerker hem heel kortaf behandelde en op het einde van het gesprek ook nog zei dat hij nu al tien minuten met hem bezig was en dat hij

het gesprek ging afronden. De medewerker haakte in terwijl de burger nog een vraag wilde stellen.

**Analyse:** We beluisterden het gesprek tussen de burger en de STU-voorlichter. De burger was het studentenprofiel aan het invullen voor zijn dochter en was verward door de formulering 'opstarten'. Hij deelde al bij het begin van het gesprek mee dat hij de aanvraag te ingewikkeld vond. De STU-voorlichter had veel duidelijker kunnen zeggen dat de burger de eigenlijke aanvraag nog niet kon doen, hij had moeten verduidelijken dat de burger toestemming moest geven om elk jaar een dossier op te starten. Hij praatte vaak naast de kwestie en dat verwarde de burger nog meer. Hij had evenmin moeten benadrukken dat hij al zoveel minuten met de burger aan de lijn hing en doen uitschijnen dat dit volledig aan de burger lag. De STU-voorlichter was echt niet klantvriendelijk.

**Actie:** We bezorgden een antwoord aan de burger waarin we onze verontschuldigungen aanboden voor de houding van de voorlichter en meegaven dat de voorlichter coaching kreeg.

2. De klacht van de burger die diverse keren naar 1700 belde voor de aanvraag van een studietoelage vermeldden we eerder onder de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.

### Ondersteuning over Wonen en energie thema's: 3 klachten

1. Een burger wilde meer weten over de verhoogde huurprijs voor de sociale woning van zijn moeder. Nadat de burger meermaals naar de betrokken SHM belde, belde hij vervolgens naar 1700. De medewerker was onbeleefd en liet de burger niet uitspreken. De voorlichter antwoordde o.a. dat het normaal was dat de burger meer moest betalen en verbrak de verbinding.

**Analyse:** We beluisterden het gesprek. De voorlichter liet de burger niet uitspreken en verwees hem door naar de SHM waarmee hij al tevergeefs contact had. De voorlichter had de burger naar de Vlaamse Ombudsdienst moeten doorschakelen. De voorlichter verbrak de communicatie omwille van een technisch probleem.

**Actie:** We boden de burger onze verontschuldigungen aan en raadden hem aan om opnieuw naar 1700 te bellen met de vraag om doorgeschakeld te worden naar de Vlaamse Ombudsdienst. De betrokken voorlichter kreeg coaching.

2. Een burger diende in december 2019 via post een aanvraag voor een renovatiepremie in. Omdat hij geen reactie ontving, belde hij o.a. eind mei 2020 naar 1700 om de stand van zaken van zijn dossier te kennen. De voorlichter nam een zeer aanvallende, onbeleefde en dominante houding t.o.v. de burger aan. De burger kreeg geen antwoord op zijn vraag. De burger verstuurde daarna een e-mail naar 1700 en ontving toen wel een duidelijk vriendelijk antwoord van de 1700-medewerker. Hij lichtte de Vlaamse Ombudsdienst in.

**Analyse:** We beluisterden het gesprek: de 1700-voorlichter was inderdaad niet klantvriendelijk; hij onderbrak de burger.

**Actie:** We boden de burger onze verontschuldigungen aan en deelden mee dat de betrokken voorlichter persoonlijke coaching kreeg.

3. Een burger wilde een aanpassingspremie aanvragen. Hij belde naar 1700 voor het telefoonnummer of e-mailadres van het registratiekantoor van de FOD Financiën i.v.m.

het invullen van een eigendomsdocument. De medewerker weigerde dit te geven en wou evenmin zijn naam herhalen. Deze medewerker was ook onbeleefd.

**Analyse:** We beluisterden de 2 gesprekken. De 1ste voorlichter had de burger verkeerd geïnformeerd omdat 1700 burgers niet kan doorverbinden met diensten bij de Federale Overheidsdienst Financiën. De 2de voorlichter had de vraag van de burger niet goed begrepen en hem daarop verkeerdelijk doorverbonden met een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst – Loket Registratiebelasting te Leuven. Het was deze medewerker die de burger onvriendelijk te woord stond en hem niet verder wilde helpen.

**Actie:** We boden de burger onze verontschuldiging aan voor de verkeerde informatie die hij ontving van de eerste voorlichter en voor de verkeerde handeling die de tweede voorlichter uitvoerde. We vermeldde dat we de voorlichters aanspraken en dat we de Klachtendienst Financiën op de hoogte brachten van zijn klacht over de medewerker van de Vlaamse Belastingdienst. We gaven nog mee dat er meerdere 'aanpassingspremies voor woningen van ouderen en personen met een handicap' bestaan: de Vlaamse aanpassingspremie waarbij Wonen-Vlaanderen geen eigendomsbewijs aan de aanvrager eist. De aanpassingspremie voor woningen van ouderen en personen met een handicap van de Provincie Vlaams-Brabant die inderdaad vraagt om haar formulier B1 te laten invullen door de Ontvanger der Registratie. We bezorgden de burger de contactgegevens van het Kantoor Rechtszekerheid bevoegd voor zijn gemeente.

#### **Klachten over verschillende andere materies: 16 klachten**

1. Een burger wilde de status van zijn aanvraag voor een gelijkwaardigheidsattest voor zijn Vlaams diploma verpleegkundige kennen. Hij had deze aanvraag op 08/11/2019 via e-mail ingediend bij de Afdeling Informatie en Zorgberoepen – Agentschap Zorg en Gezondheid. Hij contacteerde 1700 diverse keren in november en december 2019 zowel via e-mail als telefonisch. Het gevraagde attest werd o.a. naar zijn oud adres verstuurd. Hij was ontevreden over de 1700-dienstverlening: zowel de gebrekkige communicatie als het gebrek aan een centraal dossier stoorden hem. Hij vond het heel vervelend dat hij talloze keren doorverbonden werd - vaak ook zonder resultaat bij NARIC- medewerkers. Hij werd bovendien niet teruggebeld zoals beloofd was. Na een maand ontving hij uiteindelijk het attest. Hij bracht de Vlaamse Ombudsdienst eind december 2019 op de hoogte.

**Analyse:** We zochten de 1700-contacten op: de burger belde en verstuurd e-mails naar 1700. 2 voorlichters 1700 Andere Vragen (AV) interpreteerden de burger zijn vraag verkeerd en verstuurd ze onnodig door naar NARIC-Vlaanderen.

Twee zorgberoepen-voorlichters konden omwille van technische problemen telefonisch geen dossierstatus meedelen.

**Actie:** We pasten het instructieveld aan in het script 'Met een Belgisch diploma een gezondheidszorgberoep uitoefenen of stage lopen in het buitenland' zodat 1700 AV - voorlichters deze vragen voortaan konden doorschakelen naar 2de lijn zorgberoepen. We lichtten de burger toe waar de 1700-dienstverlening fout liep en verwezen hem nog door naar de klachtenbehandelaar internationaal niet-universitair bij de Afdeling Informatie en Zorgberoepen – Agentschap Zorg en Gezondheid als hij een klacht wilde indienen voor het versturen van het conformiteitsattest naar zijn oud adres. De 1700 AV-voorlichters die de burger zijn vraag verkeerd begrepen hadden, kregen coaching.



2. Een burger belde naar 1700 voor een subsidieaanvraag via de KMO-portefeuille. Hij wilde weten hoeveel en aan wie hij de opleiding moest betalen.  
Hij kwam bij een 1700-voorlichter uit wiens houding hem deed schrikken en hem teleurstelde. De burger gaf gedurende het gesprek immers meermaals aan dat hij de uitleg niet begreep. Na het beëindigen van het gesprek begreep de burger de uitleg nog steeds niet. Hij bleef achter met een slecht en dom gevoel. Hij bracht de Vlaamse Ombudsdienst op de hoogte.  
**Analyse:** We beluisterden het gesprek: de voorlichter lichtte correct voor, maar deed helaas een onaanvaardbare uitspraak.  
**Actie:** We verstuurden een antwoord naar de burger waarin we meegaven dat we zijn reactie begrepen en dat we de voorlichter persoonlijk gingen coachen.
3. Een burger had een vraag over de herfinanciering van een krediet dat onder de woonbonus viel. De voorlichter kon niet antwoorden op de burger zijn vraag en stuurde de vraag door naar de betrokken dienst. De burger kreeg hiervoor een automatische bevestiging. Twee weken later had de burger van deze dienst nog geen antwoord gekregen. Hij belde alweer naar 1700. De voorlichter met wie de burger dan sprak, was niet behulpzaam noch vriendelijk. De burger was teleurgesteld in de 1700-dienstverlening.  
**Analyse:** We beluisterden het gesprek de voorlichter had de burger op een meer klantvriendelijke manier te woord moeten staan.  
**Actie:** We contacteerden de collega's van het escalatiepunt voor vragen over de woonbonus - Departement Financiën en Begroting. Ze kampten met een achterstand, maar gingen de vraag van de burger prioritair behandelen. We boden de burger onze verontschuldigingen aan voor de houding van de 1700-voorlichter en lichtten toe wat voorlichters kunnen opzoeken in de CRM. We verwezen ook naar ons contact met de collega's van het Departement FB - Woonbonus.
4. De klacht van de burger over de onbereikbaarheid van Teletolk vermeldden we eerder onder de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.
5. Een burger wilde informatie over de voorwaarden voor een niet-inwoner van België voor de water- en energievergoeding tijdelijke werkloosheid door COVID-19 (coronamaatregel Vlaamse overheid). Hij belde hiervoor naar 1700. De medewerker bevestigde dat dit automatisch werd geregeld. Dit was echter geen correcte informatie. De burger was teleurgesteld in 1700 en uitte zijn ongenoegen bij de Vlaamse Ombudsdienst.  
**Analyse:** We beluisterden het gesprek: de 1700-voorlichter verstreekte van bij het begin van het gesprek informatie die niet correct was, hij bleef hangen bij het script met de voorwaarden, hij had moeten vertrekken van het script met de uitbetaling; hij zocht te weinig in de voorlichtersite.  
**Actie:** We boden aan de burger onze verontschuldigingen aan en gaven mee dat de betrokken voorlichter coaching kreeg. We stelden aan de Team Supervisor bij In2com voor om met de nieuwe 1700-voorlichters de opbouw van de scripting nogmaals te doorlopen.
6. De Dienst Burgerzaken bij een lokaal bestuur werkte mee aan het project digitale sleutels voor de aanvraag van de activatiecode. Het diensthoofd gaf aan dat burgers regelmatig klaagden over het activatieproces dat moeizaam verliep en dat voor sommige burgers

extra moeilijk was. Dit diensthoofd vermeldde ook dat de dienst regelmatig klachten van burgers ontving die 1700 contacteerden voor ondersteuning bij de activatie van digitale sleutels. De burgers kwamen dan bij de Dienst Burgerzaken aankloppen voor de activatie van de digitale sleutels. Het diensthoofd gaf aan dat burgers geen antwoord kregen op hun e-mails en dat men bij 1700 niet opnam als een burger belde/of dat de burger niet geholpen werd. Het diensthoofd testte de 1700-hulpverlening. De betrokken voorlichter wilde de burger die het diensthoofd ter plekke probeerde te helpen niet zelf bijstaan. De voorlichter ging een link doorsturen, die volgens het diensthoofd bij de burger al gekend was. Het diensthoofd wees erop dat burgers niet gediend waren met deze aanpak, dat ze verwachtten dat de 'helpdesk 1700' hen concreet uitlegde waar ze moesten op klikken, stap per stap. Het diensthoofd kreeg tijdens zijn hulp aan de burger ook regelmatig een foutmelding die hij aan 1700 bezorgde via e-mail in de hulpwidget 'Hulp nodig?'. Het diensthoofd vroeg aan de Vlaamse Ombudsdienst om deze problematiek aan te pakken / te verbeteren.

**Analyse:** We beluisterden het gesprek; er was inderdaad verwarring ontstaan over de activatiecode.

**Actie:** We deelden mee dat alle Belgen een e-ID hebben en dus zelf hun andere digitale sleutels konden activeren d.m.v. een kaartlezer of door itsme te activeren. Burgers moesten in principe dus niet naar de gemeente gaan en via een activatiecode werken. De activatiecode werd immers vooral gebruikt voor buitenlanders. In dit geval bood het betrokken lokaal bestuur wel de optie aan: activatielink + code te sturen naar burger (ook Belgen).

We verklaarden dat de 1700-medewerkers op dat moment onvoldoende op de hoogte waren van die mogelijkheid voor lokale besturen.

We vermeldden dat dit issue besproken werd met het Facilitair Bedrijf en dat de informatie voor de medewerkers verder verfijnd werd.

We lichtten toe dat de eenmalige registratie bij een registratiekantoor een dienstverlening van de federale overheid en de lokale besturen was waarbij 1700 deze stap niet ondersteunen kon en we aldus rekenden op de contactkanalen die de federale overheid hiervoor aanbood. We deelden ook mee dat het Facilitair Bedrijf inmiddels contact had met de federale overheid om te bekijken hoe de informatiedoorstroming naar de gemeentes beter kon.

We bezorgden het diensthoofd de links naar de correcte informatie.

We gaven tenslotte nog mee dat we probeerden om op elk moment de wachttijden op onze lijnen te beperken, maar dat dit voorjaar de wachttijd door de vele coronavragen en nieuwe e-loketten opliep op bepaalde tijdstippen en dat we al het mogelijke gingen doen om dit in de toekomst te verbeteren.

**Conclusie:** We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

7. Een burger verstuurde een e-mail naar 1700 met de vraag om een 1700-gesprek van 2 maanden ervoor op te zoeken omdat dit gesprek voor hem belangrijke info bevatte. We lieten aan de burger weten dat we het gesprek omwille van privacy-redenen niet zomaar konden opzoeken. We vroegen om meer uitleg en gaven ook aan dat hij in het geval van foute informatieverstrekking een formele klacht indienen kon. De burger lichtte aldus zijn verzoek aan 1700 toe: hij was eigenaar van een woning die hij verhuurde aan een 65-plusser. De burger liet een douche plaatsen in de woning. De factuur van de loodgieter stond evenwel op naam van de burger. De burger hielp de huurder bij het aanvragen van de aanpassingspremie. Om problemen met de aanvraag te vermijden, belde de burger naar 1700 om de situatie uit te leggen. De 1700-medewerker verzekerde de burger dat dit geen problemen zou opleveren omdat volgens hem vooral het



werfadres belangrijk was en niet de naam. Daarop vroeg de burger aan de loodgieter om het werfadres duidelijk te vermelden op de factuur. De burger betaalde de factuur en deed de aanvraag.

Wonen-Vlaanderen liet vervolgens aan de burger weten dat ze zijn aanvraag weigerden omdat de aanvrager de huurder was en dat de factuur op naam van de eigenaar stond. De burger contacteerde de dossierbehandelaar die hem meedeelde dat de naam op de factuur wel dégelijk belangrijk was. De burger verwees nog naar zijn gesprek met 1700, maar de dossierbehandelaar liet de weigering niet vallen.

**Analyse:** We beluisterden het gesprek en legden dit voor aan de Klachtenbehandelaar bij Wonen-Vlaanderen.

**Actie:** De Klachtenbehandelaar bij Wonen-Vlaanderen bezorgde een antwoord aan de burger. Hij oordeelde dat de voorlichter in de fout was gegaan door te zeggen dat voor de facturering enkel het adres van de betroffene woning van belang was. Dit strookte niet met de reglementering van de aanpassingspremie: de ingediende facturen moeten op naam van de aanvrager staan of van een meerderjarige persoon met wie hij samenwoont om in aanmerking te kunnen worden genomen voor de premie. Hij benadrukte dat de burger zijn klacht over het mislopen van een premie ongegrond was. Door die foute informatie van de 1700-medewerker had de burger immers niet naast een premie gegrepen waar hij recht op had, maar enkel verkeerdelijk de indruk gekregen recht te hebben op een premie terwijl dat niet het geval was.

De Klachtenbehandelaar bij Wonen-Vlaanderen nam dit verder op met de betrokken redacteur bij de afdeling Informatiekanalen die het script vervolgens aanpaste.

**Conclusie:** We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

8. Een Teletolk gebruiker wilde een squashterrein reserveren en startte een Teletolk-sessie. Hij kwam bij een Teletolk-voorlichter terecht die de correspondent van de burger 2 maal niet bereiken kon. Toen de burger aangaf dat de voorlichter het zo mocht laten en hem bedankte voor de moeite; schreef die Teletolk-voorlichter : “wablief”. De burger herhaalde dit woord, antwoordde dat het inderdaad niet gemakkelijk was om de correspondent te bereiken en dat hij niet zoveel tijd had.

De Teletolk-voorlichter wilde daarop het gesprek beëindigen. De burger vond dit onbeleefd. De Teletolk-voorlichter antwoordde dat hij aan de burger doorgaf en deed wat hij moest; hij wilde het gesprek alweer beëindigen. De burger schreef dat hij het gesprek had opgeslagen en vroeg hoe hij een klacht indienen kon.

De Teletolk-voorlichter antwoordde wat de burger kon doen en voegde nog toe dat hij niet zag waar hij onbeleefd geweest was. Hij sloot daarop de chatsessie effectief af. De burger nam deze houding niet, hij wilde niet op een paternalistische manier aangesproken te worden met het woord: “wablief”. Hij vond ook dat de ‘teletolker’ betweterig was, kortaf reageerde en niet open leek te staan voor zijn feedback.

**Analyse:** We lazen de Teletolk-sessie: de Teletolk-voorlichter was inderdaad vrij onbeleefd.

**Actie:** We deelden onze beoordeling aan de burger mee en voegden aan ons antwoord toe dat de Tele-tolksessie met de voorlichter besproken werd waarbij de voorlichter zich meteen realiseerde dat hij zich niet correct gedragen had.

9. Een burger stond voor het Anna Bijns-gebouw en zag dat de loketten gesloten waren. Hij belde naar 1700 om te weten hoe hij zijn aanvraag voor de Vlaamse renovatiepremie indienen kon: met de post opsturen of in een brievenbus deponeren. De voorlichter zei dat als zijn aanvraag effectief in een enveloppe zat en hij de aanvraag in een brievenbus

stak dat dat dan geen probleem mocht zijn. Deze voorlichter zei nog dat hij de aanvraag ook met de post versturen kon of digitaal doorsturen - wat momenteel omwille van de coronamaatregelen aangeraden werd. De burger liet weten dat 1700 foute informatie verspreidde over de dienst Wonen Vlaanderen en meer bepaald over de renovatiepremie. Volgens 1700 kon je deze ook online indienen. De burger gaf aan dat dit echter niet kon; dit kon enkel op papier en per post versturen.

**Analyse:** We beluisterden het gesprek: de voorlichter ging in de fout omdat hij zich niet gehouden had aan het script over indienen van renovatiepremies waarin duidelijk stond dat het indienen op dat moment enkel met de post kon.

**Actie:** We boden aan de burger onze verontschuldiging aan en lieten hem weten dat de voorlichter geen rekening had gehouden met de scripting. De betrokken voorlichter kreeg coaching.

10. De klacht van de burger die via de itsme-app meerdere malen probeerde in te loggen op 'Mijn dossier' – Onroerende voorheffing van het belastingportaal vermeldden we eerder onder de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.
11. De klacht van de burger over problemen met de digitale handtekenmap en de telefonische onbereikbaarheid vermeldden we eerder onder de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.
12. Een burger contacteerde de Vlaamse Ombudsdienst omdat hij klacht wenste neer te leggen tegen alle diensten waar men zich "verplicht" moest registreren om gebruik te mogen maken van hun diensten. Hij vond dat in vele gevallen burgers onrechtstreeks "verplicht" werden om te werken via mail en dat er dikwijls doorverwezen werd naar het internet voor verdere info. De burger begreep niet dat dit registreren verplicht was om artikels te mogen raadplegen of documenten in te vullen. Hij voegde eraan toe dat het maar al te vaak gebeurde dat bij de registratie het e-mail adres over het web lekte en dat hij dan nepmails van bedriegers binnenkreeg die zijn e-mailadres onderschepten. Volgens de burger was het elektronisch gebruik niet waterdicht, overall lekten persoonlijke gegevens rond wat hij niet wenste. Hij deelde nog mee dat als er een aangifte gedaan werd dat er dan niets aan gedaan werd en dat hij zelf moest zorgen voor een oplossing om die nepmails niet meer te ontvangen. Hij wilde weten of er een wetgeving bestond die het 'wettelijk verplicht' om een PC/mobilfoon/laptop...te moeten gebruiken.  
**Analyse:** We beschouwden deze klacht als deels gegrond.
13. **Actie:** We bezorgden een antwoord aan de burger waarin we vermeldden dat burgers in het algemeen positief stonden tegenover digitalisering omdat de overheid hen zo de kans gaf om snel informatie zelf te vinden en premies, vergunningen, e.d. zelf online en wanneer ze dat wilden aan te vragen en op te volgen. We gaven aan dat we ons inspanden om dit proces zo eenvoudig mogelijk te maken, ook voor mensen die dit niet digitaal konden of wilden doen. We lichtten toe dat we als Vlaamse overheid ervoor zorgden dat burgers zich op eenvoudige wijze konden informeren (ook niet-digitaal), zonder verplichting tot registratie. We lichtten hierbij de rol van 1700 en [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be) toe alsook het nut van andere telefonische infolijnen van zowel federale als Vlaamse overheidsdiensten (De Lijn, Kind en Gezin, VDAB.) We vermeldden dat burgers op een veilige manier gebruik konden maken van onze digitale diensten door deze diensten gebruiksvriendelijk te maken, door ervoor te zorgen dat sommige steunmaatregelen (zoals bijv. het Groeipakket) volledig automatisch werden toegekend

zonder dat de burger hiervoor zelf nog actie moest ondernemen en dat we de gegevens die over de burger verzameld worden zo goed mogelijk beveiligden om te vermijden dat die lekken. We benadrukten dat de meeste diensten telefonisch bereikbaar bleven en klassieke hulp aanboden of een alternatief aan burgers die moeilijkheden met digitale technologie ervaren hadden. We gaven ook nog mee dat in sommige gevallen niet te vermijden was dat een burger zich moest registreren of zich veilig moest aanmelden omdat we zeker wilden zijn dat de juiste burger bepaalde informatie ontving, of dat de gegevens van de juiste burger gebruikt werden om hem of haar een bepaalde digitale dienst te kunnen verstrekken. We schreven vervolgens dat het gebeuren kon dat mensen met slechte bedoelingen zich naar burgers voordeden als de overheid en websites aanboden die eruit zagen alsof ze van de Vlaamse overheid afkomstig waren. Wanneer wij dergelijke websites opmerken dan waarschuwen we burgers hier steeds voor. We verwezen de burger door naar 'Meldpunt België': <http://meldpunt.belgie.be>. We vroegen tenslotte aan de burger om ons concrete voorbeelden mee te delen van Vlaamse overheidswebsites waar volgens hem registratie nodig was om informatie te ontvangen, of waar volgens hem data die de overheid ontving verkeerd werd gebruikt. De burger reageerde niet op onze vraag.

14. Een burger had zijn pas gestarte zaak moeten sluiten omwille van de coronamaatregelen (2de lockdown); hij wilde weten of hij recht had op een premie. Hij belde naar het VLAIO-contactcenter: 0800 20 555. De burger werd niet correct behandeld en 'de medewerker' had zelfs de verbinding verbroken. Toen de burger een tweede keer belde, werd hij wel correct behandeld. Hij diende klacht in tegen de eerste medewerker.  
**Analyse:** We beluisterden het gesprek: de burger kwam door overflow (overbezette VLAIO-lijn) bij 1700 terecht waar een voorlichter hem inderdaad onvriendelijk te woord stond.  
**Actie:** We verontschuldigde ons bij de burger en lieten weten dat mee dat de betrokken voorlichter persoonlijke coaching kreeg.
15. Een burger moest zijn in januari 2020 gestarte zaak sluiten tijdens de eerste corona lockdown. Hij belde toen naar 1700 voor informatie over de aanvraag van de Vlaamse corona-compensatiepremie. Hij kon zich toen niet aanmelden via itsme, maar inmiddels kon hij dit wél. Hij belde in november 2020 naar 1700 omdat hij wilde weten hoe hij alsnog een aanvraag voor de coronacompensatiepremie indienen kon. De voorlichter antwoordde dat dit niet meer kon, dat 1700 niet kon beslissen over het al dan niet nog aanvragen van de premie en herhaalde een paar keer dat de burger een e-mail versturen kon naar [naarinfo@vlaio.be](mailto:naarinfo@vlaio.be). De burger nam dit niet waarop het gesprek escaleerde. De voorlichter verbrak uiteindelijk de verbinding. De burger verwachtte door de voorlichter geholpen te worden, hij meende dat men het recht niet had om hem zo te behandelen.  
**Analyse:** We beluisterden het gesprek: de voorlichter had dit gesprek anders moeten aanpakken zodat het niet escaleerde. Hij had de oproep desnoods moeten doorschakelen naar het middle-office.  
**Actie:** We lieten aan de burger weten dat de houding van onze medewerker niet professioneel was, dat de medewerker meer empathie had moeten tonen; hem duidelijker had moeten toelichten waarom hij hem naar VLAIO doorverwees en dat de medewerker het gesprek bovendien niet had mogen verbreken. De voorlichter kreeg coaching.

16. Een burger belde naar VLAIO voor de aanvraag van het Vlaams beschermingsmechanisme (coronamaatregel), maar omdat de VLAIO-lijn overbezet was, kwam hij bij 1700 terecht. De medewerker kon hem niet helpen met zijn specifieke vragen. Deze medewerker zou VLAIO contacteren en binnen de 5 werkdagen zou iemand naar de burger bellen of hem via e-mail contacteren. De burger wees de medewerker erop dat het zeer dringend was en dat hij geen 5 dagen meer kon wachten aangezien de aanvraag op 15/11/2020 binnen moest zijn. De medewerker verzekerde hem dat hij een dossiertje zou starten en de dag van zijn vraag het belangrijkste was. De burger opperde om toch maar een aanvraag in te dienen vóór 15/11, maar dat raadde de medewerker hem af zonder de gevraagde informatie eerst te verifiëren. Een week later belde de burger opnieuw naar 1700 en vernam dat hij nog wat geduld moest hebben en dat de VLAIO-lijn overbelast was. De burger kreeg uiteindelijk van VLAIO een e-mail waarin stond dat hij te laat was om zijn aanvraag in te dienen. De burger verstuurde een e-mail naar VLAIO; hij voerde aan dat zijn telefonisch contact met 1700 een maand bijgehouden werd, dat dit toch als bewijs kon dienen dat hij bijtijds de aanvraag wou indienen.
- Analyse:** We beluisterden het gesprek: de voorlichter is in de fout gegaan door de burger af te raden om die dag nog een aanvraag voor het Vlaams Beschermingsmechanisme in te dienen. Hij kon de burger weliswaar niet doorschakelen naar een VLAIO-medewerker en wilde hem daarom verder helpen door zijn vraag schriftelijk door te sturen naar VLAIO. Helaas heeft de voorlichter een verkeerd e-mailadres gebruikt waardoor de burger zijn vraag niet bij de bevoegde VLAIO-medewerkers belandde.
- Actie:** We lichtten de collega's van VLAIO in. Zij herbekeken de burger zijn klacht; hij kon alsnog een aanvraag voor het Vlaams beschermingsmechanisme indienen. Zij brachten de burger hiervan op de hoogte. We verontschuldigde ons bij de burger. De voorlichter kreeg coaching.
17. Een burger was in juli en augustus tijdelijk werkloos t.g.v. de coronacrisis en had aldus recht op een water en energievergoeding. Volgens <https://www.vlaanderen.be/water-en-energievergoeding-bij-tijdelijke-werkloosheid-door-covid-19> moest hij daarvoor zelf niets doen, deze vergoeding werd automatisch gestort ten laatste in de week van 16/11/2020. Vermits hij die week nog niets gekregen had, belde hij naar 1700. Een medewerker vroeg hem enkel naar zijn naam en e-mailadres en men zou hem binnen de 5 werkdagen opnieuw contacteren. Dit gebeurde niet. De burger belde opnieuw naar 1700 en vernam dat de vermelde termijnen "theorie" waren. Niemand kon hem meedelen hoe hij bezwaar aantekenen kon of op een formele manier de premie aanvragen en opvolgen/hoe het ermee stond. Hij diende klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst.
- Analyse:** We beluisterden de gesprekken: de 1ste voorlichter noteerde alle gegevens, maar escaleerde de vraag niet naar Dept. OMG waardoor de burger geen antwoord ontving. De 2de voorlichter wilde de burger wel verder helpen, maar had de vraag beter geëscaleerd naar het middle-office.
- Actie:** We verontschuldigde ons bij de burger voor de handelingen van de voorlichters en gaven mee dat de betrokken voorlichters coaching kregen. We brachten de collega's van het Departement Omgeving op de hoogte die de burger telefonisch contacteerden.

Klachten over diverse materies die we niet ten gronde konden beoordelen: 5

- De organisator toelatingsexamens arts en tandarts – Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen - AHOVOKS vroeg ons om een gesprek te beluisteren dat in maart 2020 plaatsvond. Het gesprek ging over rangschikking / voorkeur opleiding. De burger ging niet akkoord met de ontvangen beslissing van de Examencommissie en startte een intern beroep op. De medewerker verstreekte informatie die niet correct was, hij had ook gezegd dat hij de regels niet opstelde.

**Analyse:** Omwille van de GDPR- beperkingen houden we gesprekken maar 1 maand meer bij > deze klacht kon niet ten gronde beoordeeld worden.

**Actie:** We brachten de organisator toelatingsexamens arts en tandarts op de hoogte van de bewaartermijn van gesprekken. We gaven ook mee dat het mogelijk was dat de voorlichter inderdaad niet mee was met de nieuwe informatie en verkeerde informatie heeft gegeven. We vroegen om ons te verontschuldigen bij de burger. Aan de In2com Team Supervisor vroegen we om de nieuwe regels nog eens specifiek uit te leggen.
- Een burger belde naar 1700 voor informatie over een afbetalingsplan verkeersbelasting. De medewerker zei dat hij 6 of 4 maanden uitstel kreeg n.a.v. de coronacrisis. Die medewerker had hem niet gevraagd of hij een zelfstandige was. (Bedrijven / zelfstandigen kregen omwille van de coronacrisis uitstel van betaling van de verkeersbelasting = coronamaatregel.)

De burger had een boete gekregen en wenste klacht in te dienen omdat hij informatie kreeg die fout was.

**Analyse:** Omwille van de GDPR- beperkingen houden we gesprekken maar 1 maand meer bij > deze klacht kon niet ten gronde beoordeeld worden.

**Actie:** We verstuurd diverse e-mails naar de burger omdat we meer achtergrondinfo over zijn gesprek met 1700 wilden hebben. In die e-mails hadden we niet aangegeven dat gesprekken nog slechts 1 maand worden bijgehouden. Toen de burger zijn feedback doorstuurde, bleek de gesprekbewaartermijn van 1 maand overschreden. We antwoordden aan de burger dat het gesprek niet meer kon teruggevonden worden. We raadden hem aan om alsnog schriftelijk een afbetalingsplan aan te vragen en lichtten toe hoe hij dit kon doen. We gaven nog mee om zelf al te beginnen met afbetalen om te vermijden dat de nalatigheidsintresten verder zouden oplopen.

De burger reageerde op dit antwoord: hij had de verkeersbelasting tijdens een controle op de baan en de boete ondertussen betaald. Hij wilde weten of er voor hem niets kon gedaan worden. We contacteerden daarop de Klachtendienst Financiën. We bezorgden de ontvangen feedback aan de burger, nl. dat als hij een boete bij een controle op de baan betwistte hij dan schriftelijk kon reageren bij de Vlaamse Belastingdienst en de kwijtschelding vragen. We vermeldden nog dat het heel waarschijnlijk was dat de Vlaamse Belastingdienst niet op zijn vraag tot kwijtschelding zou ingaan omdat niet meer kon worden nagegaan of hij effectief foute informatie kreeg. De uiterste datum van betaling stond immers wel duidelijk op het aanslagbiljet vermeld.
- Een burger wilde informatie over de aanvraag van een afbetalingsplan voor onroerende voorheffing. Hij belde eind juli 2020 naar 1700. Een 1700-medewerker zou toen verkeerde informatie doorgegeven hebben. De burger dacht nl. dat een afbetalingsplan telefonisch goedgekeurd werd. Zowel hij als zijn dochter kregen in oktober een betalingsherinnering. De burger klaagde de foute informatieverstrekking aan.

**Analyse:** Omwille van de GDPR-beperkingen houden we gesprekken maar 1 maand meer bij > deze klacht kon niet ten gronde beoordeeld worden.

**Actie:** We antwoordden aan de burger dat het gesprek niet meer teruggevonden kon worden. We raadden hem aan om alsnog schriftelijk een afbetalingsplan aan te vragen en lichtten toe hoe hij dit kon doen. We raadden ook aan om zelf al te beginnen met afbetalen om te vermijden dat de nalatigheidsintresten verder zouden oplopen.

- Een ondernemer zou midden oktober 2020 van een medewerker foute informatie gekregen hebben vóór het verstrijken van de deadline van het Vlaams beschermingsmechanisme. Er zou letterlijk gezegd zijn dat hij er geen recht op had omdat hij een corona-hinderpremie klant was en al een sluitingspremie kreeg. De burger stelde achteraf zelf vast dat hij wel rechtmatig een aanvraag kon indienen, maar toen had hij de deadline al gemist. Hij contacteerde VLAIO; hij wees met de vinger naar VLAIO; gaf aan dat het hun fout was dat hij niet tijdig een aanvraag had kunnen indienen. VLAIO zag dat er midden oktober 2020 een gesprek met 1700 plaatsvond.  
**Analyse:** Omwille van de GDPR- beperkingen houden we gesprekken maar 1 maand meer bij > deze klacht kon niet ten gronde beoordeeld worden.  
**Actie:** We lieten aan VLAIO weten dat de gesprekbevaartermijn van 1 maand overschreden was. VLAIO handelde de burger zijn klacht verder af.
- Een burger belde eind september 2020 naar 1700 met een vraag over afbetaling van de verkeersbelasting. De persoon met wie hij sprak, zei dat hij een gedeelte kon afbetalen en dat hij binnen 3 maand een brief zou krijgen met een afbetalingsplan. De burger werd midden december tegengehouden en moest het bedrag van € 942,91 inclusief een boete van € 188,58 aan de politie betalen. De burger diende klacht in.  
**Analyse:** Omwille van de GDPR- beperkingen houden we gesprekken maar 1 maand meer bij > deze klacht kon niet ten gronde beoordeeld worden  
**Actie:** We contacteerden de Vlaamse Belastingdienst: op naam van de burger werd geen aanvraag voor een afbetalingsplan teruggevonden. We lichtten de burger in.

Er is een nauwe samenwerking met de klachtendienst van de Vlaamse Belastingdienst en de afdeling studietoelagen aangezien deze diensten het nummer 1700 als algemeen nummer communiceren op alle brieven en aanslagbiljetten. Als deze dienst een klacht ontvangt, worden de gesprekken bij 1700 opgevraagd. Klachten over een voorlichter worden behandeld door Informatie Vlaanderen. Gaat de klacht over een medewerker van de betrokken dienst, dan weet de bevoegde dienst door de gespreksopname naar welke medewerker werd doorgeschakeld en kan ze de klacht met hun medewerker verder gepast zelf opnemen.

Voor de coronamaatregel Vlaamse water- en energievergoeding voor tijdelijk werklozen zorgde Departement Omgeving vanaf half april voor een specifiek klachtenpunt. We werkten nauw met hen samen hierover.

*Deze samenwerkingen sluiten nauw aan bij aanbeveling nr. 5 van de Vlaamse Ombudsman:*

*Er is samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of met derden aan wie taken worden uitbesteed, zowel voor klachtenbehandeling als -rapportage.*



## 6.5 KLACHTEN AFDELING GEGEVENS- EN DIENSTENINTEGRATIE

Er werd 1 klacht geregistreerd over het Centraal ReferentieAdressenBestand CRAB. Deze klacht bleek ongegrond. Gezien het CRAB decentraal beheerd wordt, werd contact opgenomen met decentraal beheerder om tot een oplossing en antwoord te komen.

## 6.6 KLACHTEN AFDELING ONDERSTEUNENDE DIENSTEN

Er werd 1 klacht geregistreerd over de Trefdag Digitaal Vlaanderen. Deze klacht is ongegrond. Tijdens de virtuele Trefdag Digitaal Vlaanderen op 26 november 2020, was het gebruik van het Thola-platform in de loop van de namiddag plots zwaar verstoord. Intensieve monitoring en zelfs opschaling van de achterliggende services in de loop van de namiddag hebben toen geen oorzaak bloot gelegd noch een oplossing geboden. Het bedrijf achter Thola heeft samen met hun cloud provider Microsoft hard gezocht naar de oorzaak van de haperingen. En die is ook gevonden.

Eenvoudig gezegd, wat is gebeurd is nog best te vergelijken met het licht dat uitvalt op een fysiek evenement. Daar kan Informatie Vlaanderen als organisator van de Trefdag Digitaal Vlaanderen niets aan doen.

## 6.7 INFORMATIE VLAANDEREN EN INTERN KLACHTENBEHEER

In 2020 ontving Informatie Vlaanderen in totaal 53 klachten. Dit is een stijging met 17% t.o.v. 2019. De sterke stijging van het aantal bezoeken aan Vlaanderen.be (van meer dan 15.000.000 bezoeken in 2019 naar bijna 23.000.000 bezoeken in 2020 laat zien dat burgers steeds meer hun informatie digitaal zoeken en vinden.

Elke klacht wordt ernstig genomen en er wordt permanent gewerkt om de dienstverlening te verbeteren.

### 6.7.1 **Interne klachtenbehandeling contactcenter 1700 en Vlaanderen.be**

Contactcenter 1700 en Vlaanderen.be hebben jaarlijks heel veel contacten met burgers, organisaties en bedrijven. De kwaliteit van zijn dienstverlening bewaken en werken aan verbetering vraagt constante inspanning van alle partners, zowel Informatie Vlaanderen, de bevoegde overheidsdiensten en het contactcenter. De basis van de behandeling van een klacht over 1700 bestaat steeds uit het opsporen van het gesprek, de e-mail of de chat. Vervolgens analyseren we en beoordelen we

- of er een correct en duidelijk antwoord werd gegeven
- of dat op een vriendelijke en klantgerichte manier gebeurde,
- of dat op maat van de burger was
- of het antwoord binnen de vastgelegde termijn gegeven werd.

Op basis van deze beoordeling, samen met de bevoegde dienst, wordt een antwoord aan de klager opgemaakt en via e-mail verstuurd. In sommige gevallen wordt telefonisch contact opgenomen met de klager, als die dat verkiest of als dat meer aangewezen is om de klacht toe te lichten.

- Op basis van deze klachten nemen we onmiddellijk concrete acties zoals individuele coaching, groepsfeedback zijn, verbeteringen aan onze informatie, verbeteren van procesafspraken over escaleren of oplossen van technische issues.

## 6.7.2 Van behandelen van klachten naar voorkomen van klachten

In 2020 kenden we door grote corona drukte enkele belangrijke uitdagingen in Contactcenter 1700:

- Meer contacten noodzaakten veel extra voorlichters in het contactcenter. Het was niet eenvoudig alle openstaande vacatures tijdig in te vullen. Bovendien was het opleiden en coachen op kwaliteit van alle nieuwe voorlichters via online kanalen een extra uitdaging. Door het standaard thuiswerk moesten coachingmethodes herdacht worden.
- De grote drukte in het contactcenter tijdens een lange periode was voor de voorlichters stresserend, waarbij het voor sommigen minder vlot ging om steeds klantvriendelijk te blijven. Ze werden hierbij gecoacht en konden hierover in gesprek gaan met een supervisor.

Algemeen zien we in de evolutie van de 1700 dienstverlening een blijvende uitdaging in het vlot beantwoorden van vragen waar onze voorlichters onvoldoende expertise voor hebben:

- Door drukte en verplicht thuiswerk konden diensten minder telefonische permanentie voorzien voor het doorschakelen van moeilijke vragen die 1700 niet kan beantwoorden. We analyseerden bij welke diensten dit vooral een probleem opleverde en gingen met hen hierover in gesprek. Een uitrol van Teams telefonie in de provinciale gebouwen in het najaar was een opportuniteit om hierover in gesprek te gaan en de diensten tips te geven hoe ze telefonische expertgroepen/ escalatiepunten beter kunnen organiseren.
- Heel wat diensten, vooral die met coronamaatregelen werden geconfronteerd, 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 langer. Heel wat burgers namen daardoor meermaals contact op. We zorgden dat burgers nu ook bij e-mailvragen wel direct transparantie krijgen over de verwachte antwoordtermijn van het specifieke escalatiepunt waarnaar we hun vraag doorstuurden.

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:

- inzetten op bereikbaarheid en de bel me op optie bij langere wachttijden.
- permanente opleiding en coaching voor de voorlichters
- beluisteren van gesprekken, zeker over nieuwe thema's, om tijdig bij te sturen
- een tevredenheidsbevraging na elk gesprek / e-mailantwoord / chatsessie.

## 6.7.3 Tot slot

De stijging van het aantal klachten (+16%), overwegend inzake de dienstverlening via Contactcenter 1700, kan niet los gezien worden van de bijzonder sterke stijging van het aantal oproepen (+22%) naar het gratis telefoonnummer, als gevolg van de coronapandemie. Wel is het



zo dat een nauwere samenwerking tussen Contactcenter 1700 en de federale corona-crisislijn een aantal klachten in die sfeer had kunnen voorkomen.

De impact van corona liet zich ook in de cijfers van de digitale kanalen voelen. Zo nam het aantal bezoeken aan Vlaanderen.be toe tot 23 miljoen, komende van 15 miljoen in 2019 en daarnaast ging het aandeel van e-mail en chat in de contactname met het Contactcenter 1700 de hoogte in. We stellen vast dat onze 'digital first' strategie om mensen steeds meer informatie langs digitale weg te laten vinden en het telefonisch contact voor de tweede lijn te behouden, haar vruchten afwerpt. Al bij al hebben we dus veel mensen kunnen helpen. De reacties en vragen via Contactcenter 1700 vormen mee de kwaliteitscontrole voor de informatie op Vlaanderen.be en via de e-loketten. Als klankbord helpen we zo de vele redacteurs van Vlaanderen.be inzicht te geven in welke informatie online werkt of net onduidelijk is. Met Informatie Vlaanderen zetten wij ondertussen onverminderd in op 'digital first'. Wij willen almaar meer overheden langs digitale weg laten samenwerken en gegevens laten uitwisselen en ter beschikking stellen, ondermeer via MijnBurgerprofiel. Dat moet uitgroeien tot het centrale loket waar de Vlaming terecht kan voor de overheidszaken die hem/haar aanbelangen. Dezelfde ambitie moet ertoe leiden dat bepaalde rechten automatisch en dus sneller kunnen toegekend en uitbetaald worden, zoals nu reeds met het groeipakket het geval is.

## **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.

Dit rapport geeft een overzicht van de klachten die het Agentschap Integratie en Inburgering heeft ontvangen tussen 1 januari 2020 en 31 december 2020. Alle klachten worden behandeld binnen een ruimer kwaliteitsbeleid waarbij sterker wordt ingezet op bemiddeling.

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.

## 7.2 HET KLACHTENBELEID

Het Agentschap Integratie en Inburgering volgt de afspraken en regels voor het klachtenmanagement van de Vlaamse Overheid die zijn vastgelegd in het Klachtendecreet en de bijhorende omzendbrief van de Vlaamse Regering: Omzendbrief van de Vlaamse regering van 25 april 2014, betreffende 'leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klacht- recht ten aanzien van bestuursinstellingen - actualisering' Bestuursdecreet van 1 januari 2019 (B.S. 19 december 2018)

Door middel van het klachtenbeleid zorgt het Agentschap Integratie en Inburgering ervoor dat klanten én medewerkers kunnen rekenen op:

- een uniforme en kwaliteitsvolle behandeling van signalen en formele klachten
- een continue verbetering van de dienstverlening op basis van signalen en klachten

Team kwaliteit is verantwoordelijk voor de behandeling van klachten en bestaat uit:

- Conny Schröder (klachtenbehandelaar)
- Joorke Van Goethem (klachtenbehandelaar)
- Nathalie Heirman (klachtenbehandelaar)

Het Agentschap Integratie en Inburgering bestaat uit 5 afdelingen: Regionale Dienstverlening, Vorming, Centrale Dienstverlening, Human Resources en Zakelijke Diensten. Team kwaliteit maakt deel uit van de Dienst Kennis binnen de Afdeling Centrale Dienstverlening.

Sinds de herstructurering in februari 2018 werkt het team centraal vanuit de hoofdzetel in Brussel. Daardoor is er efficiëntiewinst geboekt, wordt expertise vlotter gedeeld en worden klachten neutraler behandeld. Door hun aanwezigheid in de regio's waren de klachtenbehandelaars sneller een aanspreekpunt bij infor- mele signalen. Sinds de herstructurering worden deze signalen opgevolgd door het eerste aanspreekpunt voor de zes regio's.

In 2020 zijn er net als in 2019 geen grondige herzieningen van de klachtenprocedure geweest, maar wel een verdere verfijning van afspraken. Team kwaliteit plant in 2021 een verderzetting van casusbesprekingen en interviews binnen team Kwaliteit.

De klachtenbehandelaar verspreidt na het afronden van de klacht een adviesrapport. Dit dient om direct betrokkenen te informeren over een klacht (zonder namen) en hen te stimuleren aan de slag te gaan met de aanbevelingen.

In 2020 optimaliseerde team kwaliteit de communicatie o.a. door het wijzigen van de link in het inburgeringscontract (<https://www.integratie-inburgering.be/nl/contact>), m.b.t. het delen van de klachtenprocedure, en het installeren van een nieuw algemeen klachtennummer (T: 02 701 77 50). Verder zette team kwaliteit in 2020 ook sterker in op bemiddeling. De klachtenbehandelaar staat niet enkel in voor het onderzoeken van de klacht en het formuleren van het voorstel van beslissing, hij neemt ook een bemiddelende rol op. Door deze rol te integreren in de functie van klachtenbehandelaar stellen we vast dat voorgestelde aanbevelingen o.b.v. formele klachten leiden tot structurele verbeteringen in de werking van de organisatie.

## 7.3 KLACHTENPROCEDURE

De klachtenprocedure wordt opgestart wanneer:

- eender welke medewerker een signaal van ontevredenheid ontvangt, verder beschreven onder punt 2.1
- de klachtenbehandelaar een klacht ontvangt, verder beschreven onder punt 2.2

### 7.3.1 Eender welke medewerker krijgt een signaal van ontevredenheid of een suggestie

De medewerker verheldert de vraag:

- wat wil de verzoeker bereiken?
- wil de verzoeker dat de medewerker actie onderneemt?
- wil de verzoeker een formele klacht indienen?

Indien de verzoeker zijn signaal wil doorgeven zonder klacht in te dienen:

De medewerker spreekt af hoe het signaal wordt opgevolgd (wie doet wat, waar, wanneer en wanneer feedback).

De medewerker volgt het signaal zelf op of betreft collega's die voor een oplossing kunnen zorgen via de kortste weg.

De medewerker informeert de verzoeker en de betrokkenen:

- geeft feedback aan de verzoeker zoals afgesproken
- toetst of de verzoeker nog vragen heeft
- vermeldt de mogelijkheid om een klacht in te dienen en gebruikt hiervoor de website: [www.integratie-inburgering.be/contact](http://www.integratie-inburgering.be/contact)
- informeert intern betrokkenen met het oog op verdere (grote of kleine) verbeteracties

Indien de verzoeker aangeeft een klacht in te willen dienen:

- De medewerker informeert de verzoeker onmiddellijk over de werkwijze klachten. Hij gebruikt hiervoor de website [www.integratie-inburgering.be/contact](http://www.integratie-inburgering.be/contact).

## 7.4 DE KLACHTENBEHANDELAAR ONTVANGT EEN KLACHT

De klachtenbehandelaar maakt een nieuw klachtendossier aan.

- Maximaal 10 kalenderdagen na ontvangstdatum van de klacht bevestigt de klachtenbehandelaar de ontvangst van de klacht aan de verzoeker per mail of per brief op basis van het sjabloon brief ontvangst. Hij registreert dit in het klachtenregister.
- Indien nodig verheldert de klachtenbehandelaar de vraag en registreert dit in het klachtendossier.
- De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht en registreert elke actie in het klachtendossier.
- De klachtenbehandelaar toetst, indien nodig, het voorstel van beslissing af bij de andere klachtenbehandelaars zodat de beslissing in lijn ligt met eerder genomen beslissingen.
- 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.
- De klachtenbehandelaar informeert intern betrokkenen en formuleert aanbevelingen met het oog op verbeteringen in de dienstverlening zonder de naam van verzoeker te vernoemen.
- De klachtenbehandelaar bemiddelt waar nodig

## 7.5 KLACHTENBEHANDELING IN CIJFERS

Aantal ontvangen signalen en klachten	2020	2019	2018	2017	2016
Signalen	41	21	20	67	50
Klacht	49	43	58	29	13
Totaal	90	64	78 <sup>1</sup>	96	63

Aantal afgesloten klachten	2020	2019	2018	2017	2016
Aantal onontvankelijke klachten	14	14	17	6	4
Waarvan betrekking op andere organisatie	10	3	1	2	1
Waarvan behandeld als beroep	0	0	0	1	1
Waarvan betrekking op wetgeving	0	2	0	1	1
Waarvan kennelijk ongegrond	0	2	1	2	0
Waarvan vraag	3	3	13	0	1
Waarvan reeds behandeld	0	0	1	0	0
Waarvan feiten ouder dan 1 jaar	0	2	1	0	0
Waarvan adres en/of identiteit verzoeker niet gekend	1	1	/	/	/
Waarvan betrekking op dienst HR	0	1	/	/	/
Aantal ontvankelijke klachten	34	25	38	16	9
Waarvan gegrond	18	19	24	8	1
Waarvan deels gegrond	7	1	10	4	1
Waarvan ongegrond	9	4	4	4	7
Waarvan deels ongegrond	0	1	/	/	/
Aantal openstaande klachten op 31/12	1	4	3	7	0
Totaal	49	43	58	29	13

Aantal gegronde en deels gegronde klachten per ombudsnorm	2020	2019	2018	2017	2016
De verzoeker gaat niet akkoord met de prestatie of beslissing.	11	8	4	5	1
De verzoeker vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft.	3	2	3	3	0
De verzoeker vindt de informatieverstrekking ontoereikend.	2	5	10	3	1
De verzoeker klaagt over de bereikbaarheid.	1	0	3	0	0
De verzoeker voelt zich onheus bejegend.	8	5	14	1	0

Aantal ontvangen klachten per kanaal	2020	2019	2018	2017
Brief	3	2	1	1
Mail	4	4	7	4
Telefoon	3	2	1	0
Website	39	35	45	24

Aantal afgesloten klachten per type dienstverlening	2020	2019	2018	2017
Inburgering	39	28	34	21
Integratie	0	0	0	1
Nederlands leren (niet inburgeraars)	0	4	5	1
Sociaal tolken en vertalen	0	3	4	5
Juridische dienstverlening	0	5	9	0
Andere	10	3	3	1

## 7.6 BESLUIT

In 2020 heeft het Agentschap Integratie en Inburgering 90 signalen en klachten ontvangen. Dat zijn er 26 meer dan in 2019, 16 meer dan in 2018, 6 minder dan in 2017 en 27 meer dan in 2016. Dit verhoudt zich tot

11159 uitgereikte inburgeringsattesten, 793 adviezen en begeleidingen van besturen en organisaties, 413 voor-  
mingen, 10 341 juridische vragen, 82 401 tolk- en vertaalprestaties en 48 051 NT2 (Nederlands Tweede Taal)  
gesprekken<sup>2</sup>. Het aantal informele signalen die de klachtenbehandelaar centraal ontvangt is sterk gestegen:  
van 21 in 2019 naar 41 in 2020. In 2018 en 2019 lag dit nog in dezelfde lijn. Doch blijft het aantal opvallend  
lager dan in 2017 toen het aantal nog op 67 lag. Het aantal formele klachten is in 2020 gestegen. In 2020  
werden 49 klachten ontvangen, dat zijn er 6 meer dan in 2019. Net zoals de voorbije jaren kwamen de  
meeste klachten binnen via het webformulier. Van de 49 klachten kwamen er 39 binnen via de website, 4  
via mail, 3 via de telefoon en 3 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 belang- rijk aspect blijft bij het behandelen,  
de bemiddeling en het oplossen van een klacht. Van de 49 formele klachten waren er 14 onontvankelijk. Van  
de 14 onontvankelijke klachten had de grootste groep klachten betrekking op een andere organisatie (10)  
of waren zij een vraag (3) of was het adres of de identiteit van de verzoeker niet gekend (1). Verzoekers  
die een klacht hadden met betrekking tot 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. In 2020 schonken we extra aandacht aan bemiddeling tijdens het behandelen van een  
klacht alsook aan het formuleren van aanbevelingen, naar aanleiding van klachten, die nuttig zijn voor de  
organisatie om onze dienstverlening te verbeteren. Hierna wordt dit verder geïllustreerd.

Van de 35 ontvankelijke klachten waren er 9 ongegrond en 26 (deels) gegrond<sup>3</sup>.

26 gegronde klachten gingen over inburgering

In 9 dossiers was de trajectbegeleiding onderwerp van de klachten

8 verzoekers gingen niet akkoord met de prestatie of de beslissing van het Agentschap.

Dit ging over het rechtzetten van een inbreuk, de terugbetaling lessen NT2 en diplomagelijkschakeling, het  
volgen van de trajectonderdelen, de vermelde taal op het inburgeringsattest en het niet-akkoord zijn met  
het afleggen van een NT2-test. Deze klachten werden allen opgelost.

De klachtenbehandelaar bemiddelde in meerdere dossiers. In twee gevallen werden de lessen NT2  
terugbetaald en in een ander geval de kosten voor diplomagelijkschakeling.

1 verzoeker vond de informatieverstrekking van het Agentschap ontoereikend.

Deze klacht was gegrond maar ging gepaard met gevallen van agressie vanuit de verzoeker. Vanuit de  
klachtenbehandeling werden enkele aanbevelingen geformuleerd voor de organisatie. Dit zorgde er mee  
voor dat de bestaande maatregelen rond omgaan met agressie en veiligheid beter gekend zijn en opgevolgd  
worden. Daarnaast wordt naar aanleiding van dit dossier heden ook het huishoudelijk reglement van het  
Agentschap aangepast en wordt team Kwaliteit betrokken bij de opmaak hiervan.

In 10 dossiers was het professioneel gedrag van de medewerkers het onderwerp van de klachten

2 verzoekers klaagden over het klantvriendelijk gedrag van de onthaalmedewerkers, 4 verzoekers waren  
ontevreden over de begeleiding van de trajectbegeleider en 3 verzoekers stelden het gedrag van de  
leerkracht Maatschappelijke Oriëntatie in vraag.

9 klachten werden opgelost en er werden bijkomend zes aanbevelingen door de klachtenbehandelaars  
aangeleverd.

Zo ontvingen de betrokken medewerkers extra individuele coaching en begeleiding rond professionele  
communicatie en werden geldende afspraken opnieuw toegelicht, besproken of verduidelijkt (bv. rond  
registratie in KBI Connect).

Daarnaast werd er n.a.v. een klacht ook (regionaal) nieuwe afspraken gemaakt in verband met het  
garanderen van de privacy bij het geven van lessen maatschappelijke oriëntatie op afstand, een nieuw  
aanbod sinds dit jaar. Ook werd de link in het inburgeringscontract m.b.t. het delen van de klachten-  
procedure aangepast naar de correcte webpagina.

In één van deze klachten werd ook bemiddeld. De klachtenbehandelaar bemiddelde bij een dossier zodanig  
dat een verzoeker een vrijstellingstoets mocht afnemen in plaats van een cursus Maatschappelijke  
Oriëntatie.

4 verzoekers klaagden over de toeleiding naar de cursus MO

Twee verzoekers klaagden over de gebrekkige communicatie en twee verzoekers over administratieve fouten m.b.t. de inschrijving in de cursus. In alle dossiers werd de klacht opgelost. Zo ontvingen de betrokken medewerkers extra individuele coaching en begeleiding rond professionele communicatie en werden geldende afspraken opnieuw uitgelegd, besproken of verduidelijkt (bv. m.b.t. het nieuwe online aanbod Maatschappelijke Oriëntatie). Ook op teamniveau werden afspraken opnieuw uitgelegd en herhaald, bijvoorbeeld de afspraken bij het herplaatsen van cursisten.

De klachtenbehandelaar bemiddelde bij een dossier met als resultaat dat de verzoeker werd ingeschreven in een nieuwe cursus Maatschappelijke oriëntatie. 2 verzoekers klaagden over de toeleiding naar de cursus NT2

Eén verzoeker was niet akkoord met de adviesverwijzing naar het CBE en de andere verzoeker klaagde dat hij onterecht een brief had ontvangen met de verplichting om Nederlands te leren. Eén klacht werd opgelost en er werd hierbij een aanbeveling geformuleerd door de klachtenbehandelaar.

1 verzoeker klaagde over de wervingsbrief die hij ontvangen heeft

De verzoeker trok in twijfel of hij/zij tot de verplichte doelgroep behoort. De klacht werd onderzocht en opgelost. De klachtenbehandelaar bemiddelde zodat de verzoeker op een eenvoudigere manier kon aantonen dat hij/zij niet tot de verplichte doelgroep behoorde waardoor het dossier werd aan- gepast in het klantenportaal KBI.

Naast de klachten, ontving het Agentschap ook 41 signalen over verschillende werkingsdomeinen van de organisatie.

Om de werking van onze organisatie te verbeteren is het niet alleen belangrijk om te leren uit formele klachten maar ook suggesties grijpen we aan als kans om te verbeteren en te groeien als organisatie. Zo gaven verschillende verzoekers aan dat er informatie ontbrak of niet up-to-date was op onze webpagina. Op basis van hun suggestie deden we de nodige aanpassingen zodat klanten op onze webpagina steeds de juiste en meest up-to-date informatie kunnen terugvinden.

## **8 TOERISME VLAANDEREN**

### **8.1 INLEIDING**

Het jaarverslag 2020 rapporteert over het klachtenmanagement binnen Toerisme Vlaanderen en berust op het Bestuursdecreet van 7 december 2018 en de Omzendbrief VR/2020/20 betreffende de klachtenbehandeling van 27 november 2020.

### **8.2 WIJZIGINGEN WERKING 2020**

Vanaf 1 januari 2012 gebeurde 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 fungeerde als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein iV.

In 2019 werd afgezien van het gebruik van een gecoördineerd emailadres voor het beleidsdomein. BUZA en FIT gebruikten [klachten.iv@fitagency.be](mailto:klachten.iv@fitagency.be), Toerisme Vlaanderen [klachten@toerismevlaanderen.be](mailto:klachten@toerismevlaanderen.be) (e-mails aan dit e-mailadres verstuurd, werden meteen naar de klachtencoördinator van FIT doorgestuurd). Deze e-mailadressen werden vermeld op de website van de respectievelijke entiteiten van het beleidsdomein.

Op 1 september 2020 werd het Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken officieel opgericht. Het nieuwe departement is een fusie van het Departement Kanselarij en Bestuur en het Departement Buitenlandse Zaken.

Ingevolge deze fusie vervalt de rol van FIT als centrale klachtencoördinator per 1 januari 2021 en neemt elke entiteit de eigen klachtenrapportage op zich. Bijgevolg heeft dit jaarverslag 2020 enkel betrekking op Toerisme Vlaanderen.

## 8.3 CIJFERGEGEVENS 2020

<b>Totaal aantal klachten</b>	6
-------------------------------	---

Aantal klachten opgedeeld naar <b>behandeltermijn</b> (som van de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord)	0 – 15 dagen	5
	16 – 30 dagen	1
	31 – 45 dagen	0
	meer dan 45 dagen	0
	antwoord niet verzonden	0

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief	6
	e-mail	0

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	5
	via Vlaamse overheid (Vlaamse infolijn, etc.)	0
	via Vlaamse Ombudsdienst	1

<b>Aantal onontvankelijke klachten</b>	1
----------------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens <b>redenen</b> van onontvankelijkheid	Ongegronde klacht	0
	Geen Vlaamse overheid	0
	Geen betrekking op het beleid/werking van de entiteit	1

<b>Aantal ontvankelijke klachten</b>	5
--------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond	0
	deels gegrond	2
	ongegrond	3

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost	2
	deels opgelost	0
	Onopgelost	0

Verdeling van de <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens <b>ombudsnormen</b>	Vlotte bereikbaarheid (ombudsnorm 9)	0
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking (ombudsnorm 10)	1
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (ombudsnorm 11)	1

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (ombudsnorm 11)	1
Redelijke behandeltermijn (ombudsnorm 13)	0



Respect voor de persoonlijke levenssfeer (ombudsnorm 15)	0
-------------------------------------------------------------	---

## 8.4 EVOLUTIE VAN DE KERNGETALLEN

Jaar	Totaal aantal klachten	Aantal onontvankelijke klachten	Aantal ontvankelijke klachten
2012	53	15	38
2013	23	16	7
2014	24	11	13
2015	7	4	3
2016	10	7	3
2016	5	1	4
2018	17	10	7
2019	11	8	3
2020	6	1	5

## 8.5 PROCEDURE, KLACHTENBEELD EN REALISATIES

### 8.5.1 Aantal klachten

Het totaal aantal klachten is gedaald tegenover het jaar voordien. In 2020 waren er 6 klachten (in 2019, 11). Op middellange termijn daalde het totaal aantal klachten van 53 in 2012 tot 6 in 2020. Toerisme Vlaanderen blijft sterk inzetten op een klantgerichte werking en dat werpt zijn vruchten af. Vanuit een klantgerichte en oplossingsgerichte ingesteldheid reageren personeelsleden snel en adequaat op tekortkomingen en meldingen.

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

### 8.5.2 Behandeltermijn

Een klacht wordt in 2020 gemiddeld binnen de 9 dagen afgehandeld door het beleidsdomein. Dit is een daling tegenover 2020 toen het aantal op 20 dagen lag. Let wel, dit laatste cijfer is het gemiddelde voor het beleidsdomein internationaal Vlaanderen toen FIT nog centraal de klachten registreerde.

### 8.5.3 Drager en kanaal

Ook in 2020 komt het overgrote deel van de klachten rechtstreeks van de burger. In 2020 werden alle klachten via e-mail verstuurd. Er werd één klacht via e-mail rechtstreeks verstuurd naar de ombudsman.

### 8.5.4 Onontvankelijke klachten

Het aantal onontvankelijke klachten daalde van 8 naar 1.

### 8.5.5 Ontvankelijke klachten

Zoals hierboven werd vermeld, ontving Toerisme Vlaanderen 5 ontvankelijke klachten, waarvan 2 deels gegrond. Toerisme Vlaanderen kreeg 1 klacht die een schending was van ombudsnorm 10, doeltreffende algemene informatieverstrekking en één klacht die een schending was van ombudsnorm 11, goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.



## KLACHTENREGISTER

Ontvangstdatum klacht	Naam	Organisatie	Coördinaten indiener klacht			Omschrijving klacht	Datum ontvangstmelding	Datum antwoord	Ontvankelijkheid		Opgelost		Bemiddeling	
			Adres	Telefoon	E-mail				Ja/Nee	Reden	Ja/nee	Reden	Ja/Nee	Reden
3/02/2020						Klacht van bezoeker van de opening "Van Eyck. Een optische revolutie" in het MSK Gent over het onvriendelijk gedrag van twee personen waarvan de klager aannam dat zij personeel van Toerisme Vlaanderen waren.	4/02/2020	17/02/2020	Ja		Ja	De twee personen bleken geen personeelsleden van Toerisme Vlaanderen. Hun identiteit kon niet worden achterhaald. De klacht werd gemeld aan het MSK Gent als organisator. De klager werd hiervan op de hoogte gebracht.	Nee	NVT
9/03/2020			Niet opgegeven	Niet opgegeven		Klacht van waarbij hij zich afvraagt hoe het komt dat o.m. TVL niet op de hoogte is van initiatieven tot promotie van Antwerpen door de firma's Content Cats, het Duitse Handelsblatt en de Nederlandse zender RTL4 om een programma over Antwerpen te maken.	19/03/2020	19/03/2020	Ja	NVT	Ja	De klacht werd opgenomen met de Stad Antwerpen, die tussenkwam in de contacten met de klager, waarna het dossier voor Toerisme Vlaanderen kon worden afgesloten.	Nee	NVT
30/04/2020						Klacht over het beboeten door gemeenten van autocars als zwaar vrachtverkeer via ANPR-camera's.	4/05/2020	4/05/2020	Nee	De installatie en handhaving van ANPR-camera's in gemeenten betreft een gemeentelijke aangelegenheid, die buiten de bevoegdheid van het Vlaams beleidsdomein toerisme valt (ook al bedient u met uw autocaractiviteiten onze toeristische sector)	Nee	De klacht is onontvankelijk.	Nee	NVT
14/05/2020						Klacht over een communicatie van Helios Technologies aan diverse musea waaronder KMSKA ter promotie van hun relancetool (digitaal platform reservaties, tickets en audioguides aan te bieden), enquête en webinar, waarbij de indruk wordt gewekt dat Toerisme Vlaanderen deze steunt of op initiatief van het agentschap komt.	14/05/2020	14/05/2020	Ja	NVT	Ja	De klacht werd opgenomen met Helios Technologies die daarop een corrigerende communicatie aan de musea bezorgde waarbij uitdrukkelijk werd aangegeven dat Toerisme Vlaanderen aan de firma geen financiële of inhoudelijke samenwerking verleent.	Nee	NVT
7/06/2020			Niet opgegeven	Niet opgegeven		De app van YouFlanders werkt niet op iPhone.	9/06/2020	10/06/2020	Ja	NVT	Ja	Probleem werd opgepakt met het YouFlanders Support Team	Nee	NVT
23/07/2020			Niet opgegeven			Klacht van de zaakvoerder van Leuven City Hostel omdat hij als privaat hostel niet in aanmerking komt voor steun uit het corona noodfonds voor jeughostels. Klacht werd ontvangen via e-mail van de Vlaamse Ombudsdienst van 23 juli 2020.	13/08/2020	13/08/2020	Ja	NVT	Ja	De klacht werd opgenomen en afgewerkt door het kabinet van Vlaams minister van Jeugd die de klager bij e-mail van 16 juli 2020 een antwoord bezorgden.	Nee	NVT

## 8.6 BIJLAGEN

Volgende bijlagen gaan bij dit jaarverslag:

1. Klachtenregister 2020 (geanonimiseerd)

## 9 FLANDERS INVESTMENT & TRADE

### 9.1 INLEIDING

Het jaarverslag 2020 rapporteert over het klachtenmanagement binnen Flanders Investment & Trade en berust op het Bestuursdecreet van 7 december 2018. In 2020 werden 14 ontvankelijke klachten ontvangen. Dit is vergelijkbaar met het jaar 2019.

### 9.2 WIJZIGINGEN WERKING 2020

Door de fusie van het Departement Buitenlandse Zaken met het Departement Kanselarij en Bestuur tot het nieuwe Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken en het ontstaan van het nieuwe beleidsdomein Kanselarij, Bestuur, Buitenlandse Zaken en Justitie treed FIT niet langer op als centrale klachtencoördinator voor het oude beleidsdomein internationaal Vlaanderen en wordt ook niet langer een gezamenlijk jaarverslag opgesteld met de entiteiten van het vroegere beleidsdomein.

### 9.3 CIJFERGEGEVENS 2020

		FIT
<b>Totaal aantal klachten</b>		<b>14</b>
Aantal klachten opgedeeld naar <b>behandeltermijn</b> (som van de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord)	0 – 15 dagen	14
	16 – 30 dagen	
	31 – 45 dagen	
	meer dan 45 dagen	
	antwoord niet verzonden	
Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief	0
	e-mail	13
	telefonisch	1
Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	14
	via Vlaamse overheid (Vlaamse infolijn, etc.)	
	via Vlaamse Ombudsdienst	
<b>Aantal onontvankelijke klachten</b>		<b>0</b>

		<b>FIT</b>
Aantal onontvankelijke klachten volgens <b>reden</b> van onontvankelijkheid	Ongegronde klacht	
	Geen Vlaamse overheid	
	Geen betrekking op het beleid/werking van de entiteit	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten	14
--------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond	2
	deels gegrond	0
	ongegrond	12

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost	2
	deels opgelost	
	Onopgelost	

Verdeling van de <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens <b>ombudsnormen</b>		
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking (ombudsnorm 10)	1
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (ombudsnorm 11)	1

## 9.4 EVOLUTIE VAN DE KERNGETALLEN (2012-2020)

<b>FIT</b>
------------

<b>Totaal aantal klachten</b>	
<b>2012</b>	12
<b>2013</b>	4
<b>2014</b>	1

FIT	
2015	7
2016	9
2017	7
2018	19
2019	12
2020	14

Aantal onontvankelijke klachten	
2012	1
2013	1
2014	1
2015	4
2016	4
2017	1
2018	0

2019	2
2020	0

Aantal ontvankelijke klachten	
2012	11
2013	3
2014	0
2015	3
2016	5
2017	6
2018	19
2019	10
2020	14

////////////////////////////////////

## 9.5 PROCEDURE, KLACHTENBEELD EN CONCRETE REALISATIES

### 9.5.1 Aantal klachten

Het totaal aantal klachten bleef zo goed als stabiel tegenover het jaar voordien. In 2020 waren er 14 klachten (in 2019, 12). 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.

### 9.5.2 Behandeltermijn

Sinds twee jaar zet FIT extra in op het zo snel mogelijk behandelen van de ontvangen klachten en de burger zo snel als mogelijk te antwoorden. Een klacht werd in 2020 gemiddeld binnen de 2,5 dagen behandeld en afgesloten.

### 9.5.3 Drager en kanaal

Ook in 2020 komt het overgrote deel van de klachten rechtstreeks van de burger. In 2020 werden bijna alle klachten via e-mail verstuurd. Er werd één klacht telefonisch ontvangen.

### 9.5.4 Onontvankelijke klachten

Er werden geen onontvankelijke klachten ontvangen in 2020.

### 9.5.5 Ontvankelijke klachten

Bij het aantal ontvankelijke klachten viel in 2020 het hoge aandeel van ongegronde klachten op. De verdere digitalisering van de overheid zorgt bij de burger soms voor verwarring. Men krijgt soms geen toegang tot de digitale systemen van FIT maar bij nazicht van de ontvangen klachten ligt het probleem dan bij de verzoeker zelf. Samen met de IT-mensen van FIT kan vaak op een heel eenvoudige en snelle manier een oplossing gezocht worden. De snelle en professionele opvolging door de IT dienst verklaart deels de zeer korte behandeltermijn van de klachten.

////////////////////////////////////

## 9.6 BIJLAGE 1: SERVICEMETER VAN HET BELEIDSDOMEIN INTERNATIONAAL VLAANDEREN

### 9.6.1 Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘klachtencaptatie’

<p>1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure</p> <p>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...?);</p> <p>b) mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).</p> <p>2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten.</p> <p>3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard &amp; werking bestuursinstelling...).</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 9.6.2 Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

De Vlaamse infolijn beschikt over de naam van het aanspreekpunt van FIT en 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.

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.

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

In 2020 werden geen dergelijke klachten ontvangen.

### 9.6.4 Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. Verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,...)

Het is heel opvallend dat in de laatste drie jaren relatief veel klachten betrekking had op de digitale toegankelijkheid. Deze klachten werden wel adequaat opgevangen en heel snel geremedieerd. Waar de oorzaken voor deze klachten in 2018-2019 vooral bij FIT lagen, zien we nu vooral klacht bij de verzoeker zelf ligt. Het blijft evenwel heel belangrijk om te kunnen beschikken over een eigen IT dienst die heel kort op de bal kan spelen en de burger snel kan verder helpen, ongeacht waar de bron van het probleem ligt.

## 9.7 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.

### **9.7.1 Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig**

Elke nieuwe medewerker krijgt binnen het onthaalprogramma uitleg over het klachtenbeleid en de werking is organisatiebreed bekend.

### **9.7.2 Doorlooptijd klachtenbehandeling**

Er wordt zoals voorgaande jaren voor elke klacht gestreefd naar een zo kort mogelijke doorlooptijd van de klachtenbehandeling.

### **9.7.3 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.

### **9.7.4 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.

## 9.8 INDICATOREN BIJ DE KWALITEITSSTANDAARD 'KWALITEITSMANAGEMENT'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatgebieden/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.

### **9.8.1 Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.**

Jaardoelstellingen inclusief resultaatgebieden voor de klachtenbehandelaar zijn aanwezig.

### **9.8.2 Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging).**

De klachtenbehandelaar treedt soms in overleg met zijn voorganger en waar nodig wordt de kwaliteitscontrole aangescherpt maar over het algemeen verloopt alles uitstekend.

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

FIT organiseert op systematische basis klantenbevragingen en feedback.

### **9.8.4 Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.**

Het klachtenrapport wordt jaarlijks aan de bovenvermelde instellingen bezorgd.





Titel: **Klachtenrapportage Beleidsdomein LV 2020**  
Datum: 9/02/2021

---

Auteur: Inse Jehaes  
Entiteit: Departement Landbouw en Visserij  
Afdeling: Afdeling Beleidscoördinatie en Omgeving  
E-mail: [inse.jehaes@lv.vlaanderen.be](mailto:inse.jehaes@lv.vlaanderen.be)  
Telefoon: 0499 59 36 69

---

Aan: Vlaamse Ombudsdienst

---

<b>Inhoudstafel:</b>	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 2020 zijn er bij de entiteiten van het beleidsdomein 55 klachten ingediend. 47 dossiers waren ontvankelijk en van deze dossiers werden er 25 gegrond en 1 deels gegrond bevonden. 14 dossiers werden ongegrond bevonden, 1 dossier is nog lopende. Daarnaast waren we in 6 dossiers niet de bevoegde klachtendienst.

Hieronder kunt u per entiteit van het beleidsdomein een detailverslag vinden.

## DETAILVERSLAG

### Departement Landbouw en Visserij

In 2020 werden 11 klachten bij het departement ingediend, waarvan:

- 5 ontvankelijke klachten die de werking van het departement betroffen en waarvan er
  - 1 (deels) gegrond was;
  - 3 ongegrond waren;
  - 1 nog lopende is.
- 6 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: het recht van de controleur om een perceel voor controle te betreden, de verantwoordelijkheid voor het niet-tijdig kunnen indienen van de verzamelaanvraag, te ingewikkelde regelgeving en brieven, het onaangekondigd karakter van de controles, de toepassing van de regelgeving inzake openbaarheid van bestuur en het opvragen van een eigendomsbewijs en schending van de privacy.

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. De meeste meldingen gingen over gewasbescherming, de zeevisserij en de droogte.

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 2020 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.

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. In 2020 werden er in twee dossiers aanbevelingen gedaan naar verbetering van de dienstverlening.

In 2020 waren er gelet op covid-19 geen fysieke opleidings- en netwerkmogelijkheden. Er werd wel deelgenomen aan een online opleiding over bemiddeling, weerstand en conflicten. Het behandelen van de klachten is ook opgenomen in de jaarplanning en –evaluatie van de klachtenbehandelaars. Hun onafhankelijkheid 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. In 2020 hebben we met 4 klachtenbehandelaars gewerkt, hetgeen een snelle en onafhankelijke afhandeling van de klachten heeft gegarandeerd.

## ILVO

Het ILVO heeft in 2020 41 klachten ontvangen, waarvan er 8 onontvankelijk werden bevonden. 33 dossiers waren ontvankelijk en van deze dossiers werden er 23 gegrond en 10 dossiers ongegrond bevonden. In 22 dossiers werd de klacht opgelost, 1 dossier geraakte niet opgelost. Het ILVO werkt voor het klachtenbeleid binnen de ILVO dienstverlening via de klachtenprocedure volgens ISO17020 en ISO17025 (BELAC geaccrediteerd) zoals reeds jaren opgenomen in het geaccrediteerde kwaliteitssysteem.

Een detailrapportage kunt u hieronder in bijlage vinden.



## VLAM

VLAM heeft in 2020 drie officiële klachten ontvangen.

- De eerste klacht werd ontvankelijk verklaard, maar ongegrond. Het betrof een tuinaannemer die niet akkoord was met de bijdrage die hij diende te betalen.
- De tweede klacht werd ontvankelijk en gegrond verklaard. Het betrof een persoon die bij VLAM had gesolliciteerd en lang moest wachten op een antwoord.
- De derde klacht werd ontvankelijk en gegrond verklaard. Het ging om een onderneming die een factuur had ontvangen voor haar activiteiten binnen de aquacultuursector. Aangezien er voorlopig geen vertegenwoordiging van de aquacultuursector is binnen de sectorgroep Visserij & Aquacultuur, werd de factuur gecrediteerd.

VLAM ontvangt consistent weinig tot geen officiële klachten. Een belangrijke reden hiervoor betreft de mogelijkheid om bezwaarschriften in te dienen bij de dienst inningen van VLAM wanneer een particulier of een onderneming het oneens is met de inning van de promotiebijdragen. Deze bezwaarschriften kunnen meestal door de bevoegde dienst in goede orde worden afgehandeld. De meeste bezwaren gaan over particulieren/ondernemingen die hun bijdrageplichtigheid betwisten of die niet weten waarom VLAM hen een factuur stuurt. In 2020 werden ook een aantal vragen tot vrijstelling gesteld omwille van corona. VLAM ging hier niet op in daar de VLAM-werking onverminderd bleef. Er werd volop ingezet op promotie en er werd snel en efficiënt ingespeeld op de situatie. In tijden van crisis is promotie immers van nog groter belang.

De klachtenbehandelaar kon in 2020 in elk dossier vlot tot een oplossing komen samen met de betrokkene en/of de betrokken VLAM-dienst.

VLAM heeft in 2020 ook enkele ingrepen gedaan teneinde tegemoet te komen aan de belangrijkste klachtenbeelden. Ten eerste werden n.a.v. de klacht van de sollicitant nieuwe werkafspraken gemaakt binnen de personeelsdienst om sollicitanten sneller een antwoord te kunnen bieden. Daarnaast heeft de directie van VLAM aan de sectorgroep Visserij en Aquacultuur gevraagd zo snel mogelijk vertegenwoordiging voor de aquacultuursector te voorzien; in tussentijd werd de facturatie van deze subsector on hold gezet. Tenslotte zal voor 2021 nog meer ingezet worden op communicatie naar de bijdragebetalers toe zodat zij nog meer op de hoogte zijn van de redenen waarom zij een factuur ontvangen van VLAM.

## Verslag 2020 klachtenmanagement

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. Organiseren van een klantenenquête mbt dienstverlening. (3-jaarlijks)
- Voor alle bestaande sociale media, op elke publicatie en bij elke briefwisseling worden de contactgegevens van ILVO duidelijk aangegeven.
- Oprichting van diverse ILVO Living Labs. 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.

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.
- Voorzien van een klachten/suggestiefiche in de inkomhal van enkele hoofdgebouwen bij de eenheid Dier, deze kunnen door interne/externe klanten gebruikt worden om een melding door te geven.

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. Bij het laboratoria van het ANIMALAB wordt men bij de behandeling van klachten verplicht om aan te geven wat preventieve maatregelen kunnen zijn om dezelfde klachten te voorkomen en moet er ook nagegaan worden wat de reikwijdte van de klacht kan zijn om de maatregelen niet te moeten uitbreiden. Daarbij wordt nagegaan of de behandeling van de klacht ook voldoende was (nagaan effectiviteit).

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

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 en volgt alle klachten binnen de laboratoria verder op.

## 2. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal externe klachten:	41

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	33
	meer dan 45 dagen:	8

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

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	7
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	



Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	33
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	23
	deels gegrond:	
	ongegrond:	10

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	22
	deels opgelost:	
	onopgelost:	1

Aantal <b>dienstverleningen in 2020 (grootorde)</b>	30000
Verhouding aantal ontvankelijke klachten / aantal dienstverleningen 2020	33/30000

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afwijkingen geformuleerd tijdens externe audits in kader van onze ISO 14001 certificering</li> <li>• Afwijkingen geformuleerd tijdens externe audits in kader van onze ISO 17025 accreditatie</li> <li>• Fouten/tekortkomingen bij rapportering van analyseresultaten</li> <li>• Klachten bij werking dienstverlening spuittechnieken en de werking van de laboratoria</li> </ul> <p>1 klacht van de netwerkbeheerder Fluvius ivm de hoogspanningscabine: deze is nog niet opgelost maar het dossier voor de vervanging van de oude installatie is opgestart; vervanging wordt voorzien in 2021</p>

## 3. Klachtenbeeld 2020

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020
<p>Een deel van de klachten handelen over tekortkomingen bij de rapportering van analyseresultaten naar het FAVV (overschrijden doorlooptijd, aanrekenen extra kostprijs). Dit heeft te maken met het feit dat de afgesproken doorlooptijd en kostprijs bepaald zijn op basis van een standaardanalyse. Vaak is echter een verdere bevestiging nodig. In alle behandelde klachten ging de klant akkoord met de verantwoording.</p> <p>Een andere deel van de klachten zijn eerder afwijkingen die geformuleerd werden tijdens externe audits in kader van onze ISO 17025 accreditatie en ISO 14001 certificering. Deze worden door ons echter ook beschouwd als externe klachten.</p> <p>Daarnaast is er een klacht over een administratieve fout, klachten die gaan over een foute interpretatie van de Belgische wetgeving door de klant en klachten die gaan over de prijszetting.</p> <p>Tenslotte is er de klacht van Fluvius. De vervanging van de hoogspanningscabine stond reeds op de planning, maar werd door de klacht naar voor geschoven op de prioriteitenlijst.</p>

## 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:

*Realisaties 2020:*

Er werden acties ondernomen mbt interne en externe klantentevredenheid:

- 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, onderzoeksinstituten, 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 2020 van de betrokken personeelsleden: °Registreren van afwijkingen, klachten en suggesties.
  - Personeelsbevraging in december 2020 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)

*Geplande verbeteracties 2021:*

- Er worden een aantal operationele eenheidsdoelstellingen 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 2021.
- Sensibiliseren van het personeel binnen de laboratoria van het ANIMALAB om meer klachten te registreren blijft in 2021 behouden: via vast punt in vergaderingen en het opnemen van concrete doelstellingen in de PLOEG-Planning 2021 van de betrokken personeelsleden.



## Beleidsrapport klachtenprocedure – februari 2021

### 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 2020 ontvingen we één klacht. De gegevens van het klachtenregister vindt u in de bijlage.

### TOELICHTING BIJ KLACHTENREGISTER

---

Wij registreren de volgende gegevens:

- Volgnummer
- Datum ontvangst
- Ontvangstwijze: [mondeling/schriftelijk/e-mail]
- Profiel verzoeker: [natuurlijk persoon/rechtspersoon; particulier/professioneel; algemeen/specifieke doelgroep (persoon met beperking/oudere/...)]
- Werkdomein: [advisering; screening; informatieverspreiding; vorming; project/onderzoek; toegankelijke evenementen]
- Interne communicatie [ja/Neen (n.v.t.)]
- Externe communicatie [ja/Neen (n.v.t.)]
- Procedures [ja/Neen (n.v.t.)]
- Uiterste verzenddatum ontvangstmelding
- Uiterste verzenddatum antwoord
- Antwoord verstuurd door: [initialen medewerker]
- Verzendwijze: [/schriftelijk/e-mail]
- Effectieve verzenddatum antwoord
- Effectieve antwoordtermijn

De velden 'Profiel verzoeker' en 'Werkdomein' geven een inzicht in welke context klachten over onze organisatie eventueel vaker voorkomen. Zo kunnen we bijsturen waar nodig.

Ook de velden 'Interne communicatie' en 'Interne procedures' hebben betrekking tot kwaliteitsverbetering. Ze geven aan of de klacht om een bijsturing van onze interne of externe communicatie of procedures vroeg.

De datumvelden zorgen voor een goede opvolging binnen de gepaste termijn. Ze laten toe om gegevens te genereren over de termijn waarin we klachten opvolgen en die eventueel bij te sturen.





Voor onze interne opvolging houden we bij op welke manier de klacht binnenkwam, welke medewerker het antwoord op de klacht verstuurde en op welke wijze.

## KORTE BESCHRIJVING KLACHTENPROCEDURE INTER

---

### Visie

Een klachtensysteem is een element van een klantgerichte cultuur. We hebben een kwaliteitsvol aanbod en staan daarbij open voor aanmerkingen van de gebruiker. Een open houding over knelpunten helpt ons onze werking te verbeteren en ons product aantrekkelijker te maken. Ongenoegens, storingen of frustraties zijn altijd bespreekbaar. We zoeken iedere keer in dialoog samen naar oplossingen. Blijft iemand zich toch onheus behandeld voelen, dan is er onze klachtenprocedure.

### Definitie van een klacht

Cf. de bepalingen van de Omzendbrief VR 2014/20<sup>1</sup> 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.

---

<sup>1</sup> 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](mailto: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. In 2020 was er geen evaluatie of bijsturing nodig van de interne klachtenbehandeling.

Wij ontvingen in 2020 één klacht.

## CONCLUSIES EN VOORSTELLEN TOT BIJSTURING VAN DE DIENSTVERLENING, PROCEDURES

---

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.

Ontvangswijze	Profiel verzoeker	Werkdomein	Uiterste verzenddatum ontvangstmelding (+10 dagen)	Uiterste verzenddatum antwoord (+45 dagen)	Effectieve verzenddatum antwoord	Effectieve antwoordtermijn	Antwoord door	Verzendwijze
E-mail	Professioneel	Advisering	10/11/2020	15/12/2020	6/11/2020	6	MV	E-mail

Ontvangswijze Mondeling/brief/e-mail  
 Profiel verzoeker Natuurlijk persoon/rechtspersoon; particulier/ professioneel; algemeen/specifieke doelgroep (persoon met beperking/oudere/...)  
 Werkdomein Advisering; screening; informatieverspreiding; vorming; project/onderzoek; toegankelijke evenementen  
 Interne communicatie aangepast als gevolg van klacht Ja/Neen (n.v.t.)  
 Externe communicatie aangepast als gevolg van klacht Ja/Neen (n.v.t.)  
 Procedures aangepast als gevolg klacht Ja/Neen (n.v.t.)  
 Effectieve antwoordtermijn

OFP

Havenlaan 88, bus 32

1000 BRUSSEL

<https://overheid.vlaanderen.be/vlaams-pensioenfonds-ofp>

Ondernemingsnummer 0715.774.777

Aan de Vlaamse Ombudsdienst

Leuvenseweg 86

1000 Brussel

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlagen
<b>vragen naar/e-mail</b> Vincent Laevens vincent.laevens@vlaanderen.be		<b>telefoonnummer</b> 0499 59 47 83	<b>datum</b>

## Betreft: Klachtenbehandeling 2020 – jaarlijks verslag

Geachte heer ombudsman,

Het Vlaams Pensioenfonds, een organisme voor de financiering van pensioenen (OFP), treedt op ten gunste van de huidige en voormalige werknemers die kunnen genieten van een publieke pensioentoezegging van een aantal Vlaamse openbare werkgevers. Het organisme is een privaatrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap, opgericht op basis van het decreet van 23 november 2018 betreffende het Vlaams Pensioenfonds en het publieke pensioenstelsel voor de werknemers van de diensten van de Vlaamse overheid en andere besturen.

De raad van bestuur van het Vlaams Pensioenfonds heeft een procedure voor de behandeling van klachten uitgewerkt en hierover een nota, als één van zijn beleidslijnen in het kader van deugdelijk bestuur, op 18 februari 2019 goedgekeurd. De klachtenbehandeling is toevertrouwd aan mevrouw Karin Behaegel, klachtencoördinator bij het Agentschap Overheidspersoneel.

Het Vlaams Pensioenfonds dient ingevolge artikel II.87 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 jaarlijks vóór 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.

De raad van bestuur deelt hierbij mee dat er in 2020 geen klachten zijn binnengekomen. Zoals vorig jaar door uw diensten werd voorgesteld, zal hij deze informatie laten opnemen in het gecoördineerd klachtenrapport van het beleidsdomein Kanselarij, Bestuur, Buitenlandse Zaken en Justitie waartoe ook het Vlaams Pensioenfonds behoort.

Met vriendelijke groeten,  
Voor de raad van bestuur,

Vincent Laevens  
secretaris



# Onderwijs

**KLACHTENRAPPORT  
IN HET KADER VAN HET VLAAMS  
BESTUURSDECREET  
VERSLAG 2020**



**Klachtenrapport  
Beleidsdomein Onderwijs en Vorming**

<b><u>1</u></b>	<b><u>VOORWOORD .....</u></b>	<b><u>2</u></b>
<b><u>2</u></b>	<b><u>KLACHTENBEELD .....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b>2.1</b>	<b>GLOBALE CIJFERS 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2</b>	<b>KLACHTENBEELD VAN DE ENTITEITEN .....</b>	<b>5</b>
<b><u>3</u></b>	<b><u>KLACHTENCOORDINATOREN BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING .....</u></b>	<b><u>28</u></b>

# 1 VOORWOORD

Dit klachtenrapport bundelt de klachten van het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming. Het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming is de overkoepelende naam voor:

- de 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 2020 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.

In het buitengewone en bevreemdende afgelopen jaar waarin corona ons leven beheerste, werden we echter niet overstelpt door al dan niet corona-gerelateerde klachten.

Ook ons beleidsdomein ging heel snel aan de slag om adequaat in te spelen op de nieuwe noden die deze covid-19-pandemie teweegbracht.

In 2021 blijven wij verder werken aan een adequaat klachtenmanagement!

# KLACHTENBEELD

## 1.1 GLOBALE CIJFERS 2016, 2017, 2018, 2019, 2020

Tabel 1: Kerncijfers 2016, 2017, 2018, 2019, 2020

Klachten	2016	2017	2018	2019	2020
Totaal aantal klachten	383	363	255	250	246
Ontvankelijk	226	234	151	168	137
Onontvankelijk	157	129	104	82	109
Gegronde klachten deels of volledig	113	108	65	58	32
Ongegronde klachten	106	117	81	110	105
Nog niet afgehandeld	7	9	6	0	0
Opgelost deels of volledig	111	105	65	58	30
Niet opgelost	2	3	0	0	2
<b>Totaal</b>	<b>383</b>	<b>363</b>	<b>255</b>	<b>250</b>	<b>246</b>

In 2020 werden 246 klachten geregistreerd. Dit is een vergelijkbaar aantal met het aantal klachten in 2019.

44,30% van de geregistreeerde klachten werd onontvankelijk verklaard. Dit percentage is gestegen met 11,50% t.o.v. vorig jaar.

De laatste jaren stellen we vooral een zeer positieve trend vast in het aantal (deels) gegronde klachten. Van het aantal ontvankelijke klachten in 2020 zijn er 23,35% (deels) gegronde en 76,64% ongegronde verklaard. In de voorbije 5 jaar zien we jaarlijks een daling met ongeveer 10%. In 2016 was de helft van de ontvankelijke klachten nog (deels) gegronde.

Tabel 2: Ombudsnormen 2016, 2017, 2018, 2019, 2020

Ombudsnormen	2016	2017	2018	2019	2020
Niet-correcte beslissing	10	20	11	13	12
Te lange behandeltermijn	39	44	22	14	8
Ontoereikende informatieverstrekking	30	23	15	19	7
Onvoldoende bereikbaarheid	0	3	1	2	0

Onheuse bejegening	6	6	7	4	3
Andere	28	12	9	6	2

Van alle (deels)gegronde en klachten werd de norm 'niet-correcte beslissing' het meest geschonden (37,50%). 'Te lange behandeltermijn' volgt op de tweede plaats (25%).

## 1.2 KLACHTENBEELD VAN DE ENTITEITEN

### DEPARTEMENT ONDERWIJS EN VORMING (DOV)

#### Klachtenbeeld 2020

##### Algemeen

Binnen het departement ontvangen wij - gezien onze context – weinig of geen klachten. In 2020 capteerden wij geen formele klachten over onze werking.

De Vlaamse Ombudsman hanteert een lijst met 12 kwaliteitskenmerken die als aanbevelingen dienen voor een oplossingsgerichte klachtenbehandeling. Als departement en als beleidsdomein gebruiken wij deze lijst als hulpmiddel 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 op een zeer toegankelijke en laagdrempelige manier alle info over de klachtenprocedure en de contactgegevens (incl. telefoonnr. van de centrale klachtencoördinator) terug te vinden.

De burger kan er ook terecht voor 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 algemene infosessie voor alle nieuwe personeelsleden. De nieuwe klachtencoördinatoren krijgen een grondige en persoonlijke uiteenzetting over de klachtenwerking binnen ons beleidsdomein. De centrale klachtencoördinator informeert of overlegt met derden en brieft de betrokkenen binnen ons beleidsdomein wanneer dit nodig blijkt.

De infolijn '1700' en de Vlaamse Ombudsdienst ontvangen geregeld een lijst met de contactgegevens van al onze (huidige)klachtencoördinatoren die we indien nodig volledig updaten.

3. Het departement ontvangt - gezien het aantal burgercontacten/dossiers en de aard van haar werking - geen of 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.

Een groot aandachtspunt binnen het Vlaams Bestuursdecreet is de focus op bemiddeling binnen de klachtenbehandeling.

Daardoor zijn er binnen het klachtenproces meer mogelijkheden om bepaalde klachten informeel af te handelen. Het helder houden van de communicatie in alle omstandigheden kan veel formele klachten voorkomen.

Bij de afdelingen Scholen en Leerlingen zet men ouders/leerlingen met klachten t.a.v. scholen op weg om zich tot de juiste instanties te wenden. De verschillende partijen wensen soms niet meer met elkaar te praten. Daarbij wordt dan getracht om de onderlinge communicatie weer op gang te trekken via bemiddelingsmethodieken.

Ook bij de afdeling Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs waren er geen klachten over de werking van de afdeling. De afdeling capteerde wel klachten van studenten over de hogescholen en de universiteiten. Die studenten (en ouders) werden dan geïnformeerd over de interne beroepsprocedures in die hogeronderwijsinstellingen, de ombudspersonen in die instellingen en de Raad voor Betwistingen inzake Studievoortgangsbeslissingen.

Algemeen blijven we dan ook maximaal inzetten op informatie/advies geven of gewoon een luisterend oor bieden.

Als departement nemen wij geen actieve rol op als bemiddelingscel of als bemiddelaar(s) bij onontvankelijke klachten.

5. Zoals eerder vermeld, verwijzen wij waar nodig naar andere bevoegde instanties en blijven op de hoogte van de werking en bevoegdheden van diverse gerelateerde (overheids)instellingen.

6. We focussen op duidelijkheid in onze communicatie en hanteren een (relatief) eenvoudige en empatische 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 bij het management per kwartaal over de cijfers in de centrale klachtendatabank.

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 onze interne website geplaatst. Er wordt hierover een mededeling op het managementcomité gedaan.

10. De afdelingen doen hun best om steeds een luisterend oor te bieden, helder en empatisch te communiceren en vooral advies te geven bij allerhande vragen, meldingen en onontvankelijke klachten. 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 aan 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 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)

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	83
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	20
	Onontvankelijk	63
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	6
	Deels gegrond	5
	Ongegrond	9
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	10
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	3
	Ontoereikende informatieverstrekking	4
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	2

### 1. SAMENVATTEND OVERZICHT AGODI

#### GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2020

aantal ontvangen klachten		83
aantal klachten behandeld < 45 dagen		83
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	63
	Ongegrond	9
	(Deels) gegrond - opgelost	(2+) 7
	(Deels) gegrond – deels opgelost	(1+) 1
	(Deels) gegrond – niet opgelost	0

Cijfermatig ziet het klachtenbeeld 2020 er grotendeels gelijklopend uit als wat de klachtenwerking in het kalenderjaar 2019 opleverde. AGODI wist 12,25% van de ontvangen klachten op te lossen. Wordt enkel gekeken naar de ontvankelijke klachten, dan scoort AGODI in 2020 iets lager dan in 2019 (55,00% nu t.o.v. 59,38% in 2019).

De 11 gegronde klachten werden gescoord volgens de ombudsnormen. De klachten scoren vooral op ‘ontoereikende informatieverstrekking’.

## Afdeling Advies en Ondersteuning onderwijsPersoneel

### GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2020

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 2020

De afdeling wist zich zodanig te organiseren dat de werklast bij de dienst professionele erkenning onder controle kwam. Het probleem van een (te) lange behandeltermijn is van de baan. Zoals voorspeld in het vorig klachtenrapport: klachten over een te lange behandeltermijn zijn verleden tijd.

## Afdelingen Scholen en Leerlingen

### GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2019

aantal ontvangen klachten		50
aantal klachten behandeld < 45 dagen		50
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	49
	Ongegrond	0
	(Deels) gegrond - opgelost	1
	(Deels) gegrond – deels opgelost	0
	(Deels) gegrond – niet opgelost	0

### KLACHTENBEELD 2020

Net zoals de vorige jaren ontvingen de afdelingen Scholen en Leerlingen hoofdzakelijk onontvankelijke klachten, nl. 49. De afdelingen ontvingen slechts 1 ontvankelijke klacht.

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.

De afdelingen Scholen en Leerlingen ontvingen opvallend weinig klachten die corona-gerelateerd waren. Mogelijks capteerde de website van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming veel corona-gerelateerde klachten door het voorzien van een webstek rond de corona-maatregelen in het onderwijs en veelgestelde vragen. AGODI riep een specifiek callcenter in het leven over de corona-maatregelen voor scholen. Daar werden dagelijks veel concrete vragen afgehandeld. Ook de Infopunten voor Ouders en Leerlingen in het onderwijs ontvingen veel corona-gerelateerde vragen maar geen klachten.

## Afdeling ICT

### GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2020

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 2020

Dagelijks bellen directies, secretariaatsmedewerkers en software-leveranciers naar de cel Externe Communicatie. Voor onze klanten klinkt deze service vertrouwd onder de naam 'Cel Edison'.

Meer dan 99% van de telefoons en mails (meer dan 11.000 ) werd in 2020 binnen één dag beantwoord.

De cel beantwoordt ook vragen die niet zo strikt over elektronische communicatie gaan.

We ontvingen geen klachten in 2020, de klanten zijn tevreden.

Ook indirect, via koepels en/of vakbonden, kwam er geen ongenoegen over deze cel op tafel.

## Afdelingen Personeel

### GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2020

aantal ontvangen klachten		31
aantal klachten behandeld < 45 dagen		31
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	12
	Ongegrond	9
	(Deels) gegrond - opgelost	(2+) 6
	(Deels) gegrond – deels opgelost	(1+) 1
	(Deels) gegrond – niet opgelost	0

### KLACHTENBEELD 2020

In 2020 ontvingen de personeelsafdelingen van AGODI 31 klachten waarvan er 19 ontvankelijk zijn.

Het valt op dat het merendeel van de ontvankelijke maar ongegronde klachten gelinkt kunnen worden aan een terugvordering. Onderwijspersoneelsleden veronderstellen dat AGODI foutieve gegevens verzamelt, terwijl het Agentschap zich niet baseert op wat scholen doorzenden. Uitleg hoe de procedure ineensteekt, helpt.

Het Agentschap werkt met standaardantwoordbrieven, ook bij de correspondentie over terugvorderingen. De burger voelt zich daardoor niet aangesproken.

Ontvankelijke gegronde klachten gaan over een fout in het opgegeven adres van het onderwijspersoneelslid of de boekhouding die niet van alle beslissingen in een specifiek dossier op de hoogte was. Telkens grijpt de klachtenbehandelaar in zodat een oplossing snel voor handen is.

Onderwijspersoneelsleden klagen interne personeelsaangelegenheden aan. Telkens raakt de klacht de onderliggende werknemer-werkgeversrelatie. Aangezien het Agentschap niet de juridische werkgever is, kan hierop niet ingegrepen worden. De personeelsleden krijgen informatie waar zich toe te richten.

Ook het controleorgaan Certimed levert enkele ontvankelijke maar vooral veel onontvankelijke klachten op. Het hele proces van opvolgen van ziekteverloven besteedde de Vlaamse Overheid uit. Dergelijke klachten kan AGODI niet zelf behandelen. De klachten worden systematisch besproken bij overleg met Certimed zodat het Agentschap vinger aan de pols blijft houden. Bij de meest recente aanbesteding van de ziektecontrole aan Certimed werd een bepaling opgenomen met betrekking tot een correcte klachtenafhandeling en rapportering door Certimed.

Concreet werd AGODI tijdens het werkjaar 2020 veel aangesproken over jaar-na-jaar terugkerende aanvragen n.a.v. LVVP medische redenen. Onderwijspersoneelsleden ontvingen onverwacht een afkeuring van hun aanvraag, wat voor hen vreemd was na (soms jarenlange) goedkeuringen ontvangen te hebben. Het ongenoegen daarover manifesteerde zich sterk en bereikte langs verschillende kanalen het Agentschap. We kunnen echter slechts een idee van grootte - orde aanduiden: we veronderstellen dat niet elke klacht (uiteindelijk) bij AGODI terecht kwam. De personeelsdiensten werkten een antwoordsjabloon uit dat door de verschillende instanties die binnen het beleidsdomein Onderwijs en Vorming in contact staan met de burger, werden gebruikt.

## Stafdiensten

### GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2020

aantal ontvangen klachten		2
aantal klachten behandeld < 45 dagen		2
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	2
	Ongegrond	0
	(Deels) geground - opgelost	0
	(Deels) geground – deels opgelost	0
	(Deels) geground – niet opgelost	0

### KLACHTENBEELD 2020

Als slechts twee klachten ontvangen werden, ligt een zinvolle analyse niet voor de hand.

Beide klachten hadden als gemeenschappelijk item de organisatie van scholen op de algemeen geldende corona-maatregelen.

## **2. INHOUDELIJKE ANALYSE**

### **2.1 KLACHTENBEELD**

In wat volgt, signaleert het Agentschap trends in de ontvangen klachten. Hoewel AGODI 6 afdelingen en een stafdienst heeft, worden afdelingen die inhoudelijk elkaar overlappen samen geanalyseerd.

#### **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 er elk schooljaar nieuwe wetgeving bijkomt. De corona-epidemie noodzaakte de AGODI-Academie om maximaal digitaal het vormingsaanbod te ontplooiën. De cursisten waren telkens tevreden met het aanbod, zowel internen als externen. Het format bood voldoende opportuniteiten om met de lesgever in discussie te gaan.

De alom gewaardeerde netwerkmomenten na een opleiding konden niet meer georganiseerd worden.

Verder zet men verder in op doorgedreven kwaliteitscontroles om fouten in dossiers proactief op te sporen. Bij tijdige detectie hoeft geen terugvordering te gebeuren.

De personeelsafdelingen beschikken over een kleine groep experts. Dit zijn interne collega's met een doorgedreven ervaring die de dossierbeheerders ondersteunen bij moeilijke dossiers. Het is een vraaggestuurde werking.

AGODI werd tijdens het werkjaar 2020 veel aangesproken over jaar-na-jaar terugkerende aanvragen n.a.v. LVVP medische redenen. Onderwijspersoneelsleden ontvingen onverwacht een afkeuring van hun aanvraag, wat voor hen vreemd was na (soms jarenlange) goedkeuringen ontvangen te hebben. Het hele proces van opvolgen van ziekteverloven besteedde de Vlaamse Overheid uit. Dergelijke klachten kan AGODI niet zelf behandelen.

De klachten worden wel systematisch besproken bij overleg met Certimed zodat het Agentschap vinger aan de pols blijft houden.

#### **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 toch op weg naar een oplossing te zetten. Medewerkers werken met infofiches zodat, ongeacht wie de telefoon beantwoordt, de burger altijd dezelfde informatie te horen krijgt.

Uit de onontvankelijke klachten wordt, in de mate van het mogelijke, informatie afgeleid zodat de communicatie, procedures, regelgeving, ... geoptimaliseerd kan worden.

De enige ontvankelijke en gegronde klacht leert AGODI dat de communicatie naar de burger altijd net ietsje meer helder kan. Een procedure, een formulier,... is altijd voor verbetering vatbaar.

### **2.1.3 BELEIDSAANBEVELINGEN**

#### **2.1.3.1 Opvolging beleidsaanbevelingen uit klachtenwerking 2019**

AGODI kon maar in beperkte mate aan de slag met de aanbevelingen uit het klachtenrapport 2019.

De corona-pandemie doorkruiste de planning.

De ombudsvrouw gender kon de gehoopte toelichting rond genderidentiteit nog steeds niet geven. AGODI wacht verdere stappen m.b.t. de genderneutrale formulieren noodgedwongen af.

De Informatiepunten voor Ouders en Leerlingen voerden eerste denkoefeningen uit om de meerwaarde van een FAQ voor de website, te onderzoeken. Ze bakenden een thema af dat nu verder geconcretiseerd zal worden in een FAQ-omgeving.

De personeelsafdelingen voorzien sinds mei 2019 in een jaarlijkse bevraging van de dossiers waarvan de LVVP med afloopt op het einde van het schooljaar. De dossierbeheerder licht de scholen in waar deze personeelsleden tewerkgesteld zijn zodat zij hun personeelsleden kunnen aansporen om tijdig de aanvraag voor verlenging in te dienen. Dit loopt verder, tot ieders tevredenheid.

De herinneringsbrief i.v.m. het ontbrekende getuigschrift 1<sup>ste</sup> graad als toelatingsvoorwaarden om huisonderwijs te mogen volgen, wordt nu bij het begin van het schooljaar verstuurd. Hiermee optimaliseert AGODI, zoals beloofd, het proces.

#### **2.1.3.2 Beleidsaanbevelingen uit de klachtenwerking 2020**

2020 was een jaar vol verandering, nooit gezien. Door de vele en elkaar snel opvolgende veranderingen verwachtte de klachtenwerking zich aan een toevloed aan corona-gelinkte klachten. Deze toename bleef uit.

Integendeel, de ontvangen klachten namen af in vergelijking met het werkjaar 2019. Ook het aantal ontvankelijke klachten daalde tot amper 20. Deze klachten raken verschillende en (vooral) losstaande elementen aan van de AGODI-dienstverlening. Zo is het allesbehalve evident om gefundeerde beleidsaanbevelingen te doen.

Het Agentschap beslist om dan maar verder in te zetten op de huidige aandachtspunten.

AGODI zal ook in 2021 andere standaardformulieren blijven herbekijken met het oog op een zo helder mogelijk taalgebruik zodat de burger goed ingelicht kan invullen.

Het Agentschap blijft een helder taalgebruik stimuleren.

De standaardformulieren voorzien in vrije ruimte waar de dossierbehandelaar altijd een persoonlijke toets aan de brief kan toevoegen. In 2021 hebben we aandacht voor een meer geïndividualiseerd antwoord. Zo dragen we zorg dat onze boodschap goed zal overkomen bij onze klant.

De Informatiepunten voor Ouders en Leerlingen bekijken of het een meerwaarde biedt om veelvoorkomende vragen met mogelijke oplossingen op te lijsten op de website. Zo zouden ouders sneller correct geïnformeerd worden én verder op weg geholpen worden. De eerste denkoefeningen hebben ze achter de rug.

## **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. Elk personeelslid ontvangt daarom elke maand op het voorzien tijdstip zijn salaris. Ook de werkingsmiddelen en andere toelagen stort het Agentschap tijdig op de rekening van de scholen. AGODI blijft zich engageren om alle bedragen én correct én tijdig uit te betalen. In 2020 nam de coronapandemie het dagelijkse leven over. Deze pandemie had echter geen enkele impact op dit AGODI-engagement. De vertrouwde betalingsschema's en -procedures werden onverstoort gerealiseerd zoals gepland.

Het Agentschap heeft veel klanten, vaak met intense contacten. Jaar na jaar bereikt AGODI een hoog niveau van dienstverlening. Dit weerspiegelt zich op de klantentevredenheid. Kortom, AGODI doet zijn werk heel goed.

Een instantie met veel contacten met de burger hoeft niet noodzakelijk een hoog aantal klachten te genereren. Een kwalitatieve dienstverlening is één ding; aanspreekbaar zijn een ander.

AGODI werkt actief aan de zichtbaarheid bij de klant. Vanzelfsprekend staat een contactpersoon vermeld op een salarisbrief. Daarnaast organiseert de AGODI-Academie cursussen voor het secretariaatspersoneel om hun deskundigheid inzake het personeelsdossier hoog te houden. Als AGODI een keurig en foutloos ingevuld dossier 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 komen om de zoveel jaar terug als opfriscursus. Zodra nieuwe regelgeving gekend is, werkt AGODI doelgroepgerichte vormingssessies uit.

Het vormingsbeleid verliep in 2020 helemaal anders dan gehoopt. De AGODI-academie organiseerde sinds het voorjaar geen fysieke opleidingen meer door de coronamaatregelen. Het opleidingsaanbod werd digitaal omgebouwd, zodat iedereen kon blijven bijleren. Bij het begin van het schooljaar 2020-2021 zette de AGODI-academie massaal in op het bereiken van de medewerkers van schoolsecretariaten opdat de nieuwe personeelsregelgeving vertrouwde materie voor hen zou worden. Nieuwe werkmethodes, filmpjes,... werden uitgetest, tot grote tevredenheid van de klanten.

Eind mei/begin juni bleven de corona-maatregelen van die aard dat de administratie niet op ronde mocht door Vlaanderen. Dit evenement werd digitaal aangeboden. De commentaren waren uiteindelijk lovend.

De fysieke ontmoetingen mochten niet meer. De AGODI-medewerkers werden bewustgemaakt dat het enige drempelverlagende effect waarover het Agentschap nog beschikt, is het telefonische contact. Als iemand belt met een probleem, moet hiervoor tijd en ruimte voorzien worden.

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 de 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](http://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 COVA<sup>1</sup> 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.

---

<sup>1</sup> COVA = het college van afdelingshoofden, voorgezeten door de administrateur-generaal van AGODI.

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.

**AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS,  
KWALIFICATIES EN STUDIETOELAGEN (AHOVOKS)**

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	161
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	116
	Onontvankelijk	45
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	18
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	96
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	18
	Deels opgelost	2
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	11
	Te lange behandeltermijn	5
	Ontoereikende informatieverstrekking	3
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	

## **Klachtenrapport AHOVOKS 2020**

### **AFDELING EXAMENCOMMISSIE EN NARIC**

#### **Examencommissie secundair onderwijs**

De Examencommissie secundair onderwijs ontving in totaal 41 klachten. De meeste klachten zijn rechtstreeks gelinkt aan de coronacrisis. De Examencommissie moest het examencentrum sluiten van half maart tot eind mei en tijdens de maand november. Dat bracht de planning van heel wat kandidaten in de war en veroorzaakte veel onzekerheid. Vooral kandidaten in de derde graad die plannen hadden om verder te gaan studeren in september 2020 of februari 2021 hadden schrik dat ze hun diploma niet tijdig zouden behalen.

De Examencommissie probeerde zoveel mogelijk info te verspreiden via het kandidatenplatform en via de publieke website, maar merkte wel dat kandidaten vaak onderling via sociale media communiceren en niet altijd de correcte info doorgeven. Dat leidde vooral tot onnodige klachten over de examenplanning. Van de vele coronamaatregelen waren de kandidaten wel heel goed op de hoogte. Ze leidden nauwelijks tot problemen of klachten. Alleen de maatregel dat kandidaten geen eigen grafische rekenmachine meer mochten meebrengen maar online rekenapps moesten gebruiken tijdens de examens leidde tot protest. Ook hier was onzekerheid en gebrek aan ervaring met de digitale tool de oorzaak. Met de nodige communicatie en de verwijzing naar het oefenmateriaal op de website waren de meeste kandidaten wel tevreden.

Jaarlijks organiseert de Examencommissie meer dan 40 000 examens. Wie niet geslaagd is, mag het examen komen inkijken in het examencentrum en opmerkingen formuleren. In totaal waren er 8 kandidaten die na de inzage een beroepsprocedure zijn gestart omdat ze niet tevreden waren met de correctie van het examen en de feedback op inzage. Bij 4 procedures oordeelde de beroepscommissie dat de klacht gegrond was, bij 1 procedure dat ze gedeeltelijk gegrond was. Het leidde telkens tot een aanpassing van het examenresultaat.

#### **NARIC-Vlaanderen**

Vorig jaar behandelde Naric ongeveer 4800 dossiers, iets minder dan het jaar ervoor. Door de coronacrisis zag Naric zich gedwongen van op zeer korte tijd haar werking aan te passen en volledig digitaal te werken. In een aantal gevallen was er een vertraging in de behandeling van de dossiers omdat het moeilijker was om aan nodige documenten te geraken. Zo lag ook de authenticiteitscontrole tijdens de eerste lockdown een tijd stil omdat de aanvragers niet naar Brussel konden komen om hun originelen te tonen.

Naric maakt een duidelijk onderscheid tussen formeel ingediende klachten en uitingen van ongenoegen die door de dossierbehandelaars worden behandeld. Zij kennen het best de inhoud van de dossiers en kunnen de aanvragers het beste verder helpen. In 2020 werden er 6 formele klachten ingediend, dat is één meer dan in 2019. Eén van die klachten was bestemd voor de FOD volksgezondheid. Drie klachten gingen over een te lange behandeltermijn. Naric streeft er steeds naar de procedures duidelijk en transparant te maken voor de aanvragers. Het blijft echter moeilijk om aan aanvragers uit te leggen waarom deze procedures nodig zijn en hoe het komt dat de uitslag niet altijd dat 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 dan ook een onrealistisch verwachtingspatroon waar we niet aan kunnen tegemoetkomen.

In de procedure is ook een mogelijkheid ingebouwd om beroep aan te tekenen tegen een beslissing. Dit geeft de aanvrager de mogelijkheid om een genomen beslissing te betwisten met toevoeging van nieuwe documenten aan het dossier. De jurist onderzoekt het dossier en beslist dan om het dossier terug te laten behandelen en eventueel een nieuwe beslissing te nemen of de oude te bevestigen. Zo werden er in 2020 113 interne beroepen behandeld. In 79 gevallen werd het dossier heropend omdat de aanvrager nieuwe informatie bezorgde.

Daarnaast kunnen de aanvragers ook nog een externe beroepsprocedure beginnen bij de Raad voor Betwistingen Studievoortgangbeslissingen, van deze mogelijkheid maakten 3 mensen gebruik. Deze cijfers vertonen een duidelijke daling in 2020 ten opzicht van 2019 waar het toen nog respectievelijk 156 en 10 waren.

In 2020 hebben we verder ingezet in het ontwikkelen van een digitale aanvragersmodule. De aanvragers zullen dan 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. Deze module zal in de loop van 2021 gerealiseerd worden. We bereiden onze interne werking alvast voor op een nog intensere klantenbegeleiding zodat aanvragen sneller tot een beslissing kunnen leiden.

### **Toelatingsexamens arts en tandarts**

Voor de toelatingsexamens arts en tandarts zijn er in 2020 geen klachten geregistreerd in de klachtendatabank. Via e-mail of andere kanalen zijn er wel vragen, opmerkingen of uitingen van ongenoegen over bepaalde beleidskeuzes, examenvragen, examencondities of organisatorische aspecten.

### **Maatregelen naar aanleiding van de covid-19-pandemie**

Naar aanleiding van de covid-19-pandemie werden midden april enkele maatregelen genomen om de toelatingsexamens zo veilig mogelijk te laten doorgaan. De examens werden voor het eerst digitaal en decentraal georganiseerd en verschoven ook naar eind augustus. Naar aanleiding van deze maatregelen zijn er via verschillende kanalen vragen gesteld.

De overgang van een papieren examen naar een digitaal examen baarde bij veel ingeschreven deelnemers zorgen, aangezien zij zich hadden voorbereid op een papieren examen en het digitale examen een onbekende situatie was. Wij hebben ervoor gezorgd dat deelnemers vanaf begin augustus een demo-examen konden afleggen, waardoor ze kennis konden maken met alle functionaliteiten en de werking van dit platform. Van heel wat deelnemers hebben we ook vragen gekregen over het gebruik van een papieren examen of op z'n minst een papieren versie van de teksten uit het onderdeel VAARDIG, zodat ze hierop aantekeningen konden maken. We hebben die mogelijkheid onderzocht, maar het risico op vroegtijdig lekken was te groot om dit voor alle deelnemers te voorzien.

Het verplaatsen van de toelatingsexamens werd niet door alle deelnemers goed onthaald. Sommigen zagen de toelatingsexamens liever doorgaan op de originele data, zodat ze de rest van de zomer vrij hadden. Anderen waren wel voorstander om het examen te verplaatsen,

maar op een ander moment tijdens de zomer (bv 1 week later). Voor sommige studenten hoger onderwijs viel dit tijdens hun tweede zitperiode aan de universiteit. Wij hebben met de universiteiten wel afspraken gemaakt, zodat deelnemers hun examen aan de universiteit konden verplaatsen als dit op dezelfde dag als het toelatingsexamen zou vallen.

Er werd in het voorjaar een [petitie](#) opgesteld door enkele ouders, leerkrachten en deelnemers. Op veel van deze vragen hebben we een antwoord geboden via de website. Enkele jongeren hebben in samenwerking met een studiebegeleidingsbureau een [enquête](#) gehouden bij andere studenten. Een van de vertegenwoordigers van de enquête werd uitgenodigd op de begeleidingscommissie om de resultaten en bezorgdheden te bespreken. AHOVOKS heeft daar ook meer duiding gegeven over de genomen maatregelen en hield ook rekening met de vragen en bezorgdheden.

### **Na het toelatingsexamen**

Op het toelatingsexamen arts waren er op enkele locaties technische problemen. Op het toelatingsexamen tandarts was er op het einde van de voormiddag een probleem met de server waardoor bepaalde deelnemers verspreid over heel Vlaanderen kort hinder hebben ondervonden

In de dagen na de examens ontvingen wij tientallen e-mails met klachten over technische problemen, omgevingsfactoren, inhoud van examenvragen... Deze deelnemers vroegen de examencommissie om rekening te houden met deze factoren bij het toekennen van de resultaten.

De examencommissie van de toelatingsexamens arts en tandarts heeft de volgende aanpak gevolgd. Tijdens de beraadslagingsvergadering van 31 augustus 2020 werden de beslissingen bepaald op basis van de objectieve gegevens (resultaten van deelnemers op basis van hun antwoorden), de itemanalyses en opmerkingen over examenvragen door deelnemers en commissieleden. De algemeen gekende problemen die zich hebben voorgedaan op enkele examenlocaties werden geëvalueerd. Individuele situaties werden op dat moment niet behandeld. Hiervoor is een andere procedure voorzien: beroep tegen een individuele beslissing. Alle personen die gemaild hadden na het examen, ontvingen het bericht hun resultaat af te wachten. Indien ze niet akkoord gingen met de beslissing, konden ze tot en met 11 september een beroep indienen tegen een individuele beslissing.

69 deelnemers aan het toelatingsexamen arts of het toelatingsexamen tandarts hebben [een beroep tegen een individuele beslissing ingediend](#). Alle beroepen werden zeer uitvoerig onderzocht en besproken op basis van:

- Analyse van examenvragen
- Verklaringen van siteverantwoordelijken, ICT-verantwoordelijken en toezichters die aanwezig waren op de examenlocatie
- Proces-verbalen en alle meldingen die op de dag van het examen zijn gebeurd
- Zeer gedetailleerde loggegevens uit het examenplatform
- Regelgeving

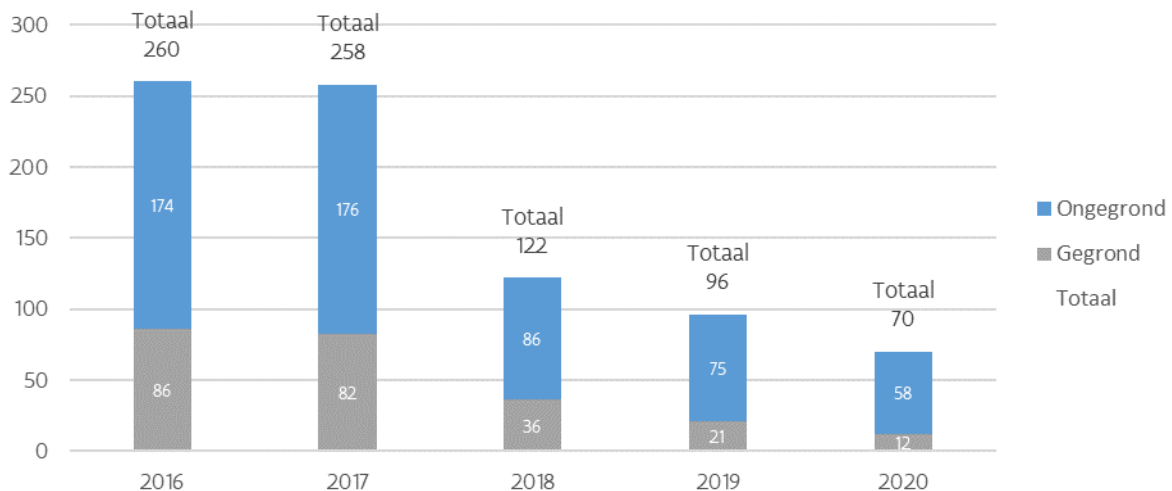
Alle beroepen werden ongegrond verklaard. De deelnemers ontvingen op vrijdag 9 oktober hun beslissing. Enkele deelnemers zijn daarna een externe procedure gestart: 4 procedures bij de Raad van State, 1 procedure bij de burgerlijke rechtbank, 2 procedures bij de Vlaamse Ombudsdienst. AHOVOKS werd voor elk van deze beroepen in het gelijk gesteld. De

Vlaamse Ombudsdienst heeft wel enkele adviezen geformuleerd naar de organisatie voor de komende jaren. Daar gaan we mee aan de slag.

### AFDELING STUDIETOELAGEN

De afdeling Studietoelagen ontving 70 ontvankelijke klachten in 2020. Dat aantal is significant gedaald. Deze dalende tendens houdt al enkele jaren aan en zette zich ook in 2020 verder, zoals te zien is in de grafiek hieronder:

Grafiek 1 : Evolutie van het aantal klachten m.b.t. Studietoelagen



Ook het aantal gegronde klachten neemt gestaag af. Het percentage gegronde klachten (17%) is zo goed als gehalveerd t.o.v. 2016 (33%). Op de bijna 100.000 aanvragen die de afdeling Studietoelagen jaarlijks behandelt, zijn 12 gegronde klachten in 2020 dan ook een sterk resultaat.

#### Welke stappen ondernamen we afgelopen jaar?

De sterke afname van het aantal klachten is het resultaat van jarenlange inspanningen. De afdeling bracht de transitie die in 2019 werd ingezet van de schooltoeslag naar het Groeipakket succesvol tot een einde. Daardoor kan ze zich nu volop richten op haar doelgroep: de studenten in het hoger onderwijs. Daarvoor schaaft de afdeling haar excellente dienstverleningsmodel verder bij.

Het dienstverleningsmodel bevat enkele krachtlijnen waar de afdeling Studietoelagen zich aan vasthoudt wanneer ze studietoelagen toekent aan studenten:

- Vereenvoudiging verkleint de administratieve last voor de studenten
- Digitalisering doet de betrouwbaarheid toenemen
- Privacy van de student wordt gegarandeerd
- Optimalisatie van het bestaande proces
- Verdere automatisering van beslissingen

De afdeling Studietoelagen zette de eerste vier krachtlijnen in augustus 2020 om door een volledig vernieuwd digitaal loket te lanceren op [www.studietoelagen.be](http://www.studietoelagen.be). Het digitaal loket heeft tal van voordelen:

- Verhoogde privacy-garanties.
- Het risico op non-take-up verkleint aanzienlijk.
- Correcte informatie. door digitalisering

- Versnelling van het proces.

### **Wat kunnen we leren uit de gegronde klachten?**

Klachten blijven voor de afdeling Studietoelagen een belangrijke indicatie voor de kwaliteit van de dienstverlening naar de student. De studietoelagen in het hoger onderwijs zijn en blijven gebaseerd op een regelgeving die gedetailleerd en fijnmazig is. Zo wordt er gegarandeerd dat de studiefinanciering terecht komt bij studenten die ze nodig hebben. De fijnmazigheid houdt in dat de afdeling Studietoelagen informatie moet verzamelen (soms uit verschillende databanken), vergelijken en interpreteren. De complexiteit neemt nog toe doordat de doelgroep zeer specifiek is: minder vermogende studenten in het hoger onderwijs die vaak in een bijzondere levensfase zitten. Een grote groep van deze studenten wordt financieel onafhankelijk van de ouders, bevindt zich in een complexe gezinssituatie, ziet de gezinsstructuur veranderen,... Dat zorgt ervoor dat er vaak een zeer actueel beeld moet worden geschetst van de inkomenssituatie van de student. Andere informatie, zoals het aantal kot- en niet-kotstudenten, is dan weer vaak niet voorhanden in databanken.

De behandeling van de dossiers vergt hierdoor heel wat interpretatie van informatie die de studenten zelf aanleveren. (bv huurcontracten voor kotstudenten, zeer actuele inkomstgegevens (etc.)). Bij deze verwerking gebeuren soms fouten die resulteren in gegronde klachten. Die fouten kunnen voortkomen uit een verkeerde interpretatie (interne oorzaak) of omdat niet voldoende informatie werd aangeleverd (externe oorzaak).

## **AFDELING HOGER EN VOLWASSENENONDERWIJS**

De afdeling Hoger en Volwassenenonderwijs ontving in 2020 41 klachten. 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.

### **Klachten over de werking van de afdeling**

Beide klachten over de werking van de afdeling waren ontvankelijk. 1 verzoeker uitte zijn ongenoegen over het moeten inloggen in Mijn Onderwijs om zijn loonbrieven te kunnen zien. Hij vond deze procedure veel te omslachtig. De afdeling kan echter niet anders werken dan via inloggen met ACM/IDM, omdat het om privacygevoelige informatie gaat en heeft dat ook aan verzoeker laten weten. Deze klacht was ongegrond.

De tweede klacht betrof een informatieve vraag waarbij het antwoord te lang op zich liet wachten. Verzoeker kreeg na de klacht onmiddellijk een inhoudelijk antwoord op de oorspronkelijke vraag die net voor de zomervakantie op de afdeling toekwam. De klacht was gegrond, want de behandeltermijn werd effectief overschreden.

### **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 o.a. om klachten met betrekking tot diploma's die te laat uitgereikt werden of waarop foutieve informatie staat. Ook meldden enkele burgers dat zij ontevreden waren over de organisatie van de opleiding of cursus, de voorwaarden om in te kunnen schrijven of de leerkracht. 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.



12 burgers hadden een klacht over het studiegeld/inschrijvingsgeld. De meeste van die klachten waren corona-gerelateerd. Cursisten waren misnoegd dat er geen terugbetaling was van een gedeelte van het inschrijvingsgeld voor de lessen in het volwassenenonderwijs die door de coronamaatregelen afgelast werden. In de regelgeving is niet voorzien dat cursisten in dergelijk geval een terugbetaling moeten krijgen. In de zomer werd naar aanleiding daarvan voor het volwassenenonderwijs wel een regeling uitgewerkt waarbij cursisten die aan bepaalde voorwaarden voldeden, gratis opnieuw konden inschrijven voor dezelfde module in het schooljaar 2020-2021. Ook vanuit het hoger onderwijs waren er enkele corona-gerelateerde klachten, die voornamelijk gingen over het mentaal welzijn van studenten en problemen bij het afleggen van digitale examens.

Een aantal verzoekers had klachten over personeelsgerelateerde zaken. AHOVOKS is echter geen werkgever van het onderwijspersoneel en komt dan ook niet tussen in dergelijke zaken. We hebben verzoekers daarop gewezen, maar waar mogelijk ook verwezen naar o.a. relevante regelgeving met betrekking tot hun klacht.

In 4 gevallen werd een klacht ingediend over een private instelling. AHOVOKS is hiervoor niet bevoegd. Voor de private instellingen verwijzen we naar de FOD Economie zodat ze daar klacht kunnen indienen voor consumentenbedrog.

## ONDERWIJSINSPECTIE

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	Onontvankelijk	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	

### Klachtenbeeld

In 2020 werd er 1 klacht geregistreerd. De klacht was gegrond en is opgelost (bejegening). Gezien de coronasituatie in 2020 heeft de onderwijsinspectie zijn gewone werkzaamheden grotendeels moeten stopzetten en/of aanpassen. De onderwijsinspectie was hierdoor, in vergelijking met andere jaren, veel minder fysiek aanwezig in de scholen. Dit verklaart het geringe aantal klachten.

- 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](http://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 kwaliteitszorg.

- Er is een verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en naar andere bezwaarmogelijkheden in de afrondingsbrief 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 één van haar leden onheus is behandeld, 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 de klacht was kort (6 dagen).**
  - h) **Analyse van de klachten**  
 De klacht had betrekking op de negatieve beleving of ervaring van leraren en directie tijdens een doorlichting. Met andere woorden: het gedrag of de houding van een inspecteur tijdens een doorlichting leidde rechtstreeks of onrechtstreeks tot de klacht.
  - i) **Procedure**  
 De klachtenbehandelaar is steeds een leidinggevende. Gesprekken met de klager, de inspecteur en (indien relevant) de school behoren tot de standaardprocedure.
  - j) **Geen enkele klacht leidde na afhandeling tot verdere procedures.**

## AGENTSCHAP VOOR INFRASTRUCTUUR IN HET ONDERWIJS (AGION)

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	
	Onontvankelijk	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) <u>gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal (deels) <u>gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

Het Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs heeft in 2020 één klacht maar die was onontvankelijk wegens niet bevoegd.

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.

## 2 KLACHTENCOÖRDINATOREN BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING

DEPARTEMENT ONDERWIJS EN VORMING			
Afdeling	Klachtencoördinator	Telefoon	E-mail
Stafdiensten O&V	Mia Vanhoutte	02/553.95.14	<a href="mailto:mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be">mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be</a>
Strategische Beleidsondersteuning	Koen Scherre	02/553.95.73	koen.scherre@ond.vlaanderen.be
Beleid Onderwijspersoneel	Liesbeth Van Geert	02/553.96.02	<a href="mailto:liesbeth.vangeert@ond.vlaanderen.be">liesbeth.vangeert@ond.vlaanderen.be</a>
Horizontaal Beleid	Ann Dejaeghere	02/553.98.88	<a href="mailto:ann.dejaeghere@ond.vlaanderen.be">ann.dejaeghere@ond.vlaanderen.be</a>

<b>Afdeling</b>	<b>Klachtencoördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>E-mail</b>
Basisonderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs	Marie-Hélène Sabbe  (vervanging door Veronique Adriaens)	02/553.93.78  02/553. 92.32	<a href="mailto:mariehelene.sabbe@ond.vlaanderen.be">mariehelene.sabbe@ond.vlaanderen.be</a>  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	<a href="mailto:patrick.debusscher@ond.vlaanderen.be">patrick.debusscher@ond.vlaanderen.be</a>

**AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN**

<b>Afdeling</b>	<b>Klachtencoördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>E-mail</b>
Stafdiensten AGODI	Lut Maertens	02/553.99.83	lut.maertens@ond.vlaanderen.be
Personeel Basisonderwijs en CLB	Ellen Vercruyssen	02/553.94.72	<a href="mailto:ellen.vercruyssen@ond.vlaanderen.be">ellen.vercruyssen@ond.vlaanderen.be</a>
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	<a href="mailto:martien.vanbignoot@ond.vlaanderen.be">martien.vanbignoot@ond.vlaanderen.be</a>
Basisonderwijs, DKO en CLB Scholen en leerlingen	Klaartje Liessens	02/553.92.02	<a href="mailto:klaartje.liessens@ond.vlaanderen.be">klaartje.liessens@ond.vlaanderen.be</a>
ICT	Annuschka Seyssens	02/553.07.57	annuschka.seyssens@ond.vlaanderen.be
Secundair Onderwijs Scholen en leerlingen	Pieter Lemahieu	02/553.88.10	<a href="mailto:pieter.lemahieu@ond.vlaanderen.be">pieter.lemahieu@ond.vlaanderen.be</a>



<b>AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS, KWALIFICATIE EN STUDIETOELAGEN</b>			
<b>Afdeling</b>	<b>Klachtencoördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>E-mail</b>
Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs	Heidi Jansens	02/553.97.57	<a href="mailto:heidi.jansens@ond.vlaanderen.be">heidi.jansens@ond.vlaanderen.be</a>
Studietoelagen	Bert De Decker	0486/15.40.73	studietoelagen.ombudsdienst@vlaanderen.be
Kwalificaties en Curriculum	NN		
Coördinatie agentschap	Viona Raymaekers	02/553.90.25	viona.raymaekers@ond.vlaanderen.be
<b>ONDERWIJSINSPECTIE</b> <b>(entiteit met een apart statuut)</b>	(Gerda Van Ryckeghem) Annelies Van Lokeren Karin Verweij	02/553.87.11	<a href="mailto:meldpunt.onderwijsinspectie@vlaanderen.be">meldpunt.onderwijsinspectie@vlaanderen.be</a> <a href="mailto:annelies.vanlokeren@onderwijsinspectie.be">annelies.vanlokeren@onderwijsinspectie.be</a> <a href="mailto:karin.verweij@ond.vlaanderen.be">karin.verweij@ond.vlaanderen.be</a>

<b>AGENTSCHAP VOOR INFRASTRUCTUUR IN HET ONDERWIJS (AGION)</b>			
	<b>Centrale coördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>E-mail</b>
	Peggy De Tollenaere	02/221.05.06	peggy.detollenaere@agion.be

<b>VLAAMSE ONDERWIJSRAAD (VLOR)</b>				
	<b>Centrale coördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>E-mail</b>	<b>Adres</b>
	Filip Debruyne	02/219.42.99	filip.debruyne@vlor.be	Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel

<b>BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING</b>			
<b>Afdeling</b>	<b>Centrale coördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>E-mail</b>
Stafdiensten O&V	Mia Vanhoutte	02/553.95.14	<a href="mailto:mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be">mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be</a>

# Klachtenbehandeling in het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap

## Jaarverslag 2020

## Inhoudsopgave

---

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1. Structuur van het GO!	3
1.2. Pedagogisch project van het GO!	4
1.3. Klachtenbehandeling in het GO! als onderdeel van kwaliteitsmanagement	4
1.4. Inhoud van het jaarverslag	5
<b>2. Klachtencaptatie</b>	<b>7</b>
2.1. Algemeen	7
2.2. Cijfermateriaal	7
2.2.1. Aantal klachten	8
2.2.2. Drager van klachten	8
2.2.3. Wie dient een klacht in?	9
2.2.4. Hoe bereiken ons de klachten?	10
2.3. Aanbevelingen	10
<b>3. Klachtenbehandeling</b>	<b>12</b>
3.1. Algemeen	12
3.2. Cijfermateriaal	12
3.2.1. Doorlooptijd	13
3.2.2. Ontvankelijkheid	13
3.2.3. Klachtenbeeld	16
3.3. Aanbevelingen	20
<b>4. Kwaliteitsmanagement</b>	<b>21</b>
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
<b>5. Conclusie</b>	<b>25</b>

# 1. Inleiding

---

## 1.1. Structuur van het GO!

Het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap is het officieel onderwijs dat georganiseerd wordt voor en door de Vlaamse Gemeenschap. Conform het *Bijzonder decreet betreffende het gemeenschapsonderwijs* (BDGO) van 14 juli 1998 wordt het op drie niveaus bestuurd: de school of instelling (lokaal niveau), de scholengroep (mesoniveau) en de Raad van het GO! (centraal niveau in opdracht van de Vlaamse Gemeenschap).

De directeur heeft samen met zijn team de dagelijkse leiding over de **school** en wordt daarin met advies en overleg bijgestaan door de schoolraad. Daarnaast wordt waar het gewenst is ondersteuning geboden door een pedagogische raad, een leerlingenraad en een ouderraad. Het GO! telt zo'n 1000 scholen en voorzieningen.

De **directeur** leidt en beheert de school. Samen met het team bepaalt hij de beleidskeuzes op basis van de schoolcontext en de leerlingenkenmerken. De **schoolraad** heeft advies- en overlegbevoegdheid en kan de directeur en de bestuursorganen van de scholengroep om informatie vragen over beslissingen die het schoolleven beïnvloeden. De **pedagogische raad** is bevoegd voor pedagogische aangelegenheden. De **leerlingenraad** behartigt de belangen van de leerlingen en kan gevraagd of ongevraagd advies uitbrengen over kwesties die de leerlingen aanbelangen. De **ouderraad** tot slot brengt advies uit op verzoek van de schoolraad of op eigen initiatief.

Elke **scholengroep** heeft bestuursbevoegdheid over alle GO! instellingen in een welbepaalde regio en wordt geleid door een algemeen directeur, een raad van bestuur, een college van directeurs en een algemene vergadering. Er zijn in totaal 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 21e 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 Vlaamse *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 verhoopte resultaat, dan kan wie een klacht heeft 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 2020.

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 op alles in detail ingaan en werken we met klachtentema'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 2020.

Het hoeft geen betoog dat 2020 een bijzonder jaar was omwille van de coronapandemie en de impact ervan op onderwijs en alle betrokken actoren. Bij de voorbereiding van het jaarverslag en de bevraging bij de scholengroepen werd gefocust op mogelijke klachten die gerelateerd zijn aan coronamaatregelen en de impact ervan, ook op het klachtenbeeld. Deze informatie is op tal van plaatsen in de tekst verwerkt, maar algemeen kunnen we stellen dat die impact eerder beperkt was (6,7 % van het totaal aantal klachten). Voor een goed begrip: het gaat hier om klachten ingediend bij de scholengroepen, niet bij individuele scholen.



## 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 2020 niet anders. Eens te meer werd een bemiddelende aanpak vooropgesteld.

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 te 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. Scholen zelf hebben ook weinig verweermogelijkheden wanneer conflicten echt ontaarden.

Volstaat een informele aanpak niet of komt er geen oplossing, dan kan een klacht terechtkomen in de formele klachtenprocedure bij de scholengroep. De klachten worden er in een algemeen **klachtenregister** opgenomen en per klacht wordt er gebruikgemaakt van een **registratieformulier**. De centrale klachtencoördinator vraagt jaarlijks informatie en gegevens over bepaalde parameters op en bundelt die in een globaal jaarverslag, samen met de informatie over klachten in verband met de werking van de centrale diensten die in een afzonderlijk register worden bijgehouden. Door gegevens systematisch en op een uniforme manier te verzamelen kunnen we ze makkelijker analyseren en kunnen we ook makkelijker verbeteringen voorstellen, zowel beleidsmatig als operationeel.

Informatie over hoe je een klacht kan indienen en over de **klachtenprocedure** kan je raadplegen in het schoolreglement van elke school of instelling en op [www.g-o.be](http://www.g-o.be).

### 2.2. Cijfermateriaal

De volgende tabellen bevatten cijfergegevens over een aantal aspecten 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! 2020	scholengroepen	293
	centrale diensten GO!	5
	<b>totaal</b>	<b>298</b>

In 2020 ontving het GO! in totaal 298 formele klachten. Tegenover de 343 klachten uit 2019 is dit een afname van het aantal klachten met 13,1 %. Voor het eerst sinds 2016 daalt het aantal klachten hiermee opnieuw onder de 300 per jaar.

De schommelingen van de voorbije vijf jaren zijn niet eenduidig te verklaren maar de verschillen bevinden zich binnen eenzelfde marge (tussen 22 en 54 klachten).

#### Scholengroepen

Alle scholengroepen bezorgden informatie en cijfermateriaal over hun klachtenbehandeling in 2020. In totaal registreerden scholengroepen 293 klachten. Per scholengroep varieert het aantal klachten tussen 0 en 43. 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 2020 vijf 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 64 meldingen en klachten geregistreerd. Dit cijfer ligt opmerkelijk lager dan in 2019 (117 gevallen).

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 4-tal klachten werd - in samenspraak met wie ze indient - wel integraal voor behandeling doorgestuurd naar de scholengroep in kwestie. Bij 4 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! 2020	brief	71	23 %
	e-mail	180	58,3 %
	telefoon	48	15,5 %
	fax	0	0
	sms	0	0
	bezoek	10	3,2 %

*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 %. Na een toename in 2019 zien we in 2020 dat opnieuw iets minder dan een kwart van de klachten via brief worden bezorgd.

Klachten via **e-mail** hebben de voorbije jaren de bovenhand gehaald. In 2010 ging het nog om 30 % van de ingediende klachten, in 2020 is dit gestegen tot bijna 60 % van de ingediende klachten.

Directe en meer persoonlijke communicatievormen verloren als klachtenkanaal in 2019 wat aan terrein maar dit heeft zich in 2020 grotendeels hersteld.

Het aandeel aan klachten die via de **telefoon** werden bekend gemaakt bedraagt iets meer dan 15 %. Een cijfer dat opnieuw aansluit bij de voorgaande jaren.

Ook de rechtstreekse **bezoeken** van wie een klacht indient zijn opnieuw wat toegenomen. In 2020 gaat het om 3,2 % van de ingediende klachten, in 2019 slechts om 1,2 %.

Het gaat hierbij om mensen die zich spontaan aanmelden zonder voorafgaande afspraak. Eens een klacht is 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?	ouder	199	66,8 %
GO! 2020	leerling of cursist	17	5,7 %
	personeelslid	56	18,8 %
	andere	26	8,7 %

Als we het aantal klachten dat ingediend wordt door ouders en leerlingen of cursisten naast het totale aantal leerlingen en cursisten in het GO! plaatsen - ruim 340.000 in 2020 - stellen we vast dat 0,06 % een klacht indient. Ongeveer evenveel als de voorbije jaren.

In het GO! waren in 2020 ongeveer 39.000 medewerkers actief. Hiervan hebben er 56 een formele klacht ingediend. Het gaat hierbij om een lichte stijging ten aanzien van 2019 (van 0,11 % naar 0,14 %).

Net als de voorbije jaren schommelen de percentages van de diverse groepen klagers lichtjes zonder dat hiervoor duidelijke aanwijzingen zijn.

**Ouders** maakten steeds deel uit van de grootste groep met bijna 67 % van het aantal klachten in 2020. Een lichte daling ten overstaan van het cijfer uit 2019 (72,6 %).

In 2019 was het aantal klachten van **personeelsleden** teruggevallen tot 13,4 %, daar waar het aandeel de voorbije jaren veeleer rond de 20 % schommelde. In 2020 vertegenwoordigt deze groep opnieuw 18,8 % van de klachten.

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. In 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 dat ingediend wordt door **leerlingen of cursisten** zo groot als in 2019 (10 %). Deze groep diende in 2020 minder vaak een klacht in; hun aandeel is teruggelopen tot 5,7 % van het aantal klachten. Mogelijk is dit het gevolg van het afstandsonderwijs van de voorbije maanden

dat toch voor een andere dynamiek zorgt dan een reguliere schoolbeleving.

In de categorie **andere klagers** zitten onder meer klachten van buurtbewoners, grootouders,... Deze groep was nooit eerder sterker vertegenwoordigd (8,7 %). De aangekaarte problematiek is vaak onderhevig aan de lokale context. Zo zorgde bijvoorbeeld een nieuwbouw van een school voor heel wat geluidsoverlast. Na onderzoek bleek het evenwel te gaan om een defect in een elektrische werfcabine.

#### 2.2.4. Hoe bereiken ons de klachten?

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen GO! 2020	rechtstreeks van de klager	258	86,3 %
	via de centrale diensten GO!	4	1,3 %
	via een kabinet	0	0
	via de Vlaamse Ombudsdienst	7	2,4 %
	via het georganiseerde middenveld (bv. belangenverenigingen, vakbonden)	3	1 %
	andere kanalen (bv. arts, advocatenkantoor, verzekeringsmaatschappij,...)	27	9 %

*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 2020 zelf rechtstreeks en in eigen naam een klacht in. Ook al is dit percentage in 2020 wat teruggevallen van bijna 93 % in 2019 naar 86,3 %.

Ook in 2020 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 communicatielijnen moet worden opgezet tot de klacht is afgerond.

In de groep 'andere kanalen' - die voor het eerst zo groot is (9 %) - zijn vooral de advocatenkantoren het sterkst vertegenwoordigd met 13 klachten op een totaal van 27. Het gaat hierbij hoofdzakelijk om betwistingen van B- of C-attesten.

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](http://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 hierover op 'GO! pro' – het kennisplatform voor de GO! professional - werd in 2020 aangepast.

De scholen en scholengroepen werken met **meldings- en registratieformulieren** voor klachten. In een aantal scholengroepen werden die geïntroduceerd en werd 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 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 belangrijk. Bepaalde scholengroepen wijzen trouwens ook op de nood aan deze opleidingen voor 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. Begrip, omzichtigheid, duidelijkheid en oplossingsgerichtheid zijn dus bij deze bemiddeling meer nog dan anders 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! 2020	aantal klachten behandeld binnen 45 dagen	268	90 %
	aantal klachten behandeld na meer dan 45 dagen	30	10 %
	gemiddeld aantal dagen om een klacht te behandelen	13,7 d	

Om te bepalen hoelang 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.

In een aantal gevallen was het omwille van de vigerende coronamaatregelen soms wat moeilijker om concrete afspraken te maken (o.a. plaatsbezoeken) en duurde het wat langer om een klacht af te ronden.

Het aandeel klachten die niet binnen de 45 dagen konden worden behandeld schommelde de voorbije jaren altijd rond 10 %. In 2020 was dat niet anders. De gemiddelde duurtijd voor de behandeling nam anderzijds wel af met meer dan 3 dagen (17,3 dagen in 2019).

### 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! 2020	niet-ontvankelijke klachten	77	25,8 %
	ontvankelijke klachten	221	74,2 %
	<b>totaal</b>	<b>298</b>	

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.

Na een korte onderbreking in deze lijn in 2019 zien we dat deze tendens zich in 2020 hersteld heeft en dat bijna driekwart van de ingediende klachten ontvankelijk was en met andere woorden ook behandeld werd.

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! 2020		77	%
Reden waarom een klacht niet inhoudelijk behandeld werd GO! 2020	klacht ander onderwijsnet	0	0
	er werd al eerder een klacht ingediend (en behandeld) over dezelfde feiten	1	1,3 %
	feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht	1	1,3 %
	er is een ander juridisch beroep aanhangig (bv. Raad van State)	4	5,2 %
	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	51	66,2 %
	beroepschrift tegen de definitieve uitsluiting – beroep nog niet uitgeput	11	14,3 %
	kennelijk ongegronde klacht	2	2,6 %
	geen belang van de klager	3	3,9 %
	anonieme klacht	2	2,6 %
	klacht over algemeen beleid en regelgeving Vlaamse overheid	2	2,6 %

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. De cijfers liggen in dezelfde lijn als in 2019 met een ruim overwicht aan beroepschriften tegen uitgereikte B- of C-attesten. 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 2020 niet voorkomen.

Het aandeel **anonieme klachten** nam in 2020 verder af (in 2018 bedroeg dit nog bijna 10 % van het aantal niet-ontvankelijke klachten). 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! 2020		221	%
Mate van <b>gegrondheid</b> GO! 2020	gegronde klachten	76	34,4 %
	deels gegronde klachten	69	31,2 %
	ongegronde klachten	57	25,8 %
	klachten waarover geen oordeel mogelijk is	10	4,6 %
	klachten nog in behandeling	9	4 %

Van alle ontvankelijk bevonden klachten werd de mate van gegrondheid nagegaan. In 2020 werd iets meer dan 65 % na behandeling als **gegrond of deels gegrond** beschouwd. Een cijfer dat een beetje hoger ligt dan in 2019 (64,5 %).

In 125 van de 145 gevallen blijken we tot een oplossing of een gedeeltelijke oplossing te zijn gekomen. Dit is goed voor ruim 86 %, een cijfer dat aantoont dat een bemiddelende aanpak vruchten kan afwerpen.

Het aandeel **ongegronde klachten** nam licht af (van 26,8 % in 2019 naar 25,8 % in 2020). Het aandeel klachten waarover **geen oordeel mogelijk** is blijft al een aantal jaren status quo.

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 2020 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 <b>ombudsnormen</b> – GO! 2020	145	%
De klager gaat niet akkoord met de beslissing van de bestuursinstelling	27	18,6 %
De klager vindt dat de beslissing van de instelling te lang uitblijft	5	3,5 %
De klager vindt de informatieverstrekking ontoereikend	16	11 %
De klager klaagt over de bereikbaarheid van de instelling	2	1,4 %
De klager voelt zich onheus bejegend	95	65,5 %

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; wat niet per se betekent dat wie een klacht heeft ook werkelijk 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! 2020	221	%
kinderopvang	2	0,9 %
basisonderwijs	86	38,9 %
buitengewoon basisonderwijs	12	5,4 %
secundair onderwijs	89	40,2 %
buitengewoon secundair onderwijs	6	2,7 %
volwassenonderwijs	4	1,8 %
deeltijds kunstonderwijs	1	0,9 %
internaten	6	2,7 %
CLB	1	0,9 %
scholengroep	10	4,5 %
centrale diensten	4	1,8 %

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.

Verder valt het cijfer op van klachten over de dienstverlening van scholengroepen zelf. Dit cijfer is onder andere te wijten aan – inmiddels verholpen – problemen met een digitaal informatieplatform van een scholengroep.

### 3.2.3. Klachtenbeeld

In dit onderdeel focussen we op het klachtenbeeld in 2020 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 (o.a. buurtbewoners).

### 3.2.3.1. Klachten ingediend door burgers (niet-personeelsleden)

<b>Overzicht van de klachten van BURGERS in verschillende categorieën – GO! 2020 (geen klachten van personeelsleden)</b>					
onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
een handeling of houding van de directeur	9	13	25	5	52 24,8 %
een handeling of houding van een personeelslid	10	15	5	1	31 14,8 %
het uitblijven van een beslissing	3	2	1	1	7 3,3 %
de bereikbaarheid van de instelling	0	0	0	0	0
het verloop van een beroepsprocedure tegen het niet toekennen van een getuigschrift basisonderwijs (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	0	0	0
het verloop van een beroepsprocedure tegen een B- of C-atteest (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	3	0	3 1,4 %
het verloop van een beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	1	0	1 0,5 %
een tucht- of ordemaatregel die ten aanzien van leerlingen werd genomen (uitgezonderd de definitieve uitsluiting)	3	4	3	1	11 5,2 %
de inbeslagname van persoonlijke bezittingen	0	1	0	0	1 0,5 %
de organisatie van activiteiten door de school	1	0	2	1	4 1,9 %
pesten van leerlingen door leerlingen op school	2	3	1	4	10 4,8 %
de informatieverstrekking door de school	4	2	2	0	8 3,8 %
de informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders	3	2	0	1	6 2,9 %
schooloverlast	2	1	0	0	3 1,4 %
zorg voor en begeleiding van leerlingen	5	6	0	0	11 5,2 %
zorg voor en begeleiding van leerlingen met specifieke noden	2	4	2	0	8 3,8 %
de materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen,...	4	0	1	0	5 2,4 %
financiële zaken: de maximumfactuur, schoolkosten,...	3	2	2	0	7 3,3 %
veiligheid en hygiëne in de school	4	1	0	0	5 2,4 %
leerlingenvervoer	3	0	2	0	5 2,4 %
coronamaatregelen	5	4	11	0	20

					9,5 %
andere	7	3	2	0	12 5,7 %

*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 en werd voor 2020 uitgebreid met de rubriek 'coronamaatregelen'.

Het merendeel van de klachten ingediend door burgers kan gekoppeld worden aan een 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 2020 ging het bijvoorbeeld om klachten die te maken hadden met technische problemen aan een portalsite van een scholengroep.

De lijst met onderwerpen bevat misschien enkele containerbegrippen maar bakent anderzijds wel een aantal onderwijsthema's af waarop concreet en permanent ingezet kan worden.

In 2020 namen de klachten rond coronamaatregelen meteen de tweede plaats in van de top 3 van klachten van burgers (9,5 %). Het ging hierbij om klachten over het mondkapje, het laatijdig heropenen van een school na de lockdown, quarantainemaatregelen, crisisopvang,... Het ging in totaal om een 20-tal klachten; op een totaal van net geen 300 klachten is dit eerder een beperkt aandeel (6,7 %).

De **top 3 van klachten van burgers** ziet er in 2020 al volgt uit:

- 1) een handeling of houding van de directeur of een personeelslid
- 2) coronamaatregelen
- 3) zorg voor en begeleiding van leerlingen - al dan niet met specifieke noden

Dit rijtje werd de voorbije jaren afwisselend aangevuld door klachten over informatieverstrekking, financiële zaken, orde- en tuchtmaatregelen ten aanzien van leerlingen en pestproblematiek tussen leerlingen onderling.

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 210 klachten (en deelaspecten ervan) ingediend door burgers in 2020 gaan er zo'n 83 over een handeling of houding van een directeur of een personeelslid van een school of instelling (39,6 %). 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 2020 leidde dit in een aantal concrete gevallen tot het niet vast benoemen of zelfs tot ontslag van de persoon in kwestie of tot het uitvoeren van een risicoanalyse door de externe preventiedienst.

Ook in 2020 speelden scholengroepen in op problemen die werden aangekaart. Bestaande afspraken en gevoerd beleid werden bijgestuurd en nieuwe initiatieven werden uitgewerkt. Het ging bijvoorbeeld om het opmaken van welzijnsbeleidsplannen of een project rond positieve grensverleggende interactie.

### 3.2.3.2. Klachten ingediend door personeelsleden

Overzicht van de klachten van PERSONEELSLEDEN in verschillende categorieën – GO! 2020					
onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
een handeling of houding van de directeur	7	16	4	2	29 47,6 %
een handeling of houding van een ander personeelslid	8	2	0	1	11 18 %
het uitblijven van een beslissing	0	0	0	0	0
de informatieverstrekking	1	0	2	0	3 4,9 %
welzijn op het werk	1	2	0	0	3 4,9 %
psychosociale risico's (o.a. stress, burn-out, conflicten)	0	3	0	0	3 4,9 %
pesten, agressie en ongewenst seksueel gedrag op het werk	2	0	0	0	2 3,3 %
de toepassing van het statuut	2	0	0	0	2 3,3 %
een niet-heraanstelling als tijdelijke	0	2	0	0	2 3,3 %
andere	4	1	0	1	6 9,8 %

*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.

Al wisselden de nummers 2 en 3 deze keer onderling van plaats, net als in de afgelopen jaren bestond de **top 3 van klachten van personeelsleden** in 2020 uit klachten over:

- 1) een handeling of houding van de directeur
- 2) een handeling of houding van een ander personeelslid
- 3) welbevinden op het werk

Van de 61 klachten (en deelaspecten ervan) ingediend door personeelsleden in 2020 zijn er 40 gericht tegen een handeling of houding van de eigen directeur of een collega (65,6 %). Dit cijfer lag nooit hoger en is merkbaar toegenomen (48,2 % in 2019). Het is niet meteen duidelijk wat hier speelt; misschien bestaat er een link met de gewijzigde werkomstandigheden omwille van coronamaatregelen.

Na vier dalingen op rij is het aantal klachten ingediend door personeelsleden in 2020 opnieuw gestegen (141 in 2015, 84 in 2016, 73 in 2017, 72 in 2018, 54 in 2019 en tot slot 61 in 2020).

### 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 'GO! pro', het kennisplatform voor de GO! professional. 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 bestaan er los van de algemene Vlaamse klachtenprocedure enkele specifieke organen met een eigen klachtenprocedure waar medewerkers soms wat onvoorbereid mee te maken krijgen en die ook 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 in 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.

## 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 hieraan indien nodig hun dienstverlening en beleid aanpassen.

Ook bij de recente opvraging van de gegevens over de klachtenbehandeling in 2020 werd specifiek gepolst naar klachten over een viertal beleidsthema's. Het ging om klachten rond armoede, de vluchtelingenproblematiek, levensbeschouwing en de toepassing van het voormalige M-decreet. Voor het vijfde 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 ter plaatse niet leeft.

Uit andere rapporteringskanalen blijkt dat dit wel degelijk hot items zijn, maar uit de klachten ingediend in 2020 blijkt dat 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.

Zoals al aangehaald, werd aan de scholengroepen gevraagd in hoeverre zij geconfronteerd werden met klachten i.v.m. coronamaatregelen en dit om de mogelijke impact ervan op het klachtenbeeld in kaart te kunnen brengen. De informatie hierover werd verwerkt in verschillende passages in dit jaarverslag.

### 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, met een eigen functieprofiel, is opgenomen in het personeelsplan en wordt vanaf 1 januari 2021 ondergebracht bij de Stafdienst.

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 Vlaamse *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 hebben heel wat medewerkers van de centrale diensten nauwe contacten met personeelsleden van scholen of instellingen en scholengroepen (het betreft o.a. medewerkers van de pedagogische begeleidingsdienst, de gemeenschappelijke preventiedienst, de verificatiedienst en de dienst 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 nogal technische aspecten.

De medewerkers worden jaarlijks geïnformeerd over de resultaten van de klachtenbehandeling.

#### 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 nam vooral de algemeen directeur van de scholengroep de klachtenbehandeling op zich, 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 worden alsmear vaker ingeschakeld bij diverse facetten van klachtenmanagement. Op die manier wordt het mogelijk om het gevoerde personeels- en klachtenbeleid als onderdeel van een algeheel kwaliteitsmanagement nog beter op elkaar af te stemmen.

In heel wat scholengroepen 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 nogal sporadisch, naargelang 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 gaan op een klachtentema.

Omwille van coronamaatregelen kwamen de leden van het klachtennetwerk in 2020 niet fysiek samen maar verliep de communicatie hoofdzakelijk via mailverkeer.

### **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 probeert die ook te integreren in de specifieke werking.

De centrale klachtencoördinator is voorts per definitie ook lid van het netwerk voor klachtenmanagement van de Vlaamse overheid en onderhoudt contacten met andere klachtencoördinatoren bij de Vlaamse overheid. Ook de klachtencoördinatoren van de scholengroepen zijn inmiddels deel gaan uitmaken van dit netwerk.

#### 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 nieuwe initiatieven hiertoe worden altijd aangemoedigd.

Omdat louter fysieke bijeenkomsten omwille van coronamaatregelen nogal beperkt zijn is het aangewezen om het bestaande **digitale informatieplatform** uit te breiden en aan te passen aan meer hybride werkvormen.

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. Er kan bijvoorbeeld ook gedacht worden aan mentoren voor nieuwe klachtencoördinatoren.

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 over 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.

We zetten best ook verder in op diverse aspecten van **bemiddeling** door opleidingen ter zake aan te bieden, zowel op maat van klachtencoördinatoren als voor directeurs en andere betrokken actoren.

Het zou ten slotte ook goed zijn om het bestaande voornemen om een concreter zicht te krijgen op het **aantal bezwaren dat wordt ingediend binnen specifieke beroepsprocedures** in de praktijk om te zetten, bijvoorbeeld rond beslissingen over B- of C-attesten of definitieve uitsluiting.

## 5. Conclusie

---

Wanneer we terugkijken op het jaar 2020 kunnen we concluderen dat dit best een pittig jaar was, niet in het minst omwille van de coronapandemie en de impact ervan op ons dagelijks leven en het onderwijs in het bijzonder. Uit de analyse van de klachten die bij de scholengroepen en de centrale diensten van het GO! werden ingediend blijkt dat dit thema toch voor wat ongerustheid heeft gezorgd en duidelijk opduikt in het klachtenbeeld, evenwel zonder dit te overheersen.

De structuur van het jaarverslag 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 bezighoudt. 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. En zoals al vermeld hebben coronagerelateerde klachten hierin hun plaats.

Al jaren streven we naar een bemiddelende aanpak bij klachtenbehandeling waarbij we trachten open en eerlijk te communiceren en oprecht bereid zijn naar elkaars verhaal te luisteren. Dit leidt in veel gevallen ook tot succes. In 86 % van de gegrond en deels gegrond verklaarde klachten kwamen we ook daadwerkelijk tot een gedragen en gedegen oplossing.

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 om hier telkens op in te spelen met gepaste maatregelen en bijstellingen.

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.

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.

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. Traditiegetrouw willen we via dit jaarverslag dan ook diegenen bedanken die daar in 2020 toe hebben bijgedragen.

Februari 2021

Bijlage : Overzichtslijst scholengroepen, algemeen directeurs en klachtencoördinatoren (versie februari 2021)

GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap

	centrale diensten GO!	website	naam contactpersoon	functie contactpersoon	e-mailadres contactpersoon
	centrale diensten GO!	<a href="http://www.g-o.be">www.g-o.be</a>	generieke mailbox		<a href="mailto:klachten@g-o.be">klachten@g-o.be</a>
			Hilde Simillion	centrale klachtencoördinator	<a href="mailto:hilde.simillion@g-o.be">hilde.simillion@g-o.be</a>

SGR	naam scholengroep GO!	website scholengroep	naam contactpersoon	functie contactpersoon	e-mailadres contactpersoon
1 + 2	Antwerpen	<a href="http://www.go-antwerpen.be">www.go-antwerpen.be</a>	Danielle Van Ast	algemeen directeur	<a href="mailto:AD@go-antwerpen.be">AD@go-antwerpen.be</a>
			Kattie Wanten	secretariaat algemeen directeur	<a href="mailto:secretariaat@go-antwerpen.be">secretariaat@go-antwerpen.be</a>
3	Invento (Brasschaat - Schoten)	<a href="http://www.inventoscholen.be">www.inventoscholen.be</a>	Patrick Hennes	algemeen directeur	<a href="mailto:patrick.hennes@inventoscholen.be">patrick.hennes@inventoscholen.be</a>
			Gert Van den Putte	HR- en communicatiemanager	<a href="mailto:gert.vandenputte@inventoscholen.be">gert.vandenputte@inventoscholen.be</a>
4 + 7	Fluxus (Lier - Mortsels - Edegem - Herentals - Geel - Westerlo - Mol - Turnhout)	<a href="http://www.scholengroepfluxus.be">www.scholengroepfluxus.be</a>	Hans Deconinck	algemeen directeur	<a href="mailto:hansdeconinck@scholengroepfluxus.be">hansdeconinck@scholengroepfluxus.be</a>
			Ann Van Gestel	secretariaat algemeen directeur	<a href="mailto:annvangestel@scholengroepfluxus.be">annvangestel@scholengroepfluxus.be</a>
5	Mechelen - Keerbergen - Heist-op-den-Berg	<a href="http://www.sgr5.be">www.sgr5.be</a>	Geert Van Hoof	algemeen directeur	<a href="mailto:ad@sgr5.be">ad@sgr5.be</a>
			Bart Pepermans	coördinerend directeur BAO	<a href="mailto:codibao@sgr5.be">codibao@sgr5.be</a>
			Michèle Vervotte	coördinerend directeur SO	<a href="mailto:codiso@sgr5.be">codiso@sgr5.be</a>
6	Rivierenland (Klein-Brabant - Vaartland - Rupelstreek)	<a href="http://www.scholengroep-rivierenland.be">www.scholengroep-rivierenland.be</a>	Conny Romswinkel	algemeen directeur	<a href="mailto:conny.romswinkel@rvl.be">conny.romswinkel@rvl.be</a>
			Annouk Peelman	coördinerend directeur SO	<a href="mailto:annouk.peelman@rvl.be">annouk.peelman@rvl.be</a>
8	Brussel	<a href="http://www.scholengroepbrussel.be">www.scholengroepbrussel.be</a>	Jurgen Wayenberg	algemeen directeur	<a href="mailto:jurgen.wayenberg@sgrbrussel.be">jurgen.wayenberg@sgrbrussel.be</a>
			Marleen Cuykx	klachtencoördinator	<a href="mailto:Marleen.Cuykx@sgrbrussel.be">Marleen.Cuykx@sgrbrussel.be</a>
9	Ringscholen (Asse - Wemmel - Halle)	<a href="http://www.ringscholen.be">www.ringscholen.be</a>	Patricia Van Eekenrode	algemeen directeur	<a href="mailto:patricia.van.eekenrode@ringscholen.be">patricia.van.eekenrode@ringscholen.be</a>
			Sylke Besbrugge	klachtencoördinator (vanaf 1/9/21)	<a href="mailto:sylke.besbrugge@ringscholen.be">sylke.besbrugge@ringscholen.be</a>
			Ben Verhaevert	klachtencoördinator (t/m 31/8/21)	<a href="mailto:ben.verhaevert@ringscholen.be">ben.verhaevert@ringscholen.be</a>
10	Scoop (Grimbergen - Vilvoorde - Machelen - Zaventem - Kortenberg - Kampenhout - Tervuren - Overijse - Hoeilaart)	<a href="http://www.scoop.be">www.scoop.be</a>	Kurt Meeus	algemeen directeur	<a href="mailto:kurt.meeus@scoop.be">kurt.meeus@scoop.be</a>
			Christine Blondeel	klachtencoördinator	<a href="mailto:christine.blondeel@scoop.be">christine.blondeel@scoop.be</a>
11	Huis 11 (Leuven - Tienen - Landen)	<a href="http://www.huis11.be">www.huis11.be</a>	Kaat Vandensavel	algemeen directeur	<a href="mailto:kaat.vandensavel@huis11.be">kaat.vandensavel@huis11.be</a>
			An Jennes	HR-manager	<a href="mailto:an.jennes@huis11.be">an.jennes@huis11.be</a>
12	Adite (Aarschot - Diest - Tessenderlo)	<a href="http://www.adite.be">www.adite.be</a>	Gert Van Passel	algemeen directeur	<a href="mailto:ad@adite.be">ad@adite.be</a>
			Ilse Bollaerts	klachtencoördinator	<a href="mailto:ilse.bollaerts@adite.be">ilse.bollaerts@adite.be</a>
13	Zuid-Limburg	<a href="http://www.scholengroep13.be">www.scholengroep13.be</a>	Els Willems	algemeen directeur	<a href="mailto:els.willems@sz13.be">els.willems@sz13.be</a>
			Dorothee Claes	beleidsmedewerker HR	<a href="mailto:dorothee.claes@sz13.be">dorothee.claes@sz13.be</a>
14	Maasland	<a href="http://www.scholengroep14.be">www.scholengroep14.be</a>	Lieve Pouls	algemeen directeur	<a href="mailto:lieve.pouls@scholengroep14.be">lieve.pouls@scholengroep14.be</a>
			Nadia Berhmoun	klachtencoördinator	<a href="mailto:berhmoun.nadia@scholengroep14.be">berhmoun.nadia@scholengroep14.be</a>
15	Xpert (Limburg Noord)	<a href="http://www.xpert.school">www.xpert.school</a>	Anne Smeyers	algemeen directeur	<a href="mailto:ad@xpert.school">ad@xpert.school</a>
			Kristof Bernaers	klachtencoördinator	<a href="mailto:kristof.bernaers@xpert.school">kristof.bernaers@xpert.school</a>
16	GO! Next (Midden-Limburg - Hasselt)	<a href="http://www.go-next.be">www.go-next.be</a>	Carlo Gysens	algemeen directeur	<a href="mailto:ad@go-next.be">ad@go-next.be</a>
			Danielle Filtjens	klachtencoördinator	<a href="mailto:danielle.filtjens@go-next.be">danielle.filtjens@go-next.be</a>
17	Waasland	<a href="http://www.sgr17.be">www.sgr17.be</a>	Nora De Caluwé	algemeen directeur	<a href="mailto:nora.decaluwe@sgr17.be">nora.decaluwe@sgr17.be</a>
			Veerle De Schoesitter	klachtencoördinator	<a href="mailto:veerle.deschoesitter@sgr17.be">veerle.deschoesitter@sgr17.be</a>
18	Het Leercollectief (Dendermonde - Lokeren - Wetteren)	<a href="http://www.hetleercollectief.be">www.hetleercollectief.be</a>	Tania Desmedt	algemeen directeur	<a href="mailto:tania.desmedt@hetleercollectief.be">tania.desmedt@hetleercollectief.be</a>
			Lise De Vlioger	secretariaat algemeen directeur	<a href="mailto:lise.devlioger@hetleercollectief.be">lise.devlioger@hetleercollectief.be</a>
19	Dender (Aalst)	<a href="http://www.sgrdender.be">www.sgrdender.be</a>	Els Schockaert	algemeen directeur	<a href="mailto:els.schockaert@sgrdender.be">els.schockaert@sgrdender.be</a>
			Katrien Noël	secretariaat algemeen directeur	<a href="mailto:katrien.noel@sgrdender.be">katrien.noel@sgrdender.be</a>
20	Zuid-Oost-Vlaanderen (Geraardsbergen - Zottegem)	<a href="http://www.scholengroep20.be">www.scholengroep20.be</a>	Isabelle Truyen	algemeen directeur	<a href="mailto:isabelle.truyen@scholengroep20.be">isabelle.truyen@scholengroep20.be</a>
			Sabine Eeman	coördinerend directeur BAO	<a href="mailto:dico.bao@scholengroep20.be">dico.bao@scholengroep20.be</a>
21	Vlaamse Ardennen (Oudenaarde)	<a href="http://www.sgr21.be">www.sgr21.be</a>	Ciska Philips	algemeen directeur	<a href="mailto:ciska.philips@sgr21.be">ciska.philips@sgr21.be</a>
			Marilien De Schrijver	beleidsmedewerker HR	<a href="mailto:marilien.de.schrijver@sgr21.be">marilien.de.schrijver@sgr21.be</a>
22	Gent	<a href="http://www.scholengroep.gent">www.scholengroep.gent</a>	Stephan Brynaert	algemeen directeur	<a href="mailto:ad@scholengroep.gent">ad@scholengroep.gent</a>
23	Meetjesland	<a href="http://www.sgr23-meetjesland.be">www.sgr23-meetjesland.be</a>	Jenny De Potter	algemeen directeur	<a href="mailto:jenny.de.potter@scholengroep-23.be">jenny.de.potter@scholengroep-23.be</a>
			Inke Pesant	secretariaat algemeen directeur	<a href="mailto:inke.pesant@sgr23-meetjesland.be">inke.pesant@sgr23-meetjesland.be</a>
24	Deinze - Tielt - Waregem	<a href="http://www.sgr24.be">www.sgr24.be</a>	Dirk Vandevelde	algemeen directeur	<a href="mailto:dirk.vandevelde@sgr24.be">dirk.vandevelde@sgr24.be</a>
			Max Vanden Eynden	beleidsmedewerker HR	<a href="mailto:max.vandeneynden@sgr24.be">max.vandeneynden@sgr24.be</a>
25	Impact (Brugge - Oostkust)	<a href="http://www.scholengroepimpact.be">www.scholengroepimpact.be</a>	Wim Van Kerckvoorde	algemeen directeur	<a href="mailto:wim.van.kerckvoorde@scholengroepimpact.be">wim.van.kerckvoorde@scholengroepimpact.be</a>
			Katia Van Hulle	secretariaat algemeen directeur	<a href="mailto:katia.van.hulle@scholengroepimpact.be">katia.van.hulle@scholengroepimpact.be</a>
26	Mandel en Leie (Kortrijk - Mene - Roeselare)	<a href="http://www.scholengroep26.be">www.scholengroep26.be</a>	Diter Den Baes	algemeen directeur	<a href="mailto:diter.denbaes@sgr26.be">diter.denbaes@sgr26.be</a>
			Ine Braekevelt	klachtencoördinator	<a href="mailto:ine.braekevelt@sgr26.be">ine.braekevelt@sgr26.be</a>
27	Stroom (Oostende)	<a href="http://www.sterkescholen.be">www.sterkescholen.be</a>	Chris Vandecasteele	algemeen directeur	<a href="mailto:chris.vandecasteele@sterkescholen.be">chris.vandecasteele@sterkescholen.be</a>
			Manuele Pannier	klachtencoördinator	<a href="mailto:manuela.pannier@sterkescholen.be">manuela.pannier@sterkescholen.be</a>
28	Westhoek	<a href="http://www.go-scholengroepwesthoek.be">www.go-scholengroepwesthoek.be</a>	Véronique De Merlier	algemeen directeur	<a href="mailto:ad@go-scholengroepwesthoek.be">ad@go-scholengroepwesthoek.be</a>
			Bernard Berteloot	coördinerend directeur BAO	<a href="mailto:bernard.berteloot@go-scholengroepwesthoek.be">bernard.berteloot@go-scholengroepwesthoek.be</a>

## KLACHTENRAPPORTAGE 2020 – 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 2020**

##### Cijfers:

- Totaal aantal klachten ontvangen in 2020:		11
- Afgesloten:	8	
o Onontvankelijk	1	
o gegrond:		3
o ongegrond:	4	
- Nog (verder) in behandeling/onderzoek:		3

Er zijn in 2020 min of meer evenveel klachten ontvangen als in het jaar 2019 (10 klachten in 2019; 11 klachten in 2020). Een paar klachten zijn nog in behandeling. De klachten blijven eerder erg divers van aard.

##### Inhoud van de klachten en resultaat van de klachtenbehandeling:

#### **Klacht 1**

*Oordeel:* ongegrond (en diende uiteindelijk niet verder behandeld te worden op niveau van de klachtenbehandelaar)

*Inhoud klacht:*

Klager is een student die beroep had aangetekend tegen een examencijfer/-beslissing bij de Institutionele Beroepscommissie. Er was per mail aangegeven dat het beroepschrift waarschijnlijk onontvankelijk zou worden verklaard door de Institutionele Beroepscommissie nu de student dit beroep niet tijdig per aangetekend schrijven had ingesteld, terwijl het Onderwijs- en Examenreglement (OER) dit vooropstelt. Klager beweerde dat de Engelstalige versie van de bepaling in het OER, waar sprake is van 'registered mail' ten zijn gunste kon geïnterpreteerd worden en dat het OER – althans de Engelstalige versie – niet duidelijk is.

*Antwoord/resultaat onderzoek:*

Als klachtenbehandelaar werd dit onderzocht en vastgesteld dat de bepaling niet kon geïnterpreteerd worden als zijnde dat een verzending per gewone post ook mogelijk was. Er leek geen onduidelijkheid te zijn die noopt tot aanpassing van het OER. Echter, kon geen voorafname gebeuren op de beslissing van de Institutionele Beroepscommissie over de ontvankelijkheid van het beroepschrift. Dat werd zo meegedeeld aan de klager. De Institutionele Beroepscommissie oordeelde uiteindelijk in hoofdorde dat het beroep onontvankelijk was, en in ondergeschikte orde dat het ongegrond was. De poststempel dateerde immers van 15 februari terwijl het beroep ingesteld diende te worden uiterlijk 14 februari. Verder was het beroep niet aangetekend verzonden, maar dat is ondergeschikt aan het gegeven dat de beroepstermijn hoe dan ook verstreken was. Klager antwoordde nog dat een termijn van zeven kalenderdagen, waarin ook een weekend vervat zat, te kort is en zijn rechten miskent. Hierop werd geantwoord dat de termijn bepaald wordt door de Codex Hoger Onderwijs, en dat als de termijn op een zondag zou afgelopen zijn, *quod non in casu*, de termijn zou zijn verlengd t.e.m. de maandag.

## **Klacht 2**

*Oordeel: gegrond*

*Inhoud klacht:* Klager was kandidaat bij een sollicitatieprocedure in de centrale administratie. Er was meegedeeld dat klager tegen een bepaalde datum feedback zou krijgen over het gesprek, maar een reactie, ondanks navraag per mail, bleef uit tegen de vooropgestelde datum. Na enige tijd ontving klager een standaardmail met melding dat zij niet doorging naar de volgende ronde. Opnieuw bleef een vraag naar verduidelijking onbeantwoord door de dossierbeheerder. Vervolgens werd een datum en uur afgesproken voor een telefoongesprek, maar de dossierbeheerder verloor deze afspraak uit het oog. De nieuw vooropgestelde deadline om contact te nemen, werd opnieuw niet nagekomen.

*Antwoord/resultaat onderzoek:* Klachtenbehandelaar nam onmiddellijk contact op met de dossierbeheerder, maar kon deze niet onmiddellijk bereiken. Klager stuurde ondertussen ook de uitgewisselde communicatie door. De dossierbeheerder nam daags nadien met de klachtenbehandelaar contact op en zou de klager contacteren voor feedback. Dit werd doorgegeven aan klager. Klager liet vervolgens weten dat de dossierbeheerder zeer kort erna inderdaad contact had genomen, dat deze zich uitvoerig geëxcuseerde had voor de (uitzonderlijke) chaotische verloop van de communicatie, alsook meldde klager dat er een constructief feedbackgesprek was geweest. De klacht kon worden afgesloten. Het ging om een uitzonderlijke miscommunicatie, die uiteindelijk naar tevredenheid van de klager was opgelost, en niet onmiddellijk noopte tot acties of aanpassingen in de werking of het dienstverleningsproces van de betrokken dienst.

## **Klacht 3**

*Oordeel: ongegrond*

*Inhoud klacht:* Klager had recht op een vergoeding omwille van deelname aan een studie. Na het invullen van alle formulieren ontving zij een e-mail dat zij, omwille van een nieuwe online procedure, nog één activatiestap diende uit te voeren om de vergoeding te kunnen ontvangen. Klager stelde evenwel niet over internet te kunnen beschikken die toeliet de activatie uit te voeren (mailen zou wel gaan) en vond dat zij al het nodige had gedaan en dat bij deelname aan de studie er nog geen sprake was van het moeten uitvoeren van een online activatie.

*Antwoord/resultaat onderzoek:* na onderzoek van alle mailcommunicatie kon een botte of ongehoorde behandeling vanuit de betrokken dienst niet worden vastgesteld. Wel dat men verwees naar een nieuw systeem dat nu geldt voor de uitbetaling van de vergoedingen. De nieuwe procedure omvatte

een heel eenvoudige extra stap (ten opzichte van de procedure die klager al gevolgd had), nl. een online activatie (aanmelding). Klager gaf opnieuw aan enkel mails via haar gsm te kunnen versturen, maar beschikte thuis niet over een computer of internet. Omwille van de coronamaatregelen kon zij evenmin naar een familielid van wie zij normaal de computer gebruikt. Klachtenbehandelaar vroeg bij de betrokken dienst na of er toch een uitzondering op de uitbetalingsprocedure kon worden voorzien. Uiteindelijk werd klager via de faculteit geholpen door het invullen en indienen van de formulieren op papier, waarna de vergoeding door de centrale administratie kon worden uitbetaald. Na navraag door de klachtenbehandelaar na een maand (termijn waarbinnen de vergoeding zou worden uitbetaald), bevestigde de klager dat de betaling ontvangen was. Het dossier kon worden afgesloten. De klacht noopte niet tot aanpassingen in de werking of dienstverlening (de centrale dienst liet ook weten dat het papieren proces open blijft staan voor wie echt in de onmogelijkheid is om online in te dienen).

#### **Klacht 4**

*Oordeel: gegrond*

*Inhoud klacht:.* Klager ondervond problemen bij de online inschrijving als student aan de UGent, meer bepaald bij het doorsturen van aanvullende documenten. Klager had deze online opgeladen en meende dat dit in orde zou zijn. De centrale dienst beweerde dat klager vergeten was op de 'verzendknop' te drukken waardoor de aanvraag en aanvullende documenten niet waren behandeld en ondertussen de inschrijvingsdatum verstreken was. Klager daarentegen beweert dat er geen verzendknop zichtbaar was en dat de dienst een fout had gemaakt waardoor hij nu niet meer kon inschrijven en een jaar zou verliezen.

*Antwoord/resultaat onderzoek:.* Klachtenbehandelaar nam contact op met de betrokken dienst, onder meer ook met de vraag of op de verzendknop drukken iets is dat in de omschrijving van de procedure en/of mails naar kandidaat-inschrijvers moet benadrukt worden (de stappen waren in een mail uitgelegd, maar zonder sprake of benadrukking van de verzendknop die nodig is om de aanvraag in te dienen), dan wel zodanig duidelijk is dat dit niet bij de te volgen stappen moet worden vermeld, waarbij het dan wel vreemd is dat klager dat niet zou hebben gezien. Ondertussen zou de kwestieuze verzendknop wel weer zichtbaar zijn geworden, liet klager weten. De betrokken dienst gaf toe dat er een interne fout was gebeurd en heeft dit rechtgezet. Het leek om een eenmalig probleem te gaan dat niet direct noopte tot aanpassingen in de applicatie, werkwijzen of dienstverlening.

#### **Klacht 5**

*Oordeel: ongegrond*

*Inhoud klacht:.* Klager was kandidaat bij een sollicitatieprocedure voor een functie van wetenschappelijk medewerker binnen een faculteit. Hij werd niet weerhouden als de meest geschikte kandidaat. Hij ontving een uitvoerige feedback, maar kon zich hierin niet vinden. Klager was overtuigd dat hij de ideale kandidaat was en dat de selectieprocedure niet eerlijk verlopen was. Hij vond het ook een tekortkoming dat de UGent geen interne procedures had voor sollicitanten die zich niet kunnen vinden in een selectiebeslissing.

*Antwoord/resultaat onderzoek:.* Na bevraging van de betrokken faculteit en de selectiecommissie en het ontvangen van alle documentatie kon geen fout in de werking of enig vermoeden van een oneerlijke beoordeling of behandeling gevonden worden. Er waren 27 kandidaten en de selectieprocedure was op een correcte manier gevoerd. De beoordeling en beslissing leek correct gemotiveerd. De klachtenbehandelaar kan verder niet in de plaats treden van de selectiecommissie en een inhoudelijke beoordeling van alle kandidaten uitvoeren en zelf een ranking opmaken. Verder is het geen verplichting voor de UGent, en evenmin bij andere besturen naar mening van de klachtenbehandelaar gebruikelijk, om een interne beroepsprocedure te voorzien bij sollicitaties en selectieprocedures. Uiteraard heeft een niet-weerhouden kandidaat steeds toegang tot de rechter als die meent dat de UGent een wet/decreet, de algemene beginselen van behoorlijk bestuur heeft overtreden of een kennelijk onredelijke/onzorgvuldige beoordeling uitvoerde.

#### **Klacht 6**

*Oordeel:* gegrond

*Inhoud klacht:*. Klager is UGent-student en tevens zelfstandige in bijberoep en had zich ingeschreven bij het Universitair Talencentrum (UCT) voor het volgen van een talencursus. Klager maakte bij de inschrijving gebruikte van de KMO-portefeuille. Volgens de dienst was dit niet mogelijk gelet op diens studentenstatuut en diende hij de volle prijs te betalen

*Antwoord/resultaat onderzoek:*. Na onderzoek en ook navraag bij het Agentschap Innoveren en Ondernemen stelde de klachtenbehandelaar vast dat ook wie ingeschreven is als student in aanmerking kan komen voor een KMO-portefeuille.

UCT is een geregistreerde dienstverlener voor de KMO-portefeuille en taalcurssussen voor wereldtalen kunnen hiermee gesubsidieerd worden. Er bestaan twee tarieven voor de cursus (voor studenten is dat 140 EUR; voor niet-studenten is dat 260 EUR). Het studententarief wordt gezien als een korting. Klager had het studententarief van 140 EUR met diens KMO-portefeuille betaald. De betaling met een KMO-portefeuille is niet hetzelfde als betaling met opleidingscheques en deze betalingsvorm werd niet op de website van het UCT besproken. Beiden zijn echter wel een vorm van subsidiëring vanwege de overheid, die een deel van het inschrijvingsgeld bijpast, en geen korting. Ervan uitgaande dat opleidingscheques, en in extenso ook het gebruik van een KMO-portefeuille, geen kortingen zijn, zag de klachtenbehandelaar geen (gewettigde) reden waarom het gebruik van opleidingscheques niet gecumuleerd zou mogen worden met een korting (zijnde het tarief als student). Het bleek dan ook dat de KMO-portefeuille (financiële steun die men vanuit de overheid als zelfstandige krijgt vb. om opleidingen te volgen) eerder een betalingsmiddel is (zoals opleidingscheques) en dus niet als een korting te beschouwen is (die niet zou mogen worden gecumuleerd met de 'korting', zijnde het lagere tarief dat voor studenten geldt). De klager kwam als student in aanmerking voor het studententarief. Of klager betaalt met eigen middelen of met de KMO-portefeuille maakt geen verschil uit in de toepasbaarheid van het studententarief. Klager werd hiervan bericht en kon inschrijven op basis van het studententarief en via de betaling met de KMO-portefeuille. Het UCT heeft verder, meer algemeen, de informatie op haar website aangepast (toevoeging mogelijkheid tot betaling met KMO-portefeuille en geen vermelding van de niet-cumuleerbaarheid met kortingen).

#### **Klacht 7**

*Oordeel:* ongegrond

*Inhoud klacht:*. Klager is UGent-student en bewoner in één van de studentenhomes van de universiteit. Klager zou na de zomervakantie terugkeren naar de home en vroeg zich af of de werken aan de gevel nog aan de gang zouden zijn en of er nog geluidsoverlast zou zijn. Er werd door de verantwoordelijke dienst geantwoord dat de werken langer zouden duren dan gepland, dat de werken vertraging opgelopen hadden door de coronamaatregelen en de gewijzigde planning van de aannemer en dat de werken pas afgerond zouden zijn tegen februari 2021. Klager was verbolgen dat de werken niet vroeger opgestart waren, en dit in een periode dat er weinig studenten aanwezig waren, meer nog dat de universiteit bewust wachtte met het heropstarten van de werken tot aan het nieuwe academiejaar.. Door de coronamaatregelen dienen ook heel veel lessen online gevolgd worden, waarbij de geluidsoverlast van de werken erg hinderlijk zou zijn.

*Antwoord/resultaat onderzoek:*. Klachtenbehandelaar nam dit op met de betrokken verantwoordelijke die vervolgens telefonisch contact nam met de klager om uitgebreide toelichting te geven en gerust te stellen. Verder kon vastgesteld worden dat de heropstart van de werken inderdaad afhankelijk was van de planning van de aannemer, en dat het dus niet de universiteit was die bewust de keuze nam om pas te starten bij aanvang van het academiejaar, en dat het evenmin een optie was (of zin zou hebben) om de werken uit te stellen (zonder ander perspectief). Uiteraard kan niet ontkend worden dat dergelijke werken (onvermijdelijk) hinder met zich meebrengen. De verantwoordelijke zou evenwel een gesprek hebben met de aannemer om te bekijken welke aanpassingen nog mogelijk zijn om maximaal de hinder te beperken.

#### **Klacht 8**

*Oordeel:* onontvankelijk

*Inhoud klacht:*



Klager diende klacht in rond de aanvraag voor een studietoelage als student met een functiebeperking. Klager is al afgestudeerd maar vernam pas na afstuderen dat klager in aanmerking zou komen voor een verminderd studiegeld (klager spreekt van verminderde studietoelage, maar bedoelt allicht inschrijvingsgeld). Zij meent dat er na een bureaucratische situatie is ontstaan en de betrokken dienst/administratie geen vlotte medewerking verleent.

*Antwoord/resultaat onderzoek:* Klachtenbehandelaar vroeg aan klager om de concrete feiten /tijdlijn op te lijsten en haar stukken (o.a. mailcommunicatie met de betrokken dienst) te willen bezorgen. Er is echter geen reactie meer gekomen en ondertussen is de behandeltermijn verstreken.

#### **Klacht 9**

*Oordeel:* in behandeling (maar waarschijnlijk ongegrond)

*Inhoud klacht:*

Klager is alumnus en diens diploma, opgestuurd per post, zou zoek geraakt zijn. Hij wou op zeer korte termijn een duplicaat ontvangen en is verbolgen dat de dienst pas na enkele dagen diens mail beantwoordde, vroeg om "morgen" de betaling hiervoor uit te voeren zodat het duplicaat kon verzonden worden, wat men zou doen onmiddellijk na betaling. Een officieel diploma is nodig in het kader van diens tewerkstelling.

*Antwoord/resultaat onderzoek:* opgenomen met de betrokken dienst, maar er kan niet onmiddellijk een gebrek in de werking (van de verzending van diploma's en duplicaten) of de dienstverlening vanuit voormelde afdeling vastgesteld worden.

#### **Klacht 10**

*Oordeel:* in behandeling

*Inhoud klacht:*

Klager had zich ingeschreven voor een bepaald opleidingsprogramma en had vanuit India alle documenten per post opgestuurd. Wat later trok hij zijn aanvraag terug in en vroeg hij de betrokken facultaire dienst om zijn originele documenten te willen terugbezorgen. De betrokken dienst zou geantwoord hebben dat de documenten per post worden opgestuurd en dat voor een aangetekende zending (met tracking) een vergoeding betaald moet worden, alsook dat klager geduld diende te hebben daar men slechts sporadisch naar kantoor gaat, omwille van de coronamaatregelen, om documenten op papier te kunnen verzenden. Na enkele maanden zou klager nog steeds niks hebben ontvangen in diens thuisland India.

*Antwoord/resultaat onderzoek:* wordt opgenomen met de betrokken dienst, maar de kans is groot dat de verzending zoek is geraakt door BPost (los van de dossiers als klachtenbehandelaar stelde de universiteit vast dat er sedert het begin van de coronapandemie en de -maatregelen er een toename lijkt te zijn van verloren zendingen).

#### **Klacht 11**

*Oordeel:* in behandeling

*Inhoud klacht:*

Klager is een Nederlandse kandidaat-student die het bericht kreeg een taalattest B2 Nederlands toe te voegen aan de inschrijvingsaanvraag omdat klager het middelbare diploma in het buitenland had verkregen. Gezien de moedertaal van klager Nederlands is, vroeg zij een vrijstelling om de taaltest (voor het B2-atteest) niet te moeten afleggen. Omdat klager niet onmiddellijk bevestiging van de vrijstelling kreeg en eerder informatie leek te vermenen dat een B2-atteest toch nodig zou zijn, besloot klager toch de taaltest af te leggen. In Gent was er evenwel geen plaats meer, zodat klager de test in Leuven aflegde. Na het afleggen van de test ontving klager alsnog bericht dat er geen B2-atteest diende te worden afgeleverd. Klager vindt dit geen correcte behandeling en wil ook de kosten voor het transport en afleggen van de test in Leuven vergoed zijn.

*Antwoord/resultaat onderzoek:* wordt onderzocht met de betrokken dienst.

## **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 het artikel betreffende de ombudsdienst opgenomen onder artikel II. 279.

Een ombudspersoon treedt op als klachtenbehandelaar of neemt een bemiddelende rol op bij geschillen tussen een student en één of meerdere personeelsleden voor zaken die met het onderwijs- en examenreglement te maken hebben.

Naast de institutionele ombudspersoon die wordt aangeduid door de rector en wordt bijgestaan door een halftijds beleidsmedewerker, stelt ook elke faculteit jaarlijks één of meerdere facultaire ombudspersonen aan. Sinds 2012-2013 is er eveneens per faculteit minstens één ombudspersoon 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 samen met de juridisch adviseur onderwijsaangelegenheden 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 kalenderdagen 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 echter binnen de voorziene termijn en uiterlijk 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 institutionele ombudspersoon, de beleidsmedewerker en de juridisch adviseur onderwijsaangelegenheden van de UGent 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 2019-2020 en het eventuele vervolg bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen en de Raad van State.

In 2019-2020 werden in totaal 599 centrale interne beroepen ingediend. Dat zijn 32 dossiers minder dan vorig jaar waardoor we uitkomen op net hetzelfde cijfer als in 2017-2018. Dit cijfer is zeer klein wanneer men weet dat de UGent meer dan 47.000 studenten telt die jaarlijks diverse examens afleggen over twee examenperiodes.

Studenten die doorheen het academiejaar meerdere beroepsschriften indienden, werden ook apart geteld omdat het vaak ook aparte dossiers betrof (bv. vrijstelling, weigering, examencijfer) en dus om unieke beroepsschriften ging.

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 opnieuw sterk gestegen: nl. van 93 naar 119 dossiers (+28%). In 2018-2019 zagen we een daling met 30% maar dit heeft zich in 2019-2020 alvast niet doorgezet, integendeel, we zitten terug op een vergeijkbaar niveau als in 2017-2018.

In categorie 2 (bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijving) is het aantal dossiers dan weer gedaald van 538 naar 480 dossiers (-11%) daar waar er vorig jaar een stijging was met 15,5%. 80% van de ingediende beroepen had betrekking op categorie 2, vorig jaar was dit 85%.

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

<b>Klacht</b>	<b>(deels) geground</b>	<b>ongeground</b>	<b>onontvankelijk</b>	<b>zonder voorwerp</b>	<b>totaal</b>
Examencijfer	2	46	8	4	<b>60</b>
Examentuchtbeslissing	2	4			<b>6</b>
Deliberatie		17			<b>17</b>
Combinatie examen en deliberatie		6			<b>6</b>
Vrijstelling	3	18	1	1	<b>23</b>
Negatief advies voortgangsrapport doctoraat		1			<b>1</b>
Faciliteiten functiebeperking					<b>0</b>
Leerkrediet	1	5			<b>6</b>

<b>Totaal</b>	<b>8</b>	<b>97</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>119</b>
---------------	----------	-----------	----------	----------	------------

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 50% betrekking op een examencijfer (60 beroepen), 14% had betrekking op deliberatie en tolerantierregels (17 dossiers), 5% betrof een combinatie van examencijfer en deliberatiebeslissing (6 dossiers), 5% had betrekking op examentuchtbeslissingen en nog eens 5% betrof een beroep tegen het niet mogen opnemen van meer leerkrediet van dan voorhanden. 23 dossiers werden ingediend naar aanleiding van een weigering tot vrijstelling (19%). Er was ook één intern beroep waarbij een doctoraatstudent een negatief voortgangsrapport aanvocht.

De daling die zich sinds 2017-2018 inzette met betrekking tot het aantal beroepen tegen een examencijfer in verhouding tot het totale aantal dossiers categorie 1, zet zich procentueel verder (over de voorbije drie jaar van 64,7% naar 56% en nu 50%). De daling van het aantal deliberatiedossiers die zich eveneens in 2017-2018 inzette, gaat ook in 2019-2020 verder (44% in 2017, 19% in 2018-2019 en nu een verdere daling naar 14%). 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 ondanks een groter tekort dan toegelaten 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.

De grootste stijging in het aantal beroepsdossiers categorie 1 betreft de vrijstellingsdossiers: hier zien we een stijging van 11 naar 23 dossiers (+109%). Een mogelijke verklaring daarvoor is het gebruik van het online registratiesysteem voor vrijstellingen waardoor in bepaalde faculteiten afgekeurde vrijstellingen zeer summier gemotiveerd worden, wat terecht vragen oproept bij studenten aangezien een summier motivering voor hen niet verduidelijkt wat de feitelijke grond van afkeuring is (ut infra).

Van 8 studenten in categorie 1 werd het intern beroep (deels) gegrond verklaard, wat neerkomt op 7%, een halvering van het aantal beroepen dat vorig jaar (deels) gegrond werd verklaard (14%). Wanneer we de voorbije vijf jaar in kaart brengen, zien we dat het aantal (deels) gegronde beroepen nog steeds daalt (sinds 2015 trouwens): in 2016 werd 29% van de beroepen in categorie 1 (deels) gegrond verklaard, in 2017 was er een verdere daling naar 22% die zich in 2018 doorzette tot 15% en ongeveer gelijk bleef in het academiejaar 2018-2019 met 14% en nu zien we een sterke daling naar 7%. (deels) gegronde beroepen. 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.

97 dossiers werden formeel ongegrond verklaard (82%). Dit is een stijging van 5% in vergelijking met vorig jaar.

In 2019-2020 werd 8% van de dossiers onontvankelijk verklaard (9 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. In één dossier werd de onontvankelijkheid uitgesproken omdat de student geen feitelijke argumenten aangaf waarom het examencijfer niet correct zou zijn geweest.

Vaak wordt laattijdige feedback als reden opgegeven waarom het beroep buiten de vervaltermijn werd ingesteld. Nochtans is artikel 100 van het Onderwijs- en Examenreglement 2019-2020 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 2019-2020 waren er tevens 5 beroepen zonder voorwerp (4%). Dit betreft beroepen die door de studenten werden stopgezet na feedback, wanneer duidelijk bleek dat het cijfer wel degelijk terecht was 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: 4	BW: 4	GE: 16
RE: 25	FEA: 16	DI: 5
PP: 19	WE: 6	FW: 0
PS: 3		
EB: 21		

Een aantal zaken vallen op in vergelijking met vorig jaar:

We zien een opvallende daling in het aantal beroepen bij de faculteit Letteren en Wijsbegeerte (van 9 naar 4 dossiers) en de faculteit Politieke en Sociale wetenschappen (van 8 naar 3 dossiers).

We zien een sterke stijging van het aantal dossiers bij de faculteit Recht en Criminologie (van 13 naar 25 dossiers), de faculteit Wetenschappen (van 3 naar 6 dossiers) en de faculteit Psychologie en Pedagogische wetenschappen (van 7 naar 19 dossiers). De faculteit Economie en Bedrijfskunde kent een stijging van 17 naar 21 dossiers. De faculteit Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen stijgt eveneens van 11 naar 16 dossiers. In de Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen is dit te wijten aan een stijging van het aantal studenten (vooral tandheelkunde) dat in beroep gaat tegen het niet krijgen van een vrijstelling.

De faculteiten Bio-ingenieurswetenschappen, Ingenieurswetenschappen en Architectuur en Diergeneeskunde behouden evenveel dossiers als vorig jaar.

De faculteit Farmaceutische wetenschappen had net als vorig academiejaar in categorie 1 geen enkel beroep (1 dossier in 2017-2018).

Categorie 2: interne beroepen tegen het opleggen van bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijvingen

Klacht	(deels) gegrond	ongegrond	Zonder voorwerp	totaal
Weigering art. 24 §1	261	32	1	294
Weigering art. 24 §1 en 2	70	11		81
Weigering art. 24 §2	61	7		68
Weigering art. 24 §3	2			2
Bindende voorwaarden	13	22		35
Totaal	407	72	1	480

In totaal zijn 1184 unieke studenten die ingeschreven waren in 2019-2020 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. 129 van die 1184 studenten werden geweigerd voor de hele universiteit conform artikel 24§2 van het OER (11%), 866 studenten werden enkel voor een opleiding geweigerd conform artikel 24§1 (73%) en 189 studenten werden door beide artikelen gevat (16%).

Deze percentages liggen in de lijn van de percentages van vorig academiejaar. Globaal genomen is het aantal geweigerde studenten ten opzichte van de totale studentenpopulatie zeer licht gedaald in vergelijking met vorig jaar: 2% van de uniek ingeschreven studenten is een verdere inschrijving geweigerd (vorig jaar 3%).

445 studenten (of 37,5% van de geweigerde studenten) hebben intern beroep aangetekend tegen de weigering tot inschrijving. Ter vergelijking: vorig jaar diende 37% intern beroep in tegen hun weigering, we zien hier bijgevolg een vergelijkbaar cijfer als vorig jaar.

Bij die 445 studenten zaten 315 studenten die al redelijke vorderingen hadden gemaakt in hun opleiding. Die studenten werden via een korte procedure, bepaald door de institutionele beroepscommissie, toegelaten terug onder bindende voorwaarden in te schrijven aangezien het hun eerste weigering betrof.

De institutionele beroepscommissie behandelde uitvoerig 130 dossiers van geweigerde studenten die nog aan het begin van hun onderwijsloopbaan zitten aan de UGent of die in vorige academiejaren al geweigerd waren en na een eerste toelating alsnog geen of onvoldoende studievoortgang bleken te maken. 7 dossiers betroffen studenten die aan de Global University Campus Ghent in Zuid-Korea studeren (vorig jaar waren er 8 dossiers). 3 van deze 7 GUGC studenten werden definitief geweigerd.

Uiteindelijk werd bij 50 van de 130 studenten de weigering tot inschrijving door de institutionele beroepscommissie bevestigd (38%). Vorig jaar was dit 48%.

62% 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 minder streng heeft geoordeeld dan vorig jaar. Deze mildheid werd mee ingegeven door de vraag van de rector om rekening te houden met de moeilijke omstandigheden waar studenten sinds 13 maart 2020 mee geconfronteerd worden en werden (lockdown, online lessen en evaluaties, mentale weerstand studenten in deze crisis ...).

Van de 1184 geweigerde studenten blijven er uiteindelijk wel 789 studenten volledig geweigerd (67%), wat 2% 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.

4119 studenten die in 2019-2020 waren ingeschreven, kregen bindende voorwaarden opgelegd. Dat wil zeggen dat ze, als ze zich terug hebben ingeschreven voor 2020-2021, 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 2020-2021.

35 studenten (0,8%) 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 22 studenten werden de argumenten in het beroepschrift niet van dien aard geacht dat het om overmacht ging en werden de bindende voorwaarden bevestigd.

De institutionele beroepscommissie heeft hier iets strenger geoordeeld dan vorige jaren: 37% werd gegrond verklaard ten opzichte van 41% in 2018-2019 en 70% in 2017-2018.

### 75% regel

Na afloop van het academiejaar 2019-2020 werden voor het derde academiejaar op rij studenten geweigerd op basis van de in 2015-2016 ingevoerde 75% regel, nl.

*Voor academiejaar 2019-2020 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 2019-2020 werden er 662 studenten (van de potentiële 928, i.e. 71%) geweigerd naar aanleiding van de 75% regel. Vorig jaar was dit 76,5%. Dit betekent dat er in 2019-2020 nog steeds minder dan 1/3 van de betreffende studenten (266 studenten of slechts 28,7%) wel de bindende voorwaarden konden inlossen, al zijn de cijfers iets beter dan vorig academiejaar.

Een zeer kleine minderheid, namelijk 83 BA1-studenten, ging in beroep tegen hun weigering n.a.v. het niet behalen van 75% studievoortgang. 50 van deze BA1-studenten behaalden een studierendement tussen 50% en 75%. 43 BA1-studenten werden terug toegelaten om zich onder bindende voorwaarden in te schrijven, de andere studenten werden geweigerd omdat ze een te laag studierendement behaalden wat de prognose op succes in 2020-2021 aanzienlijk verkleint. Het gegeven dat er zo weinig BA1-studenten in beroep gaan, doet vermoeden dat de 75% regel werkt: studenten met een laag studierendement zien sneller in dat een heroriëntering het beste voor hen is. De meerderheid van BA1-studenten die wel in beroep gaat, zijn studenten die tussen de 50% en 75% studievoortgang zitten en er dus belang bij hebben in beroep te gaan. De meeste van deze dossiers werden ook gegrond verklaard (43 van de 50 studenten met een voortgang tussen 50% en 75% konden terug onder bindende voorwaarden inschrijven).

### 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 2019-2020 opnieuw een status quo van het aantal studenten dat in vergelijking met vorig jaar naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stapt: in 2018-2019 vochten 25 van de 631 studenten de beslissing van de institutionele beroepscommissie aan bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen (4%) en in 2019-2020 vochten 24 van de 599 de beslissing aan wat opnieuw 4% is. In 2017-2018 was dit eveneens 4% waardoor we reeds drie academiejaren op rij hetzelfde percentage aanhouden van studenten die naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stapt.

### Beslissing RBS

<b>Klacht</b>	<b>(deels) Gegrond</b>	<b>Ongegrond</b>	<b>Onontvankelijk</b>	<b>Totaal</b>
Examencijfer	1	4	2	7
Examencijfer en deliberatie	1			1
Deliberatie		2		2
Vrijstelling		1		1
Bindende voorwaarden	2	2		4
Weigering art. 24§1 en §2	1	3		4
Weigering art. 24§1	1	1		2
Weigering art. 24§2			1	1
Voortgangsrapport PhD		1		1
Leerkrediet		1		1
<b>Totaal RBS</b>				<b>24</b>

Van de 24 studenten die naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stapten, besliste de raad in 6 gevallen in hun voordeel (25%). Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar toen 4 studenten (of 16%) 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 met uitzondering van principiële kwesties.

#### Raad van State

In 2020 heeft één UGent-student een dossier ingeleid bij de Raad van State tegen een beslissing van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen. In november 2020 was er een uitspraak in het voordeel van de UGent.

#### Conclusie

Het aantal ingediende beroepen kende in 2019-2020 een lichte daling (-32 dossiers of -5%). Deze daling is enkel te wijten aan een daling in categorie 2 (weigeringen en bindende voorwaarden, -58 dossiers of -11%) waar we vorig jaar een stijging zagen. De 'harde' beroepsdossiers met betrekking tot examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen, vrijstellingen, weigering inschrijving voorbereidings- of schakelprogramma en weigering opname meer leerkrediet dan voorhanden kenden een stijging met 26 dossiers (+28%).

In 2019-2020 vergaderde de institutionele beroepscommissie 4 keer effectief fysiek (of online). Dat is 1 keer minder dan in 2018-2019. De IBC handelde elektronisch dossiers af indien ze onder de voorwaarden opgesomd in artikel 100§5 vielen.

De institutionele beroepscommissie verklaarde in 2019-2020 ongeveer de helft minder klassieke interne beroepen (categorie 1) van de studenten gegrond ten opzichte van het jaar voordien. Vorig jaar werden 14% van de klassieke interne beroepen gegrond verklaard, in 2019-2020 is dat 7%. 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%
2017	22%
2018	15%
2018-2019	14%
2019-2020	7%

We zien de laatste vijf 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 2019-2020 zagen de dossierbeheerders minder goed gemotiveerde interne beroepsschriften dan het jaar voordien. Het blijft belangrijk om aan studenten mee te geven dat ze bij een interne beroepsprocedure werk moeten maken van een goed onderbouwd beroepschrift en minder 'gratis' verzoekschriften zonder feitelijke redenen indienen aangezien deze niet ontvankelijk zijn of ongegrond zullen worden verklaard.

De Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen vernietigde in 2019-2020 procentueel iets meer beroepen dan in 2018-2019 (25% of 6 van de 24 dossiers). 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 2019-2020 behandeld door de institutionele ombudsdienst**

Vorig academiejaar werden we geconfronteerd met de corona-pandemie wat ook voor de werking van de centrale ombudsdienst een extra belasting met zich meebracht.

In 2019-2020 werd de institutionele ombudsdienst een veertigtal 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 of sinds de coronacrisis vaak noodgedwongen via Teams ...) 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 institutionele ombudspersoon wenst dan ook de facultaire ombudspersonen te bedanken voor deze samenwerking.

Net als de voorbije jaren, waren het vooral personeelsleden van de UGent die de institutionele ombudsdienst contacteerden bij vragen of onduidelijkheden omtrent het Onderwijs- en Examenreglement. De meest voorkomende contacten waren en zijn dan ook niet toevallig met de collega's van de Facultaire Diensten Onderwijsondersteuning. Jaarlijks terugkerende vragen betreffen vragen over het correct invullen van de studiefiches als onderdeel van het bindend contract tussen de

UGent en de student, de eventuele precedentswaarde bij beslissingen van docenten/curriculumcommissies/facultaire commissie internationalisering, te respecteren deadlines van de academische kalender, het al dan niet verplicht toestaan van inhaalexamens, aanvang stageperiodes en het vermoeden van (examen)fraude. In 2019-2020 kwamen daar coronagerelateerde vragen bij zoals wat te doen met studenten die tijdens de examenperiode(s) in quarantaine moesten, het opvangen van stages die wegvielen, uitstel deadlines masterproeven, het welzijn van de studenten in het algemeen en noodzakelijke aanpassingen aan het Onderwijs- en Examenreglement ten gevolge van de coronamaatregelen.

Lesgevers vonden sinds de eerste lockdown makkelijker de weg naar de institutionele ombudspersoon omdat de impact van de genomen coronamaatregelen ook een impact had op hun werking wat lesgeven en evalueren betreft maar ook omdat ze geconfronteerd werden met 'nieuwe' problemen zoals onregelmatigheden (fraude, spieken, ongeoorloofde samenwerking) tijdens online evaluaties of met ongewenst gedrag tijdens online lessen (moedwillig verstoren van de lessen) en handvaten zochten hoe hiermee om te gaan. In samenwerking met het team onderwijsondersteuning en de directie informatie- en communicatietechnologie werd hierover een onderwijstip gepubliceerd ([onderwijstips.ugent.be](https://onderwijstips.ugent.be), interne info).

De meeste vragen of problemen van studenten konden betrekkelijk snel worden opgelost, zoals vragen met betrekking tot examens of inhaalexamens, 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. Dit blijven moeilijke boodschappen om te geven.

Daarnaast waren er sinds de lockdown opvallend veel ouders die de ombudsdienst contacteerden met betrekking tot het mentaal welzijn van hun kind ("hij/zij zit de hele dag aan het bureau") waarbij ze zich ook zorgen maakten over het online onderwijs ("is dit wel evenwaardig?"), de online evaluaties ("wat als het internet uitvalt"). Een grote piek van -vooral kwade- ouders kwam er toen een online evaluatie omwille van grootschalige fraude waarin meer dan de helft van de studenten betrokken waren, nietig werd verklaard. Een goede duiding van het gebeurde en het waarom van het nietig verklaren, hielp in de meeste gevallen (zij het niet alle) om de gemoederen te bedaren.

De piekperiodes van de bevraging van de ombudsdienst situeren zich normaal in de examen- en feedbackperiodes maar sinds maart 2020 zien we een continue piek wat vragen betreft. Tijdens de examenperiodes wordt de institutionele ombudsdienst vooral bevraged 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. Dat was ook het afgelopen academiejaar niet anders.

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 (facultair of centraal), 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. Sinds het 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, één student heeft de interne beroepsprocedure effectief opgestart maar het beroep werd ongegrond verklaard (quid RBS).

Volgende problemen werden in 2019-2020 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 verplichte quarantaine van een student omwille van corona, vragen omtrent wettelijke regelingen rond examenduur, overschrijden van deadlines bij papers/bachelorproef/masterproef, vragen omtrent examentuchtprocedure .... Opvallend veel lesgevers (of gemandateerden) contacteerden het afgelopen jaar de ombudspersoon met de vraag hoe ze niet-valide multiple choice vragen die pas na een examen ontdekt werden, nog konden schrappen. De lesgevers werden naar de desbetreffende onderwijstips verwezen maar er werd eveneens gewezen op het belang van het vier-ogenprincipe bij het opstellen van examens zodat studenten een valide examen krijgen. Voor de volledigheid wordt hier nog gemeld dat het schrappen van (multiple choice) vragen na een examen altijd in het voordeel van de student moet zijn wat het examencijfer betreft. Ook hier bestaat een onderwijstip over.
- Faciliteiten bij bijzonder statuut, meer bepaald problemen bij het krijgen/gebruiken van weigerbare maar ook niet-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 of kunnen de faciliteiten effectief niet worden

aangeboden, buiten de wil van de docent om. De ombudsdienst wijst de student bij het niet bereiken van een oplossing op de mogelijkheid om intern beroep in te stellen conform artikel 100 van het Onderwijs- en Examenreglement.

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 problemen omtrent een buitenlandse ervaring: wat te doen bij het niet slagen voor een opleidingsonderdeel in het buitenland, wat met eenzijdig gewijzigde learning agreements, het niet kunnen uitvoeren van een buitenlandse stage na problemen met betrekking tot een plaats, studiebeurs of omwille van de coronamaatregelen.
- Klachten met betrekking tot de houding van docenten: Na een relatief kalm jaar in 2018-2019 waren er dit academiejaar terug meer klachten. 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 in 2019-2020 ook enkele klachten over een intimiderende houding van een docent tijdens examens en het te laat doorgeven van taken of opdrachten waardoor studenten in tijdsnood kwamen. Uiteraard heeft dat laatste vaak (maar niet altijd) met de genomen coronamaatregelen te maken waardoor ook docenten gedwongen werden snel te schakelen tijdens de eerste lockdown. Na kadering toonden de meeste studenten begrip voor de gang van zaken.
- 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](mailto:trustpunt@ugent.be)). De ombudsdienst verwijst bij dergelijke zaken nu ook systematisch door naar het trustpunt.
- Verschillende docenten lieten ook in 2019-2020 weten dat delen van hun cursus, slides of examenvragen door studenten werden doorverkocht op internetfora als Stuvia en Studocu. Er is in 2019 constructief overleg geweest met enkele studentenvertegenwoordigers en met Stuvia en het plan van aanpak vond ingang in 2020 waardoor de institutionele ombudspersoon constructief samenwerkt met Stuvia om dergelijke documenten snel te verwijderen. Met Studocu en andere platformen verlopen de gesprekken via een door de UGent aangestelde advocaat iets moeizamer en was dit sinds de lockdown geen prioriteit meer. Het is echter de bedoeling dit terug op te pakken.
- Er waren opvallend meer vragen van UGent-personeelsleden met betrekking tot (online) fraude of misbruik van het coronastatuut om een inhaalexamen te krijgen en hoe dit aan te pakken. In alle gevallen verwees de institutionele ombudspersoon door naar artikel 78 van het onderwijs- en examenreglement “Fraude of onregelmatigheden” waarbij telkens benadrukt werd de procedure te volgen zoals voorzien.
- Tot slot worden hier de specifieke coronagerelateerde vragen en klachten opgenomen: onderwijsgerelateerd waren er diverse klachten over online lessen die met technische problemen kampten, onduidelijke communicatie met betrekking tot online lessen, de veiligheidsmaatregelen tijdens de on campus examens (studenten hadden toch wat schrik voor besmettingen) en de stageplaatsen, klachten over het te laat of soms niet online plaatsen

van lessen en leermateriaal tijdens de eerste lockdown en signalen omtrent het algemeen welzijn van studenten. De UGent anticepeerde hier op diverse manieren, onder andere door op het studentenportaal een pagina te plaatsen '[wel in je vel](#)', wekelijkse overlegmomenten met ombudspersonen, onderwijsdirecteuren, lesgevers en studentenvertegenwoordigers. Specifieke corona-gerelateerde vragen of klachten over examens gingen over wat te doen bij technische problemen tijdens een online examen, de gewijzigde evaluatievorm omwille van de genomen coronamaatregelen (vb. schriftelijk in plaats van mondeling), vragen met betrekking tot de privacy van de student tijdens online examens (de student kan op elk moment gevraagd worden een 360° beeld te geven van de ruimte waarin hij zich bevindt), de 'coronacheck' en klachten over een te late of onduidelijke communicatie m.b.t. de evaluaties in corona-omstandigheden.

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 2019-2020 helaas geen workshops kunnen geven over het belang van een goed ingevulde studiefiche als onderdeel van het contract tussen de UGent en de student. De jaarlijkse ombudsdag in november 2019 kon wel doorgaan. Tijdens de ombudsdag werden de belangrijkste wijzigingen in het OER 2019-2020 overlopen en werden enkele ombudscasussen en interne beroepen anoniem aan de facultaire ombudspersonen voorgelegd om hen zo meer inzicht te geven in ombudszaken en interne beroepen. Momenteel staan er -omwille van de coronamaatregelen- geen nieuwe events of workshops gepland maar dit kan altijd op eenvoudig verzoek aangevraagd worden (ook online).

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 waarover afgelopen jaar opmerkelijk meer vragen kwamen onder impuls van de genomen coronamaatregelen, het bijzonder statuut, wat te doen bij het niet krijgen van een vrijstelling of wat te doen in geval van ziekte (al dan niet corona), 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 meerderheid van facultaire ombudspersonen meldt dat er in 2019-2020 meer vragen waren die verband hielden met de lockdown en de genomen coronamaatregelen aan de UGent alhoewel er in enkele faculteiten dan weer beduidend minder coronagerelateerde vragen waren dan aanvankelijk verwacht. Naast de uitsplitsing die hieronder gemaakt wordt, stelden de facultaire ombudspersonen ook vast dat het mentaal welzijn van de studenten tijdens deze coronacrisis een terugkerend en belangrijk aandachtspunt vormde.

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. inzagerecht) en toekijken op het correct verloop van de zitting. De ombudspersoon is op geen enkel moment de vertrouwenspersoon of raadsman 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.

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 een onduidelijke eindscoreberekening bij opleidingsonderdelen die met deelevaluaties werken als rond de berekening van één enkel examencijfer.
- Een aanvoelen van gebrekkige/onduidelijke feedback of moeilijkheden feedbackdatum. Studenten ervaren voornamelijk problemen met te algemene feedback waarbij ze geen inzage krijgen in de verbeter sleutel 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. Hiermee gepaard werden afgelopen academiejaar ook opnieuw heel wat vragen gesteld rond de mogelijkheid om aan het inhaalexamen te kunnen deelnemen. De mogelijkheid om aan een inhaalexamen te kunnen deelnemen is geregeld in artikel 75 van het Onderwijs- en Examenreglement. Verdere uitzonderingen kunnen helaas niet worden toegestaan. Er kwamen ook vragen over de aanpassing van de evaluatievorm op een inhaalexamen (vb. mondeling in plaats van schriftelijk). Hier werd steeds verduidelijkt dat dit conform het Onderwijs- en Examenreglement kan en dat met 'onderling overleg' bedoeld wordt dat een student deze gewijzigde evaluatievorm kan weigeren maar dat dit impliceert dat hij afziet van zijn examenkans. Studenten die het bijzonder statuut hadden (o.a. omwille van corona-gerelateerde redenen)

kregen de mogelijkheid om op een alternatief tijdstip examen af te leggen of via een gewijzigde evaluatiemodaliteit (vb. online in plaats van on campus).

- Organisatie en verloop van de evaluaties: onduidelijke vraagstelling, examenvragen die al dan niet tot de te kennen leerstof behoorden, een aanvoelen van te moeilijke examens in vergelijking tot het proefexamen of de te toetsen eindcompetenties maar ook praktische problemen zoals de duur van het examen die omwille van de corona-maatregelen ingeperkt was tot maximum 3 uur in plaats van 4 uur.
- Er werd opnieuw 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.
- Coronagerelateerde vragen waren er over online examens en vooral de angst bij studenten dat er een technisch probleem zou zijn tijdens het examen, de gewijzigde evaluatievorm omwille van de genomen coronamaatregelen (vb. schriftelijk in plaats van mondeling) en klachten over het niet online zetten van voorbeeldvragen.

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 en feedback te hebben gekregen, zeker als de student niet slaagt voor het opleidingsonderdeel. Omwille van de coronamaatregelen konden bepaalde studenten hun masterproef niet tijdig afwerken doordat bibliotheken gesloten waren of interviews niet meer konden worden afgenomen. In onderling overleg met de promotor werd dit opgevangen door een latere indiendatum te prikken.
- 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 al waren er ook in bepaalde opleidingen klachten over genomen overgangsmatregelen naar aanleiding van programmawijzigingen waardoor GIT-studenten een hogere studielast ervoeren.
- Klachten over de kwaliteit van lesgeven, moeizame communicatie met de lesgever, de houding van de lesgever die als niet-correct werd ervaren, de kwaliteit van het studiemateriaal en werklust die in bepaalde opleidingen als te hoog werd ervaren.
- In vergelijking met vorig academiejaar waren er opvallend minder klachten met betrekking tot de stage: vooral een gebrek aan de eerste keuze bij stageplaatsen werd in 2019-2020 aangekaart.
- 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](mailto:trustpunt@ugent.be) waar het dossier verder opgevolgd wordt.
- Coronagerelateerde vragen of klachten waren vergelijkbaar met de vragen of klachten die bij de institutionele ombudsdienst kwamen en hierboven al opgelijst werden.

De facultaire PhD-ombudspersonen werden net als de institutionele ombudsdienst ook dit jaar regelmatig 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 een negatief studievoortgangsrapport in te dienen en uiteindelijk het doctoraatsproject stop te zetten. Dit is uiteraard zeer pijnlijk als de doctoraatstudent al enkele jaren aan het proefschrift bezig is. Het belang van een doctoraatsbegeleidingscommissie die jaarlijks samenkomt en mee het proces

begeleidt, wordt dan ook zeer sterk benadrukt door de meeste facultaire PhD-ombudspersonen. In twee faculteiten werden echter problemen met de doctoraatsbegeleidingscommissie gemeld waarbij een gebrek aan vertrouwen of onderlinge discussies binnen deze commissie een negatieve impact hadden op het doctoraat.

Een andere vaak voorkomende klacht in 2019-2020 ligt bij het takenpakket van doctoraatstudenten waarbij herhaaldelijk werd aangegeven dat ze taken kregen toegewezen die niet bij het doctoraat hoorden.

Er waren eveneens bezorgdheden van enkele doctoraatstudenten omtrent eigenaarschap van resultaten en publicaties, ook na het behalen van het doctoraat. Deze studenten werden doorverwezen naar de commissie wetenschappelijke integriteit van de directie onderzoeksangelegenheden.

Tot slot fungeert de facultaire ombudspersoon vaak als aanspreekpunt voor volgende vragen of problemen:

- informatie over de interne beroepsprocedure, vooral bij studenten die een verdere inschrijving aan de UGent werden geweigerd;
- toekennen van faciliteiten bij bijzondere statuten of bij uitzonderlijke omstandigheden zowel tijdens examenperiodes als lesperiodes;
- bijwonen van beraadslagingen;

In bijna alle faculteiten vermelden de facultaire ombudspersonen de goede samenwerking met de Facultaire Dienst Onderwijsondersteuning inzake ombudsvragen en met de institutionele ombudsdienst.



# **Sociale Huisvestingsmaatschappijen**

	Naam SHM	Totaal	Verzoeningen
1	Bouwmaatschappij De Noorderkempen	9	8
2	Brugse Maatschappij voor Huisvesting	15	13
3	Cordium	10	5
4	CVBA Wonen	10	2
5	De Ark	34	32
6	De Gelukkige Haard	109	79
7	De Gentse Haard	17	5
8	De Ideale Woning	37	32
9	De Leie	2	2
10	De Mandel	14	14
11	De Nieuwe Haard	1	1
12	De Oostendse Haard	43	31
13	De Vlashaard	6	4
14	De Volkswoningen	24	18
15	De Woonbrug	1	1
16	De Zonnige Woonst	9	7
17	Dewaco-Werkerswelzijn	8	6
18	Diest-Uitbreiding	0	0
19	Dijledal	6	6
20	Eigen Dak	7	5
21	Eigen Gift, Eigen Hulp	2	2
22	Eigen Haard - Zwevegem	15	14
23	Elk zijn Huis	37	32
24	Geelse Huisvesting	20	13
25	Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting - Beveren	22	12
26	Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting	15	12
27	Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw Zele	15	13
28	Goed Wonen Rupelstreek	9	6
29	Habitare	5	2
30	Hacosi	15	7
31	Helpt Elkander	11	9
32	Het Lindenhof	7	6
33	Hulp in Woningnood	14	12
34	Impuls	8	7
35	Inter-Vilvoordse Maatschappij voor Huisvesting	14	9
36	Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting	7	3
37	Kempisch Tehuis	14	7
38	Kleine Landeigendom Tongeren	8	4
39	Kleine Landeigendom Zuiderkempen	0	0
40	Landwaarts	15	15
41	Maaslands Huis	20	13
42	Maatschappij voor de Huisvesting van het kanton Heist-op-den-Berg	0	0
43	Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen	25	21
44	Mijn Huis	7	2
45	Molse Bouwmaatschappij voor de Huisvesting	2	1
46	Nieuw Dak	25	25
47	Nieuw Sint-Truiden	16	14
48	Ninove Welzijn	5	4
49	Ons Dak	4	2
50	Ons Onderdak	2	1
51	Providentia	151	65
52	Samenwerkende Maatschappij voor Volkshuisvesting (Willebroek)	18	16
53	SHM Vlaamse Ardennen	48	45
54	Sint-Niklase maatschappij voor de Huisvesting	16	16
55	Sociaal Wonen Arro Leuven	4	3
56	Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Antwerpen	2	2
57	Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Dendermonde	2	2
58	Tuinwijk	10	10
59	Vivendo	16	16
60	Volkshaard	109	60
61	Volkswoningbouw	7	7

62	Vooruitzien	32	20
63	Waasse Landmaatschappij	0	0
64	Wonen Regio Kortrijk	5	5
65	WoninGent CVBA-SO	189	80
66	Woonanker Waas	17	15
67	Woonhaven Antwerpen	853	443
68	Woonmaatschappij IJzer & Zee	9	9
69	Woonpunt Mechelen	7	7
70	Woonpunt Zennevallei	162	147
71	Woonveer	6	4
72	Woonwel	31	23
73	Woonzo	6	4
74	Zonnige Kempen	6	5
		2427	1543

# Klachtenbehandeling | 2020

## want elke klacht is een kans om te leren...

### Inleiding

De Noorderkempen legde de voorbije jaren de basis om het klachtenbeleid meer gestructureerd aan te pakken. Zo werkten we een aanpak uit om samenlevingsproblemen met/ tussen/ van huurders in een vroeg stadium te begeleiden. In 2020 kwam er op de huurdienst ook een halftijds extra medewerker die zich volledig met het samenleven zal bezighouden. Door de huidige coronacrisis zijn vooral de proactieve acties naar een later tijdstip verplaatst. We hopen dit in de loop van 2021 wel terug op te pakken (meer huisbezoeken en dergelijke).

We willen een toegankelijke maatschappij zijn, waarbij bewoners of anderen geen drempel 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. We vinden het dan ook goed dat we het voorbije jaar meer klachten binnen kregen dan in 2019. 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 2020 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 2020 **negentien** officiële klachten over de werking van De Noorderkempen. Al deze klachten waren ontvankelijk en (deels) gegrond.

- 1 Klachten over de nieuwe huurprijsberekening & over de marktwaarde:** eind 2019 kwamen er twee klachten binnen over de bepaling van de marktwaarde en bijhorend de berekening van de nieuwe huurprijs voor 2020. Omdat deze klachten eind december binnen kwamen, beslisten we deze op te nemen in de klachtenbehandeling van 2020.
  - Bij beide bewoners keken we de gegevens na. Begin 2020 zaten er inderdaad nog een aantal foute gegevens in de berekeningen en deze werden gecorrigeerd waar nodig. De bewoners werden hiervan op de hoogte gebracht en bij één van de bewoners was de klacht daarmee ook opgelost & afgerond (duurtijd: 2 dagen).
  - Bij de andere bewoner was er ook een vochtprobleem in de woning, waardoor hij de nieuwe huurprijs te hoog vond voor de staat van de woning. Dit zijn echter twee aparte trajecten. We stelden een aantal oplossingen voor, aangezien het vochtprobleem reeds lang aansleept en de bewoner zelf structurele werken tegenhoudt. De klacht over de huurprijsberekening werd daardoor intern afgesloten en we blijven het vochtprobleem mee opvolgen (duurtijd: 20 dagen).
- 2 Klacht van een buur (eigenaar) over overhangende boom:** de buur van een bewoner van De Noorderkempen klaagt een gevaarlijke situatie aan door een overhangende boom in zijn tuin. Hij hekelt tevens het gebrek aan communicatie vanuit De Noorderkempen over zijn eerdere meldingen hierover.
  - We hadden hierover intern overleg om te kijken welke stappen er reeds ondernomen zijn naar de bewoner zelf toe, aangezien de technische dienst erkent dat dit een gevaarlijke situatie is. We maakten afspraken met de bewoner, met een deadline om dit zelf in orde te brengen (de bewoner bepaalde deze deadline zelf). Als die deadline niet gehaald werd, ging De Noorderkempen de boom laten snoeien op kosten van de bewoner. Die gaf hiervoor zijn akkoord.
  - We informeerden de eigenaar die de klacht had ingediend over de gemaakte afspraken. De afspraken werden nageleefd, de boom is gesnoeid en de eigenaar bevestigde dat de gevaarlijke situatie verdwenen is. De klacht is dus opgelost & afgerond (duurtijd: 58 dagen).

- 3 Klachten over beschadigingen tijdens een renovatie aan het dak:** we zijn in verschillende wijken van ons patrimonium bezig met een renovatie van de daken. Twee bewoners (uit verschillende wijken) hebben een klacht ingediend over gevolgschade van deze werken. Zo werd een aangelegde voortuin vernield doordat er een container van de aannemer werd geplaatst. Bij de andere bewoner waren er wat problemen met de afwerking, waardoor er vochtschade was. Beide problemen werden aangepakt en opgelost in samenwerking met de werfleider van De Noorderkempen en de aannemer van de dakrenovatie. Deze klachten zijn dus opgelost & afgerond.
- 4 Klacht over rommel op de parking & storend geluid van de waterpomp in de kelder:**
- Tijdens de eerste lockdown kregen we een klacht van een bewoner over rommel op de parking, waardoor ze niet meer buiten konden zitten. Het gaat om bewoners in een appartementsgebouw, die dus ineens veel thuis waren en nergens naartoe mochten. Ze wilden af & toe eens buiten kunnen zitten, terwijl anderen de lockdown aanwendden om grote kuis te houden. Doordat men niet naar het containerpark kon, stapelde de rommel zich op en werd het onaangenaam voor de andere bewoners. We hebben hiervoor toen een brief gestuurd naar alle bewoners met de vraag om de parking leeg te maken en naar het containerpark te gaan van zodra het terug kon. Dat probleem was dan ook snel opgelost.
  - Het geluid van de waterpomp in de kelder is ook nagekeken van zodra de aannemer terug niet-dringende interventies mocht doen en opgelost.
  - De klacht is opgelost & afgerond (duurtijd: 125 dagen)
- 5 Klacht over samenlevingsproblemen met de burens & gebrek aan feedback vanuit De Noorderkempen:** deze klacht kwam van een eigenaar uit een wijk waar veel woningen van De Noorderkempen zijn. Twee bewoners van De Noorderkempen lagen in conflict met deze eigenaar. Door de lockdown was het aanvankelijk moeilijk om op huisbezoek te gaan, laat staan om te bemiddelen. Na een tijdje zijn we hier toch op huisbezoek geweest en toen gaf de eigenaar aan zelf niet in gesprek te willen gaan met de betrokken bewoners. Een tijdje later gaf één van de betrokken bewoners haar opzeg (om andere redenen) en sinds het vertrek van die bewoner zijn er geen problemen meer. Deze klacht is dan ook met goedkeuring van de eigenaar afgerond.
- 6 Klacht over vochtproblemen & uitblijvende opvolging van De Noorderkempen:** een eigenaar klaagt de vochtproblemen in zijn woning aan en meldt dat deze het gevolg zijn van vochtproblemen bij zijn buur die in een woning van De Noorderkempen woont. De technische dienst is hier reeds meerdere malen op huisbezoek geweest en er zijn ook werken uitgevoerd om de problemen tijdelijk op te lossen, in afwachting van een grondige dakrenovatie in het voorjaar van 2021. We sloten deze klacht nog niet af, aangezien er eind december opnieuw melding kwam van nieuwe lekken. We volgen dit dus nog verder op tot de problemen opgelost zijn en schenken daarbij aandacht aan onze communicatie om hen op de hoogte te houden van elke stap.
- 7 Klacht over gebreken in de woning waar geen gevolg aan gegeven wordt:** de bewoner diende een klacht in over haar enkel glas en ontbrekende dakisolatie. We informeerden haar over de aankomende werken die gepland zijn. Deze klacht kwam eind december binnen, dus we sloten deze nog niet af. We willen namelijk eerst nog polsen of de bewoner de informatie goed ontvangen heeft en alles begrijpt alvorens af te sluiten.

## 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 2020
Arendonk	8	- 1
Beerse	9	+ 3
Hoogstraten	5	- 3
Merksplas	2	+ 1
Ravels	6	- 1
Rijkevorsel	3	- 2
<b>Totaal</b>	<b>33</b>	<b>- 3</b>

### Per type melding

	Lopen door van voor 2020 (begeleiding loopt door in 2021)	Opgestart in 2020 (begeleiding loopt door in 2021)	Afgesloten in 2020	Totaal
Domiciliefraude	1	1	5	7
Leefbaarheidsproblemen	3	2	6	11
Onderhoud woning/tuin	5	0	7	12
Combinatie van bovenstaande	1	1	1	3
<b>Totaal</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>33</b>

Er zijn in 2020 in totaal 12 nieuwe meldingen van samenlevingsproblemen behandeld. Hiervan lopen 4 dossiers door in 2021, 8 dossiers werden in 2020 afgesloten. Daarenboven werden 11 dossiers afgesloten die nog doorliepen van voor 2020. Een analyse van deze afgesloten dossiers leert ons het volgende:

- 47% van de dossiers (9 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...).
- Vier bewoners die betrokken waren in een dossier zijn verhuisd (interne mutatie wegens onderbezetting, opzeg door huurder wegens verhuis naar een privéwoning of rusthuis...). Deze dossiers konden op die manier afgesloten worden.
- In vier dossiers over domiciliefraude ging het om een ongegronde melding. Na een huisbezoek bij de betrokkene of na controle van de wijkagent kan het dossier dan ook afgesloten worden.
- Twee dossiers werden door de Vrederechter behandeld. In beide gevallen leidde dit ook tot een uithuiszetting.

## 2 Besluit

We leren elke keer bij uit klachten over onze werking of uit de behandeling van samenlevingsproblemen. Onderstaande acties zijn het gevolg van de analyse van onze klachtenbehandeling.

- Op onze nieuwe website is op de homepage een knop voorzien waar mensen meteen feedback kunnen geven aan over onze werking. Zo hopen we de drempel verder te verlagen om opmerkingen te geven of om een formele klacht in te dienen. Dit kan vanaf nu dus ook via een online formulier op onze website.



- We trachten de aannemers waar we mee samenwerken ook te overtuigen van het belang van communicatie naar de bewoners toe. Vaak is er meer begrip voor bepaalde situaties/ ongemakken als hier gewoon duidelijk over gecommuniceerd wordt. Waar mogelijk proberen we dit zelf meer te doen (bijvoorbeeld door bewonersvergadering voor een dakrenovatie te organiseren) en stimuleren we onze partners om hierin mee te gaan.
- We merken dat klachten vaak een 'roep om aandacht' zijn. We willen onze klachtenbehandeling dan ook zeker voort zetten de komende jaren, want mensen zijn tevreden over de manier waarop hun klacht behandeld wordt. Ze krijgen erkenning voor hun probleem, worden gehoord en vaak is dat al voldoende om de klacht weg te nemen. Zo zegt ook een bewoner die hierover in het jaarverslag van 2019 wou getuigen: "Ik ben blij dat ik het gemeld heb, want het heeft iets positief in gang gezet!" (bewoner Ingrid | 63 jaar | Beerse). We streven er tevens naar om die erkenning & aandacht altijd te geven, en niet enkel als mensen een klacht indienen. Dat is een werk van het ganse team samen!

---

Dit jaarverslag 'Klachtenbehandeling' werd goedgekeurd door de **Raad van Bestuur** op **14 januari 2021**.

---

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

<p>Naam van uw maatschappij:                  Brugse Maatschappij voor Huisvesting                  Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:                  Kristin Dekeyser - <a href="mailto:kristin.dekeyser@bmh.vlaanderen">kristin.dekeyser@bmh.vlaanderen</a></p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	15
Aantal ontvankelijke klachten:	14

Aantal (deels) gegronde klachten:	14
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	13
------------------------------------	----



## 2. Klachtenbeeld 2020

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.**

Het aantal klachten dat het officiële circuit gevolgd heeft in 2020 is nagenoeg hetzelfde gebleven ten opzichte van het jaar voordien. Het blijft zeer beperkt als je kijkt naar de bijna 2200 woningen die we in portefeuille hebben en ook koopwoningen op de markt brengen. In onze maatschappij is iedereen klachtenbehandelaar. Alle personeelsleden doen een duik 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.

De meeste klachten zijn van technische aard en zijn zeer divers te noemen. Eén klacht wordt – wegens te complex en dus nood aan langdurige opvolging – overgemaakt aan 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 en worden deze nog steeds hoofdzakelijk punctueel behandeld.

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

Gezien de diversiteit van de klachten is geen specifieke ‘algemene’ aanpak het gevolg van de klachtenbehandeling. We gaan verder op ons élan en zijn de mening toegedaan dat we de klachten goed beheersen.

De werking van de dienst Bewonerscontacten zorgt er m.i. ook wel voor dat quasi geen niet-technische klachten nog tot bij de klachtenbehandelaar komen, wat pleit voor hun aanpak.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: Cordium cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Mieke Clijsters, [mieke.clijsters@cordium.be](mailto:mieke.clijsters@cordium.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	10
Aantal ontvankelijke klachten:	10

Aantal (deels) gegronde klachten:	7
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	5
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

Cordium kreeg in 2020 klachten binnen van huurders onder andere over:

- hardnekkige vochtproblemen die niet opgelost geraken
- hinder van burens waarbij men vindt dat Cordium moet ingrijpen
- ongenoegen van een appartementsblok waarbij de rekening van de brandweer werd doorgerekend na het afgaan van het brandalarm
- herstellingen die te lang duren
- ongenoegen over de staat van de woning waar dezelfde huurders al meer dan 30 jaar wonen (en dus nog niet gerenoveerd werden)
- betwisting van huurachterstal

De klachten werden telkens onderzocht en er werd getracht om een gepaste oplossing te bieden. In de meeste gevallen werden de oplossingen ook aanvaard of werd er begrepen dat een aanpak van renovatie op termijn wel voor een oplossing zal zorgen.

Er zijn twee gevallen waarbij de huurders zich niet kunnen vinden in de geboden antwoorden. Zij hebben telkens ook de gegevens van de Vlaamse Ombudsdienst ontvangen om – indien ze dit wensen – ook hier stappen te ondernemen.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

De klachtenprocedure werd aan de medewerkers van Cordium voorgesteld tijdens de personeelsvergadering op 5 mei 2020 zodat elke medewerker hiervan op de hoogte is.

We trachten de klachtenprocedure meer visueel te maken door ze een betere plaats te geven op onze website (wordt vernieuwd in maart 2021), door in open communicatie altijd de contactgegevens van Toezicht en de Vlaamse Ombudsdienst te bezorgen, door de (kandidaat-)huurders tijdens contactmomenten te informeren, ...

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

In onze software van de huurdersadministratie is het sinds 2020 mogelijk om ook de technische meldingen te volgen, dit maakt dat het gemakkelijker moet worden om een concreet beeld te vormen of een klacht al dan niet gegrond is. Op deze manier kan je sneller in overleg gaan met betrokken collega's om een duidelijk zicht te krijgen op de situatie.

Daarnaast blijven we ijveren om preventief te werken en problemen en vragen op te lossen vooraleer ze een klacht worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: cvba WONEN

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Patricia De Meyer, directeur cvba WONEN;  
patricia.demeyer@cvbawonen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	10
Aantal ontvankelijke klachten:	10

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021

De 3 kandidaat- huurders die verhaal haalden tegen de beslissing van het directiecomité geen versnelde toewijzing toe te kennen werden alle als ongegrond beschouwd door de afdeling Toezicht van het Agentschap Wonen Vlaanderen.

1 klacht van een huurder over geluidsoverlast veroorzaakt door andere huurders (ingediend door een huurder bij de maatschappij en nadien bij de Vlaamse Ombudsdienst) was reeds door onze dienst huurdersbegeleiding aangepakt en opgelost.

1 klacht over het niet krijgen van een schadevergoeding voor een technisch mankement aan een woning dat werd opgelost door onze technische dienst.

1 klacht over de bepaling van de marktwaarde werd als gegrond beschouwd en de marktwaarde en bijgevolg de huurprijs werden aangepast. 2 andere klachten over de huurprijs berekeningen werden als ongegrond beschouwd.

1 klacht werd ons bezorgd door de burgemeester. De huurder klaagde over het feit dat cvba Wonen hem verzocht de voortuin in de oorspronkelijke staat te herstellen. Deze klacht beoordeelden wij als ongegrond.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: DE ARK nv so

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marjolijn Druyts: klacht@arkwonen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	34
Aantal ontvankelijke klachten:	34

Aantal (deels) gegronde klachten:	34
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	32
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld 2020

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

- Vraag om duidelijke informatie of uitleg over het waarom
  - o Als medewerker in contact met een klant is het niet altijd eenvoudig om direct een duidelijk antwoord te geven. Heel wat informatie zit verspreid in de organisatie;
  - o De waarom of bredere context van bepaalde antwoorden op klantenvragen is niet altijd gekend bij medewerkers.
- Huurlasten
  - o Klanten stellen regelmatig vragen rond huurlasten. Dit jaar zijn er verschillende vragen hierover.
- (Na)zorg project:
  - o In de periode tussen voorlopige en definitieve oplevering blijft de grootste verantwoordelijkheid bij de aannemer. DE ARK kan zelf niet aan de slag. Dit is moeilijk uit te leggen aan de klant. Het is een uitdaging om hierin de klant duidelijk te informeren zodat deze duidelijk weet waar hij of zij aan toe is.
  - o Renovatie houdt veranderingen in een woning in. Dit heeft impact op het wonen. Soms ook financieel voor de klant. Hoewel de informatie wordt meegegeven op bv bewonersvergaderingen, wordt het effect voor de klant vaak pas duidelijk wanneer ze (terug) in hun gerenoveerde woning inhuizen.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Meer duidelijkheid rond huurlasten;
- De nazorg in een project loopt niet altijd eenvoudig. Intern is aan een brede groep collega's toegelicht waarom dit zo is en wat de moeilijkheden hierbij zijn. Met deze informatie kunnen zij ook beter klanten te woord staan.
- Processen zijn uitgetekend. Pijnpunten in informatiestroom zijn verhelderd. Daarnaast is ook een intern document "Wegwijzer DE ARK" uitgewerkt. Dit document informeert medewerkers over de globale werking van DE ARK.

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

- Aandacht om (na)zorg projecten te verbeteren in relatie tot de klant: nieuwbouw en renovatie;
- Intern meer duidelijkheid brengen rond huurlasten;
- Intern gesprek rond omgaan met 'moeilijke' klanten;
- Verder intern inzetten op het helder organiseren en delen van informatie.

#### Vandalisme

Ook in 2020 werd de maatschappij geconfronteerd met vandalisme in haar patrimonium. Klachtenbehandelaar stelt vast dat vandalisme frustraties en een onveiligheidsgevoel bij de bewoners teweeg brengt. Emoties die onverenigbaar zijn met het rustig huurgenot dat gegarandeerd moet worden. Voor een aantal gebouwen en parkings werd daarom beslist om camerabewaking te installeren. Voor één parkingcomplex werd een nieuwe garagepoort en een nieuw badgesysteem geïmplementeerd. In een tweetal gebouwen werden ondertussen nachtsloten voorzien. Een praktische maatregel tegen de overlast. De Gelukkige Haard blijft daarnaast inzetten op een goede samenwerking met de verschillende wijkinspecteurs om dergelijke problemen aan te pakken. Een aantal inbraken in garageboxen ging hand in hand met dakloosheid. Vaak drugsverslaafden zonder alternatief. Sociale dienst ging desgevallend voor een 'outreaching' aanpak en coördineerde door naar de hulpverlening. (cfr. straathoekwerk / o.c.m.w./ opvang etc.)

#### Leefbaarheid

Meer dan de helft van alle meldingen heeft betrekking op 'leefbaarheid'. In 2019 was dit ook zo. Uit verder nazicht hebben deze conflicten allemaal met overlast (geurhinder, geluidsoverlast, pesterijen) te maken. Het merendeel van de conflicten kon opgelost worden zonder verdere tussenkomsten van externe diensten. In een tiental gevallen was het noodzakelijk om het conflict uit handen te geven. (cfr. een doorverwijzing naar politie.)

Dit toont opnieuw de noodzaak om blijvend in te zetten op een mix van verdraagzaamheid, assertiviteit en gezond verstand. Het feit dat de concrete aantallen (50-tal) ten opzichte van 2019 hetzelfde zijn gebleven, toont aan dat er in een coronajaar geen dramatische stijgingen zijn op dit vlak. Terwijl iedereen 'in zijn kot' moest blijven is er immers meer kans op conflicten. Misschien dat we in een coronajaar aan gelijkaardige cijfers komen doordat er net meer verdraagzaamheid was.

#### Kanalen

Bewoners melden een probleem of conflict bijna altijd rechtstreeks. (97%) Favoriete kanaal om 'iets te melden' blijft de telefoon. (60%) Ongeveer een 20% doet dat via een mail, 12% kwam iets melden op kantoor. Een logische daling (cfr. corona) ten opzichte van vorig jaar (30%).

Het merendeel van de klachten (64%) werd rechtstreeks door de huurder gemeld. Vijf van de zeventien of 36% bereikten ons via de Vlaamse Ombudsdienst. Twee via andere kanalen, één klacht tot slot via een georganiseerd middenveld.

#### Klachten

Alle klachten waren ontvankelijk. Eén klacht tegen onze arbeiders bleek ongegrond. Onze schilders werden valselijk beschuldigd van vandalisme aan een fiets. (cfr. verfristen op fietszadel) Na tussenkomst en stavingstukken excuseerde melder zich hiervoor. Klachtenbehandelaar streeft naar een goede relatie met alle huurders. De effectieve dader werd nooit gevonden, maar het was belangrijk om dit op te helderen. Onze schilders hebben uiteindelijk nog tips gegeven om de verf te verwijderen. Dat is een lofwaardige attitude gezien de context.

Er is een verdubbeling in het aantal klachten ten opzichte van 2019. Klachtenbehandelaar is van mening dat dit niet als negatief aanzien moet worden. Meer klachten impliceert niet automatisch een slechter klachtenbeleid. Integendeel, het kan zelfs als positief aanzien worden in het kader van de laagdrempeligheid. Het is goed dat bewoners de weg weten om klacht in te dienen. Klachtenbehandelaar stelt verder vast dat de 17 aangemelde klachten divers zijn. We mogen dan voorzichtig stellen dat er niet echt een duidelijk pijnpunt aan de dag werd gebracht. Alles kan uiteraard altijd beter. Een bewoner werd geconfronteerd met aanhoudende vochtproblemen. Het bleek uiteindelijk niet om een lokale verstopping te gaan. Het vochtprobleem werd uiteindelijk wel aangepakt. In deze situatie had de klachtenbehandelaar toch het gevoel dat gans het proces om de situatie te verhelpen te lang bleef aanslepen. Er was daarnaast een te lange behandeltermijn voor klachten rond vandalisme in een parkeercomplex. Ondertussen werden wel concrete maatregelen genomen. (nieuwe garagepoort etc.)

Klachtenbehandelaar moet opnieuw concluderen dat er geen drempels zijn op de verschillende echelons. Directie en bestuur zijn aanspreekbaar om tot oplossingen te komen en concrete maatregelen te nemen als dat nodig is. Collega's van de technische dienst zijn dat ook. Dat is noodzakelijk voor een gezond klachtenbeleid. Dat maakt het proces van informatie en advies verkrijgen een stuk makkelijker om een objectief beeld te maken van het probleem of conflict.



**Totaal meldingen & klachten 2020**

**109**

Vandalisme	2	11,76%
Mutatie	1	5,88%
Huuropzeg - Huurontbinding	1	5,88%
Leefbaarheid	1	5,88%
Verwarming	1	5,88%
Vochtproblemen	4	23,53%
Herstellingen	6	35,29%
Intern personeel	1	5,88%
<b>Aantal klachten (cfr. decreet)</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

Gegronde klachten	16	94,12%
Deels gegronde klachten	0	0,00%
Ongegronde klachten	1	5,88%
Ontvankelijke klachten	17	100,00%
Onontvankelijke klachten	0	0,00%
Dooverwijzing	0	0,00%
Opgelost	17	100,00%

Rechtstreeks via burger	9	64,29%
Via Vlaamse Ombudsdienst	5	35,71%
Via georganiseerd middenveld	1	7,14%
Andere kanalen	2	14,29%
Telefoon	1	5,88%
Brief	3	17,65%
Mail	13	76,47%
Op kantoor	0	0,00%

Domiciliefraude - bijwoning	7	7,61%
Garage - standplaatsen - fietsenberging	4	4,35%
Huisdieren	3	3,26%
Huisvuil	6	6,52%
Leefbaarheid	52	56,52%
Sluikstorten	2	2,17%
Tuinonderhoud	6	6,52%
Vandalisme	12	13,04%
<b>Aantal meldingen</b>	<b>92</b>	<b>100,00%</b>

Dooverwijzing	13	14,13%
Opgelost	79	85,87%
Deels opgelost	0	0,00%



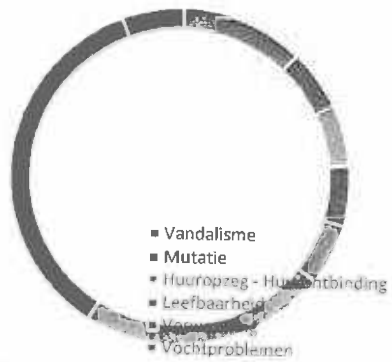
Rechtstreeks via burger	89	96,74%
Via georganiseerd middenveld	3	3,26%
Telefoon	55	59,78%
Brief	0	0,00%
Mail	20	21,74%
Op kantoor	11	11,96%
Huisbezoek	6	6,52%

**Verhaalprocedures Wonen Vlaanderen**

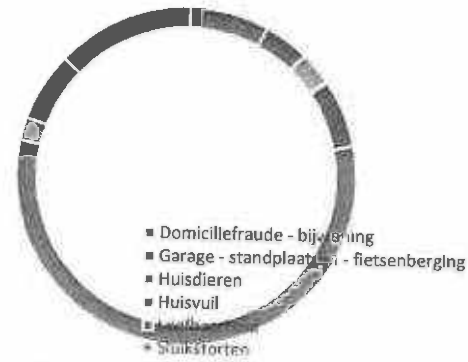
**2**

Gegronde	0	0,00%
Ongegronde	2	100,00%

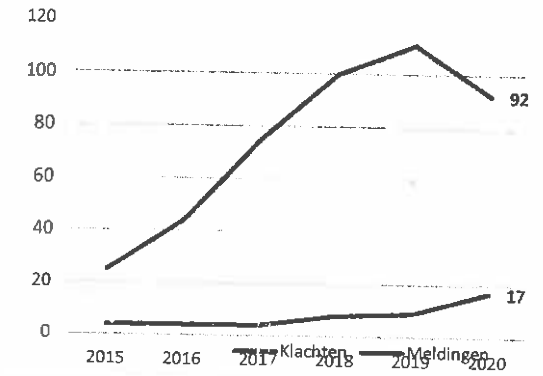
Klachten 2020



Meldingen 2020



Overzicht per jaar



Vragenlijst klachtenmanagement (2020)

<p><b>Naam van uw maatschappij:</b> <i>De Gentse Haard</i></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b> <i>Ann Verhaeghe</i> <i>Ann.verhaeghe@degentsehaard.be</i></p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	17
Aantal ontvankelijke klachten:	10

Aantal (deels) gegronde klachten:	5
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	5
------------------------------------	---

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

## **2. Klachtenbeeld**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020**

#### **INLEIDING**

De behandelde klachten betreffen o.a. technische aspecten in de woning, de algemene structurele problemen bij (oude) gebouwen en ook een overlast die aangeklaagd worden.

Veel onontvankelijke klachten werden , desondanks, ook opgevolgd en behandeld

Van de 10 ontvankelijke klachten waren er 3 volledig gegrond en 2 deels. De eigenlijke klachten werden opgelost.

De klacht nav overlast werd wel mee opgenomen want uiteindelijk vonden de klagers dat de oplossing te lang uitbleef.

#### **BESPREKING VAN DE KLACHTEN**

1. De eerste klacht, een langdurige burenruzie, bereikte ons via de Vlaamse ombudsdienst: huurder heeft een pv laten opmaken jegens een medebewoner van het gebouw. Zelf heeft DGH geen verder contact meer opgenomen met de indiener, want dit is de zoveelste klacht van de indiener , zonder nieuwe feiten.

De klacht is onontvankelijk want kennelijk onredelijk.

2. De tweede klacht kwam van een huurder, die, net zoals andere bewoners reeds jaren melding gedaan hebben, klaagt over overlast door 1 medebewoner van het gebouw. Het betreft een huurder die, wegens psychische problemen, sinds geruime tijd de buurt terroriseert en zijn medebewoners de stuipen op het lijf jaagt, hun nachtrust meerdere malen verstoort en niet aan te spreken is. Na talloze vergeefse pogingen (sinds 2019) om te bemiddelen, de desbetreffende overlastbezorger uit te nodigen voor een gesprek op kantoor, huisbezoeken ed... heeft DGH uiteindelijk een gerechtelijke procedure opgestart (half maart 2020) en werd de overlastbezorger via een vonnis effectief uit huis gezet.

De klacht, het te lang uitblijven van een oplossing, werd gegrond verklaard.

3. De VOB meldt dat de Gentse stadsdiensten een niet reglementair ingeplante haag, achterin de tuin van een sociale woning, hebben verwijderd. Dat was nodig omdat het voetpad werd verbreed en de huurder de haag niet zelf had weggehaald, hoewel haar dat in een brief vanuit de stad was gevraagd. De huurder wil nu dat de haag (als afscheiding met de achterliggende straat) op een of andere manier wordt vervangen door DGH.

De Gentse Haard heeft een poortje met tuinafsluiting geplaatst.

Deze klacht werd nochtans onontvankelijk en ongegrond gekwalificeerd: de huurster heeft geen eerste klacht neergelegd bij ons. DGH heeft wel het nodige gedaan, omdat het voorzien van dergelijke scheiding door de eigenaar evident is.

4. Huurder meldt dat de woonkwaliteitsvereisten en veiligheid van het gebouw in het gedrang komen. Het klopt inderdaad dat er problemen zijn van structurele aard. Wat de technische mankementen aan het gebouw betreft, heeft DGH een aantal (voorzorg)maatregelen getroffen: er werden nieuwe, inbraakveilige deuren geplaatst. Het vervangen van de sloten leek niet meer voldoende. Daarnaast werden andere diensten, zoals poetsfirma en onderhoudsfirmas liftend, gevraagd naar hun interventies, want die waren er wel degelijk. Het sluikestort werd en wordt opgeruimd door een externe firma. Er komt efficiënte camerabewaking.

De problematiek is wel wijkoverstijgend.

Het spreekt voor zich dat samenwerking met de wijkagent betreffende veiligheid en integriteit van de bewoners gegarandeerd kan blijven. Er is ook een nauwe samenwerking met externen zoals Samenlevingsopbouw die in de wijk nu ook een stek hebben.

De klacht kan als deels gegrond beschouwd worden.

5. Deze klacht betreft het niet akkoord gaan met de huurprijsberekening. Er zijn geen geschonden ombudsnormen, maar huurder blijft sinds de nieuwe berekening van 2020 continu klagen over de verhoogde huurprijs. Nochtans werd huurder reeds meerdere malen geïnformeerd over de correcte huurprijsberekening, maar hij kan zich maar niet neerleggen bij deze nieuwe regeling. Hij blijft onze diensten bevragen met mails en telefonische oproepen.

Deze klacht is onontvankelijk want gaat over beleid.

6. Deze klacht werd ons rechtstreeks via mail gemeld, maar er werden geen gegevens doorgegeven. Deze klacht betreft overlast door sluikestort met geurhinder en vliegen als gevolg.

Deze klacht is onontvankelijk omdat er geen verdere gegevens zijn van de indiener.

7. Dochter van huurder meldt dat de kelder van de woning volledig is ondergelopen met water. Er is wel degelijk iemand gaan kijken naar de kelder met de belofte dat er spoedig gevolg zal gegeven worden aan het probleem en dat een externe firma dit zou oplossen. Gezien de drukke agenda van de techniekers werd de belofte niet nagekomen en volgde geen spoedig herstel.

Deze klacht kan gegrond verklaard worden, aangezien de herstelling te lang op zich liet wachten.

8. Een man vindt dat hij geen gehoor krijgt m.b.t zijn vragen over de aanvraag van een sociale woning. Er is wel degelijk veelvuldige communicatie maar de kandidaat-huurder kon niet akkoord gaan met de wijk van de toegewezen woning. Nochtans had hij deze wijk aangeduid op zijn aanvraagformulier. Op 20/10/2020 werd een email met chronologie van de communicatie gestuurd naar de kandidaat-huurder. We hebben nooit enige reactie van kandidaat-huurder ontvangen.

Deze klacht kan als ongegrond gekwalificeerd worden.

9. Een huurder dient een klacht in n.a.v. ons aangetekend schrijven dat hij ontving m.b.t. het verwijderen van gerief dat hij in de algemene delen plaatst . Uiteindelijk heeft de huurder alle materiaal verwijderd uit de gang. Huurder heeft dus gevolg gegeven aan de verplichtingen uit ons reglement van inwendige orde.

De klacht wordt als ongegrond gekwalificeerd.

10. Deze klacht betreft een kandidaat-huurder die via het samenwerkingsprotocol 'Versnelde toewijs' bij ons is terechtgekomen. Zij werd (samen met haar begeleider) uitgenodigd door onze sociale dienst voor een kennismakingsgesprek. De kandidaat-huurder stemde, na bezichtiging van het appartement , in om dit te huren. Alles geregeld werd voor de opmaak van de huurovereenkomst en waarborg. Uiteindelijk heeft mevrouw toch besloten om de woning niet te huren. Het verbaasde ons ten eerste dat wij achteraf een klacht ontvangen hebben via de VOD met de melding dat de woning niet verhuurbaar was omwille van schimmelvorming in sommige kamers. Deze woning stond al enige tijd leeg en had enkel een opfrisbeurt nodig.

Deze klacht is ongegrond.

11. Deze klacht kent reeds een zeer lange voorgeschiedenis , zonder nieuwe feiten. Er is een eerste vochtonderzoek gedaan in 2016. Conclusie: condensatievocht veroorzaakt door de huurder. Er werd mevrouw op gewezen dat zij voldoende dient te verluchten én te verwarmen. Huurder betwist deze vaststelling. Wij stellen een tweede onderzoek voor, nu door een externe firma, maar mevrouw weigert dit omdat dit "op kosten van ongelijk" zou komen. In 2018 vraagt mevrouw een onderzoek door Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu Stad Gent (SG). Ons beroep bij Wonen Vlaanderen leidt tot afgifte van een conformiteitsattest. De condensplekken worden door Wonen Vlaanderen onder de categorie 'gebruikerscondensatie' omschreven. In 2020 vraagt mevrouw opnieuw een technisch onderzoek door Toezicht Wonen SG , maar er worden geen nieuwe bezwarende elementen gevonden. Opnieuw toekenning van een conformiteitsattest.

Wat de huurlasten betreft, werd eerder een mail verstuurd aan huurster met verdere toelichting.

Deze klacht is dan ook onontvankelijk wegens kennelijk onredelijk.

12. Volgende klacht werd door de dochter van desbetreffende huurder aan ons per mail bezorgd. Het betreft een defecte geiser. De bezorgdheid werd gemeld aan één van de medewerkers van de technische dienst, waarop de dochter vond dat ze onheus bejegend werd. Het klopt dat de herstellingswerken, door een externe firma, lang, pas na 5 werkdagen, konden gebeuren. Klantvriendelijkheid staat hoog in het vaandel bij DGH. Helaas kunnen wij niet altijd tegemoetkomen aan de vragen en eisen van huurders en kunnen hierdoor discussies ontstaan.

Deze klacht kan deels gegrond verklaard worden, aangezien de herstelling lang op zich liet wachten (5 werkdagen).

13. Deze klacht gaat over de lange wachttijd voor mutatie.

Klacht is niet gegrond.

14. Betrokkene meldt al een paar dagen zonder chauffage te zitten. De aannemer is afhankelijk van een onderaannemer voor wisselstukken. Uiteindelijk hebben betrokkenen een elektrisch vuur gekregen in afwachting van de definitieve herstelling van de ketel .

Deze klacht kan gegrond verklaard worden, aangezien de herstelling te lang op zich liet wachten.

15. Huurder klaagt over de onheuse bejegening van de conciërge.. Deze klacht werd onderzocht door de directie.

Klacht is kennelijk onredelijk én ongegrond..

16. Klacht door advocaat met de vraag “een ten onrechte” opgestarte overlastprocedure stop te zetten , dus niet enkel op te schorten. Betrokkene heeft een lange voorgeschiedenis van overlastproblemen en weigert eigen verantwoordelijkheid te dragen omtrent gedrag. Overlastprocedure wordt niet stopgezet, enkel opgeschort.

Klacht is kennelijk ongegrond.

17. Klacht m.b.t. onbereikbaarheid van onze diensten. Klacht is binnengekomen in de periode tussen Kerst en nieuwjaar waarbij onze kantoren gesloten zijn. Klager werd hierover geïnformeerd. Klacht is opgelost.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

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

Dit jaar was geen ‘doorsnee’ jaar voor onze diensten, waardoor onze diensten niet volledig op volle toeren konden draaien. Toch konden we rekenen op begrip van onze huurders en derden.

Klantvriendelijkheid staat hoog in het vaandel bij DGH. Helaas kunnen wij niet altijd tegemoetkomen aan de noden en wensen van onze huurders wat soms kan leiden tot misverstanden en meningsverschillen. Uiteraard blijven we alert voor deze bekommernissen en trachten we er alles aan te doen om hieraan tegemoet te komen.

Het aantal meldingen, waar bemiddeling bij burenruzies nodig was, lijkt wel al een tijdje toe te

nemen.

Er is sinds vorig jaar op onze sociale dienst ook een erkend bemiddelaar aan het werk. Deze heeft de opdracht om te bemiddelen waar nodig om op deze manier het conflictgehalte tussen buurtbewoners te temperen.



Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: De Ideale Woning

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Dresen Frauke frauke.dresen@deidealewoning.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	37
Aantal ontvankelijke klachten:	37

Aantal (deels) gegronde klachten:	32
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	35
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld 2020

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

Er waren 6 klachten inzake afrekening waarborg en energie, aan deze personen wordt uitleg gegeven bij de afrekening en indien ze dit wensen kunnen ze de facturen komen inkijken. De Ideale Woning plaatst waar mogelijk individuele meters om deze klachten te doen afnemen.

Er waren 18 klachten van technische aard. Problemen inzake verluchting, verwarming, herstelling liften, problemen muizen, herstellkosten e.d. Indien de herstellingen voor de huurder zelf zijn wordt verwezen naar het Ziezo boekje.

Er waren in 2020 8 klachten van sociale aard, deze gingen over onderhoud van de gemeenschappelijke delen, bijwoonst, domiciliefraude en overlast veroorzaakt door burens. Waar nodig gaat de sociale dienst bemiddelen. Wanneer deze klachten blijven aanslepen roepen we huurders op in verzoening.

Er waren 4 klachten inzake de wachttijd, hier wordt de standaard regel- en wetgeving toegelicht en worden de gemiddelde wachttijden meegedeeld.

Er was 1 klacht betreffende de telefonische bereikbaarheid, dit wordt momenteel nog onderzocht om hiervoor een gepaste oplossing of verbetering voor te stellen.

## 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. De klachtenprocedure en het aanmeldformulier zijn te vinden op onze website.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: CVBA DE LEIE

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Niek Verstraete (niek@deleie.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld 2020

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.**

De eerste klacht, ontvangen van de huurder, betrof het moeizame verloop van de werken in de huurwoning, in het kader van de renovatie van de badkamer, de keuken en het toilet. De aannemer der werken werd onmiddellijk formeel in gebreke gesteld, met o.a. de aanmaning om alle tekortkomingen onmiddellijk te herstellen.

De tweede klacht, ontvangen van de huurder, betrof diverse gebreken/defecten aan de huurwoning, i.c. bad, gootsteen badkamer en keukenkast. Een aannemer heeft vervolgens de nodige herstellingswerken uitgevoerd.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Een nog intenser toezicht op de coördinatie en uitvoering van renovatie- en herstellingswerken in de bewoonde huurwoningen van de vennootschap.

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

Een nog intenser toezicht op de coördinatie en uitvoering van renovatie- en herstellingswerken in de bewoonde huurwoningen van de vennootschap.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: Sociale huisvestingsmaatschappij De Mandel  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:  
 Hanne Mistiaen – hanne.mistiaen@demandel.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	14
Aantal ontvankelijke klachten:	14

Aantal (deels) gegronde klachten:	14
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	14
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020**

Sinds 1 januari 2020 is de manier van de huurprijsberekening gewijzigd o.a. doordat het inkomen van meerderjarige personen die de woning op duurzame wijze bewonen, mee in rekening gebracht wordt. In bepaalde gevallen steeg het gezinsinkomen dusdanig, dat het voor huurders niet langer haalbaar was de huur te betalen. Het betrof hier vooral gezinnen met gehandicapte volwassen kinderen. 3 huurders legden een klacht neer rond de te hoge huurprijs. Huurders werden telkens persoonlijk gecontacteerd met uitleg rond de nieuwe regelgeving. Begin februari werd het begrip 'inkomen' voor inwonende familieleden met een ernstige handicap herzien. Na evaluatie besliste de minister om de inkomensvervangende uitkering inwonende familieleden (waaronder kinderen) met een ernstige handicap (gedeeltelijk) vrij te stellen.

In de gewone klachtenbehandeling merken we jaarlijks een stijging in klachten die komen uit appartementsgebouwen. Ook in de verwerking van het klachtendecreet stellen we vast dat bepaalde klachten gerelateerd zijn aan zaken die eigen zijn aan meergezinswoningen. 6 klachten komen uit appartementsgebouwen. Hiervan gaan er 3 over de huurlasten en vraag naar aanpassing om huurlasten te verminderen. 3 meldingen gaan over persoonsgebonden zaken, zoals kleine pesterijen, het niet-naleven van regels eigen aan een appartement,... waarbij men naar De Mandel kijkt om tot een definitieve oplossing te komen. Telkens gaan we in gesprek met de melders en geven duidelijke info.

Bij vraag naar herstellingen kunnen verwachtingen van huurders en verhuurder verschillen. 4 huurders vinden dat De Mandel herstellingen onvoldoende of niet uitvoert. De herstelling had in hun ogen al veel eerder kunnen plaatsvinden. Telkens werd gezocht naar een oplossing of een goede uitleg, waarom iets niet uitgevoerd kon worden.

Eén persoon stelt geen vertrouwen te hebben in De Mandel en ziet domiciliëring als een vorm van bedrog. Wij hebben deze persoon, net als andere huurders, de keuze gegeven om de huur op een andere manier te betalen. Er werd in het verleden vaak op verschillende manieren gecommuniceerd met persoon in kwestie om de info zo duidelijk mogelijk mee te geven.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Personen die geconfronteerd werden met een forse huurprijsstijging werden door ons persoonlijk gecontacteerd. Vanuit De Mandel hebben wij, als organisatie, tevens een signaal gegeven aan de overheidsinstellingen dat het water aan de lippen staat bij bepaalde gezinnen, in het bijzonder bij gezinnen waar het vervangingsinkomen van kinderen of andere bijwoners in rekening wordt gebracht. De meeste huurders hadden wel degelijk begrip voor de situatie, maar stelden tegelijk dat ze niet anders konden dan zich tot de verhuurder wenden in de hoop dat deze wat druk zou zetten. In februari, na de wijziging van de wetgeving, waren we in de mogelijkheid om de huurprijsberekening effectief te aan te passen. De aanpassing hield in dat het inkomen van de inwonende familieleden (waaronder kinderen) gedeeltelijk werd vrijgesteld.

Appartementsbewoners willen een duidelijk zicht op de afrekening van hun huurlasten hebben. Om deze reden hebben we eind 2019 een infovergadering gegeven voor alle bewoners van een appartementsgebouw om meteen aan één ieder de juiste info te geven en om vragen direct te kunnen beantwoorden. Begin 2020 kwam toch nog een petitie rond huurlasten en het verschil in manier van berekenen per gezin, per gebouw op eenzelfde site. Nogmaals werd per brief duidelijk gesteld hoe de huurlasten berekend worden. Hier is het onze zaak om het gemeenschappelijke voor ogen te houden en niet enkel te kijken wat het voordeligst is voor een bepaald individu. We merkten dat er in dit gebouw verschillende meningen ontstonden tussen de bewoners onderling en dat de communicatie van De Mandel, ook na de bewonersvergadering niet duidelijk was. Om deze reden hebben we Samenlevingsopbouw gevraagd een traject te starten in dit gebouw. Alle bewoners kregen de kans om hun mening te geven in een anonieme bevraging die afgenomen werd door de medewerkers van Samenlevingsopbouw. Hierna werden op basis van de resultaten nog enkele acties genomen door De Mandel. Zo werd de manier van het verlichten van de gemeenschappelijke delen aangepast. Verlichting slaat nu aan als de duisternis invalt en niet langer aan de hand van een timer. De kosten nam De

Mandel ten laste. Naar aanleiding van de bevraging plaatsten we vanuit De Mandel ook een tuinbank in de binnentuin, zodat huurders gelegenheid krijgen om er op een rustig plaatsje een praatje te slaan met elkaar.

Andere bewoners van appartementsgebouwen vragen aanpassingen om verbruik in de gemeenschappelijke delen zo laag mogelijk te houden. Al jaren hebben wij een duidelijke visie op het beperken van huurlasten. Hierbij gaan we zelf aan de slag door consequent overall energiezuinige toestellen en lampen te voorzien in nieuwbouwappartementen. Ook in bestaande appartementen wordt alle oude verlichting systematisch vervangen door LED-verlichting. Daarnaast beperken we de huurlasten door diensten zo goedkoop mogelijk aan te bieden. Tenslotte proberen we huurders ook te sensibiliseren en activeren om de kosten zo laag mogelijk te houden. Dit kunnen ze ook doen door actief mee te werken in het onderhoud van de gemeenschappelijke delen. De Mandel stelt een poetsfirma aan om de gemeenschappelijke delen te poetsen. Echter bewoners kunnen aangeven dat ze hun eigen verdieping en trap zelf zullen poetsen. Op deze manier kunnen geëngageerde bewoners het aantal poetsuren voor de poetsfirma drukken, wat resulteert in een verlaagde poetskost. Als zij plots (door omstandigheden) niet meer kunnen poetsen, dan neemt de poetsfirma het terug over. Helaas loopt het tussen burens in appartementen niet altijd even vlot. Enkele keren werd een klacht ingediend over de geringe tussenkomst van De Mandel bij burenruzies, kleine vandalenstreken,... Achter de schermen wordt er vaak hard gewerkt om pesterijen in te perken door bemiddeling, sensibiliserende acties, briefwisseling, gedragsverandering bewerkstelligen door aanpassingen in de gemeenschappelijke delen,... Het blijft echter delicaat om met de vinger te wijzen in een bepaalde richting, waardoor het soms tasten in het donker is om toch een oplossing te vinden. Eind 2019 startte de samenwerking met Samenlevingsopbouw om het goede contact tussen huurders onderling te stimuleren. Samenlevingsopbouw heeft expertise in wijkgericht werk en is de geschikte partner om gemeenschappelijke belangen naar voor te schuiven, te werken aan goede contacten tussen huurders onderling en tussen De Mandel en haar bewoners.

Sommige huurders zijn niet tevreden over de staat van hun woning of over de manier waarop bepaalde werken uitgevoerd worden. Gezien het grote patrimonium van De Mandel (ca. 5000 sociale huurwoningen) is het noodzakelijk om strikt te bepalen wat ten laste van een huurder en wat ten laste van de verhuurder uitgevoerd wordt. Bij vragen naar herstellingen verwijzen we naar de ZieZO-brochure, waarin een oplistijng is gemaakt van alle mogelijke herstellingswerken met aanduiding wie verantwoordelijk is voor de herstelling of het onderhoud. Sommige grotere herstellingen gebeuren via een onderhoudsplanning op wijkniveau. Op deze manier worden alle huurders op eenzelfde manier behandeld en is er geen voorkeursbehandeling voor assertievere huurders.

Aan de hand van bepaalde meldingen kan de dienst Gebouwenbeheer besluiten dat persoon in kwestie verward is, dat er meer aan de hand is. Hier gaat het niet zozeer om herstellingen uitvoeren, als wel om na te zien of huurder al dan niet een netwerk heeft of om begeleidende diensten aan te spreken. Hier is er een nauwe samenwerking tussen de dienst Gebouwenbeheer en de dienst Sociale Zaken.

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

Rond de huurprijsberekening blijven we inzetten op klare taal om soms juridisch technische zaken uit te leggen. Zoals elk jaar kregen huurders een brief met de huurprijsberekening. Hierin wordt steeds vermeld dat ze bij vragen contact kunnen opnemen met De Mandel. Ook in tijden van Corona willen wij onze huurders blijven informeren op verschillende manieren, als een telefonische uitleg onvoldoende blijkt, dan krijgt elke huurder de kans om langs te komen op bureel voor een mondelinge uitleg. We blijven klantvriendelijkheid ten aanzien van onze huurders hoog in het vaandel dragen, ondanks maatregelen inzake Corona. Dit vergt enige creativiteit en aanpassing om alles in veilige omstandigheden te laten verlopen.

Heel wat 'sociale' meldingen komen van appartementsbewoners. Mensen wonen dicht op elkaar, waardoor sneller irritaties ontstaan. De laatste jaren breidde De Mandel haar patrimonium aanzienlijk uit, met een groot aanbod aan appartementen. Vooral in appartementsgebouwen willen we een vinger aan de pols houden door vragen en verwachtingen van huurders te leren kennen, gemeenschappelijke belangen en verantwoordelijkheden naar voor te schuiven. Dit vergt heel wat inspanning. Om deze reden werken we sinds oktober 2019 samen met Samenlevingsopbouw. Daarnaast start er begin 2021 een extra medewerker op de dienst Sociale Zaken om nog preventiever te werk te gaan, zodat mogelijke problemen sneller gedetecteerd kunnen worden. Het wordt ook mogelijk om bestaande participatievormen uit te breiden en om te experimenteren met vernieuwende participatieprojecten om de leefbaarheid in onze gebouwen en wijken te verbeteren.

Vanuit De Mandel zetten we reeds lang in op vernieuwende, energiezuinige projecten. In appartementsgebouwen kiest men steevast voor energiezuinige oplossingen, waarbij de kosten voor De Mandel zijn en het voordelige verbruik in het voordeel zijn van de bewoners. Door bevestigingen in appartementsgebouwen stelden we vast dat de huurders niet altijd op de hoogte zijn van inspanningen die De Mandel levert voor haar huurders. Om onze huurders nog beter op de hoogte te kunnen stellen werden mailadressen verzameld en werden groepen gemaakt per appartementsgebouw. Het is bedoeling om huurders via meldpunten, via mail, via meldingen in de gemeenschappelijke delen, via briefwisseling,... nog beter te informeren. Als er energiezuinige herstellingen gebeuren in de gemeenschappelijke delen, zoals voorbeeld aanpassen van alle verlichting door een energiezuinigere variant, dan zullen huurders hiervan actief op de hoogte gebracht worden door De Mandel. Op deze manier komt er ook positief nieuws vanuit De Mandel.

De Mandel is echter ambitieus en wil ook in de toekomst kwaliteitsvolle, energiezuinige woningen aanbieden waar huurders het fijn vinden om te wonen. Onder de noemer Energiewijk 2050, heeft de dienst Gebouwenbeheer een project uitgewerkt en hiervoor een bijkomende medewerker aangeworven in 2020 om dit vorm te geven. Met het project Energiewijk 2050 wil De Mandel enerzijds de basis leggen van een planning om de woningen te laten voldoen aan toekomstige normen. Dit zal zorgen voor onderbouwde investeringen, zodat kwaliteitsvolle woningen voldoen aan EPC 100 tegen 2050. Anderzijds willen we ook de huurders ondersteunen vanuit De Mandel om hun kosten, eigen aan de woning te beheersen. Hierbij denken we dan vooral aan de kosten voor elektriciteit en gas. Rond dit thema wordt een blauwdruk uitgewerkt die we kunnen toepassen op andere wijken, huurders. Dit willen we combineren met de uitrol van zonnepanelen via het project Aster waar De Mandel aandeelhouder van geworden is in 2020. Het is de bedoeling dat dit niet enkel een verhaal wordt van De Mandel naar zijn huurders toe, maar willen we ook faciliteren dat huurders elkaar vinden om elkaar te helpen. Dit alles moet resulteren in een lagere energieprijis en een lager verbruik. Deze combinatie zorgt ervoor dat gezinnen op het einde van de maand netto meer kunnen besteden aan iets anders wat de levenskwaliteit van onze bewoners alleen maar ten goede kan komen. Dat het klimaat er wel bij vaart, is leuk meegenomen.



Vragenlijst klachtenmanagement (Jaartal)

Naam van uw maatschappij: De Nieuwe Haard cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Peter Lepez - peter@denieuwehaard.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020:

Er werd in 2020 één klacht geformuleerd door een huurder. Deze klacht ging over de kwaliteit van de schoonmaakfirma in de gemeenschappelijke delen van een appartementsgebouw. Deze klacht werd ontvankelijk verklaard. De betrokken firma werd aangeschreven. De huurder ontving een bericht van ontvangst (2 dagen na het versturen van de klacht) en een gemotiveerd antwoord (10 dagen na het versturen van de klacht). De kwaliteit van het geleverde werk door de schoonmaakfirma wordt door onze SHM verder opgevolgd.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Onze SHM wil in 2021 de bestaande klachtenprocedure nog beter bekend maken bij huurders en kandidaat-huurders. De klachtenprocedure wordt nu reeds kenbaar gemaakt in de verschillende typedocumenten en op de website. Uit een steekproef blijkt dat de procedure echter nog niet goed gekend is bij alle (kandidaat-) huurders.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: 3320 De Oostendse Haard Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Linda Boulanger linda.boulanger@oostendsehaard.be
2020

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	43
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	32
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	31
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld 2020

Het gros aantal klachten gaat over burenruzie, lawaai en geluidshinder.

De corona crisis heeft er zeker geen goed aangedaan. Vooral in appartementen, waar de bewoners anders uit werken waren, was er meer neiging tot klaaggedrag. Veel bewoners vonden dat ze hun verantwoordelijkheidsgevoel moesten uiten en hun “burgerplicht” uitvoeren; deze “klachten/meldingen” werden door de klachtenbehandelaar niet geregistreerd, maar waar nodig wel telefonisch behandeld.

Bij hardnekkige klagers wees de klachtenbehandelaar de klagers door naar de politie. De klachtenbehandelaar maarte er de klagers op attent dat er geen mandaat is om dit soort “klachten” te behandelen. Bij het horen van het woord politie waren er in vele gevallen geen klachten meer.

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 bvb 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. Ze doen ook de moeite niet om onderling de situatie uit te klaren. Sommigen uit gemakzucht, sommigen uit angst, sommigen uit onwetendheid.

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 de stand van zaken, maar kan wegens beroepsgeheim niet in detail treden, en zo wordt al gauw gezegd dat de maatschappelijk werker of De Oostendse Haard niets doet aan het probleem. De bewoners proberen dan via andere kanalen iets te weten te komen, maar ook daar vangen ze bot. Het beroepsgeheim dat de maatschappelijk werker hanteert is tegenover alle diensten/instellingen.

De klachtenbehandelaar probeert altijd persoonlijk langs te gaan om de zaak te bespreken met de bewoners die hinder ondervinden, zodat ze zich begrepen voelen. Uitzonderlijk kan dit ook 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 vermeerderd. 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 burenen (lawaai, huisdieren) zijn vermeerderd. Het gaat soms over kleinigheden zoals: te vroeg stofzuigen, douchen... ook de corona crisis zorgt voor het toenemen van onverdraagzaamheid.

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 nog meer kunnen uitbreiden, en kan bij twijfel externe collega's raadplegen. Er wordt ook meer "clientoverleg" georganiseerd, waarbij alle hulpverleners aan wezig zijn, en alles kan afstemmen op elkaar.

42 van de 43 klachten zijn opgelost. De klacht die nog openstaat, is waar de preventieve woonbegeleiding onlangs werd opgestart.

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

De klachtenbehandelaar blijft streven naar transparante bemiddeling zodat beide partijen zich gehoord voelen, om nog sneller tot een oplossing te komen waarin alle partijen zich kunnen vinden, zodat de situatie niet escaleert.

Vragenlijst klachtenmanagement (Jaartal)

Naam van uw maatschappij: DE VLASHAARD

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: [karel.maddens@devlashaard.be](mailto:karel.maddens@devlashaard.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	3
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020

De ontvangen klachten kunnen we indelen in volgende categorieën:

- Kandidaat-huurder: verhaal bij Toezicht omwille van onterechte schrapping
- Kandidaat-huurder: verhaal bij Toezicht omwille van weigering tot inschrijving (onontvankelijk)
- Klacht m.b.t. poetsdienst
- Klacht m.b.t. huurprijs 2021: ongegrond
- Klacht m.b.t. actieplan "Onderbezetting woningen zittende huurders"
- Klacht i.v.m. ongedierte

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Verbeteren communicatie naar (kandidaat-) huurders m.b.t. huurprijs, inschrijvingsvoorwaarden, onderhoud gemeenschappelijke delen appartementsgebouwen, renovaties.

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

- Verhoogde inzet m.b.t. burenlawaai en overlast
- Individuele plaatsbezoeken n.a.v. actieplan "Onderbezetting woningen"
- Organiseren van tevredenheidsmetingen voor zittende huurders, vertrokken huurders, kandidaat-huurders, onderhoud- en herstellingen, nieuwe huurders → rapportering in 2021



DE VOLKSWONINGEN  
Aalst & Dendermonde

RAAD VAN BESTUUR VAN 5 JANUARI 2021

BIJLAGE 8 BIJ AGENDAPUNT

Vlaamse  
Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

**Naam van uw maatschappij:** 4070 De Volkswoningen (DVW)

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:**

Melissa Bousard - melissa.bousard@devolkswoningen.be

Vanaf 2021: Els De Wael – els.de.wael@devolkswoningen.be

**Naam van de klachtencoördinator + emailadres:**

Floris Verstuyft: floris.verstuyft@devolkswoningen.be

Vanaf 2021: Ivo Blancke – ivo.blancke@devolkswoningen.be

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten	24
Aantal ontvankelijke klachten:	23

Aantal (deels) gegronde klachten:	18
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	18
------------------------------------	----



## 2. Klachtenbeeld 2020

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

### Ontvankelijk (1)

N°	Inhoud klacht	Type klacht	Reden onontvankelijk
1	Aangerekende kosten na vertrek sociale woning	Onderhoud & herstel	Klacht werd al eerder behandeld – DVW blijft bij haar standpunt, kosten moeten betaald worden

### Ontvankelijk (22)

#### Omgegrond (5)

N°	Inhoud klacht	Type klacht	Reden ongegrond
1	Vermoeden van foutieve huurprijsberekening door niet vroeger inbrengen van attest invaliditeit	Huurprijsberekening	De huurprijsberekening is correct. Het is aan de huurder om de attesten te bezorgen. De huurder liet dit na. De Volkswoningen verlaagde alsnog op eigen initiatief de huurprijs na het opmerken van de invaliditeit.
2	Woning vol vocht en schimmel – huurder klaagt DVW aan wegens nalatigheid	Onderhoud en herstel	De staat van de woning is louter te wijten aan het onvoldoende verluchten en ventileren door de zittende huurders. Zij wonen er nog maar enkele maanden en bij de staat van intreden was er geen sprake van dergelijke problemen.
3	Via Afdeling Toezicht: woning vol vocht – huurder klaagt aan dat DVW het buitenschrijnwerk niet vervangt en vragen verhuis naar ander pand	Onderhoud en herstel	De staat van de woning is louter te wijten aan het onvoldoende verluchten en ventileren door de zittende huurders. In 2016 waren er gelijkaardige problemen er voerde een aannemer verschillende keren controle uit. Er is echter geen technische oorzaak. Klacht werd door Toezicht als afgehandeld beschouwd.
4	Scheur in wastafel en ouderdom kranen – huurder vraagt vervanging om hygiënische redenen	Onderhoud en herstel	De wastafel en kranen werken nog goed en zijn nog hygiënisch – DVW vervangt deze niet.
5	Via Vlaamse Ombudsdienst: te lange termijn reparatie deur	Onderhoud en herstel	Na controle bleek er geen probleem met de deur – deze werkt optimaal.

## Deels gegrond (4)

N°	Inhoud klacht	Type klacht	(deels) opgelost
1	<p>Onrechtmatig gebruik van een garage als stockageruimte door 1 van onze huurders. Met daarbij het gebruik van grote aanhangwagens en camionetten voor het in- en uitladen.</p>	Burengeschil	<p>Opgelost</p> <p>Gesprek met beide partijen op bureau</p> <p>Afspraak om garage leeg te maken voor opgegeven termijn (verlenging wegens Coronacrisis = sluiting containerparken) en in de toekomst garage niet meer gebruiken als stockageplaats.</p> <p>Controle door DVW achteraf toonde aan dat de garage leeg en opgekuifst was.</p>
2	<p>Klacht bestaande uit verschillende onderwerpen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) laattijdige eindafrekening dienstvergoeding 2018</li> <li>2) ontbreken detail eindafrekening dienstvergoeding 2018</li> <li>3) laattijdige werken aan dak</li> <li>4) problemen parlofonie</li> <li>5) herstel badkamertegels</li> </ol>	Onderhoud en herstel	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) gegrond, lessen getrokken voor afrekeningen in de toekomst</li> <li>2) ongegrond, een detail kon opgevraagd worden bij de dienst boekhouding</li> <li>3) gegrond, inmiddels wel opgelost</li> <li>4) gegrond, inmiddels wel opgelost</li> <li>5) gegrond, tijdelijk opgelost – definitieve oplossing in de maak</li> </ol>
3	<p>Geen herstelling van binnendeuren en stopcontact na melding van meer dan jaar oud</p>	Onderhoud en herstel	<p>Deels opgelost</p> <p>De klacht i.v.m. de binnendeuren is gegrond gezien deze al vorig jaar werd gemeld. Er was nocht melding over het stopcontact. DVW stelde een aannemer aan voor herstel.</p>
4	<p>Verkeerde berekening van de huishuur van de voorbije jaren wegens het niet meerekenen invaliditeit – DVW ontving de klacht van Afdeling Toezicht en de Vlaamse Ombudsdienst</p>	Huurprijsberekening	<p>Opgelost</p> <p>DVW voerde de berekening correct uit gezien de huurder de attesten niet tijdig heeft bezorgd. Hierdoor werd de gezinskorting voor bepaalde periodes niet toegekend. Enkel voor de maand december 2020 moet DVW een rechtzetting doen van de huurprijsberekening.</p>

**Gegronod [14]**

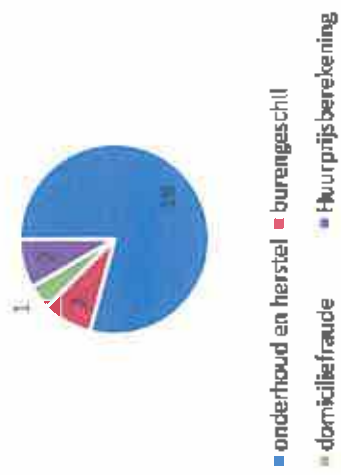
N°	Inhoud klacht	Type klacht	(deels) opgelost
1	Parlofonie niet hersteld na verschillende meldingen	Onderhoud en herstel	Opgelost Parlofonie werd hersteld
2	Via Afdeling Toezicht: domiciliefraude	Domiciliefraude	Opgelost Controle wijkagent Inwoning – persoon Ingeschreven op adres en meegerekend voor huurprijsberekening
3	Pesterijen en lawaaioverlast door bureu	Burengaschil	Deels opgelost Problemen tussen 2 grote gezinnen die naast elkaar wonen – ze onder vinden overlast van elkaar en er zijn pesterijen – de wijkagent is hier op onze vraag langs geweest en heeft bemiddeld tussen de partijen
4	Niet afmaaien van stuk gras door DVW	Onderhoud en herstel	Opgelost Grasstuk zal meegenomen worden in de maaiheurlen
5	Overlast katten van bureu	Onderhoud en herstel	Opgelost Klacht over de overlast van de katten van de bureu – uitwerpselen in de tuin... - gesprek met huurder, gaat kittens wegdoen en zullen overlast beperken
6	Lange behandeltermijn melding afgevallen stormlat	Onderhoud en herstel	Opgelost Huurder klaagt aan dat het herstel van een afgevallen stormlat te lang aansleept – dakwerker aangesteld om stormlat te herstellen
7	Overlast door verwaarloosde tuin van bureu (distels, uitwerpselen hond e.d.)	Onderhoud en herstel	Opgelost Via bewindvoerder informatie gevraagd – tuin gaat nog onderhouden worden door tuinmannen - wegens Corona was dit uitgesteld
8	Kabel telefonie- en internet moet vervangen worden	Onderhoud en herstel	Opgelost Korte opvolging van klacht, kabel werd kort nadien vervangen
9.	Lange behandeltermijn voor vervangen cv-ketel en problematiek met lege regenwaterputten die ervoor zorgen dat er geen water is in de toilet	Onderhoud en herstel	Deels opgelost cv-ketel werd reeds vervangen – in brief wel uitleg gegeven omtrent de behandeltermijn Voor de problematiek van de regenwaterputten voorziet DVW zowel op korte als lange termijn voor een oplossing. Dit om problemen in de toekomst te voorkomen.
10	lange behandeltermijn herstellen dak	Onderhoud en herstel	Opgelost Het dak werd hersteld
11	Geen aansluiting van elektridtet op kookplaat omdat kabel doorboord is bij eerdere werken	Onderhoud en herstel	Opgelost Kabel werd vernieuwd, de kookplaat functioneert terug

12	Huurder is niet akkoord met de doorrekening van een factuur voor het herstel van een raam. Het raam kan na de herstelling niet meer in kipstand gezet worden	Onderhoud en herstel	Deels opgelost Het raam kan niet meer in kipstand gezet worden omdat het beslag niet meer te verkrijgen is. De huurder krijgt de doorgerekende kosten terugbetaald.
13	Huurder zat lang zonder centrale verwarming	Onderhoud en herstel	Opgelost De cv-ketel werd hersteld. Het was een verzekeringskwestie.
14	De badge voor het openen van het hek op de parking werkt niet – al verschillende keren gemeld	Onderhoud en herstel	Deels opgelost De badge werkt terug, de huurder heeft tijdelijk gebruik mogen maken van de ondergrondse parking – de huurder vraagt een tegemoetkoming, dit wordt nog nader bekeken met de directie.

## Weergave klachten 2020

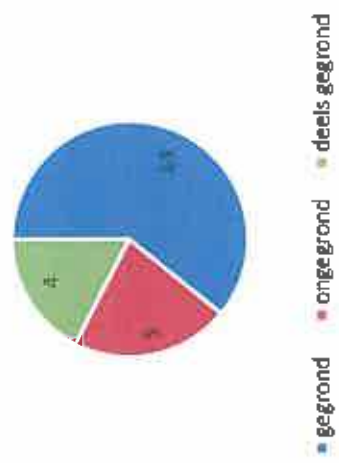
### Soort klachten

#### Types klachten



### Grond ontvankelijke klachten

#### Grond ontvankelijke klachten



### 3. Concrete realisaties en voorstellen

- 1) Vanaf 2021 wordt de klachtenbehandeling overgenomen door de volgende personen:

Els De Wael: klachtenbehandelaar

[Els.de.wael@devolkswoningen.be](mailto:Els.de.wael@devolkswoningen.be)

Ivo Blancke: klachtencoördinator

[ivo.blancke@devolkswoningen.be](mailto:ivo.blancke@devolkswoningen.be)

- 2) De medewerkers van De Volkswoningen geven sinds maart 2020 alle inkomende en uitgaande telefoongesprekken in in een telefonielijst. Hierdoor is het efficiënter om meldingen en klachten op te volgen/te onderzoeken. De directie evalueert dit systeem op maandelijkse basis.
- 3) Alle mails die binnenkomen, komen binnen via een algemeen e-mailadres en worden via een dispatch-systeem aan de juiste dienst bezorgd. Dit zorgt voor een efficiëntere en snellere behandeling van de inkomende mails.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: De Woonbrug  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Vanhoof,  
 ilse.vanhoof@dewoonbrug.be

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten</b>	1
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	1

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	0
------------------------------------------	---

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	1
-------------------------------------------	---

## **2. Klachtenbeeld 2020**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.**

- Klacht huurder: klachten over de nieuw geplaatste CV-ketel door een externe aannemer. Deze vervanging maakte deel uit van een aanbestedingsdossier voor het vervangen van cv-ketels in 105 woningen en 2 gemeenschappelijke stookplaatsen. Er zijn een aantal testen moeten gebeuren en plaatsbezoeken om te kunnen achterhalen wat de oorzaak van het probleem was. Door de coronacrisis heeft de werf ook nog een aantal maanden stilgelegen waardoor het enige tijd heeft geduurd alvorens het probleem opgelost was.

## **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

- Omwille van o.a. de coronacrisis hebben we meer ingezet op de behandeling via mail en telefoon. Er wordt extra aandacht gegeven aan de terugkoppeling en opvolging van de meldingen aan de klanten.

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

- Er zijn binnen de technische dienst aanpassingen gedaan aan om de opvolging van de technische meldingen te verbeteren waaronder zeker ook de opvolging van de externe aannemers. Tevens wordt de huurder beter geïnformeerd over het verloop en de opvolging van de melding.



Vragenlijst klachtenmanagement (2020)

Naam van uw maatschappij: De Zonnige Woonst  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ward Diependaele  
 Kunnenwejehelpen@dezonnigewoonst.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	9
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal (deels) gegronde klachten:	7
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	7
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020

Eén klacht werd als **onontvankelijk** beschouwd omdat deze anoniem ingediend werd.

Eén ontvankelijke klacht is **ongegrond**. Het betreft een klacht van een koper van een sociale koopwoning in verband met problemen van de afwatering naar de straat toe. Een verzoek inzake eventuele constructiefouten valt buiten de termijn van de 10-jarige aansprakelijkheid.

Van de ontvankelijke klachten waren er 7 **gegrond**. Dit waren allen technische klachten. Hierna volgt een korte bespreking van de behandelde, ontvankelijke klachten:

- Een buur klaagde over afval op de werf op de Hoogstraat. Er werden aan de buur excuses aangeboden en de aannemer werd aangemaand om het afval op te ruimen.
- De werf in de populierenstraat veroorzaakte schade en ongemak aan de eigendom van een buur. Er werden afspraken gemaakt met de aannemer en de eigenaar.
- Twee van de klachten komen neer op een discussie over het al dan niet ten laste zijn van de verhuurder of huurder van bepaalde kosten. In beide gevallen werden aannemers gecontacteerd om de herstelling uit te voeren (uitbetaling door de verzekering).
- Een private huurder meldt ons dat haar buurvrouw, huurder van De Zonnige Woonst, haar haag vernield heeft. DZW zou hier meer actie moeten tegen ondernemen. Het voorstel van DZW voor het plaatsen van een dichte afsluiting werd geweigerd. Er kwamen geen verdere reacties binnen.
- Zoon van een huurder klaagt aan dat DZW onvoldoende onderneemt om het huis van zijn ouders te onderhouden. Technische dienst heeft een plaatsbezoek gedaan om de schade op te meten. Herstellingen die ten laste zijn van de verhuurder zullen door DZW hersteld worden.
- Aannemers, het gemeentepersoneel en DZW zouden het éénrichtingsverkeer van de werf in de zilverberkstraat niet respecteren. Bovendien zouden er werken plaatsvinden voor 6u30 en op zondag. Het tijdelijk verkeersplan werd aan iedere betrokkene in herinnering gebracht en er werd aan de aannemers gevraagd om zich aan de werfuren te houden.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Alle gemelde, gegronde of deels gegronde klachten uit 2020 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. Veel klachten zouden vermeden of opgelost kunnen worden door een vlottere communicatie over onze projecten. Dit is dan ook iets waar wij naar de toekomst toe verder willen inzetten.

Om het aantal klachten verder te verminderen en de **huurderstevredenheid** te verhogen hebben wij informatie nodig over wat er leeft bij onze huurders. Daarom doen wij zo veel mogelijk onderzoek naar onze huurderstevredenheid. Zo hebben wij een automatische tevredenheidsbevraging ingevoerd bij inschrijvingen en herstellingen. Normaal houden wij ook jaarlijks een huurdersbijeenkomst, maar omwille van het Coronavirus is deze dit jaar niet

kunnen doorgaan. In plaats daarvan hebben wij een telefonische huurdersbevraging georganiseerd.

Vragenlijst klachtenmanagement (Jaartal)

Naam van uw maatschappij: Dewaco Werkerswelzijn  
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Tineke Vertongen  
tineke.vertongen@dewaco.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	8
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal (deels) gegronde klachten:	6
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	6
------------------------------------	---

## **2. Klachtenbeeld**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 20...**

In 2020 werden er 7 klachten ingediend bij onze maatschappij, waarvan er 3 klachten betrekking hadden op de technische dienst en 4 klachten over sociale materies handelden.

#### **Technische klachten:**

1. Slecht werkend ingebouwd fornuis – werd opgelost na tussenkomst eigen techniker.
2. Slecht werkende boiler: Klacht komt bij onze maatschappij binnen via de dienst huisvesting van de gemeente. Huurder wordt geadviseerd om Cofely Services te contacteren waarmee onze maatschappij een onderhoudscontract heeft afgesloten.
3. Slecht werkende en gevaarlijke elektrische installatie + defecte voordeur: Klacht komt bij onze maatschappij binnen via OCMW Denderleeuw. Betrokkenen worden geïnformeerd dat de keuring van de elektrische installatie nog conform is én de herstelling van de deur ten laste is van de huurder.
4. Kapotte verwarmingsinstallatie: Klacht komt bij onze maatschappij binnen via de Vlaamse Ombudsdienst. De verwarmingsketel werd door Cofely Services hersteld.

#### **Sociale klachten:**

1. Klacht van gemeenschapswacht over sociale huurders die afval droppen op het openbaar domein. Huurders worden vanuit onze maatschappij hierover aangeschreven.
2. Klacht van huurster over bovenburen: Lawaaihinder. Bovenburen werden hierover aangesproken. Kadert binnen burenruzie.
3. Klacht van bewoner over achtergelaten spullen in de gemeenschappelijke delen. De persoon die dit heeft achtergelaten werd aangesproken en alles werd verwijderd.
4. Klacht van vzw Arminaa (voedselbedeling) over problematisch onderhoud appartement: Huurder wordt opgevolgd binnen de sociale dienst.

Binnen deze sociale klachten is er nog een onderscheid te maken tussen klachten van bewoners onderling, als klachten die betrekking hebben op de gemeenschappelijke delen of het openbaar domein.

Alle ingediende klachten kunnen als ontvankelijk bestempeld worden. Er zijn slechts 2 van de 8 klachten die als deels gegrond en deels onopgelost gequoteerd wordt. Dit betreft de sociale klacht die kadert binnen een lang aanslepende burenruzie, als de technische klacht waar de herstelling ten laste van de huurder 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?**

Alle meldingen en klachten die telefonisch binnenkomen, worden eerst beantwoord door de baliemedewerkers. Zij geven steeds de eerste informatie aan de huurder en verbinden, indien noodzakelijk, de huurder door naar de juiste interne dienst.

Deze binnenkomende telefoons werden niet structureel bijgehouden. Dit zorgde ervoor dat de sociale dienst heel wat informatie misliep (tussen welke bewoners gaat het niet, wat leeft er in de wijken...). Ook beschikt de sociale dienst vaak over meer kennis van de individuele dossiers, waardoor het antwoord van de baliemedewerkers niet altijd voldoende was. Ook bij de opstart van gerechtelijke procedures kan het van belang zijn te weten welke telefoons er allemaal zijn binnengekomen. De sociale dienst wou dus meer de vinger aan de pols houden.

Om dit te organiseren ontwierp de sociale dienst meldingsfiches. Er werden verschillende fiches ontworpen. Dit op basis van de items die het meest voorkomen: Afval, lawaaihinder, honden, burenruzies... Op elke fiche staat vermeldt welke info de baliemedewerker kan meegeven en welke volgende stappen de sociale dienst kan ondernemen. Bedoeling is dat de baliemedewerkers bij elke melding een fiche aanmaken, aankruisen welk item van toepassing is, over wie de melding gaat... Deze fiche wordt dan aan de sociale dienst overhandigd die de melding beoordeeld en verder opvolgt. Dit zorgt ervoor dat de sociale dienst een goed beeld behoudt van de binnenkomende meldingen en ook deze kan analyseren.

Heel wat meldingen zijn ook van betrekking op het openbaar domein en / of houden verband met domiciliefraude. Om hierop een antwoord te kunnen formuleren werden in 2020 de bestaande samenwerkingsverbanden met lokale politie en diensten behouden. Er werden diverse overleggen opgestart, zoals task force Hemelrijk, overleg omtrent winternood St. Elisabeth en overleg overlast Ten Rozen en samenwerkingen geïntensifieerd. Dit maakt dat signalen, die geen betrekking hebben op de interne werking van onze maatschappij, ook gemakkelijk kunnen doorgegeven worden aan de juiste dienst. De daaraan gekoppelde acties worden ook door een hele groep organisaties op poten gezet, wat ook leidt tot een groter draagvlak bij de huurders.

De technische dienst investeerde ook in 2020 verder in het aanpakken van de technische meldingen. De grootste realisatie hierin is het aanwerven van twee onderhoudsmannen. Dit leidt tot een frequentere controle van de gemeenschappelijke delen, als een snellere beantwoording van de technische meldingen door de huurders. Er werd bijkomend werk gemaakt van het informeren van de huurders over technische herstellingen (via de

infoborden in de inkomhallen, grote mailings) als via infobrochures bij ingebruikname van nieuwe sociale woonprojecten.

Door corona konden de zitdagen en huisbezoeken/herstellingen door de sociale en technische dienst jammer genoeg niet meer zo vlot ingepland worden. Dit maakt ook dat heel wat bewoners telefonisch meldingen doorgaven, waar ze anders naar de zitdag of bureel kwamen. De baliemedewerkers vulden in deze gevallen op basis van het telefoontje ook zelf een aanvraagformulier technische herstelling / meldingsfiche voor de huurder in.

De technische dienst vereenvoudigde ook het e- mailadres waarop rechtstreeks technische meldingen konden worden doorgegeven ([herstellingen@dewaco.be](mailto:herstellingen@dewaco.be)).

In 2021 zal er vooral geïnvesteerd worden in – als corona dit toestaat – het betrekken van bewoners bij de werking. Onze maatschappij gelooft er namelijk in dat wanneer bewoners betrokken worden, dit zorgt voor minder klachten en een betere zorg voor de gebouwen en de omgeving. Bedoeling is om, al dan niet met behulp van een externe partner zoals Samenlevingsopbouw, positieve trajecten op te starten met bewoners.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

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 2020

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

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 (2021)

Naam van uw maatschappij: Dijledal cvba so

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Carine Morren (carine.morren@dijledal.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	5
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	6
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020

We hebben weinig klachten ontvangen in 2020. Tijdens een periode werden omwille van de lock down maatregelen alleen dringende herstellingen gedaan. Dit werd goed gecommuniceerd aan de huurders, want we hebben hier geen klachten over gehad.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

We hebben in 2020 geen speciale acties ondernomen met betrekking tot de klachten. Er waren weinig klachten die los van mekaar stonden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

<p><b>Naam van uw maatschappij:</b> Gewestelijke Vennootschap Eigen Dak</p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b> Nele De Coster, nele.decoester@eigendak.be</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten</b>	7
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	6

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	5
------------------------------------------	---

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	5
-------------------------------------------	---

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 2020 ontving onze maatschappij 7 klachten waarvan 1 onontvankelijk en 1 ongegrond was.

De 5 klachten waarmee wij aan de slag gingen werden ons gemeld via mail. 4 hiervan rechtstreeks via de burger en 1 via de Vlaamse Ombudsdienst.

Alle klachten konden via mail worden afgehandeld binnen de gestelde termijn. Wij verwijzen in onze antwoorden steeds naar de Vlaamse Ombudsdienst.

De gemelde klachten zijn van allerlei aard en gaan van meldingen van domiciliefraude, lange wachttijden voor een sociale woning en lawaaioverlast tot slecht onderhoud.

Onze maatschappij streeft ernaar om de klachten zo snel mogelijk te behandelen. Wij leggen hiervoor de nodige contacten met de betrokkenen. In bepaalde situaties werken wij nauw samen met andere hulpverlenende instanties.

In geval van buretwist hechten wij er veel belang aan 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.

Onze maatschappij probeert klachten te voorkomen door (kandidaat-)huurders voldoende te informeren en vlot bereikbaar te zijn. Laagdrempeligheid en transparantie zijn hierbij sleutelwoorden.

Zo zetten we in op infonamiddagen voor nieuwe huurders, de website en de mogelijkheid voor kandidaat-huurders om via deze weg hun plaats op de wachtlijst te consulteren en sociale media.

Vragenlijst klachtenmanagement (2020)

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	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020**

1. Een huurder heeft klachten over de manier van aanpak van het sluikstort door Eigen Gift Eigen Hulp in haar wijk. Ze vindt dat de SHM te weinig doet om het probleem aan te pakken.
2. Een huurder laat weten dat de plaatsbeschrijving die opgemaakt werd in 2014 niet correct zou zijn. Deze zou volgens hem niet volledig zijn en hij zou het niet zo goed begrepen hebben aangezien hij de Nederlandse taal niet machtig is. Er zou een technisch probleem zijn met vocht en losgekomen vloerbekleding. Hij vraagt om het vochtprobleem op te lossen en nieuwe vloerbekleding.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

We zorgden zoals vorige jaren voor een snelle reactie en een onmiddellijk persoonlijk contact met de huurder. De eerste klacht werd besproken met de buurtwerkster. Ondertussen werd er voor 2021 een leefbaarheidsplan opgemaakt waarin dit thema ook naar voren komt en er dus concrete acties zullen gebeuren rond sluikstort.

Voor de tweede klacht ging de technische dienst langs. Het vochtprobleem kon worden opgelost en de vloerbekleding werd vernieuwd. De huurder deed daarna wel zijn opzeg en zal de woning verlaten in 2021.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: Eigen Haard cvba  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elena Delbeke +  
 elena.delbeke@eigenhaardzwevegem.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	15
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal (deels) gegronde klachten:	15
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	14
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld 2020

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

14 van de 15 behandelde klachten hebben betrekking op leefbaarheid. 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 (minder dan gewoonlijk door corona).
- Versturen van brieven naar klagers en (mogelijke) veroorzakers.
- Telefonische contacten met klagers en (mogelijke) veroorzakers.
- Samenwerkingsverband met OCMW en CAW.
- Tussenkost Vlaamse Ombudsdienst.
- Tussenkost wijkagent.
- 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 14 van de 15 klachten opgelost:

- 1. Klacht gaat over *vocht/schimmel in woning huurder*.  
*Klacht werd opgelost door tussenkost van Eigen Haard en Vlaamse Ombudsdienst.*
- 2. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Huurder klaagt over geluidsoverlast van de burens.  
*Klacht werd opgelost door telefoongesprek met veroorzaker en tussenkost wijkagent.*
- 3. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Huurder klaagt over geluidsoverlast van zijn burens.  
*Klacht opgelost door gesprek met burens.*
- 4. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Verschillende burens klagen over geluidsoverlast afkomstig van valkparkieten van de burens.  
*Klacht opgelost door telefoon en brief naar veroorzaker.*
- 5. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Huurder klaagt o.a. over geluidsoverlast, drugshandel, ...  
*Klacht opgelost door gesprekken met klager en veroorzaker.*
- 6. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Huurder klaagt omdat haar hondje werd aangevallen door hond buurvrouw.  
*Klacht opgelost door telefoongesprekken en aangetekend schrijven naar veroorzaker.*
- 7. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Huurder klaagt ook over hondenincident.  
*Klacht opgelost door telefoongesprekken en aangetekend schrijven naar veroorzaker.*
- 8. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Huurder klaagt over geluidsoverlast van bij de buurvrouw.  
*Klacht opgelost door brief naar veroorzaker.*
- 9. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Huurder klaagt over geluidsoverlast.  
*Klacht opgelost door brief naar veroorzaker.*
- 10. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Verschillende burens klagen over geluidsoverlast van bij buurvrouw.  
*Klacht opgelost door brief en telefonisch contact met veroorzaker.*
- 11. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Huurder klaagt over geluidsoverlast van zijn buur.



*Klacht opgelost door gesprek met veroorzaker.*

- 12. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Huurder klaagt over overlast van het bezoek van buur.  
*Klacht opgelost door brief naar veroorzaker.*
- 13. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Huurder klaagt over geluidsoverlast van zijn buurvrouw.  
*Klacht opgelost door brief en telefoon naar veroorzaker.*
- 14. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Huurder klaagt over geluidsoverlast van zijn buurvrouw en vriend.  
*Klacht opgelost door gesprek met veroorzaker.*
- 15. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Huurder klaagt over geluidsoverlast van zijn buur.  
*Klacht nog niet opgelost.*

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

*In 2021 denken we na over een preventiecampagne om burenruzies te voorkomen.*

VRAGENLIJST KLACHTENMANAGEMENT 2020

Naam van uw maatschappij: cvba ELK ZIJN HUIS  
Naam van de klachtenbehandelaar : Roel MOENS – secretariaat@elkzijnhuis.be

1. CIJFERGEGEVENS

---

	Aantal
Totaal aantal klachten	37
Aantal ontvankelijke klachten:	37

Aantal (deels) gegronde klachten:	37
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	32
------------------------------------	----

## 2. KLACHTENBEELD

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

Het aantal klachten daalt t.o.v. 2019, de lange termijn trend is licht dalend rond enkele piekjaren. Herstellingen geven nog steeds het meest aanleiding tot klachten, op de 2de plaats problemen met verwarming en sanitair warm water.

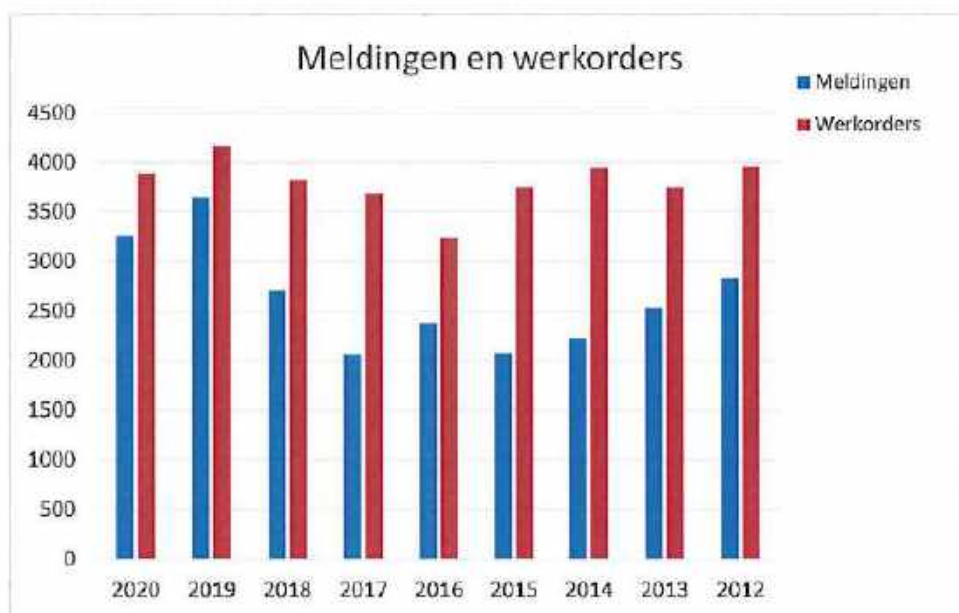
Klachten en meldingen met betrekking tot leefbaarheid geven aanleiding tot een bezoek en gesprek in de woning van de betrokken huurder, al dan niet met een maatschappelijk werker van het CAW in het kader van aanklappende preventieve woonzorg.

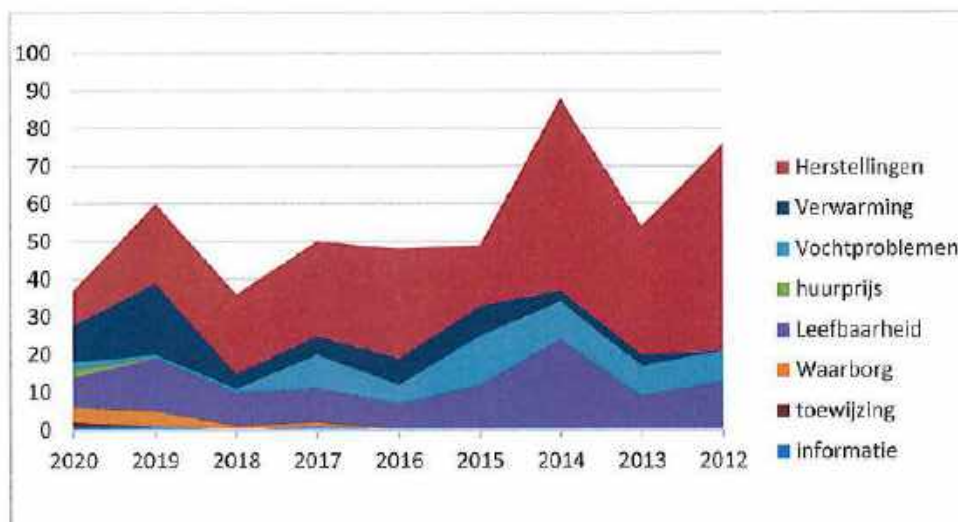
Meldingen werden tot eind 2015 beheerd in Planon, het beheersprogramma voor het patrimonium. Sinds 01/01/2016 worden ook de meldingen in Sociopack (Woonpartners NV) beheerd. In de in het programma geïntegreerde nieuwe module voor het (technisch) beheer van het patrimonium, worden ook de door onze technische 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.

	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Meldingen	3260	3649	2706	2062	2377	2074	2229	2530	2827
Werkorders	3891	4167	3819	3682	3236	3749	3945	3750	3958





### 3. CONCRETE REALISATIES EN VOORSTELLEN

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

In de zomer van 2020 werd, in uitvoering van een overheidsopdracht, een nieuw onderhoudscontract voor verwarmingstoestellen afgesloten. In de opmaak van het bestek werd veel energie gestoken. Bedoeling was naar een realistischer diensten afspraak te komen, niet langer 24/7, dan wel met maximum interventie perioden.

De start van de uitvoering leidde tot een golf van meldingen en klachten, niet onmiddellijk zichtbaar in de statistieken over het ganse jaar. De nieuwe contractant had zijn personeel onvoldoende ingelicht en werkte gewoon volgens afspraken gekend uit andere dienstverleningscontracten met collega huisvestingsmaatschappijen. Intensieve opvolging en gesprekken keerden het tij in het laatste kwartaal van 2020.

In het 2de kwartaal van 2020 werden 2 maatschappelijk assistenten toegevoegd aan de Woondienst en werden twee kleine dienstwagens aangekocht. Het was de bedoeling dat de maatschappelijk werkers minstens drie halve dagen per week bezoeken zouden afleggen, in het kader van het bezoekrecht, maar ook gewoon naar aanleiding van betalingsmoeilijkheden, burenruzies, klachten met betrekking tot leefbaarheid, onderhoud van de woning enz.

Het aantal door ons uitgevoerde bezoeken gaat hierdoor in stijgende lijn, maar omwille van de overheidsmaatregelen met betrekking tot de pandemie niet zoals initieel gepland. Gedurende 5 maanden gespreid over 2 besmettingsgolven werkte onze sector conform het veiligheidsprotocol "Woonmarkt" onder code rood.

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

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.

De woningen die op de conditiemeting minder dan 30 scoren komen in aanmerking voor een prioritaire renovatie in de komende tien jaren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: Geelse Huisvesting  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: An Lambrechts -  
 an.lambrechts@geelschuisvesting.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	20
Aantal ontvankelijke klachten:	18

Aantal (deels) gegronde klachten:	15
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	13
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

FINANCIIEEL	TECHNISCHE KLACHT	VERHURING
<ul style="list-style-type: none"><li>• Huurder verwacht compensatie na lek van overdrukventiel</li><li>• Huurder meent dat 1 persoon ten laste niet werd verrekend</li><li>• Huurder wenst niet mee te betalen in kosten van sluikstorten in de woonblok</li><li>• Huurder vreest dat een aannemer gemeenschappelijke elektriciteit verbruikt + dat de huurprijs zal stijgen n.a.v. renovatie</li><li>• Huurder klaagt aan dat de huurlasten van de gemeenschappelijke elektriciteit niet correct berekend zijn</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diverse klachten over afwerking nieuwbouwprojecten: tochtende ramen, vocht, elektriciteit,...</li><li>• Diverse klachten over een aangekocht gebouw: ventilatie werkt niet, voordeur maakt lawaai, wc trekt niet door,...</li><li>• Diverse klachten over patrimonium: lek in het dak, verwarming werkt niet, geen warm water,...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Klachten over burens: uitwerpselen hond op terras, geluidsoverlast, vuilnis,...</li></ul>

De klachten van de huurders in verband met financiën werden onderzocht en indien het een fout betrof vanuit Geelse Huisvesting werd deze rechtgezet. Hierover werd dan ook gecommuniceerd naar de bewoner en de andere betrokken huurders.

Voor de technische klachten werden de verantwoordelijke aannemers aangesproken over hun verantwoordelijkheid of nam Geelse Huisvesting zelf initiatief om de herstellingen te laten uitvoeren.

In verband met de klachten met betrekking tot samenleven heeft de dienst bewonerszaken huisbezoeken ingepland, aangespoord tot bemiddeling, andere diensten aangesproken zoals CAW en wijkagenten.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Aangepaste wijze van kwaliteitscontrole op het opvolgen en uitvoeren van technische klachten.
- Opgenomen in de agenda van de nieuwsbrief dat huurders regelmatig de meterstand van de watermeter moeten controleren ter detectie van lekken.

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

- Bij opmaak van de huurlasten voor het volgende jaar een afwijkingspercentage berekenen t.o.v. vorig jaar

Vragenlijst klachtenmanagement (Jaartal)

Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting Beveren  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Peggy De Munck  
 Peggy.demunck@gmhbeveren.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	22
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal (deels) gegronde klachten:	8
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	12
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 20...

In 2020 werden 22 klachten ingesteld, waarvan 15 ontvankelijk werden verklaard:

Deze klachten gingen over:

- Burenconflicten: 6
- Onheuse bejegening: 4
- Te lange behandeltermijn: 6

Er zijn ook nog 5 klachten toegekomen via toezicht wonen vlaanderen:

Deze klachten gingen over:

- Te lange behandeltermijn: 1+1 (= klacht is ook toegekomen via ombudsdienst)
- Domiciliefraude: 2
- Onheuse bejegening: 1

Er zijn ook nog 2 klachten toegekomen via de ombudsdienst:

Deze klachten gingen over:

- Te lange behandeltermijn: 1 (= klacht is toegekomen via ombudsdienst en toezicht)
- Onheuse behandeling: 1

We hebben ook een 12-tal klachten nog ontvangen in 2020 in verband met de nieuwe huurprijsberekening 2020. Dit waren de laatste klachten de meeste waren al in 2019 gerapporteerd:

- Verhoging wegens inwonend persoon met beperking: 2
- Verhoging wegens verhoogde inkomens: 0
- Verhoging wegens verhoogde marktwaarde: 8
- Verhoging wegens inwonende kinderen: 2

In 2020 werd er geen verhaal gedaan tegen een beslissing van de GMH.



### 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 2020

Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting  
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Jan Verellen – jan.verellen@volkshuisvesting.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	15
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal (deels) gegronde klachten:	12
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	14
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld

klacht over niet opvolgen van eerder gemaakte melding

**ontvankelijk, gegrond, opgelost**

De klacht over het niet opvolgen van de reeds eerder gemaakte melding was gegrond. Het voorwerp van de initiële melding betrof een buurman, ook huurder van de huisvestingsmaatschappij, die naliet de haag te snoeien. Naar aanleiding van de klacht werd deze huurder telefonisch en per brief gevraagd om aan zijn huurderverplichtingen te voldoen en de haag met spoed te snoeien. De huurder gaf gevolg aan deze vraag.

klacht over herhaaldelijk defecte lift en laattijdige herstelling

**ontvankelijk, gegrond, deels opgelost**

Gezien de verouderde staat van de lift, is volgens de installateur een volledige vervanging van de mechaniek de beste garantie op het voorkomen van toekomstige pannes. Omdat het appartementsgebouw echter op korte termijn gesloopt wordt, is een dergelijke ingreep echter financieel niet haalbaar. In afwachting van de herhuisvesting van de bewoners, heeft de huisvestingsmaatschappij de volgende doelstellingen scherp gesteld: ingeval beide liften van het gebouw buiten dienst zijn, moet enerzijds de installateur zorgen voor een onmiddellijke herstelling en anderzijds de huisvestingsmaatschappij het gebrek aan comfort voor de bewoners maximaal opvangen. De nodige afspraken werden gemaakt om die doelstellingen te halen. De huurder werd hiervan persoonlijk op de hoogte gebracht.

klacht over herstelling die te lang op zich laat wachten

**ontvankelijk, gegrond, opgelost**

Hoofdoorzaak van de uitblijvende herstelling was het gebruik van een foutief telefoonnummer door de technische dienst. Het digitale huurdersdossier vermeldde nog een ander telefoonnummer, dat wel correct was. Het foute nummer werd geschrapt. Na een telefonisch gesprek met de klachtencoördinator, volgde een huisbezoek door de ploegleider van de technische dienst om een duidelijk zicht te krijgen op de uit te voeren herstellingen en de oorzaken van de schade. De huurder werd attent gemaakt op tips voor een goed onderhoud van de badkamer om toekomstige schade te voorkomen. De afspraak voor de herstelling ten laste van de huurder werd in samenspraak ingepland en aan de huurder bevestigd per brief.

klacht over ontoereikende herstelling

**ontvankelijk, deels gegrond, opgelost**

De technische interventie naar aanleiding van de initiële melding van de vochtproblemen beoogde inderdaad slechts een tijdelijke oplossing. Dit in afwachting van structurele renovatiewerken aan het dak en de ramen van alle appartementen van het gebouw. Om tegemoet te komen aan het blijvende gebrek aan wooncomfort werd de huurder aangeboden om te verhuizen naar een ander appartement. De huurder ging op dat aanbod in.

klachten over aanhoudende leefbaarheidsproblemen in de wijk

**ontvankelijk, deels gegrond, nog niet opgelost**

Naar aanleiding van de klachten (nacht- en straatlawaai, sluikestort, samenscholingen, druggebruik, gebrekkig tuin- en groenonderhoud, overlast door honden,...) van de huurders nam het diensthoofd klantenrelaties contact met de wijkinspecteur om een globaal zicht te krijgen op de gemelde overlastproblemen, de oorzaak ervan en de bestaande aanpak ervan. Directeur en voorzitter brachten samen met een delegatie van het gemeentebestuur een bezoek aan de wijk. In navolging daarvan nam de huisvestingsmaatschappij het initiatief tot de opstart van een werkgroep met het OCMW en de bevoegde schepenen. Doel van de werkgroep is de uitwerking van een concreet actieplan dat maximaal gedragen wordt door de buurtbewoners. Een enquête voor de bewoners werd opgesteld en er is zicht op mogelijke financieringskanalen voor de realisatie van het actieplan. Ter ondersteuning van de participatieve aanpak zullen de wooncoaches van de huisvestingsmaatschappij een maandelijks site-permanentie opstarten, waarbij zij met de huurders in gesprek gaan over individuele en collectieve verzuchtingen en ideeën.

klacht over aanhoudend nachtlawaai

**ontvankelijk, deels gegrond, deels opgelost**

De huisvestingsmaatschappij was al meermaals ingelicht over de verstoring van het rustig woongenot ten gevolge nachtlawaai en druggebruik dat veroorzaakt werd door een welbepaalde huurder en diens bezoekers. Onmiddellijk na de schriftelijke klacht werd een aangetekend schrijven gericht aan de betrokken huurder waarin die uitdrukkelijk werd gewezen op de huurdersverplichtingen en op wat de mogelijke gevolgen zijn indien die verplichtingen niet worden nageleefd. De brief werd niet afgehaald. Daarop bracht een wooncoach samen met de wijkagent een huisbezoek aan de huurder om de boodschap uit de brief mondeling over te brengen. Op vraag van de wooncoach deed een laagdrempelige psychologische begeleidingsdienst, met wie de huisvestingsmaatschappij een samenwerkingsovereenkomst heeft, verscheidene pogingen om aanknopingspunten te vinden met de huurder om deze psychologische ondersteuning op maat te bieden. De huurder weigerde echter de pogingen tot contactname. Sinds enige tijd blijven de klachten over nachtlawaai en druggebruik uit. De wooncoach blijft de situatie opvolgen.

klacht over aanmaningen huurachterstal

**ontvankelijk, ongegrond, deels opgelost**

Na onderzoek bleek dat de aanmaningen door de dienst debiteurenbeheer betrekking hadden op een werkelijk bestaande huurachterstal. Dit werd nogmaals toegelicht aan de huurder, waarna die instemde met de betalingen volgens het afbetalingsplan. Als grond van ontevredenheid over de aanmaning had de huurder ook de onaangepastheid van de woning aan haar toegenomen mindervaliditeit aangehaald. Om daaraan tegemoet te komen stelde de wooncoach voor om een beschikbare woning voor mindervaliden te bezichtigen. Bij de bezichtiging gaf de huurder – vergezeld door haar persoonlijke begeleider van de dienst Begeleid Wonen – aan de huidige woning te verkiezen boven de aangeboden woning. In samenspraak met de begeleider wordt zodra de corona-maatregelen het toelaten een gecombineerd huisbezoek (wooncoach en ploegleider technische dienst) ingepland. Daarbij zal samen met de huurder worden bekeken welke aspecten niet langer aangepast zijn aan haar fysieke mogelijkheden en wat de haalbare en duurzame oplossingen zijn.

klacht over telefonische bereikbaarheid technische dienst

**ontvankelijk, deels ongegrond, opgelost**

De huurder uit per mail haar ongenoegen over het feit dat ze de week voordien meermaals zonder resultaat telefonisch in contact probeerde te komen met de technische dienst om een dringende herstelling aan te vragen. De telefooncentrale laat niet toe om na te gaan welke inkomende oproepen onbeantwoord bleven. Daardoor kan de gegrondheid van deze klacht niet beoordeeld worden. De nieuwe configuratie van de telefooncentrale in het eerste kwartaal van 2021 en de verbetering van de processen op de technische dienst moet een klantgerichtere behandeling van inkomende oproepen toelaten. Daags na de klacht werd de dringende herstelling uitgevoerd.

klacht over facturatie herstellingswerken

**ontvankelijk, ongegrond, opgelost**

De huurder betwistte de aanrekening van de kosten van een ontstopping. Omdat het een ontstopping betrof van een niet gemeenschappelijke afvoerbuis was de betwisting onterecht. Dit werd met verwijzing naar het Ziezo-boekje per mail uitgelegd aan de huurder.

klacht over facturatie herstellingswerken

**ontvankelijk, gegrond, opgelost**

Na nazicht van de factuur bleek dat een gedeelte ervan inderdaad onterecht was aangerekend aan de huurder: de herstelling van de verouderde WC-kraan was ten laste van de verhuurder. Er werd een aangepaste factuur opgestuurd. Die werd per mail aan de huurder toegelicht.

klacht over een huurprijsheerberekening en technische meldingen waaraan geen gevolg wordt gegeven  
**ontvankelijk, deels gegrond, opgelost**

De huurder uitte manifest zijn ongenoegen over de in oktober gemaakte huurprijsheerberekening. Dit ongenoegen kwam voort uit het feit dat de berekening gebeurde op basis van het gezinsinkomen van de laatste drie maanden. Omdat een gedeelte van het gezinsinkomen uit de eerste maand nadien definitief was weggevallen, wenste de huurder onterecht dat dit een gedeelte niet werd meegenomen in de berekening. Bij de huurprijsheerberekening in januari 2021 toonde de huurder zich wel tevreden.

De klacht over de technische meldingen waaraan geen gevolg wordt gegeven is deels ongegrond. Voor een aantal van de meldingen werd onmiddellijk een herstelling ingepland. Naar aanleiding van de klacht bracht de ploegleider een huisbezoek aan de huurder om de nog uit te voeren herstellingen in kaart te brengen en in te plannen in samenspraak met de huurder. Al deze herstellingen werden intussen uitgevoerd.

klacht over twee herstellingen die te lang op zich laat wachten

**ontvankelijk, gegrond, deels opgelost**

Een fout van de aannemer bij de plaatsing van het dakraam was volgens de huisvestingsmaatschappij de oorzaak van de waterinsijpeling. De aannemer geeft geen gevolg aan de vraag van de huisvestingsmaatschappij om ter plaatse te gaan en de nodige herstellingen uit te voeren. Naar aanleiding van de klacht en omwille van de ernstige verstoring van het woongenot geeft de huisvestingsmaatschappij de opdracht aan een gespecialiseerde firma om het dakraam met spoed te herstellen.

De herstelling van de brievenbusklep werd in het licht van de corona-maatregelen als niet-dringend gecategoriseerd. De nodige stukken werden intussen besteld en de herstelling is ingepland. Na de klacht werd de huurder van beide herstellingen en de planning op de hoogte gebracht.

klacht over huurlasten en over het niet optreden tegen stalking, inbraak en sabotage

**ontvankelijk, ongegrond, deels opgelost**

De klacht over de aangerekende huurlasten is kennelijk ongegrond. De huurlasten werden correct aangerekend. De klachten over het niet optreden tegen inbraak en stalking door andere huurders is kennelijk onredelijk aangezien er geen enkele aanwijzingen zijn van inbraak, stalking en sabotage zijn. Deze bevindingen werden persoonlijk aan de huurder gecommuniceerd. Uit zorg voor het psychisch welzijn van de huurder proberen de wooncoach en een laagdrempelige psychologische begeleidingsdienst verder contact te maken met de huurder om deze desgewenst een ondersteuning op maat te kunnen bieden.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

Begin 2020 werd een procedure klachtbehandeling uitgewerkt en een klachtencoördinator aangesteld. De procedure werd op de raad van bestuur van 3 juni goedgekeurd, waarna ze door de klachtencoördinator werd voorgesteld aan de medewerkers.

Sinds einde 2019 doorloopt de huisvestingsmaatschappij een verandertraject waarbij klantgerichtheid een belangrijke leidraad is.

Exemplarisch is de omvorming van de 'huurdienst' naar een volwaardige dienst 'klantenrelaties'. Die dienst maakt onder andere werk van een vergrote aanspreekbaarheid (door o.a. permanenties op locatie) als van een actieve opvolging en ondersteuning van de huurder.

Op de dienst patrimoniumbeheer moeten de aan de gang zijnde procesverbetering en extra personeelsinzet op termijn verschillende klachten aangaande technische meldingen kunnen voorkomen. Belangrijke doelstellingen zijn een efficiënte opvolging van de technische meldingen en een proactieve communicatie naar de huurder toe over de opvolging van zijn melding.

Vragenlijst klachtenmanagement (2020)

Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw cvba  
Filip De Ridder + filip.deridder@gmvwzele.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	15
Aantal ontvankelijke klachten:	13

Aantal (deels) gegronde klachten:	13
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	13
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021

Overlast	2
Onderhoud Tuinen en woningen	1
Onderhoud en herstellingen	1
Werking vennootschap	0
Domiciliefraude	9
Andere	0
	13

De klachten gaan vooral over overlast en onderhoud van woningen en tuinen (klachten tussen burens) en domiciliefraude (12/13 klachten). 1 klachten gaan over het te lang aanslepen van herstellingswerken.

Er waren geen klachten via de Ombudsdienst. Ingevolge corona waren er ook een pak minder klachten dan voorgaand jaar.

De meeste klachten zijn volledig afgerond alleen voor sommige klachten omtrent domiciliefraude zijn de bevoegde instanties nog onderzoek aan het verrichten.

## 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 2020

<p><b>Naam van uw maatschappij: SHM GOED WONEN.RUPELSTREEK</b></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b></p> <p><b>VAN CLEEMPUT Chantal chantal@gwrupel.be</b></p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal (deels) gegronde klachten:	3
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	6
------------------------------------	---

Aantal ongegronde klachten:	0
-----------------------------	---

## **2. Klachtenbeeld 2020**

***Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.***

**Vier klachten** hadden te maken met **herstellingen**. De klachten betroffen uitgevoerde werken door onze technische dienst en/of externe aannemers die niet volledig correct bleken te zijn. Deze dossiers werden besproken en zijn rechtgezet zodat de klachten opgelost werden.

**Drie klachten** komen van huurders die niet akkoord gingen met de **aangerekende kosten bij de plaatsbeschrijvingen** bij het verlaten van een appartement/woning. Deze dossiers werden besproken met de betrokken diensten en de ex huurders of nabestaanden. Op basis van de plaatsbeschrijvingen bij het betrekken van de woningen. Indien nodig werden de afrekeningen aangepast.

**Twee klachten** betroffen huurders die vonden dat ze **te lang moesten wachten op de (al dan niet volledige) terugbetaling van de huurwaarborg** bij het verlaten van de woongelegenheid. Deze klachten bleken gegrond maar hadden gedeeltelijk ook te maken met de beperkingen door de corona maatregelen. Er wordt bekeken hoe we deze problemen in de toekomst kunnen vermijden.

## **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

Dit jaar werden, ondanks de strikte corona maatregelen en het veelvuldig thuiswerken, toch al aanzetten gegeven tot meer structureel overleg met alle betrokken diensten/personen van zodra er een klacht binnenkomt. Vaak via mail, zoom en teams.

Gesprekken met de personen die een klacht hadden ingediend werden noodgedwongen beperkt tot telefonische contacten en via mail. Uitzonderlijk werden er bureelbezoeken ingepland. Huurders konden wel ten allen tijde een medewerker 'te pakken krijgen' via telefoon, mail, brief en uitzonderlijk corona proof op bureau.

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

Verder uitwerken structureel overleg. De procedure "klachtenbehandeling" wordt verder aangepast en waar nodig rekening gehouden met de uitzonderlijke maatregelen door de corona pandemie.

Preventief proberen we nog meer informatie te verstrekken wanneer er plaatsbeschrijvingen plaatsvinden. De plaatsbeschrijvingen gebeuren sedert half 2020 via een software programma, ze bevatten veel foto's zodat betwistingen nadien vlugger kunnen opgelost en uitgeklaard worden.

Ook wordt er meer uitleg gegeven over eventuele kosten die werken in appartementen/woningen met zich mee brengen.

In de nieuwsbrief van Goed Wonen.Rupelstreek proberen we eveneens de aandacht te vestigen op het reilen en zeilen binnen onze maatschappij : o.a. nieuwe huurprijsberekeningen, aanpassingen in de wetgeving, geplande werken, enz.

Vragenlijst klachtenmanagement (2020)

Naam van uw maatschappij: **Habitare+**  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:  
**Dhr. Guido Lenaert**  
[guido.lenaert@habitareplus.be](mailto:guido.lenaert@habitareplus.be) of [info@habitareplus.be](mailto:info@habitareplus.be)

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten	5
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	(2) 2
------------------------------------	-------

## **2. Klachtenbeeld**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020**

1. Onontvankelijk  
Huurder meldt dat de leefbaarheid van de studio waarin hij woont, problematisch is. Er zou een grote lawaaihinder zijn van zowel de burens als van buitenaf (het verkeer). De lawaaihinder van het verkeer zou te wijten zijn aan de kwaliteit van de ramen. De klacht werd als onontvankelijk beschouwd omdat deze klacht al eerder werd ingediend.
2. Ontvankelijk – ongegrond  
Huurder heeft klachten over de hond van de burens. Huurder vindt dat SHM onvoldoende actie onderneemt. Hond blaft nodeloos en vaak, springt tegen de gemeenschappelijke afsluiting en maakt deze stuk. Er gebeurden verschillende huisbezoeken door de medewerkers van de SHM waarbij deze klachten niet konden worden vastgesteld.
3. Ontvankelijk – ongegrond  
De afdeling Toezicht heeft een verhaal ontvangen van een kandidaat-huurder tegen de beslissing van de SHM om haar reden van weigering bij een woningaanbod als ongegrond te beschouwen. De ombudsdienst beoordeelde de klacht als ongegrond en sloot zich aan bij de beslissing van de SHM.
4. Ontvankelijk – ongegrond  
Huurder diende een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst over de stijging van de huurprijs van zijn sociale woning en de kostprijs van een brandslang die niet langer aanwezig zou zijn in het gebouw. De kost die aangerekend werd, is voor de huur van de aansluiting van de brandslang. Dit hoort bij de voorzieningen van het gebouw en is dus ten laste van de huurder. De huurprijsberekening gebeurde wettelijk. Er werd een uitgebreid antwoord aan de huurder bezorgd met de nodige wettelijke informatie.
5. Ontvankelijk – gegrond  
Huurder diende klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst over aanhoudende vocht-schimmelproblematiek in de woning. Deze problemen zijn grotendeels te wijten aan de ouderdom van de woning enerzijds. Huurder krijgt prioriteit voor interne mutatie.

## **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

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

Gezien het aantal klachten tegenover onze SHM eerder beperkt zijn, was er niet meteen nood om de procedure of de werking aan te passen.

Vragenlijst klachtenmanagement (Jaartal)

Naam van uw maatschappij: Hacosi

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Leen Alloing - leen.alloing@hacosi.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	15
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal (deels) gegronde klachten:	7
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	7
------------------------------------	---

## **2. Klachtenbeeld**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020**

#### **Klacht 1:** uitblijven van herstelling aan wandtegels badkamer

Huurder meldde dat in de badkamer en op het toilet de wandtegels los kwamen. Ondanks verschillende meldingen werden de gevraagde herstellingen niet uitgevoerd.

Bij nazicht bleek dat, mede door de drukte op de afdeling Woonprojecten, de vervanging van de wandtegels lange tijd op zich liet wachten.

De herstelling werd door een externe aannemer uitgevoerd in periode onderzoek klacht. Huurder gaf aan tevreden te zijn over de uitgevoerde werken.

#### **Klacht 2:** huurder is niet akkoord met uit te voeren werken in woning die hij verlaat

Huurder dient bij het verlaten van de woning het zelf aangebrachte behang te verwijderen en de muren te verven in een neutrale kleur. Huurder gaat hier niet mee akkoord en geeft ook aan dat de woonst waar zij intern naar verhuizen niet op dezelfde manier wordt opgeleverd, als de staat waarin de huidige woonst wordt opgeleverd.

De muren in de huidige woonst zijn in allerlei kleuren geverfd. Ook bracht huurder zelf behang aan in bepaalde ruimtes.

Er wordt aan de huurder verduidelijkt dat het behang verwijderd moet worden. De muren dienen geverfd te worden in een neutrale kleur, zodat de volgende huurder met 1 laag verf voldoende heeft om de muur egaal te krijgen.

#### **Klacht 3:** huurder is niet akkoord met de huurprijsverhoging op 1 januari 2020

Huurder is niet akkoord met de nieuwe huurprijsberekening op 1 januari 2020. Naar aanleiding van de nieuwe bepaling van de marktwaarde door de huurschatter is de marktwaarde van de woning gestegen. Huurder achtte dit niet correct aangezien zijn woning nog niet beschikte over dubbele beglazing.

Huurder kreeg een uitgebreid overzicht van welke items worden opgenomen in de schattingstool voor zijn woning. Hierin werd duidelijk vermeld dat de woning nog over enkele beglazing beschikte.

#### **Klacht 4:** huurder geeft aan geen antwoord te krijgen op haar vragen/klachten. Zij stelt zich o.a. vragen bij de gestegen gemeenschappelijke kost van het elektriciteitsverbruik van de gemeenschappelijke delen

In het overleg met de huurder geeft zij aan wel antwoorden te krijgen van Hacosì maar dat betrokken huurder niet tevreden is met het gegeven antwoord. De boekhouding gaf reeds een uitgebreide uitleg omtrent de samenstelling van de vaste lasten en de reden van de hogere kost van de elektriciteit.

De kosten worden aangerekend op basis van de werkelijk ontvangen facturen. In het proces van de klachtenbehandeling kreeg de huurder opnieuw uitleg over de samenstelling van de vaste lasten.

**Klacht 5:** huurder gaat niet akkoord met de afrekening van de huurschade bij de uitgaande plaatsbeschrijving

Huurder ging niet akkoord met de aangerekende kosten van schade bij de uitgaande plaatsbeschrijving. Tijdens het klachtenonderzoek werden alle aangerekende posten nagekeken en overlopen met de huurder. De kosten die zijn aangerekend werden aangerekend volgens de tekortkomingen ten laste van de huurder die werden vastgesteld bij de uitgaande plaatsbeschrijving.

**Klacht 6:** huurder is van mening dat de sociale dienst van Hacosi geen gevolg geeft aan de eerder geformuleerde klachten van overlast door een medebewoner van het appartementsblok.

Huurder gaf in verleden aan dat bovenbuur marihuana rookt en de sociale dienst geen gevolg gaf aan deze overlast.

Er werd geen cannabisgeur waargenomen, zowel niet in de lift als de gemeenschappelijke hal. De sociale dienst heeft bij het behandelen van deze melding duidelijk gemeld dat er pas verdere actie kan ondernomen worden als de geuroverlast zelf kan worden vastgesteld.

Er waren geen klachten van andere bewoners. Na een extra controle en telefonisch contact met de huurder kon de conclusie gemaakt worden dat er geen sprake is van cannabisgeur, maar is de geur afkomstig van bepaalde keukenkruiden die vrijkomen bij het koken van het avondeten.

**Klacht 7:** huurder gaat niet akkoord met opgelopen huurachterstal voor de maanden januari en februari

Eind december 2019 werd de brief nieuwe huurprijsberekening verstuurd aan alle huurders van Hacosi. Huurders hadden de tijd tot 16/01/2020 om aanpassingen door te geven.

Naar aanleiding van de huurachterstalbrief van eind januari, meldde de huurder pas in de loop van februari 2020 dat het meerderjarig kind kinderbijslaggerechtigd was op 01/01/2020. Huurprijs werd aangepast vanaf maart.

De brief van huurprijsberekening vermeldt duidelijk dat de huurprijsberekening moet nagekeken worden. Hierbij wordt specifiek gevraagd de kinderen ouder dan 18 jaar die nog kinderbijslaggerechtigd zijn op 01/01/2020 na te kijken, alsook inwoners met een invaliditeit van + 66% of minstens 9 punten.

**Klacht 8:** huurder is niet tevreden over de poets van de gemeenschappelijke delen door de externe poetsfirma

Huurder geeft aan dat de poetsdame het hele gebouw poetst met dezelfde emmer water. Ook wordt de mat aan de inkomhal niet gepoetst.

Deze klacht werd opgenomen met de poetsfirma. Recent was een nieuwe poetsdame opgestart in dit gebouw, die ook poetst in andere gebouwen van Hacosi. Aangezien er maar een klein aantal gebouwen zijn waar een inkommat in de vloer verwerkt is, werd dit als extra aandachtspunt meegegeven aan de nieuwe poetsdame.

De versleten inkommat werd ook vervangen door een nieuwe.

**Klacht 9:** huurder geeft aan dat er geen aandacht werd gegeven aan zijn klachten over pesterijen door de burens

Huurder meent dat de burens een voorwerp in de spouwmuur hebben aangebracht van het door huurder gehuurde appartement. Controle door onze techniker wijst uit dat er geen voorwerp in de spouwmuur is ingebracht.

Extra controle werd uitgevoerd. Er was geen sprake van een vreemd voorwerp in de spouwmuur.

**Klacht 10:** huurder gaat niet akkoord met de afrekening van de huurschade bij de uitgaande plaatsbeschrijving

De uitgaande plaatsbeschrijving vond plaats in de tijdspanne van de Covid-19 pandemie waarbij het voor de huurder niet toegelaten was om aanwezig te zijn bij de plaatsbeschrijving. Ook de voorbezichtiging de woning door een medewerker van Hacosi kon om deze reden niet doorgaan. De huurder ontving documentatie waarbij er instructies gegeven worden omtrent de toestand waarin de woonst terug verwacht wordt.

Aangezien er geen voorbezichtiging heeft plaatsgevonden, was in dit dossier niet afgestemd met het expertisebureau welke kosten ten laste waren voor de (ver)huurder.

De afrekening van de huurschade werd uitvoerig nagekeken. Kosten die niet ten laste van de huurder waren werden uit de huurschade gehaald. De huurder ontving een aangepaste afrekening van de huurschade.

**Klacht 11:** huurder geeft aan dat de herstelling van defecte drukknoppen bij lift uitblijft

Bij de eerste melding van de defecte drukknoppen werd door Hacosi melding gemaakt aan de liftfirma. Op 28/05/2020 bezorgden wij hen de ondertekende offerte voor het vervangen van deze defecte drukknoppen.

Naar aanleiding van de klacht van de huurder werd opgemerkt dat deze bestelde herstelling nog niet werd uitgevoerd. Deze werd uiteindelijk 2 dagen na het ontvangen van de klacht hersteld.

Hacosi is er zich van bewust dat er een zeer lange tijd ging tussen de eerste melding van de defecte knoppen en de uiteindelijke herstelling. We hebben dit opgenomen met de liftfirma zodat dit in de toekomst niet meer voorvalt.

**Klacht 12:** huurder gaat niet akkoord met de afrekening van de huurschade bij de uitgaande plaatsbeschrijving

Nazicht van de uitgaande plaatsbeschrijving vergezeld van een groot aantal foto's van de toestand bij uithuis toont aan dat de aanrekening van de huurschade terecht is. Het expertisebureau stelde vast, en dit werd gestaafd door een uitvoerig aantal foto's, dat de tuin zowel vooraan als achteraan fel verwilderd is. De bomen zijn niet verwijderd, er zijn bijgeplante hagen. Bestaande hagen zijn niet gesnoeid. Ook het gras en gazon is niet heraangelegd.

Reeds in 2016 werd de huurder per schrijven aangemaand de tuin in zijn oorspronkelijke staat te herstellen.



Huurder gaf aan dat de kost veel te hoog was. Er werd de kans geboden aan de huurder om zelf prijsoffertes te bekomen van tuinaannemers, waarbij Hacosi bereid was indien huurder een lagere offerte kon bezorgen hiermee rekening te houden. Huurder kon geen lagere offerte bezorgen.

**Klacht 13:** huurder gaat niet akkoord met de aanpassing in de badkamer om het wasmachine reglementair te plaatsen n.a.v. de opmerkingen van de keurder van de elektrische installatie.

Huurder geeft aan dat de aanpassing in de badkamer de bewegingsruimte in de badkamer bemoeilijkt. De door Hacosi voorgestelde oplossing wenst huurder niet.

Er werd aan de huurder duidelijk gemaakt dat de aanpassingen in de badkamer noodzakelijk zijn. Samen met de huurder werd gekeken voor een passende oplossing om haar wasmachine in een andere ruimte te plaatsen en aansluitingen te voorzien. De aansluiting voor de wasmachine werd in onderling overleg verlegd naar de keuken.

**Klacht 14:** huurder is niet tevreden over de poets van de gemeenschappelijke delen door de externe poetsfirma

Er werden gedurende anderhalve maand controles uitgevoerd op het desbetreffende pand inzake de uitgevoerde werken. De nalatigheden, o.a. wassen van voordeur en poetsen liftcabine werd opgenomen met de poetsfirma om hier extra aandacht aan te besteden bij de poetsbeurten.

**Klacht 15:** huurder gaat niet akkoord met afrekening van de huurschade bij uitgaande plaatsbeschrijving

De door de huurder aangehaalde aanrekeningen van huurschade werden geëvalueerd. De herstelling van het zolderraam werd uit de schadeposten gehaald aangezien de huurder deze schade reeds meldde aan Hacosi tijdens de huurperiode. De herstelling werd tijdens de huurperiode niet uitgevoerd door Hacosi. De andere betwistingen van huurschade werden weerlegd door Hacosi aan de hand van uitvoerige foto's van de ingaande plaatsbeschrijving.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

Bij meldingen van huurders bij niet goed uitgevoerde poetswerken door de externe poetsfirma wordt door Hacosi een eigen controle uitgevoerd. Bij vaststellingen van niet goed uitgevoerde poetsbeurten wordt er aan de externe poetsfirma opdracht gegeven zich in regel te stellen en de poetsbeurt (gedeeltelijk) opnieuw uit te voeren.

Bij aanvang van poetswerken in een nieuwbouw, voert de verantwoordelijke van Hacosi samen met de poetsfirma een plaatsbezoek uit, zodat er duidelijkheid is over de uit te voeren werken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: CVBA Helpt Elkander Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: ann.goerlandt@helpt-elkander.be
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	11
Aantal ontvankelijke klachten:	11
Aantal (deels) gegronde klachten:	10
Aantal (deels) opgeloste klachten:	9

2. Klachtenbeeld 2020

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

Er werden in 2020 in totaal 11 klachten ontvangen. Het aantal klachten stijgt. Er werd één klacht ontvangen omtrent sluikestort. De andere klachten handelden over technische problemen aan de woning. Er loopt op heden een groot renovatiedossier voor voegwerken en schilderwerken aan 451 woningen. Er werden 3 terechte klachten ontvangen over de uitvoering van de werken door een onderaannemer. We ondernamen samen met de hoofdaannemer direct de nodige acties. Er is een nieuwe onderaannemer aangesteld. Er lopen geen nieuwe klachten meer binnen.

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 in 2021 een actiepoint in het beleidsplan vooropgesteld om samen met de milieudienst van de stad Waregem en de politie te werken rond het sluikestort in en aan onze hoogbouwresidenties Ter Dompel en Ter Beke in Waregem en op de site Den Olm, eveneens in Waregem. Aan de conciërge werden bijkomende taken toebedeeld om de huurders verder te sensibiliseren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

<p><b>Naam van uw maatschappij: Het Lindenhof</b></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b></p> <p>Sharon Bocher</p> <p>klachten@lindenhof-wonen.be</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	7
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	6
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	6
------------------------------------	---

## **2. Klachtenbeeld**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.**

De klachten betroffen voornamelijk lawaaihinder van spelende kinderen. Spelende kinderen in tijden van corona kwam geregeld aan bod. Overlast op een speelplein, overlast op een appartement en ruziënde kinderen op straat.

Betreffende het speelplein was er een goede samenwerking met de Jeugddienst van de gemeente en werd het speelplein anders ingekleed waardoor de overlast verdween;

Betreffende een kind die veel lawaai veroorzaakt in een appartement zowel overdag als 's avonds werd er een voorstel gedaan aan de ouders om te verhuizen naar een woning. Het kindje heeft een beperking waardoor de zorg zeer moeilijk en zwaar is. Zij hebben dit echter geweigerd. Momenteel zijn er geen klachten meer binnen gekomen hierover.

Ruziënde kinderen werden doorgegeven aan de wijkdienst en preventiedienst. De jeugddienst organiseert daar nu iedere woensdag activiteiten. Dit verloopt zeer goed.

Er is ook een klacht betreffende geurhinder tijdens het koken. Technisch zou er hier geen probleem zijn. Hiermee zijn we nog bezig. Huisbezoeken werden reeds afgelegd zowel door Het Lindenhof als door de preventiedienst.

Een volwassen persoon met een beperking zorgt op regelmatige basis voor problemen met de burens. Uitschelden, lawaaihinder, ... Ondertussen werd COVIAS opgestart. De klachten zijn vermindert maar nog niet verdwenen.

Een melding rond urine door een persoon in de algemene delen. Deze persoon werd daarover aangesproken. Ze zal dit in de toekomst zelf opkuisen.

Een klacht rond vervuiling op straat werd doorgegeven aan de preventiedienst.

## **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

-

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

-

Wegens de corona zijn er weinig buurtbemiddelingen opgestart terwijl het de bedoeling was om in 2020 ons daarop toe te leggen. Dit nemen we zeker mee naar de toekomst.

Het Lindenhof is en blijft zeer tevreden over de goede samenwerkingen met de verschillende stadsdiensten.

## 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 heeft Het Lindenhof een klachtenprocedure uitgeschreven. Hierin werd de interne procedure toegelicht 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

#### Huurders (7)

De klachten betroffen een ontevredenheid over lawaaihinder van spelende kinderen. Spelende kinderen in tijden van corona kwam geregeld aan bod. Overlast op een speelplein, overlast op een appartement en ruziënde kinderen op straat.

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 2020 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 2021 beter geregistreerd worden.

De brieven en of mails die verzonden worden betreffende de klachten worden op een heldere taal geschreven.

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. Sociaal Huis, 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?

- meer inzetten op bemiddeling;
- meer bundelen en correcter bijhouden van meldingen.

## HULP IN WONINGNOOD

Bespreking en beslissing klachtenbeeld 2020.

### 1) Aantal klachten:

In 2020 ontvingen wij 14 klachten, waarvan:

- 13 ontvankelijk waarvan:
- 12 gegrond
- 1 ongegrond.

Alle klachten ontvingen we rechtstreeks van de burger via:

- brief: 1
- mail: 7
- telefoon: 6

5 klachten via georganiseerd middenveld.

### 2) Aard van de klacht:

De klachten werden onderverdeeld als volgt:

- Leefbaarheid: 7
  - Burenruzie, rommel en lawaai 1
  - Honden bij burens 3
  - Vuilnis en ongedierte 2
  - Onderhoud tuinen leegstand 1
- Herstellingswerken: 3 waarvan 1 ongegrond
- Gemeenschappelijke delen 2
  - Vuilzakken 1
  - Inname parking 1
- Privacy: 1
  - Camera's aan huurwoning: 1

De meeste klachten bevinden zich in de categorie leefbaarheid en hebben voornamelijk betrekking op honden, geluidsoverlast, vuilnis en onverdraagzaamheid tussen de huurders.

### 3) Toegankelijkheid van het klachtenbeleid:

De klachten werden ontvangen op het kantoor van de bouwmaatschappij via brief, mail en telefoon. De klachtenbehandeling, procedure en klachtenformulier zijn vermeld op de website. Er is een vlotte bereikbaarheid van de klager naar CVBA HIW toe.

### 4) Conclusies klachtenbeleid 2020:

Uit het klachtenbeleid 2020 stellen we vast dat:

- alle klachten opgelost zijn.

- het klachtenbeeld zich vooral situeert op moeilijke samenlevingsvormen.

#### 5) Meldingen

Doorheen het jaar 2020 ontvingen wij regelmatig meldingen van de burens van een huurder met een onderliggende psychiatrische problematiek met betrekking tot de leefbaarheid. In samenwerking met een plaatselijke organisatie die voorziet in begeleiding rond deze problematiek en het OCMW wordt dit dossier nauwgezet opgevolgd.

Vragenlijst klachtenmanagement (Jaartal)

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij !Mpuls  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Corselis Lieza – klachten@wm-impuls.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	8
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

1 klacht nog in behandeling

Aantal (deels) opgeloste klachten:	7
------------------------------------	---



## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

Woonmaatschappij Impuls tracht de wetgeving en de reglementen correct toe te passen. Indien er een klacht geregistreerd wordt, gaan wij na of de betreffende dienst correct gehandeld heeft.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

In 2020 kwamen een aantal klachten binnen betreffende het weigeren van een woningaanbod (klacht via Vlaamse Ombudsdienst). Deze waren telkens ongegrond. Echter nemen we de opmerkingen die de kandidaat-huurder maakt over de woning op, zodat we ons patrimonium en onze werking kunnen verbeteren.

Ook bij andere klachten gaan wij na of wij onze werking kunnen verbeteren zodat onduidelijkheden bij de huurders vermeden kan worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: *INTER-VILVOORDSE MAATSCHAPPIJ VOOR HUISVESTING CVBA*

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: *VERRECKT Ria*  
*r.verreckt@intervilvoordse.be*

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	14
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal (deels) gegronde klachten:	9
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	9
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld 2020

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

In 2020 werden er in totaal 14 klachten geregistreerd.

Van deze klachten werden er 9 gegrond of deels gegrond geregistreerd en 5 als ongegrond geregistreerd.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

*Aan elke huurder wordt de infobrochure "ZieZo!... bezorgd. In deze brochure wordt in duidelijke taal omschreven welke herstellingen ten laste zijn en op welke manier men zijn huurwoning beter kan onderhouden.*

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

*Voor de behandeling van onze klachten werd de maximum behandeltermijn niet overschreden en werd iedere klacht beantwoord en eventueel opgelost binnen een termijn van maximum 3 weken. Zelfs als aan het probleem niet direct kon verholpen worden, stellen wij steeds een mogelijk alternatief voor.*

*Wij blijven ernaar streven om elke klacht op een zo correct mogelijke manier op te lossen!*

Vragenlijst klachtenmanagement (2020)

**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	7
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal (deels) gegronde klachten:	3
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	3
------------------------------------	---

## **2. Klachtenbeeld**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.**

De KBM ontving in totaal 7 klachten, allen ontvankelijk.

4 ongegronde klachten

3 (deels) gegronde klachten

Van de vier ongegronde klachten ging er één over het manier waarop de huurprijs berekend werd. Volgens de klager zou de kleinste slaapkamer (die een kleine oppervlakte heeft) niet meegeteld mogen worden, zo zou hij minder huur betalen.

De gegevens van zijn woning werden ingegeven in de tool die opgelegd is door de Vlaamse Overheid en resulteerde in de marktwaarde van zijn woning. De huurprijs wordt berekend op basis van de marktwaarde van zijn woning en de inkomsten van de huurder.

De tweede ongegronde klacht had te maken met het aanbod van een woning. De kandidaat-huurder was niet akkoord met een eerste weigering omdat de woning in slechte staat zou zijn.

Aan de hand van de foto's tijdens de plaatsbeschrijving en de kleinere herstellingen die tegen de verhuurdatum uitgevoerd zouden worden, is geconcludeerd dat de woning zich in een goede staat bevindt en derhalve zeker voldeed aan de minimale kwaliteitsvereisten.

De derde ongegronde klacht ging over te lange wachttijd voor een sociale huurwoning. Een beperkte keuzegebied van de kandidaat-huurder en weinig verloop hebben er voor gezorgd dat de wachttijd langer is dan de gemiddelde wachttijd.

Bij de laatste ongegronde klacht verwees de nieuwe huurder naar de schilderwerken. Volgens de huurder zou dit door de SHM in orde gebracht moeten worden alvorens de verhuring.

Ons standpunt is dat wij geen opmerkingen maken naar de vertrekkende huurder inzake behang of schilderwerken. Dat wil ook zeggen dat wanneer de huidige huurder vertrekt hier ook geen opmerking zal gemaakt worden.

Wat de drie gegronde klachten betreft, die zijn ondertussen opgelost.

Eén terechte klacht ging over de verschillende herstellingwerken die genoteerd waren tijdens de plaatsbeschrijving bij inhuurname.

De volgende gegronde klacht ging over het betalen van een factuur.

Deze was gefactureerd op naam van de huurder terwijl het uitgevoerde werk ten laste van KBM was.

De laatste gegronde klacht ging over de late afhandeling van de waarborg van een vertrekkende huurder.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

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

De klachten binnen de gestelde termijn afhandelen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: Kempisch Tehuis  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Wouter Van Mierloo  
 Wouter.vanmierloo@cvkt.Be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	14
Aantal ontvankelijke klachten:	13

Aantal (deels) gegronde klachten:	7
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	7
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld 2020

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.**

In tegenstelling tot 2020 ontving de klachtenbehandelaar 14 personen die een klacht wilden indienen. De klachten waren op te delen in een aantal categorieën:

1. Ontevredenheid herstellingen;
2. Ontevredenheid over snelheid toewijzing sociale woning
3. Samenlevingsproblemen.

Wat betreft de oorzaken van ontevredenheid herstellingen, zijn deze als volgt op te delen:

- Afhankelijkheid van externe leverancier of aannemer;
- Uitblijven van prestatie – lang aanslepen

De klachten die volgen na een nieuwbouw of renovatie zijn op te lossen door de aannemer. Wanneer deze in gebreke blijft, is het moeilijk om dit snel op te lossen. Kempisch Tehuis blijft streven naar een optimale samenwerking en vooral problemen preventief aanpakken door degelijke controles van de werven voor oplevering. Een aantal mankementen komen echter pas later boven water. Er werd een nieuwe aanwerving gedaan voor het opvolgen van klachten bij nieuwbouw en renovatie. Ook wordt een nieuwe manier van werken geïmplementeerd.

Wat betreft het lang aanslepen van een herstelling, werd begin 2020 de onderhoudsdienst hervormd. De dienst werkt nu met duidelijke afspraken met de huurder. Uiteraard was 2020 niet het ideale jaar om de nieuwe werking optimaal te laten verlopen o.w.v. alle coronamaatregelen.

Een overzicht van alle klachten met korte beschrijving van de klacht zal opgenomen worden in het jaarverslag.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Gewijzigde manier van afspraken maken. (planning en communicatie met klant)

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

Via een externe partner wordt de onderhoudsdienst hervormd om performanter en klantvriendelijker te kunnen werken. Dit zou de tevredenheid van onze klanten moeten verhogen.



Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: **Kleine Landeigendom cvba**  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **Dupont Francis**  
**francis.dupont@kleinelandeigendom.be**

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten	8
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4
------------------------------------	---

## **2. Klachtenbeeld 2020**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2019.**

Eén klacht handelt over de geplande aanleg van omgevingswerken op een eerder gerealiseerde wijk. Verschillende bewoners willen de aanleg laten aanpassen volgens hun eigen plannen maar er wordt in samenspraak met de VMSW en de gemeente beslist om de plannen te blijven volgen met het oog op een uniform straatbeeld.

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 2020

Naam van uw maatschappij: Kleine Landeigendom Zuiderkempen CVBA  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elke Heylen, elke.heylen@klz.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020

Wij hebben in 2020 geen klachten behandeld.

## 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.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: Landwaarts cvba  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Shana Vermeyen/shana.vermeyen@landwaarts.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	15
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	15
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld 2020

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

In totaal zijn er 15 klachten binnengekomen. Deze bleken allemaal om uiteenlopende redenen ongegrond te zijn.

De ongegronde klachten handelden over:

- Sluikstorten
- Doorverkoop van verkoopsoptie
- Onderhoudswerken aangrenzend perceel
- Uitstel van akte door notaris
- Vermeend oneigenlijk gebruik van perceel
- Burenruzie
- Technische gebreken sociale koopwoning na definitieve oplevering
- Incorrecte informatie betreffende sociale lening voor overname onverdeelde helft
- Niet uitgevoerde maaiwerken
- Toewijzingsprocedure sociale koopwoning
- Trage goedkeuringsprocedure bij de VMSW
- Verlies inschrijvingsgeld

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 2020

Naam van uw maatschappij: MAASLANDSHUIS CVBA SO  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elsy Beckers: elsy.beckers@maaslandshuis.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	20
Aantal ontvankelijke klachten:	19

Aantal (deels) gegronde klachten:	13
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	13
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld 2020

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

- 1) Door de nieuwe huurprijsregeling is de huur met meer dan het dubbele gestegen tov voorgaande jaar. Achteraf is de wetgeving herzien.
- 2) Een huurder heeft 2 klachten: een klacht overlast van de burens alsook een klacht betreffende zijn nieuwe huurprijs. Burens hebben een schrijven ontvangen.
- 3) Door de nieuwe regelgeving valt prioriteit van invaliditeit weg bij een ruiling. Achteraf is wetgeving herzien.
- 4) Kandidaat-huurder vindt dat hij lang moet wachten voor een toewijzing: aangegeven dat er een lange wachtperiode is.
- 5) Door de nieuwe regelgeving valt prioriteit van invaliditeit weg bij een ruiling. Achteraf is wetgeving herzien.
- 6) Klacht over overhangende bomen op eigendom gemeente: doorverwezen naar gemeente.
- 7) Door de nieuwe regelgeving valt prioriteit betreffende leeftijd 65 + weg bij een ruiling. Achteraf is wetgeving herzien.
- 8) Huurder meldt dat er koppel onwettig inwoont bij burens en deze zorgen voor overlast: controle via gemeente opgevraagd.
- 9) Problemen met verwarming: afhankelijk van te leveren stuk externe firma.
- 10) Onderhoud groen alsook afval tussen het groen: controle uitgevoerd.
- 11) Huurster heeft een wastafel met 2 kranen en wenst 1 mengkraan: zolang kraan niet defect is, zal deze niet vervangen worden.
- 12) Anonieme klacht betreffende onwettige inwoning en eigendom buitenland.
- 13) Burenruzie door kinderen: klacht neergelegd bij politie.
- 14) Dumpen van afval: probleem ondertussen vanzelf opgelost.
- 15) Muizenplaag: aangeraden vergif te gebruiken of bestrijdingsdienst te raadplegen.
- 16) Klachten over buurman: overleg met wijkagent gevoerd.



- 17) Andere personen gooien afvalzakken in andermans container: brief verstuurd.
- 18) Buur klaagt over huurder omtrent lawaai: overleg met wijkagent gevoerd en beide huurders telefonisch gecontacteerd.
- 19) Klachten over burens omtrent lawaai: aangeraden wijkagent te bellen bij overlast alsook beide huurders telefonisch gecontacteerd.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Door aanpassing van de nieuwe huurprijsregeling steeg de huur enorm voor bepaalde huurders. Hierdoor waren huurders zeer teleurgesteld en sommigen zagen het zelfs niet meer zitten. Deze huurprijsberekening werd in februari 2020 aangepast waardoor dit terug rechtgezet kon worden. Alsook vielen prioriteit invaliditeit en 65+ weg voor kandidaat-ruilers. Achteraf werd regelgeving rechtgezet.

We hebben het niet altijd in de hand bij de uitvoer van herstellingen en vooral wanneer we afhankelijk zijn van wisselstukken van een externe firma. Dit zorgt wel eens voor de nodige frustraties.

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

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	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0
------------------------------------	---

## **2. Klachtenbeeld 2020**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

/

## **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) /

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

**Naam van uw maatschappij: Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen CVBA**  
**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Van Driessche Tim (sociaal@mbvsw.be)**

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten</b>	25
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	25

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	25
------------------------------------------	----

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	21
-------------------------------------------	----

**1.1 Klachten per categorie:**

Huurprijs	Technische klachten	Domiciliefraude	Burentwist	Kandidaat-huurders	Werking MBV
/	/	2	21	1	1

## **2. Klachtenbeeld 2020**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.**

### **Klacht 1: betreffende hinder voertuig buurman**

Klacht opgelost door in dialoog te gaan met de eigenaar van het voertuig dat de buren hinderde. Het voertuig werd verplaatst.

### **Klacht 2: burenoverlast door lawaai en druggebruik**

De kinderen van de buren gingen door een moeilijke periode maar werden hier via gerechtelijke weg gesanctioneerd voor het druggebruik/misbruik. De weken voor de klacht van de buurman was er reeds geen sprake meer van druggebruik. Ook de lawaaioverlast was veel verminderd. Na opvolging bij de buurman kon hij bevestigen dat de klachten drastisch verminderd waren en de klacht kon afgesloten worden.

### **Klacht 3: klacht over de blaffende honden van de buur**

Er werd een huisbezoek ingepland door het sociaal beheer en daarin konden wij geen blaffende honden horen. Anderhalve maand later bevestigde ook de buurman dat het blaffen drastisch was verminderd en hij hier geen hinder meer van heeft.

### **Klacht 4: Lawaaioverlast buren**

Huurder deelde een probleem met lawaaioverlast mee als gevolg van te luide muziek van de buurman. Bij een onaangekondigde controle kon dit ook door ons sociaal beheer worden vastgesteld. De buurman werd hiermee geconfronteerd en gevraagd om de geluidshinder te beperken tot een minimum. Sinds de tussenkomst van ons sociaal beheer is er geen geluidsoverlast meer gemeld geweest.

### **Klacht 5: Lawaaioverlast buurman en verblijf meerdere personen tijdens Corona**

Na contact opgenomen te hebben met de buurman bleken er familieleden aanwezig te zijn uit het buitenland. Door de coronamaatregelen konden en mochten ze België niet verlaten, waardoor ze verplicht waren om nog enkele dagen langer bij de huurder te verblijven. Er werd aan hen gevraagd om rekening te houden met de buurvrouw daar zij overlast ervaarde.

De huurder was hierdoor geïrriteerd omdat “het altijd iets is” met zijn buurvrouw. Na het telefoontje hebben we echter geen klachten meer ontvangen waardoor wij de klacht als opgelost beschouwen.

### **Klacht 6: Klacht domiciliefraude**

Melding van inwoning van de dochter van een huurder. De huurder zou tegen de melder gezegd hebben dat ze haar dochter niet laat inschrijven omdat haar huurprijs zou verhogen. Nog voor een echt onderzoek kon beginnen (vanwege Corona), hebben we vastgesteld dat het adres van de dochter reeds gewijzigd werd en dat ze samenwoonde met een nieuwe partner. Er was dus geen sprake meer van domiciliefraude.

Dossier werd afgesloten.

### **Klacht 7: Pesterijen door diverse burens onderling**

Dit is een dossier waarin al jaren problemen heersen onder de burens onderling. Dit uitte zich in de kleinste zaken zoals planten uittrekken in de tuin, kloppen op de muren, verbale verwijten, samenspannen tegen 1 buur, enz.

Na herhaaldelijke tussenkomsten door ons sociaal beheer bleef de situatie onveranderd dus hebben wij de wijkagent gecontacteerd om samen te werken aan een oplossing voor het burensprobleem.

Samen met de wijkagent werd er een moment vastgelegd waarop alle betrokken burens aanwezig dienden te zijn om in overleg/ bemiddeling te gaan.

Op dit overleg kwam iedereen aan het woord en konden ook misverstanden opgelost worden. Na deze samenkomst mochten we geen klachten meer ontvangen waardoor we mogen stellen dat dit een positief effect heeft gehad op de relaties tussen de burens.

De klacht werd hiermee dan als opgelost aanzien.

### **Klacht 8: Overlast veroorzaakt door hond in appartement**

Huurder heeft een Duitse herdershond in een klein appartement. Bij inschrijving en toewijs werd meegedeeld dat er geen honden en/of katten gehouden mogen worden in bepaalde appartementen en de huurder verklaarde zich, schriftelijk, hiermee akkoord. Dit wordt dus aanzien als een valse verklaring.

Mevrouw werd hiermee geconfronteerd en kreeg van de MBV een officieel schrijven waarin ze drie maanden kreeg om een oplossing te vinden voor de hond. De MBV heeft zich heel menselijk opgesteld ondanks de valse verklaring.

De huurder bleef zich verzetten waardoor de MBV de zaak in een verzoeningszitting liet voorkomen in het Vredegerecht.

De huurder kwam echter nooit opdagen tijdens deze verzoeningen omwille van verschillende omstandigheden.

Uiteindelijk kregen we de melding dat de hond iemand had aangevallen en de hond weg werd genomen. Het probleem heeft dus zichzelf opgelost. De MBV zal hier dan ook verder geen gevolg aan geven.

### **Klacht 9: (Lawaai)overlast katten en honden**

De klager deelt mee dat de honden van de buur de hele dag zitten blaffen als de bewoner niet thuis is. Dit dossier wordt nog steeds opgevolgd samen met het preventief woonbegeleidingsteam van het CAW Artevelde. De laatste maanden is er echter geen overlast meer gemeld. Er blijken ook nog andere zaken te spelen tussen de burens onderling die nu verder worden bekeken samen met de begeleiding.

### **Klacht 10: overlast spreeuwen bij buurman**

Aangezien deze vogels beschermd zijn, kon het probleem niet direct opgelost worden. Na het seizoen werd de nest weggehaald en afgesloten om hetzelfde probleem in het volgende seizoen te vermijden.

### **Klacht 11: Klacht lawaai-overlast buurman**

De huurder had klachten over lawaai-overlast door de buurman en zijn partner. Na de buurman telefonisch gecontacteerd te hebben, omtrent de klachten, zou hij meer proberen op te letten. De buurvrouw zou ook zelf nog een gesprek aangaan met de buurman. Na dit gesprek ontvingen wij geen klachten meer en is de onderlinge relatie tussen de burens verbeterd.

### **Klacht 12: Lawaai-overlast door burens**

De zoon heeft online lessen te volgen maar door het geroep en getier bij de burens wordt dit onmogelijk gemaakt. De burens opgebeld om hiermee rekening te houden daar zij niet willen luisteren naar de buurvrouw die de klachten waarneemt. Hierop werd verbaal onaardig gereageerd maar na deze tussenkomst hebben we wel geen klachten meer ontvangen.

### **Klacht 13: Klachten over ratten**

In de wijk hebben de mensen last van ratten. Deze huurder meent dat dit afkomstig is van zijn achterbuur en heeft foto's meegegeven om dit te staven. De tuin was wat verwilderd maar dit kon niet meteen gelinkt worden aan het probleem met de ratten. Het sociaal beheer adviseerde de huurder om RATO te raadplegen die instaat voor de rattenverdelging en ook gratis advies geeft aan bewoners die last ervaren met ongedierte. Door deze tips konden de ratten geweerd worden uit de tuin en werd het probleem opgelost.

### **Klacht 14: Overlast door hond buurman**

De hond is al driemaal ontsnapt en zit 's nachts voortdurend te huilen. Er zou een huisbezoek ingepland worden maar door de Corona-maatregelen is dit niet kunnen doorgaan.

Het probleem is echter wel opgelost daar de huurder de hond heeft weggedaan omwille van de vele klachten en omdat hij waarschijnlijk ook zelf last van ondervond.

### **Klacht 15: Burentwist**

#### Klacht huurder:

*“Dit weekend ben ik met mijn buurman van NR:6 in aanvaring gekomen, nadat ik hem had betrappt op het gooien van zijn onkruid in mijn voortuin.*

*Ik zat aan mijn eettafel en keek door het raam toen hij terug kwam van een wandeling. Hij trok onkruid van tussen zijn keitjes en zag tot 2 maal toe dat hij het onkruid bij mij in de voortuin gooide.*

*Op dat moment kon ik niet reageren want ik zat middenin een Zoom meeting. In de namiddag werkte ik in mijn tuin en ik hing een haakje van nog geen 5cm op de gemeenschappelijke omheining.*

*Ik hoorde buurman furieus worden en hij gooide het haakje over mijn muur. Dat deze mensen niet op een normale manier kunnen communiceren is reeds lang gebleken.*

*Achterbakse handelingen zoals: dit voorval en in het verleden bladeren uit de gemeenschappelijke dakgoot of vanuit zijn voortuin naar mijn kant verschuiven en andere pesterijen ... Hij is een geslepen vos en ik moet op mijn hoedde zijn.*

*Een aantal weken geleden heeft hij een buurman agressief benaderd, de week nadien viel hij een buurvrouw aan die hier steeds wandelde en zelf tot val is gekomen. De politie werd ingeschakeld voor dit voorval.*

*Alsook hangt een vlag van Vlaams Blok aan de buitenkant van zijn woning ... elk zijn partij, maar provoceren hoeft niet volgens mijn denkwijze.*

*Het is niet de eerste keer dat ik problemen ervaar met mijn buurman. Ze hebben 2 hondjes die, van zodra zij het huis verlaten, de hele dag zitten te huilen en te blaffen.*

*Ook als zij thuis zijn, kan geen enkele buur iets van beweging maken, want de hondjes reageren hierop met geblaf.*

*Ik heb hen hiervan reeds op de hoogte gebracht en werd verbaal agressief benaderd.*

*Voor de goede vrede heb ik dit steeds getolereerd door zelf mijn huis te verlaten als de honden terug zoveel lawaai maken.*

*De andere burens, zoals x, y en z kunnen dit bevestigen.*

*Ik maakte zondag een opname met mijn gsm, deze kunt u hier bekijken/beluisteren. Filmpje zondag*

*Zijn onaanvaardbaar gedrag maakt meerdere mensen ongerust hier in de wijk, een wijk waar het anders wel rustig wonen is.”*

De MBV belde naar beide partijen. De buurman die voor de problemen zorgde ontkende alles en gooide de bal terug in het kamp van de buurvrouw. Hier werd het dus woord tegen woord.

Er werd dan ook gevraagd om elkaar met rust te laten zodat de rust kan wederkeren.

Dit werd aan beide partijen gevraagd alsook om het pestgedrag te stoppen.

Sinds onze tussenkomst mochten we geen klachten meer ontvangen en werd deze klacht aanzien als opgelost.



### **Klacht 16: betreffende 2<sup>de</sup> weigering aanbod woning**

De afdeling Toezicht ontving een verhaal van de heer en mevrouw XXX, wonende te Eeklo. Betrokkenen schreven dat zij niet akkoord gaan met de beslissing van onze SHM om een tweede weigering te registreren waardoor ze een onderbezettingsvergoeding moeten betalen. De heer en mevrouw xxx haalden aan dat ze recht hebben op een extra slaapkamer omdat ze een adoptieprocedure lopen hebben.

Tegen uiterlijk 29 juni 2020 werd door de toezichthouder gevraagd om toelichtingen te bezorgen omtrent de tweede weigering en over het aanrekenen van de onderbezettingsvergoeding. Alle relevante info en de nodige documenten moesten ook bezorgd worden zodat de toezichthouder het dossier kon beoordelen binnen de wettelijk voorziene termijn.

Nadat alle documentatie werd verzameld en verstuurd, werd er een beslissing genomen door Toezicht om de 2<sup>de</sup> weigering ongedaan te maken omwille van het feit dat er in het antwoordformulier vermeld stond dat de reden was voor de weigering “COVID-19” was.

Aangezien tussen de periode van 13 maart 2020 en 11 mei 2020 alle weigeringen, waarin expliciet de reden COVID-19 wordt gebruikt, niet als weigering mogen genoteerd worden, heeft de MBV de 2<sup>de</sup> weigering dan ook geschrapt en zal dit koppel in de toekomst dus nog één aanbod mogen ontvangen.

De onderbezettingsvergoeding wordt daardoor ook niet meer aangerekend.

### **Klacht 17: klacht over vervuiling gemeenschappelijke carport.**

De buur van de huurder heeft van de gemeenschappelijke carport een vuilhoop gemaakt met groenafval (werd via mail doorgestuurd). De vraag werd gesteld aan ons sociaal beheer om deze huurder te contacteren.

Hierop heeft de MBV een brief gestuurd naar de vervuiler met de mededeling dat er een aangekondigd huisbezoek zou volgen en de carport vrij moet zijn van het groenafval.

Tijdens het aangekondigde huisbezoek konden we vaststellen dat alles opgekuist was en kon de klacht afgesloten worden. Tot op heden kwamen er geen klachten meer.

### **Klacht 18: Burentwist/ overlast**

Twee burens in eenzelfde straat zorgen voor overlast op diverse wijze. Dit uit zich in verbaal ruzie maken, een hond die voortdurend zit te blaffen overdag en andere burens die deze overlast vanzelfsprekend niet meer kunnen verdragen.

Doordat bemiddeling geen soelaas bracht is het preventief woonbegeleidingsteam van het CAW Artevelde ingeschakeld om beide gezinnen te begeleiden met elk een aparte begeleider. De ene begeleiding loopt al vlotter dan de andere maar sinds de opstart zijn er geen klachten meer tot bij MBV geraakt.

Dit dossier blijft voorlopig open staan tot de begeleiding kan stopgezet worden.  
De klacht werd voorlopig nog niet afgesloten.

### **Klacht 19: Vernielingen van bloemperkjes**

Vanuit een bepaalde wijk met enkel seniorenwoningen kregen wij klachten van diverse huurders omtrent hun planten en bloemen die werden afgeknipt. Daarbij wezen zij allen naar 1 bepaalde huurder maar zonder hiervoor een tastbaar bewijs te kunnen aanleveren.

Een medewerker van het sociaal beheer ging in overleg met diverse burens maar dit leverde noch een bekentenis noch een verzoening op.

Hij maakte hen attent op de gevolgen indien de dader gevonden wordt, om op die manier toch het banale vandalisme te doen stoppen.

Na deze tussenkomst werden er geen beschadigingen meer aangebracht aan planten of bloemen maar is de 'verdachte' verbaal nog steeds in de weer om de burens op te hitsen. Er wordt nu ook met het OCMW bekeken of er niet meer aan de hand is en er een overleg kan plaats vinden omtrent de 'verdachte' van de beschadigingen. Hierbij wordt de dokter van deze huurder ook betrokken in het gesprek.

De klacht werd voorlopig nog niet afgesloten.

### **Klacht 20: Domiciliefraude**

Een melding van domiciliefraude door een buurvrouw. De info die werd ontvangen werd doorgestuurd naar de cel domiciliefraude van de PZ Meetjesland Centrum waarmee de MBV een goede samenwerking heeft. Het dossier werd tot op heden nog niet afgerond.

### **Klacht 21: Overlast door hangjongeren**

*''Klachten over dhr. xxx. Er komen heel veel kinderen daar over de vloer en er gebeuren niet koosjere zaken. Er waren heel wat minderjarigen aanwezig. Gisteren liep er iemand met een vleesmes buiten en is de politie ter plaatse gekomen. Er werd ook iemand meegenomen.''*

Er werd contact opgenomen met de huurder die blijkbaar op het moment van de feiten niet aanwezig was. Enkel zijn vriendin was aanwezig.

Hij zal niemand meer in zijn woning toelaten en zeker niet als hij niet thuis is. Hij is dit ook beu. Wij maanden hem aan om effectief de rust te bewaren in de wijk, dat dit niet langer kan. Hij ging hiermee volledig akkoord.

In opvolging van de situatie kregen we geen klachten meer van omwonenden en lag de woning er vrij verzorgd bij.

Dossier werd afgesloten.

### **Klacht 22: klacht over aannemer**

*“Beste*

*Wij hebben al meermaals vastgesteld dat er werken worden uitgevoerd in de xxxstraat zonder vergunning inname openbaar domein.  
Dikwijls doen er zich onveilige situaties voor, vooral de zwakke weggebruiker is de dupe van de werken.*

*Kunt u ons spoedig de gegevens van de hoofdaannemer en de architect bezorgen a.u.b.?*

*Alvast bedankt om dit spoedig te behandelen.”*

### **Antwoord van aannemer op klachten:**

*‘Alle personen welke op foto staan (firma V. en firma DS) zijn Nederlandstalig. Aan de firma DS heb ik tot vervelens toe gemeld dat zij hun vrachtwagen niet op fietspad mogen plaatsen.*

*Zij verzetten deze dan, om nadien vast te stellen dat deze terug op het fietspad staat.*

*De politie mag hier zeker optreden en verbaal opstellen voor deze vrachtwagen.*

*Als ik hen dit steeds meld, maar er volgt geen boete van de politie, blijven zij dit negeren.*

*Wat betreft de onderbreking van fietspad op Tieltseseenweg dien ik te verwijzen naar De Watergroep.*

*Deze werken staan volledig buiten onze aanneming.*

*De lichte vrachtwagens staan reglementair opgesteld op parkeerplaatsen.*

*Ik wijs alle onderaannemers erop om fietspaden vrij te laten.*

*Op deze werf hebben wij steeds inspanning gedaan om het verkeer zo weinig mogelijk te belemmeren. (o.a. opbouw van steigers waaronder fietsers konden doorrijden)*

*Echter is het niet evident om op dergelijke kleine oppervlakte en aan straatzijde bijna niks van plaats appartementen op te richten.*

*De vergunning voor inname voetpad werd verlengd.*

*Met vriendelijke groeten,*

*XXX*

Met deze interventie was deze klacht meteen opgelost.

### **Klacht 23: overlast huisdieren (blaffende honden)**

Buurman heeft geklaagd dat de honden overdag de hele tijd alleen zitten en op dat moment voortdurend blaffen en janken.

De politie zou dit vastgesteld hebben. Op een onaangekondigd huisbezoek kon er niks vastgesteld worden. De maanden na de tussenkomst van de politie hebben wij geen klachten meer ontvangen en werd deze klacht aanzien als opgelost.

### **Klacht 24: overlast bovenbuur/ kind**

We kregen een melding van een huurder dat het kind van zijn bovenbuur heel de nacht door soms tiert en huilt. Ze maken zich zorgen over de opvoedingssituatie. Ze spraken hun bovenbuur al eens aan maar zonder resultaat. Ze zijn bijna ten einde raad.

Het sociaal beheer is hierop op huisbezoek gegaan bij de bovenbuur om de situatie te kunnen inschatten en wat net het probleem is. Blijkt dat het kind zowel een fysieke als mentale achterstand heeft en waarvan de klachten dus afkomstig zijn. Er komt reeds een begeleiding aan huis voor het kind en er wordt ook wekelijks naar de osteopaat gegaan waar er dan wordt gewerkt aan de fysieke beperking.

De ouders doen wat ze kunnen om het voor hun kind zo comfortabel mogelijk te maken maar ze hebben het zelf niet in de hand wanneer het kind onrustig is. Ik mocht hun onderburen de situatie schetsen, dit om hen meer begrip te doen krijgen voor de situatie waarin hun bovenburen verkeren. Dit begrip was er ook meteen en gaf voor hen ook een heel ander zicht op de situatie.

Sindsdien mochten we dan ook geen klachten meer ontvangen.

### **Klacht 25: tuinhuis waarin iemand zou moeten slapen**

Een anonieme klager deelde mee dat een dochter van het gezin in het tuinhuis moet slapen. Bij een aangekondigd huisbezoek hebben we het tuinhuis geïnspecteerd. Er was een zetel, bureau en televisie aanwezig. De dochter die er aanwezig was, gaf zelf aan dat ze in de woning slaapt.

Op zich kunnen hier dan ook weinig problemen van gemaakt worden. Het tuinhuis was officieel aangevraagd om te plaatsen, enkel de elektriciteit was niet toegelaten. De technische dienst zal dit verder opvolgen maar de klacht, op zich, wordt aanzien als afgerond.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

In de rapportage van 2019 werd opgenomen dat de MBV zich zou engageren om een gegarandeerd onderhoud te bieden in gemeenschappelijke delen van appartementsgebouwen met meerdere eenheden. Zo geschiedde en dit had meteen ook een positieve invloed op het aantal klachten die hieruit voortvloeiden. Deze daalden drastisch waardoor dit zijn effect dus niet heeft gemist.

Het is ook een soort van sociale controle geworden daar deze poetsvrouw ook zaken kan melden aan desbetreffende diensten hetzij de technische dienst voor herstellingen of het sociaal beheer voor problemen in wooncultuur of vandalisme.

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

De laatste jaren krijgen wij heel wat meldingen van huurders dat hun burens of anderen frauderen door met anderen samen te leven, zonder dat deze inwonende personen er gedomicilieerd staan. Dit noemen we domiciliefraude. Daar deze trend zich blijft verder zetten, lijkt het ons opportuun om hier ook de nodige extra aandacht aan te schenken.

Dit zullen we doen door een nauwe samenwerking met de Politiezone Meetjesland centrum. Zij hebben reeds een lokale cel Domiciliefraude. De MBV stuurt op dit ogenblik reeds dossiers door naar deze cel.

Het is de bedoeling om nog nauwer te gaan samenwerken en ook preventief actief te zijn op vlak van domiciliefraude. Zo vond er reeds een overleg plaats met het sociaal beheer van de MBV en de cel Domiciliefraude in januari 2021 waarin deze nauwere samenwerking besproken werd.

Er zullen door de cel domiciliefraude preventief in de wijken van de MBV huisbezoeken gepleegd worden waarin de cel domiciliefraude zich zal voorstellen alsook vragen of mensen enige kennis hebben van bewoners die zich schuldig maken aan deze fraude.

Door het preventief optreden van de politie in onze wijken, rekenen we erop dat de mond op mond reclame snel de ronde zal doen bij de huurders en dit afschrikkend zal werken.

Het doel is dan ook het doel in 2021 om de domiciliefraude te beperken tot een minimum, de samenwerking met de politie te bestendigen en verder uit te bouwen.

**Vragenlijst voor het verslag 2020**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **cvba MIJN HUIS**

<b>Totaal aantal klachten:</b>		<b>7</b>
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	6
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	29.43

<b>Aantal onontvankelijke klachten:</b>		<b>2</b>
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:	2
	Beleid en regelgeving:	0

<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>		<b>5</b>
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	4

**Vragenlijst voor het verslag 2020**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Aantal klachten volgens de drager	brief:	5
	mail:	2
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0
<hr/>		
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	7
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0
<hr/>		

**Vragenlijst voor het verslag 2020**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

**ANDERE**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	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

**DOMICILIEFRAUDE**

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:	1
	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 2020**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	1
	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

**ONDERHOUD**

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: **Molse Bouwmaatschappij**  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **Bram Helsen –  
 bram.helsen@molsebouwmaatschappij.be**

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0
------------------------------------	---

Aantal ongegronde klachten:	2
-----------------------------	---

## **2. Klachtenbeeld 2020**

***Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.***

Twee klachten werden geregistreerd:

- Één huurder had een klacht over de manier waarop we zijn huurprijs hadden berekend (hij kreeg geen huurprijsherziening). Die klacht was ongegrond, de huurder kreeg geen gelijk.
- Een andere huurder wou met voorrang muteren maar had daar door gewijzigde wetgeving geen recht meer op. De huurder heeft daarbij formeel klacht ingediend. Door in gesprek te gaan, heeft de klager zich uiteindelijk neergelegd bij de situatie. Ook hier was de klacht ongegrond.

## **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

/

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

/

## Vragenlijst klachtenmanagement 2020

**Naam van uw maatschappij:**

Nieuw Dak CVBA

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:**

Sophie Colson – [sophie.colson@nieuwdak.be](mailto:sophie.colson@nieuwdak.be)

### 1. Cijfergegevens

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten</b>	25
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	25

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	10
------------------------------------------	----

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	25
-------------------------------------------	----

## **2. Klachtenbeeld 2020**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.**

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.

Uit het klachtenoverzicht blijkt dat we in totaal 25 formele klachten ontvingen (met andere woorden: 0,65% van onze klanten formuleerden een klacht). 10 hiervan waren gegrond.

Bij de gegronde klachten gaat het in 2 gevallen over een klacht van het werk van een externe aannemer. 6 andere klachten zijn van technische aard, en 2 van administratieve aard.

Nieuw Dak probeert een effectieve klacht zoveel mogelijk te voorkomen, door proactief en duidelijk te communiceren en de situatie helder uit te leggen. Communicatie is erg belangrijk. 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.

Ontvangen we toch een klacht, dan is het de taak van de klachtenbehandelaar om de zaak objectief te onderzoeken en uit te leggen aan de klant. Uit elke situatie kunnen we leren, dus we maken er een zaak van om klachten goed te ontvangen en te kijken waar er mogelijk leerpunten zijn.

## **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 kennis uit de gevolgde opleiding 'Klachtencommunicatie' blijven we actief gebruiken om ervoor te zorgen dat ondanks een klacht, de goede relatie met onze klant gegarandeerd blijft. We doen dit door te luisteren, probleemoplossend te denken en door transparant en in klare taal te communiceren.

We vinden het belangrijk dat alle medewerkers van Nieuw Dak, die klantencontacten hebben, de juiste vorming rond duidelijke taal, zowel gesproken als geschreven, krijgen. Dit heeft als doel om zoveel mogelijk klantgerichte en gepersonaliseerde communicatie te voeren. In 2021 staan in dit kader ook een aantal opleidingsmomenten op de planning, zowel voor onze schriftelijke en telefonische communicatie, als voor de live contacten.

Vragenlijst klachtenmanagement (2020)

Naam van uw maatschappij: **cvba Nieuw Sint-Truiden**  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **Hanne Smeers (hanne.smeers@nst.be)**

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten	16
Aantal ontvankelijke klachten:	14

Aantal (deels) gegronde klachten:	9
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	14
------------------------------------	----

## **2. Klachtenbeeld**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.**

- Één klacht handelde over een zichtbaar lek aan de centrale verwarming. Hierdoor had de huurder een grote rekening van De Watergroep ontvangen waarvoor de huurder ons verantwoordelijk stelde. Gezien het ging om een zichtbaar lek, bleef de sociale huisvestingsmaatschappij bij haar standpunt dat dit lek door de huurder moest worden opgemerkt en de kosten bijgevolg ook voor de huurder zijn;
- Één klacht handelde over de aanvraag voor de plaatsing van een hekafsluiting, waar de huurder al 6 maanden op wachtte. Door een interne fout werd er geen gevolg gegeven aan de melding. Er werd onmiddellijk een werkbom opgemaakt om de afsluiting zo spoedig mogelijk in orde te maken;
- Één klacht handelde over een te betalen factuur voor de ontstopping van de gemeenschappelijke afvoerbuï. De huurder en Ombudsdienst werden per e-mail ingelicht dat het hier niet gaat om een structureel probleem, maar om slecht gebruik door de huurders. Deze kosten werden verdeeld onder alle huurders gezien we niet konden bewijzen wie de verstopping had veroorzaakt. Gezien dit probleem bleef aanslepen werd het dossier overgemaakt aan de sociale dienst voor verdere opvolging en sensibilisatie van de huurders;
- Één klacht handelde over de slechte samenwerking met onze diensten en een onvriendelijke behandeling, naar aanleiding van een, volgens de huurder, onterechte factuur. De huurder ontving een schriftelijk antwoord dat het te betalen bedrag correct werd aangerekend en betaald diende te worden. Er werd wel een creditnota en een nieuwe factuur opgemaakt gezien de omschrijving van de werken niet correct was.
- Één klacht handelde over het feit dat er geen gevolg gegeven werd aan technische meldingen, o.a. over een venster die stuk was, de vloerverwarming en het ventilatiesysteem die niet aangesloten waren, en de benaming van schakelaars in de elektriciteitskast die niet correct was. Er werd een schriftelijk antwoord gericht aan de huurder dat voor de herstelling van het raam een bestelbon werd opgemaakt, de vloerconvector destijds niet aangesloten was wegens strenge EPB-eisen, het ventilatiekanaal en de foutieve nummering van de zekeringskast hersteld werd door de aannemer;
- Één klacht handelde over het niet aanvaarden van de huuropzeg. De huuropzeg werd per mail verstuurd door de zoon, in naam van zijn ouders. Gezien dit geen officiële opzeg was, werd via mail (reply) door onze diensten het formulier huuropzeg teruggezonden met de vraag dit ondertekend aan ons terug te bezorgen. De zoon beweerde deze mail niet ontvangen te hebben en klaagde aan dat de huuropzeg hierdoor niet werd aanvaard. Er werd een schriftelijk antwoord verzonden dat een huuropzeg door de referentiehurder moet ingediend worden. Er werd niet betwist dat er iets fout kon gelopen zijn met de uitwisseling van de mails. De huuropzeg kon daarom pas ingaan vanaf de datum van ontvangst van de officiële opzeg. De huurder werd ingelicht dat hij ook een klacht kon indienen bij de Ombudsdienst.
- Één klacht handelde over waterschade dat reeds gemeld was, maar waarvan het probleem nog niet verholpen was. Hoewel er voorheen al een vraag tot herstelling werd aangevraagd door de technische dienst bij een externe aannemer, was het probleem nog niet verholpen. De technische dienst heeft diezelfde dag opnieuw contact opgenomen met de aannemer om de stand van zaken te kennen en aan te manen om de herstelling zo spoedig mogelijk uit te voeren. Het dak werd hersteld en de kosten hiervan werden gedekt;
- Één klacht handelde over de afrekening van de huurwaarborg. De huurder was niet akkoord met de aangerekende herstellingen gezien er geen ingaande plaatsbeschrijving was en de kosten volgens hem dus niet doorgerekend konden worden. Er viel veel onder slijtage en gezien de woning gerenoveerd ging worden wilden ze een vrijgave van de waarborg. De technische dienst is samen met de huurder tot een compromis gekomen.

### **Kandidaat-huurder:**

In 2020 werd er 7 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. Eenmaal werd het verhaal gegrond verklaard, éénmaal werd er geen verder gevolg gegeven door Toezicht;
- 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 het registreren van een ongeoorloofde weigering. Dit verhaal werd ongegrond verklaard;
- Eén klacht handelde over het registreren van een ongeoorloofde weigering. Dit verhaal werd ongegrond verklaard.
- Eén klacht handelde over de weigering van een toewijzing aan de kandidaat-huurder omwille van schulden bij de huisvestingsmaatschappij. Toezicht beoordeelde dit verhaal als ongegrond.

We ontvingen bijkomend nog één klacht over de verplichte terugbetaling van de ten onrechte ontvangen Huurpremie na een 1<sup>ste</sup> weigering van een aanbod. De kandidaat-huurder vroeg om zijn dossier opnieuw te onderzoeken. Er werd een schriftelijk antwoord aan de kandidaat-huurder gericht dat cv Nieuw Sint-Truiden enkel klachten in behandeling kan nemen die voldoen aan de voorwaarden zoals vermeld in het klachtendecreet. Gezien de klacht handelde over een beslissing, tegen de welke georganiseerde verhaalrecht kan uitgeoefend worden bij het Agentschap Inspectie RWO Toezicht, konden wij de klacht niet verder behandelen. De kandidaat-huurder werd ingelicht dat ze een gemotiveerd schrijven kon sturen naar Toezicht. De klacht werd onontvankelijk verklaard.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

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

- 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; Zo werd o.a. het reglement inwendige orde in 2020 gewijzigd.
- 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. Hier wordt in het lopend jaar verder aan gewerkt;
- Vanaf 2021 zullen de klachten in ons softwaresysteem (Gashnet) geregistreerd, behandeld en verder opgevolgd worden. Zo kan elke betrokken medewerker de klachten raadplegen en worden alle acties en briefwisseling op één plaats bewaard.

Opgemaakt te Sint-Truiden, dd. 10/02/2021

Smeers Hanne  
Teamverantwoordelijke huuradministratie en klachtenbehandelaar



Vragenlijst klachtenmanagement 2020

**Naam van uw maatschappij: SHM Ninove-Welzijn cvba**  
**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Leentje Cornelis**  
**(Leentje.cornelis@ninovewelzijn.be)**

**1. Cijfergegevens**

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten</b>	5
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	5

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	3
------------------------------------------	---

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	4
-------------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld 2020

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.**

- Eén dossier ikv huurprijsherziening:

In de loop van 2020 was er een huurder die klacht ingediend heeft met de mededeling dat de herziening van haar huurprijs niet correct zou verlopen zijn.

Deze klacht werd ongegrond verklaard gezien we wel degelijk correct gehandeld hebben en betrokkene niet de gevraagde informatie bezorgde.

- Klacht ivm een technisch probleem in een woning (via ombudsdienst)

Twee bewoners waren ontevreden over de kwaliteit van hun woning.

Het betrof een woning 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. Betrokkene werd echter wel ingeschreven om een nieuwe woonentiteit te kunnen huren. In deze wijk gebeuren -behoudens accidenten- renovatiewerken in de loop van 2021.

De andere bewoner had een probleem met vochtinsijpeling in het vensterraam (nieuwbouwappartement). De aannemer is inmiddels langsgeweest teneinde het probleem te verhelpen (werd in 2021 hersteld).

- Klacht ivm een technisch probleem in een woning

Een bewoner was ontevreden over de lange wachttijd voor het herstel van een raam. De aannemer buitenschrijnwerk kreeg een aanmaning. De huurder heeft intussen ook een nieuw raam. accidenten- renovatiewerken in de loop van 2021.

- Klacht van persoon die geschrapt werd en hierop in 2020 reageerde

Een kandidaat - huurder die een aanbod van onze SHM geweigerd heeft, diende klacht in omwille van het feit dat zij - door deze weigering- een sociale woning heeft mislopen. Ze beweert de briefwisseling niet gekregen te hebben, maar de schrapping gebeurde enkele jaren terug. Er werd overeengekomen om zich opnieuw in te schrijven en de actualisaties in het oog te houden.

### **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 (Jaartal)

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

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021

### Klacht A:

Kandidaat-huurder heeft zich in 2006 ingeschreven bij Ons Dak. In 2007 is ze getrouwd en heeft ze haar inschrijving ook gewijzigd. Daarna heeft ze jaren niets meer ondernomen m.b.t. haar inschrijving bij Ons Dak en naar eigen zeggen, heeft ze ook geen post meer mogen ontvangen m.b.t. de kandidatuur.

In 2013 zou ze terug contact opgenomen hebben met Ons Dak, m.b.t. de inschrijving. In diezelfde periode zou ze ook een brief gestuurd hebben naar de burgemeester. Deze zou gereageerd hebben met de boodschap “er zal snel een toewijzing volgen”.

Begin 2020 heeft mevrouw contact opgenomen met Ons Dak m.b.t. haar inschrijving. Hier kreeg ze de boodschap dat ze sedert 2007 geschrapt is. Hier kan mevrouw zich niet in vinden.

Ze heeft zich ondertussen opnieuw ingeschreven, maar heeft snel een andere woning nodig. Haar huidige woning staat te koop, pesterijen van de huidige huurbaas, veel vocht in de woning...

Kan momenteel geen woning huren op de privé markt, gezien ze geen recht heeft op een huurpremie. Dit alles door de schrapping bij Ons Dak. Ze voldoet aan alle andere voorwaarden m.b.t. de huurpremie, enkel niet “vier jaar ingeschreven bij ons Dak”.

Na intern onderzoek kan Ons Dak geen wijziging van inschrijving (in 2007) terugvinden en is er verder ook geen informatie beschikbaar van mevrouw en/of enig contact met mevrouw.

### Afspraak:

Mevrouw gaat ons de documenten m.b.t. wijziging van inschrijving in 2007 bezorgen, alsook de brief van de burgemeester.

- ➔ Na meerdere herinneringen aan mevrouw, nooit geen documenten mogen ontvangen.
- ➔ Mevrouw heeft dan ook de boodschap gekregen dat de klacht niet verder behandeld zal worden – ook hierop heeft Ons Dak nooit meer antwoord mogen verwachten.

### Klacht B:

Huurder wil klacht neerleggen m.b.t. twee zaken:

1. bouwoverlast (nieuwbouwwoning naast zijn huidige woning).
2. (on)vriendelijkheid personeel

Blijkt over zoon van huurder te gaan. Woont hier officieel in. Heeft op noodlijn gebeld m.b.t. overlast van de bouwwerf en heeft de boodschap gekregen dat deze lijn hier niet voor bedoeld is. Begrijpt dit bij nader inzien ook wel.

Heeft later spijt van zijn klacht en geeft aan deze in een opwelling verstuurd te hebben. Had last van een bonkend voorwerp, 's avonds laat op de werf. Bleek om een loshangend voorwerp van een kraan te gaan. Communicatie naar werfleider door Ons dak en probleem kon opgelost worden.

### Klacht C:

Ontevreden over manier van communiceren tijdens kennismakingsbezoek aan huis. Huurder geeft aan onrechtmatig beschuldigd te zijn van sociale fraude. Geeft aan dat ze uit schrik, haar partner daarom zal inschrijven in haar woning.

Tijdens kennismaking zou er ook gesproken zijn over een sterke geur in de woning. Ook hierdoor is huurder aangedaan. Ze voelt zich hierdoor gekleineerd.

Gesprek met medewerker "Ons Dak":

*Ik ben op kennismakingsbezoek geweest.*

*Tijdens dit bezoek heb ik eerst en vooral enkele standaard vragen gesteld, zoals:*

- *Hoe gaat het in de huidige woning?*
- *Zijn er nog gebreken aan de woning?*
- *...*

*Bij het binnenkomen merkte ik een sterke geur op. Ik kon de geur niet meteen plaatsen en heb dit ook zo signaleerd.*

*Ik vroeg haar naar mogelijke verstoppingen en/of problemen met toilet, afvoer... Zelf mogen vaststellen dat deze niet de oorzaak van de geur konden zijn.*

*Ze gaf zelf aan dat het ook aan haar poetsproduct kon liggen, gezien ze gisteren nog geпоetst had hiermee.*

*Gezien ik de geur niet kon plaatsen, maar wel kon vaststellen dat er geen problemen zijn m.b.t. de afvoer en/of toilet, het ook hierbij gelaten.*

*Wat de inwoonst betreft.*

*Aangegeven aan haar dat er een sterk vermoeden is dat de vader van haar kindje zou inwonen.*

*Ook aangegeven dat we hier reeds bevestiging van kregen.*

*Er is een begeleidingscontract aan haar haar huurcontract verbonden en Sociale Fraude is hier ook een onderdeel van.*

*Uitgelegd dat dit een zeer gevoelig onderwerp is en ze hier heel goed mee moet oppassen. Gezien we hier signalen van krijgen, zal Ons Dak dit ook verder onderzoeken.*

*Dit kan o.a. gebeuren door, het opvragen van de nutsvoorzieningen.*

*Ze gaf hierop aan dat haar vriend enkel in de weekenden zou blijven slapen.*

*Haar ook bevestigd dat indien dit het geval is, ze zich geen zorgen moet maken.*

Ik stel vast dat de medewerker op een correcte en duidelijke wijze de huurder geïnformeerd heeft. Gezien de omstandigheden lijkt het dat huurder een aantal opmerkingen verkeerdelijk geïnterpreteerd heeft.

Na communicatie met huurder hierover, kon het dossier afgesloten worden.

Klacht D:

Vlaamse ombudsdienst neemt contact op met Ons Dak, m.b.t. een klacht over renovatiewerken. Blijkt dat meneer problemen heeft met de aansluiting van zijn fornuis, na renovatiewerken in zijn keuken. In samenspraak met de ombudsdienst stuurt Ons Dak een techniker langs om de aansluiting in orde te maken. Blijkt dat de aansluiting het probleem niet is, doch dat meneer een andere aansluiting gewenst had. Er is een 220V aansluiting voorzien en meneer had graag een 380V aansluiting gehad. Dit voorziet Ons Dak echter nooit en indien meneer deze zou willen, zal hij dit dienen regelen met Fluvius. De kosten zijn dan uiteraard voor hemzelf.

Na deze info, mocht de klacht bij de ombudsdienst dan ook beëindigd worden.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Geen opleidingen in 2020 n.a.v. COVID-19

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

- Nog meer (preventief) communiceren met de huurders van Ons Dak.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: Ons Onderdak Ieper  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Isabelle Meersseman –  
 isabelle.meersseman@onsonderdak.be

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
------------------------------------	---

**2. Klachtenbeeld 2020**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.**

Klacht 1: klacht ten aanzien van overlast onderbuur en uitblijven reactie Ons Onderdak.

We kregen via de ombudsdienst de klacht binnen van een huurder die klaagt van overlast door de onderbuur en het uitblijven van een reactie van Ons Onderdak daaromtrent. Na onderzoek door de klachtenbehandelaar werd de klacht als ongegrond gezien, dit omwille van het feit dat de sociale dienst al meerdere keren is tussengekomen voor de klager bij de onderbuur en veel pogingen onderneemt om de klacht op te lossen. Dat er geen reactie komt op vragen van de klager is niet correct. De situatie blijft op heden gespannen en niet opgelost.

Klacht 2: klacht mbt. poetsen algemene delen en poetsvrouw

We kregen via de ombudsdienst de klacht binnen van een huurder van een appartementsgebouw. Ze klaagt omdat de gemeenschappelijke delen sedert enkele weken niet meer worden geïmagineerd. Het 2<sup>de</sup> luik van de klacht betreft het werk van de poetsvrouw. Daarover wordt geklaagd dat dit niet goed wordt uitgevoerd en onvolledig. Na onderzoek door de klachtenbehandelaar wordt de klacht als deels gegrond gezien. De deel 1 is ongegrond gezien alle bewoners via telefoon of e-mail werden verwittigd dat omwille van Covid-19 het poetsen van de gemeenschappelijke delen tijdelijk zou worden stopgezet en aan de bewoners werd gevraagd om in de mate van het mogelijke de gemeenschappelijke delen zelf te onderhouden. De evidente terugbetaling van de huurlast voor deze periode is gebeurd.



Deel 2 van de klacht is gegrond. Het poetswerk van de poetsvrouw is niet altijd naar behoren. De verantwoordelijke dienst is hiervoor aangesproken om in gesprek te gaan met de betrokken poetsvrouw.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?** Het permanent onder de aandacht brengen van enerzijds de inspanningen die onze SHM levert m.b.t. onder andere het samenwonen in meergezinswoningen (brieven, mailing, huurderskrant,...) en anderzijds het wijzen op persoonlijke verantwoordelijkheden van alle huurders, rekening houden met elke specifieke situatie.

M.b.t. het leveren van diensten door medewerkers van onze SHM wordt nauwkeurigheid en een correcte invulling verwacht. De verantwoordelijken van de SHM zien daarop toe.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?** Aandacht blijven schenken om klantvriendelijk om te gaan met onze klanten en kwalitatieve dienstverlening aan te bieden.



# 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

## Providentia cvba: Klachtenrapportage 2020

<b>Totaal binnengekomen klachten</b>	<b>151</b>
Geground	58
Deels geground	7
Ongegrond	86

<b>Dienst Onderhoud – Patrimonium</b>	<b>59</b>
Brandalarm	2
Garage of staanplaats	4
Herstellingen	14
Aangerekende herstellingskosten	3
Huisvuil, afval, sluikestort	8
Liften	2
Cofely Services	16
Sleutels	2
Vocht	7
Waterinfiltratie	1

<b>Dienst Verhuur</b>	<b>86</b>
Communicatie-informatie	2
Domiciliefraude	7
Huisdieren	5
Huurlasten	3
Huuropzeg	1
Huurprijs	8
Huurwaarborg	5
Kandidaten	5
Leefbaarheid	47
Huurachterstallen	3

<b>Dienst Nieuwbouw</b>	<b>6</b>
Herstellingen	3
Waterinfiltratie	1
Vocht	1
Huisvuil, afval, sluikestort	1

### Overzicht

In het voorbije jaar zijn er in totaal 142 klachten binnen gekomen, waarvan 9 klachten opgesplitst werden voor verschillende diensten: 58 van hen zijn geground, 7 zijn deels geground en 86 ongegrond. Om een onderscheid hierin te maken hebben wij ons reeds gebaseerd op de adviezen van de VMSW. Deze ongegronde klachten werden wel geregistreerd als klacht, zoals ook de anonieme klachten. In de toekomst zullen deze geregistreerd worden als melding.



# 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**

2020 was het jaar van corona. Dit betekende dat wij zoveel mogelijk moesten inzetten op telewerk wegens de verstrengde overheidsmaatregelen. Iedereen diende in zijn/haar kot te blijven, waaronder ook onze huurders. Als we kijken naar het gedetailleerde overzicht, zien wij dat de klachten rond leefbaarheid resoluut op nummer 1 staan. De frustraties liepen in sommige gevallen hoog op tussen de bewoners (voornamelijk appartementsgebouwen). Dan praten we hier over gedragsproblemen, lawaaihinder, .... Onze huurdersconsulenten werken nauw samen met andere instanties zoals CAW, OCMW, BAZ, .... Samen voeren zij huisbezoeken uit en naar aanleiding van hun bevindingen wordt er besproken of de huurder in aanmerking komt voor professionele begeleiding. Maar omwille van corona konden wij niet altijd briefwisseling uitsturen en geen effectief plaatsbezoek uitvoeren.

Als 2<sup>e</sup> meest voorkomende klacht komen we uit bij Cofely. Zij staan in voor het sanitair en verwarming binnen ons patrimonium. De voornaamste reden waarover onze huurders een klacht indienden is de incompetentie die zij opmerkten bij de techniekers. Meerdere keren dienden zij langs te komen voor het vervangen van een welbepaald stuk. Onze dienst onderhoud-patrimonium heeft meermaals per maand een overleg met de firma Cofely. Daar bespreken zij de dingen die fout liepen bij beide bedrijven en wordt er gezocht naar een gepaste oplossing.

De coronacrisis heeft er ook voor gezorgd dat interventies van onze onderaannemers vertraging hebben opgelopen. Daarom staat Herstellingen op nummer 3. In de beginperiode van deze crisis mochten enkel de personen buiten met een essentieel beroep, maar hier viel de meerderheid van onze onderaannemers niet onder. Dit zorgde ervoor dat enkele herstellingen en/of reparaties uitgesteld dienden te worden, met het gevolg dat de situatie bij enkelen verergerde. Na de eerste versoepeling van de maatregelen deed onze dienst onderhoud – patrimonium een inhaalbeweging en werden de dringendste klachten eerst behandeld.

De klachten voor onze dienst Nieuwbouw werden onmiddellijk doorgegeven aan de aannemers. Deze herstellingswerken vallen nog onder de voorlopige oplevering.

Vanuit onze klachtenlijst merken wij op dat de voornaamste klachten uit Asse, Relegem, Groot-Bijgaarden, Grimbergen en Overijse komen. Hier bevinden zich het grootste aantal appartementsgebouwen, waardoor wij opnieuw uitkomen bij de klachten rond leefbaarheid.

## Afhandeling

Opgelost	142
Deels opgelost	0
Nog niet opgelost	9

De 9 klachten die momenteel nog open staan werden bij ons geregistreerd in het najaar van 2020. Deze klachten worden nog steeds opgevolgd door de desbetreffende diensten.

## Conclusie

In 2020 werden de wettelijke termijnen van de klachten meermaals niet gerespecteerd. Vanaf 2021 zal de klachtendienst een vernieuwde procedure toepassen volgens het bestuursdecreet van 07 december 2018. Wij aanzien deze nieuwe procedure als een start voor systematische opvolging met naleving van de wettelijk voorziene termijnen.



# 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**

---

Ook werd onze vernieuwde procedure kenbaar gemaakt via onze website. Het is veel eenvoudiger voor de klager om te weten te komen naar waar hij / zij zich kan richten.

2-wekelijks heeft de klachtencoördinator een overleg met de diensthoofden om een stand van zaken op te maken per lopende klacht en de nieuwe binnengekomen klachten te bespreken. De termijnen worden op deze manier gerespecteerd en de klachtencoördinator zal in deze dossiers neutraal optreden, rekening houdend met de wetgeving. Ook zal er veel meer ingezet worden op communicatie naar de klager toe. Wij merken dat de klager hier veel belang aan hecht.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: S.M. voor Volkshuisvesting Willebroek

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ben Foqué

ben.foque@volkshuisvestingwillebroek.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	18
Aantal ontvankelijke klachten:	14

Aantal (deels) gegronde klachten:	10
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	16
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2020

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

- In 2020 waren er 18 klachten waarvan 14 ontvankelijk.
- Van de 14 ontvankelijke klachten waren 10 gegronde.
- Van de van 10 (deels) gegronde klachten zijn er 8 opgelost.
- Van de 10 (deels) gegronde klachten werden volgende ombudsnormen geschonden:
  - Te lange behandeltermijn:
    - Uitstel toewijzing wegens uitstel oplevering nieuwbouw.
  - Niet correcte beslissing:
    - Herstellen waterlek in cv-leiding.
    - Vervangen waterkraan op kosten van relatief nieuwe huurder.
    - Herstellingskosten bij einde huur werden aan huurder aangerekend, maar niet uitgevoerd.
    - Opruimingskosten bij einde huur werden aan huurder aangerekend, ondanks andere afspraak bij voorcontrole (2 klachten).
  - Ontoereikende informatieverstrekking:
    - Huurder wordt niet op de hoogte gebracht van de renovatieplanning voor terrassen terwijl de melding voor herstelling terras heel lang onbeantwoord blijft.

- Meerdere vraagstellingen van een huurder om informatie te krijgen over de registratie van huurcontracten van een garage blijven onbeantwoord.
- o Onheuse bejegening:
  - Werkbon voor onderhoud leegstaande tuin werd afgemeld zonder opdracht uit te voeren en zonder de buur die de melding maakte hiervan op de hoogte te brengen.
- Bij 1/6 van de klachten is ontoereikende informatieverstrekking tijdens de duur van de uit te voeren herstellingen deels of geheel de oorzaak.
- In 2019 was bij ¼ van de klachten de ontoereikende informatieverstrekking tijdens de duur van de uit te voeren herstellingen deels of geheel de oorzaak. In 2020 betrof dit 1/6 van de klachten, een lichte verbetering, maar nog steeds te vermijden. Zeker als je weet dat dit klachten zijn waarbij de betrokken huurders, verschillende opeenvolgende keren, in het ongewisse werden gelaten. Een procedure met duidelijke richtlijnen voor het beantwoorden van huurdersvragen is hierbij aan te raden.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

- 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. In 2020 werden 18 klachten ontvangen via verschillende diensten van Volkshuisvesting. Er werd met andere woorden een gunstig gevolg gegeven aan de oproep.
- In februari 2020 volgde de nieuwe medewerker sociale dienst, die de dossiers van de kandidaat-huurders behandelt, de opleiding 'Omgaan met Verbale Agressie' waarbij vaardigheden worden aangeleerd om ook met agressieve kandidaat-huurders op een klantvriendelijke manier om te gaan. In 2020 waren er geen klachten van kandidaat-huurders.
- In afwachting van het Masterproject Willebroek-Stad is er veel leegstand in deze wijk. Door de toename van deze leegstand nam ook het aantal meldingen van overlast (sluikstort, inbraak, vandalisme, drugs, ...) toe. Op 1 juli 2020 werd samen met alle betrokken stakeholders (bestuur Volkshuisvesting, verschillende diensten van de gemeente, politie, ATD-vierde Wereld, vrijwilligers, Samenlevingsopbouw, ...) een brainstormnamiddag gehouden om naar gepaste oplossingen te zoeken binnen deze problematiek. Het resultaat was dat volgende beslissingen werden genomen: maximale zichtbaarheid in de tuinen vergroten door plantengroei maximaal in te korten, de planning van de afbraak leegstaande woningen vervroegen, samenwerking met vrijwillige bewoners uit de wijk (buurtwachters) om een oogje in het zeil te houden om overlast in de kiem te smoren (gestart in december), vaste aanspreekpunten binnen de diensten van Volkshuisvesting kenbaar maken in de wijk.
- Ondanks de coronapandemie die een groot deel van 2020 overschaduwde, werd er voor gekozen om de preventieve wooncontroles bij de sociale huurders maximaal te laten doorgaan, wanneer de coronamaatregelen dit toe lieten. Deze preventieve aanpak vermindert de kans op meldingen van overlast over een slecht onderhouden woning, domiciliefraude en allerlei samenlevingsproblemen. Wanneer de coronamaatregelen het niet toelieten om op huisbezoek te gaan werd een belronde georganiseerd waarbij de

maatschappelijk werkers vooral de oudere en sociaal zwakkere huurders contacteerden. Hierbij werd nagegaan of deze huurders zich konden behelpen of op hulp konden rekenen, zo niet werden ze aangemeld bij gemeente Willebroek, die de opvolging hiervoor organiseerde.

- Er werd beroep gedaan op het project 'Buurtbooster' van de gemeente Willebroek. Hierbij kunnen bewoners uit wijken beroep doen op een wijkbudget als ze kunnen aantonen dat hun idee een meerwaarde is voor de wijk. Samen met de Flatwachters van de Residenties (vrijwillige bewoners) werd een dossier ingediend dat er op gericht was om de sociale cohesie te verhogen door meer ontmoetingsplaatsen te creëren. Kort nadat de gemeente het dossier goedkeurde werden verschillende picknickbanken geplaatst in het naburige park. Doordat de bewoners deze ontmoetingsplaatsen intensief gebruiken kunnen spreken van een geslaagd opzet.
- In 2020 werd een Overbezettingsbeleid opgesteld. Hierbij krijgen overbezette huurders de mogelijkheid om vlugger te verhuizen naar een (meer) aangepaste woning of worden ze hiertoe gestimuleerd. Zo worden problemen, rechtstreeks ten gevolge van de overbezetting, preventief aangepakt.
- Huurders, afkomstig uit een wijk met een verleden van veel overlast van zwerfvuil en sluikestort, werden in december geherhuisvest naar een nieuw appartementencomplex. Om sluikestorten te voorkomen werd bij aanvang een gelijkaardige samenwerking met vrijwilligers (flatwachters) opgestart zoals met succes werd aangegaan in de oorspronkelijke wijk.
- Er werd bestemming gegeven aan een buurthuis, opgenomen in een nieuwe wijk met 300 woningen, die in de loop van 2021 in gebruik zal worden genomen. Het moet een uitvalbasis worden voor bewonersgroepen die iets willen betekenen in een buurt waar de concentratie sociale woningen hoog is (Merkezeel, Willebroek-Stad, Akkerlaan). Het buurthuis biedt mogelijkheden om met externe partners samen te werken en op een laagdrempelige manier met ons doelpubliek te kunnen werken. Het moet dienst kunnen doen als vergaderruimte, ontmoetingsruimte tot privé feestjes van bewoners in de wijk. BVB. een plek voor burenoverleg: bespreken overlast, acties bedenken, ... / een plek voor een openpraatcafé, spelletjesavond, breiclub, ... Er zullen zitmomenten worden gehouden waar bewoners met vragen terecht kunnen.

#### **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.
- Verdere aanpak sluikestort in de tuinen en straten van leegstaande woningen in de wijk Willebroek-Stad.
- Huurders voor herhuisvesting worden pas op de hoogte gebracht van hun toegewezen nieuwbouwwoning als alle noodzakelijke werken zijn uitgevoerd om de verhuring te laten doorgaan. Zo worden klachten van huurders, over afspraken die steeds moeten aangepast worden, vermeden.
- Workshop Tevredenheidsmeting waardoor verder kan ingezet worden op de klantvriendelijkheid.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: Sociale Huisvestingsmaatschappij Vlaamse Ardennen  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Van den Steene -  
 ilse.vandensteene@shmvlaamseardennen.be

1. Cijfergegevens

	<b>Aantal</b>
Totaal aantal klachten	48
Aantal ontvankelijke klachten:	48

Aantal (deels) gegronde klachten:	48
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	45
------------------------------------	----



## 2. Klachtenbeeld 2020

In 2020 hebben we 3 klachten ontvangen over onze maatschappij:

- Een klacht van een huurder die niet tevreden was over de aanpak van een medewerker in een moeilijke leefbaarheidssituatie.
- Een klacht van een huurder over de kosten van herstellingen die al dan niet voor de huurder zouden zijn.
- Een klacht over een schrapping van de kandidatenlijst.

Deze klachten werden behandeld en opgelost.

De andere 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 2020 worden meegenomen naar 2021.

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 burenl' waarin tips worden gegeven over hoe omgaan met de burenl 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 2020 was de aanpak enigszins anders omdat we rekening diende te houden met Coronamaatregelen. Huisbezoeken bleven beperkt en overlegmomenten met samenwerkende organisaties en met politie verliep meestal digitaal. Het protocol domiciliefraude blijven we wel onder de aandacht houden. Op die manier kunnen we domiciliefraude op een adequate manier aanpakken.

In bepaalde woonwijken zijn wijkbrugfiguren aanwezig om sociale cohesie te vergroten en huurders bij te staan met eventuele hulpvragen. Ook deze contacten verliepen wat anders dan normaal. Ook hier werd er meer gewerkt met telefonische contacten. 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 (2020)

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	16
Aantal ontvankelijke klachten:	16

Aantal (deels) gegronde klachten:	9
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	16
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020

Samenvattend kunnen we weergeven dat de SNMH

- 4 klachten heeft ontvangen van kandidaat-huurders. Deze gaan voornamelijk over de lange wachttijden en de beslissingen die opgenomen staan in het intern reglement.
- 4 klachten heeft ontvangen over betalingen. 2 over het uitblijven van een terugbetaling en 2 over het aanrekenen van een technische herstelling.
- 3 klachten werden behandeld over samenlevingsproblemen.
- 5 klachten zijn technisch van aard.

## 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?

Wat vooral opvalt is de rechtstreekse stap die (kandidaat)huurders zetten naar de Vlaamse Ombudsdienst of naar de Ombudsdienst van de stad. Vaak zonder de eerstelijnsstap rechtstreeks naar de SHM zelf. 7 van de 16 klachten werden eveneens door een van deze diensten behandeld.

Als actie hiertegen zal de SNMH zorgen dat het klachtenbeleid nog duidelijker weergegeven kan worden op de website. Zichtbaarheid zal hopelijk meer leiden tot rechtstreekse eerstelijns klachten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: Sociaal Wonen arro Leuven (SWaL)  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kevin Agten - kagten@swleuven.be

1. Cijfergegevens

Voor 1 klacht uit 2019 wacht SWaL nog steeds op een uitspraak van het vrederecht.

In 2020 noteerden we 2 klachten van kandidaat-huurders t.a.v. SWaL, 1 klacht van een koper t.a.v. SWaL en 1 klacht van een huurster t.a.v. een aannemer die werken uitvoert voor SWaL.

	Aantal
Totaal aantal klachten	4
Aantal ontvankelijke klachten:	2
Aantal (deels) gegronde klachten (VOORLOPIG!):	2
Aantal (deels) opgeloste klachten:	3

2. Klachtenbeeld 2020

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

✓ Klacht over staat van woning – vervolg 2019

De klacht bij de huurdersbond van een familie die niet tevreden was over de staat van hun huurwoning bij start verhuring ligt nog steeds bij het vrederecht (procedure werd opgestart op 24 januari 2020). Omwille van de gezondheidscrisis werd deze zaak uitgesteld wegens niet dringend. Uitspraak wordt verwacht in het voorjaar van 2021.

✓ Ongeoorloofde weigering voor kandidaat-huurder na niet-reactie bij aanbod huurwoning.

Een kandidaat-huurder kreeg een aanbod voor een huurwoning met 3 slaapkamers voor maximum 5 personen in een nieuw project in Tielt-Winge.

SWaL ontving geen antwoord en gaf deze kandidaat-huurder, conform ons intern huurreglement, een eerste ongeoorloofde weigering. De kandidaat-huurder diende hierop klacht in bij de toezichthouder. Hij had namelijk reeds enkele maanden voor het aanbod aan SWaL laten weten dat zijn gezinssituatie gewijzigd was (gezinlid vertrokken), waardoor hij niet meer in aanmerking kwam voor dit type woning en dus niet meer hoefde te antwoorden op het aanbod. Deze gezinswijziging was door omstandigheden niet geregistreerd waardoor de kandidaat-huurder een foutief aanbod kreeg.

De toezichthouder behandelde deze klacht en oordeelde dat die gegrond was. Op advies van de toezichthouder wijzigde SWaL de weigering naar een geoorloofde weigering. De gezinswijziging werd ondertussen ook geregistreerd.

✓ **Kandidaat-huurder niet tevreden over klantenservice SWaL bij aanbod huurwoning**

Wanneer kandidaten zich inschrijven voor een sociale huurwoning kijkt SWaL steeds naar het aanbod dat kan gedaan worden op basis van die inschrijving. Als blijkt dat de, door de kandidaat-huurder, opgegeven keuzes qua types en gemeenten ervoor zorgen dat SWaL geen gepast aanbod kan doen (of de kans uiterst klein is dat SWaL een gepast aanbod kan doen), voegt SWaL types en gemeenten toe. SWaL vult dit aan op het inschrijvingsformulier in het rood. Dit inschrijvingsformulier wordt ingescand en digitaal bewaard. Kandidaten die een aanbod krijgen op basis van die aanvullingen van SWaL mogen dit weigeren aangezien ze dit niet zelf hebben aangeduid en krijgen dus geen ongeoorloofde weigering. Deze procedure wordt ook zo omschreven in ons intern huurreglement en op het inschrijvingsformulier.

De kandidaat-huurder waarvan sprake heeft volgende gezinssituatie: een koppel met 5 kinderen. Hij komt dus enkel in aanmerking voor een huurwoning met 5 slaapkamers voor maximum 7 personen. In de gemeenten waarvoor de kandidaat zich inschreef, heeft SWaL geen woningen van dit type. Een medewerker van SWaL duidde dus ook de gemeente Tielt-Winge, de enige gemeente waar zo'n woningen gebouwd worden, aan op het inschrijvingsformulier.

De kandidaat-huurder kreeg een aanbod in Tielt-Winge en besloot verhaal te halen bij SWaL, aangezien hij zich niet had ingeschreven voor deze gemeente. Vervolgens was er heel wat miscommunicatie. Deze was te wijten aan een taalprobleem maar ook de drukte die op dat moment heerste op SWaL. De kandidaat belde verschillende keren maar het bleek moeilijk om de werkwijze van SWaL telefonisch uitgelegd te krijgen. De kandidaat kwam naar het kantoor van SWaL en vroeg wederom uitleg. Een medewerker van het onthaal probeerde uit te leggen hoe de vork in de steel zat; een moeilijk gesprek wederom omwille van de drukte en de taal. Uiteindelijk werd het gesprek beëindigd door de medewerker van SWaL, de kandidaat voelde zich niet gehoord...

De kandidaat vroeg uiteindelijk een officieel gesprek (met de directeur) om zijn klacht kenbaar te maken. Een medewerker van de sociale dienst van SWaL ontving de kandidaat. Dit werd een rustig, constructief gesprek waarbij de kandidaat zijn frustratie kon uiten over de service van SWaL en waarbij de medewerker van SWaL de situatie kon kaderen. Uiteindelijk werd nogmaals uitgelegd aan de kandidaat waarom hij het aanbod had gekregen en dat hij hiervoor geen ongeoorloofde weigering kon krijgen. De kandidaat besloot om Tielt-Winge niet te laten schrappen uit zijn kandidaatsdossier.

De kandidaat begreep hoe SWaL had gewerkt in zijn geval en voelde zich na afloop van het gesprek gehoord en tevreden over hoe hij ontvangen was door SWaL. Hij besloot dat een officiële klacht niet nodig was.

✓ **Klacht defecten in koopwoning 3 jaar na verkoop**

In april 2017 werd de tweede fase van een project in Kessel-Lo opgeleverd. Deze klacht betreft 1 van de woningen die toen verkocht werd.

Overzicht communicatie en interventies:

- Problemen begonnen in augustus 2020: koper heeft sindsdien geen warm water en geen verwarming. In die periode laat hij Van Marke en Fluvius komen, interventies die hij tot op heden niet wilt betalen.

- Koper meldt het probleem een eerste keer aan SWaL op 12/11/2020, hij meldt een te grote drukval in de leiding op basis van bezoek van Van Marcke en Fluvius. De dagen erna werd dit teruggekoppeld met aannemer Dethier en zijn onderaannemer Active Energy die indertijd de installatie deed.

- Op 24/11/20 gaat Active Energy ter plaatse, samen met Fluvius. Active Energy is van mening dat de gasblok vervangen moet worden. De koper ging deze conclusie terugkoppelen bij Van Marcke.

- 27/11/20: de koper meldt dat hij de voorbereidingen treft om dit juridisch te laten opvolgen.

- Op 27/11/20 doet SWaL een constructief voorstel om de gasblok te laten vervangen. Aangezien dit stuk niet meer in garantie is, vragen we op voorhand zijn bevestiging op volgende afspraak; als de ketel werkt na vervangen gasblok, dan betaalt de koper de kosten. Indien de ketel dan nog niet werkt, zal de aannemer de leiding onderzoeken.

De koper gaat niet in op dit voorstel.

- Op 01/12 stuurt SWaL zijn laatste mail hierover, met als boodschap dat de bewijslast bij de koper ligt en het tot op heden nog niet uitgeklaard is wat de fout precies is.

- Op 13/01/21 stuurt de juridische dienst van SDZ (Interprofessionele Federatie voor Zelfstandige

Ondernemers) een brief per mail naar Dethier. Hierin vermelden ze o.a. dat de oorzaak tot op heden onbekend is en vragen ze zo snel mogelijk de oorzaak van dit probleem te detecteren.

#### Argumenten SWaL

- Op 27/11/2020 meldt de koper dat 'er nog steeds geen duidelijkheid is over de oorzaak van het probleem' en op 02/12/2020 dat hij 'op zoek is naar de definitieve oorzaak van het probleem.'

Als antwoord op ons constructief voorstel schrijft hij: 'Pas als de oorzaak van het probleem ongetwijfeld geïdentificeerd is, zal men zien wie de verantwoordelijkheid en de kosten moet dragen.'

- We hebben een constructief voorstel gedaan, waarbij SWaL bereid was om tussenpersoon te zijn zodat de aannemer zeker zijn geld zou krijgen indien het blijkt dat de gasblok de oorzaak is. Maar daar is hij niet op ingegaan.

- In heel de mailwisseling heeft de koper steeds verzwegen dat het probleem is ontstaan toen Fluvius de drukregelaar heeft vervangen in het kader van de omschakeling van arm naar rijk calorisch gas. De ketel is na deze handeling uitgevallen. Dit konden we wel lezen in de mail van SDZ naar Dethier.

#### Argumenten Dethier:

-De bewijslast zit bij de koper.

-We hebben geen rechtstreeks contract met de koper, alleen met SWaL

-Het project is al opgeleverd sinds 2017.

-De koper moet dit zelf organiseren, wij kunnen niet weten wat er allemaal gebeurd is in de woning.

#### Argumenten Active Energy:

-Expert van Fluvius spreekt Van Marcke tegen in een eerste interventie. Daarna zijn ze samen nog eens uitgenodigd, waarbij de aannemer niet uitgenodigd was.

-De waarde van de rapporten van Fluvius en Van Marcke zijn niet zo hoog in te schatten. Er staat enkel een kort besluit genoteerd en verder niets. Doorgaans hebben die techniekers maar beperkte ervaring.

-Het zou kunnen dat de gasfilter vervuild is. Als deze filter vervuild is, zorgt deze ook voor een drukval.

-Er zit ook een filter in de gasblok. Deze filter is niet vervangbaar. De gasblok kan en mag niet open gedaan worden.

-Er zou een drukmeting moeten gebeuren voor de ketel en voor de gasfilter om te weten of het de toevoerleiding is. Nu is deze gebeurd aan de gasfilter.

-Als de gasblok vervangen moet worden of de gasfilter is vervuild, dan worden deze kosten doorgerekend aangezien dit niet onder garantie valt. Hier willen we eerst een bevestiging over. De eerste interventie van Active Energy op 24/11/20 is ook nog niet betaald aangezien het onduidelijk is of het probleem nu binnen garantie valt of niet.

#### Argumenten koper:

De installateur is 10 jaar aansprakelijk voor eventuele fouten. De gasleiding lijkt niet conform nbn en 51-003 te zijn daar de drukval te groot is bij belasting. Deze mag maximaal 1 millibar zijn.

#### Voorlopige stand van zaken

SWaL vraagt op 09/02/2021 advies aan de Raad van Bestuur om te bepalen wat het standpunt van SWaL is in dit dossier.

#### ✓ **Melding (klacht) van huurster t.a.v. aannemer waarmee SWaL samenwerkt**

Een Huurster van SWaL schold de werkmannen van een aannemer uit toen deze werken kwamen uitvoeren. Dit werd door de betrokken aannemer zelf gemeld aan SWaL.

De aanleiding was dat de aannemer vroeger dan afgesproken ter plaatse was voor een herstelling en dat dit niet naar de zin van de huurster was. De huurster was zelf graag aanwezig bij de herstelling zodat zij duidelijk kon uitleggen wat het probleem was. Haar partner was wel thuis en hielp de werkmannen zo goed als mogelijk.

De huurster liet ook per mail weten aan SWaL dat de afspraken niet werden nagekomen en dat dit niet kan.

SWaL had een gesprek met de huurster en met de aannemer en het incident werd afgesloten.

### **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, meestal mits goedkeuring van onze Raad van Bestuur.

Zoals aangegeven in onze vorige klachtenrapportage zette SWaL in 2020 in op het meten van de klanttevredenheid d.m.v. een tevredenheidsenquête bij onze huurders. Het betrof een enquête over de algemene werking van SWaL, het wonen bij SWaL en haar service naar huurders toe. De resultaten (die zeer bemoedigend waren) zullen nog gepubliceerd worden in een rapport. De interessantste en belangrijkste resultaten werden reeds teruggekoppeld naar de huurders in onze 6-maandelijkse huurderskrant.

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

We plannen in de toekomst ook enquêtes m.b.t. tot tevredenheid bij huurders na renovaties en klanttevredenheid bij kandidaat-huurders en (kandidaat-)kopers.



Vragenlijst klachtenmanagement 2020

<p>Naam van uw maatschappij: S.B.K. Arro Antwerpen CVBA</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marie-Josée Van Nueten - Marie-josee.vannueten@arroantwerpen.be</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	2
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld 2020

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

- Klacht bij Toezicht door koper sociale woning

Een eerste klacht werd neergelegd door een koper van een sociale woning bij Toezicht omwille van een beweerde onjuiste berekening van de wederinkoopprijs van zijn sociale woning (wederinkoopprocedure). De maatschappij werd hierover niet voorafgaandelijk gecontacteerd. Toezicht heeft aan de koper laten weten dat hij zich in eerste instantie tot onze maatschappij moet richten (met eventueel beroep bij Vlaamse Ombudsdienst). Verder heeft Toezicht een aantal richtlijnen voor het bepalen van de wederinkoopprijs mee gegeven. De klacht dient als onontvankelijk te worden beschouwd. Bovendien was de wederinkoopprijs nog niet vastgesteld op het moment dat de klacht werd neergelegd. Dit dossier werd behandeld in de zitting van de raad van bestuur van 16 december 2020.

- Klacht van makelaar

Een tweede klacht werd wel bij onze maatschappij neergelegd door een onroerend goed makelaar die stelt onbeleefd/onvriendelijk behandeld te zijn geweest aan de telefoon. Deze klacht werd ongegrond verklaard bij beslissing van de raad van bestuur van 16 december 2020 om reden dat geen verdere informatie kon worden bezorgd (privacy en gebrek aan verdere gegevens) en de beëindiging van het telefoongesprek werd aangekondigd.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Het vroegere beleid wordt verder gezet.

Vragenlijst klachtenmanagement (Jaartal)

Naam van uw maatschappij: SBK-Dendermonde cvba  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marie-Paule Hiel ; mp.hiel@sbkdendermonde.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	?
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	Alle muv 2 tot op heden
------------------------------------	-------------------------

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020

- De koopwoningen worden verkocht 'in de staat waarin ze zich bevinden', d.w.z. dat er geen 'klachten' kunnen aanvaard worden over o.a. het al dan niet aanwezig zijn van tuinafsluiting, de hoogte van dorpels (in de mate dat ze wel technisch de correcte hoogte hebben), geen sloten op de binnendeuren, ...
- Andere klachten betreffen de afwerking van de woningen : nadat woningen in gebruik worden genomen, worden er meestal tekortkomingen ontdekt. De herstellingen worden steeds uitgevoerd als de gemaakte opmerkingen terecht zijn. De borgstelling van de aannemer wordt dan ook niet vrij gegeven tot zolang het akkoord van de koper niet is gegeven. Deze 'klachten' gaan niet over de werking van de maatschappij of de beleidsbeslissingen en worden als niet ontvankelijk beoordeeld.
- Eén klacht leidt na lange tijd nog niet tot het gewenste resultaat ; de onderaannemer lijkt niet te reageren op de gevraagde herstelling van een ventilatie-unit. Deze vertoonde gebreken bij de voorlopige oplevering. In januari 2021 zal worden overgegaan tot ingebrekestelling van de hoofdaannemer indien de onderaannemer zijn verplichtingen niet nakomt. Wordt als ontvankelijk en gegrond beoordeeld.
- Braakliggende terreinen van de huisvestingsmaatschappij worden onderhouden door maaibeurten, 2 à 3 keer per jaar. Elk jaar is er klacht van dezelfde aanpalende dat er onkruid blijft staan, net naast zijn afsluiting. In 2020 werd het 'onkruid' manueel verwijderd, want met een grasmaaier kan niet zo dicht naast de afsluiting worden gereden ! Wordt als ontvankelijk en in mindere mate gegrond beoordeeld.
- Eén klacht betrof de vermoedelijke niet-bewoning van een sociale koopwoning ; dit dossier werd overgemaakt aan het gemeentebestuur die een controle zal uitvoeren in het kader van mogelijke domiciliefraude. Het betreft een anonieme klacht die echter niet over het beleid of beslissing van SBK-Dendermonde gaat en dus als niet ontvankelijk wordt beoordeeld (maar wel gegrond).

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Er wordt aan de kopers duidelijk meegedeeld dat woningen nog nooit in gebruik werden genomen en dat het normaal is dat er een aantal problemen maar duidelijk worden bij de bewoning. Er wordt ook gecommuniceerd dat de aannemer in sommige gevallen tijd zal nodig hebben tot bijna 1 jaar na de aankoop om alles rond te krijgen. De kopers worden extra gewezen op de definitieve oplevering en de gevolgen daarvan. SBK vraagt aan de kopers duidelijk te communiceren over mogelijke herstellingen en dat eveneens tijdig te doen naar SBK toe (en eventueel ook aan de aannemer).

**Vragenlijst klachtenmanagement 2020**

<p><b>Naam van uw maatschappij:</b> CVBA Tuinwijk</p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b>          Karla De Smet          karla.desmet@tuinwijk.be</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten</b>	10
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	10

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	7
<b>Aantal ongegronde klachten:</b>	3

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	10
-------------------------------------------	----

## **2. Klachtenbeeld**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020**

De klachten bereikten Tuinwijk als volgt:

- 1 via klachtenformulier van Tuinwijk
- 2 via een persoonlijke brief
- 6 via mail rechtstreeks van burger
- 1 via mail via Vlaamse Ombudsdienst

9 klachten kwamen rechtstreeks via de burger (huurder)

1 klacht via de Vlaamse Ombudsdienst

7 van de 10 ontvankelijke klachten waren (deels) gegrond, en 3 klachten waren ongegrond.

Aard van de klachten:

5 klachten gingen over herstellingen niet uitgevoerd, 1 klacht over een technisch probleem,

3 klachten divers, en 1 klacht overlast.

Alle klachten werden binnen de wettelijke termijn beantwoord en opgelost.

Aangezien Tuinwijk geen verdere klachten meer ontving, konden de klagers zich akkoord verklaren met de gestelde oplossing.

## **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

Via verschillende kanalen wordt er gecommuniceerd hoe de mensen Tuinwijk kunnen contacteren wanneer zij een klacht hebben.

Indien er mensen bellen wordt er gemeld dat ze het klachtenformulier kunnen terug vinden op onze website, en op vraag wordt dit ook opgestuurd. Ze kunnen ook hun klacht melden via mail naar ons mailadres: [info@tuinwijk.be](mailto:info@tuinwijk.be). Wanneer de mensen persoonlijk willen langskomen voor een klacht, kan dit op afspraak.

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

Tuinwijk zet verder in op een goede verstandhouding en communicatie met haar klanten (huurders en kandidaat-huurders).

Zo worden de technische meldingen nauwkeuriger opgevolgd en ontvangt de huurder een bevestiging van zijn melding, en de uitvoeringstermijn en persoon door wie de herstelling zal gebeuren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

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:	11
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	16
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

- **13 technische klachten**
  - vooral algemene technische problemen en vochtproblemen
  - allen nagekeken, herstellingen werden uitgevoerd of er werd opdracht gegeven
  - in meerdere dossiers betreft het woningen die werden opgenomen op de renovatieplanning en waarbij in 1 dossier een mutatie noodzakelijk zal zijn
  - er wordt vastgesteld dat in meerdere dossiers de klachten voortkomen uit een gebrekkig onderhoud van de woning door de betrokken huurder
  - er werden 2 klachten geregistreerd ivm het poetsen van algemene delen waarbij eveneens toelichting werd gegeven over de berekening van de huurlasten en de huurprijs
  - in 1 dossier werd verhaal gevraagd bij Engie Cofely, waarbij werd vastgesteld dat de timing van de interventies correct was maar dat de techniker wel een inschattingsfout maakte betreffende het technisch probleem
  - los van de officiële klachtenmelding hieromtrent, krijgen we regelmatig melding van ‘piepende rookmelders’, vaak zijn onze bewoners zich er niet van bewust dat dit betekent dat de batterijen moeten vervangen worden (op eigen kosten)
- **3 klachten voor de dienst Huurders**
  - 1 klacht betreft het woonrecht van een partner: de wetgeving daaromtrent werd toegelicht
  - 1 klacht betreft een aanvraag tot huurprijsherziening: ook hier werd de wetgeving toegelicht en uitgelegd waarom niet op de vraag kon worden ingegaan. De folders mbt de huurprijs en huurprijsvermindering werden aan betrokkene bezorgd.
  - 1 dossier betreft een aanhoudende burenruzie, dit dossier werd doorgegeven aan de sociaal assistent voor opvolging

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

De dienst huur ontwikkelde een reeks folders, oa over de berekening van de huurprijs en huurprijsherziening. Hierin wordt op eenvoudige wijze de basisregels toegelicht. Deze zijn eveneens terug te vinden op de website van Vivendo.

Het poetsen van de algemene delen in een appartementsgebouw zorgt regelmatig voor klachten. Het is vaak moeilijk om hier een objectief oordeel over te geven: wat de ene bewoner aanziet als voldoende en correct gepoetst is dat vaak niet voor de andere. De toezichters krijgen in deze gevallen de opdracht om extra en onverwachte controles uit te oefenen op het werk van de poetsfirma's.

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.



Vragenlijst klachtenmanagement 2020

**Naam van uw maatschappij: cvba-so Volkshaard**  
**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kathleen Mous –**  
 Kathleen.mous@volkshaard.be

**1. Cijfergegevens**

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten</b>	108
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	76

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	71
------------------------------------------	----

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	60
-------------------------------------------	----

**2. Klachtenbeeld 2020**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.**

In 2020 ontving de bouwmaatschappij 108 klachten m.b.t. de dienst Boekhouding en Financiën (2), de dienst Projecten (2), de Technische dienst (17) en de Sociale dienst (87).

Hiervan bleek 1 klacht voor de dienst Projecten onontvankelijk en 31 klachten voor de Sociale dienst

Wanneer we dit verder opsplitsen naar al dan niet gegronde klachten, komt met tot het aantal (deels) gegronde klachten per dienst.

Zie hieronder.

**17 klachten zijn van Technische aard** en zijn zeer divers: lange behandeltermijn voor herstellingen (verwarming, afvoer) maar ook klachten m.b.t schimmel, al dan niet vermeende overlast door ongedierte en gebrekkig groenonderhoud.

Van deze klachten werden er inmiddels 15 (deels) opgelost.

De **53 gegronde klachten van Sociale aard** zijn hoofdzakelijk te herleiden tot klachten over leefbaarheid: burenruzies, pesterijen, geluidoverlast, overlast veroorzaakt door honden, middelenmisbruik, slecht of geen onderhoud van de tuin en de gemeenschappelijke delen maar ook klachten m.b.t. domiciliefraude. Er werd een (gedeeltelijke) oplossing gevonden voor 44 klachten.

De **klacht** van de dienst Boekhouding en Financiën had betrekking op het herberekenen van de huurprijs na het vertrek van de partner. Dit werd inmiddels rechtgezet.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

Op Technische vlak zijn er inspanningen gedaan om het aantal meldingen/klachten te reduceren. Zo wordt er verder geïnvesteerd in de opmaak van een “**paspoort**” per woning zodat vrij vlug het merk en type kan vastgesteld worden van bv. een verwarmingsketel waardoor wisselstukken onmiddellijk kunnen besteld worden en de behandelingstermijn kan ingekort worden. In 2020 werd ook iemand specifiek hiervoor aangeworven, m.n. een medewerker Patrimoniuminformatie.

**Domiciliefraude** wordt steeds grondig onderzocht door de Sociale dienst en voor de regio Gent gebeurt dit in samenwerking met andere diensten (politie, stadsdiensten) op basis van een eerder afgesloten protocol.

Wat **leefbaarheid** betreft, wordt de inzetbaarheid van de flatwachter in bepaalde wijken verlengd en werd binnen de Sociale dienst, een maatschappelijk assistent vrijgesteld om uitsluitend rond voorkomen en oplossen van problemen inzake leefbaarheid actief te zijn.

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

In 2021 zal een **wooncoördinator** worden aangenomen die zich eveneens uitsluitend zal toeleggen op het voorkomen en aanpakken van leefbaarheidsproblemen. Ook op de dienst Bewonerswerking zal iemand surplus worden aangeworven.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

**Naam van uw maatschappij: cvba-so Kleine Landeigendom het Volk**  
**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:**  
 Kathleen Mous – Kathleen.mous@volkshaard.be

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	
------------------------------------	--

**2. Klachtenbeeld 2020**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.**

Kleine Landeigendom het Volk ontving in 2020 1 klacht van een koper die, omwille van het opschorten van de bouwwerken als gevolg van de Covidpandemie, de sleutels van de woning met een maand vertraging overhandigd kreeg.

**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 (Jaartal)

Naam van uw maatschappij: Volkswoningbouw

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Anja Schoeters anja.schoeters@vwbm.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	7
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	7
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020

In 2020 werden we geconfronteerd met corona terwijl er renovaties bezig waren in bewoonde sociale woningen. De communicatie van de maatschappij (bewonersvergaderingen, schriftelijke en telefonische communicatie) werd onvoldoende geacht door de bewoners. Aannemers hebben een andere visie dan bewoners. Deze met elkaar verzoenen bleek geen evidentie.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

We hebben in 2020 de procedure van renovatie tijdens bewoning nog verfijnd. Vanaf nu is de sociaal assistent het klankbord in de wijk. Er is een vast tijdstip in de week dat de medewerker aanwezig is in de wijk om zo kort op de bal te kunnen spelen in geval van frustraties. Er wordt nu ook bij elke renovatie met bewoning een brievenbus geplaatst aan het werfbureel waarin bewoners technische meldingen kunnen doen. Tot slot wordt er ook nauwer samengewerkt met externe actoren om de hinder zoveel mogelijk te beperken (ocmw, familieleden,.....)

Vanaf 2021 hebben we ook een extra sociaal assistent aangeworven ten einde zo laagdrempelig mogelijk, via een vast aanspreekpunt in de wijk, de nodige communicatie te kunnen voeren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

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	32
Aantal ontvankelijke klachten: na definitieve oplevering	29
Totaal aantal klachten administratief	0
Aantal ontvankelijke klachten: administratief	0

Aantal (deels) gegronde klachten:	29
-----------------------------------	----

Alle ontvankelijke klachten zijn tevens gegrond

Aantal (deels) opgeloste klachten:	20
------------------------------------	----

Van 20 klachten hebben we weet dat ze opgelost zijn. Van de overige opmerkingen is geen herstelling gemeld door de aannemer.

2. Klachtenbeeld 2020

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

19 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: april 2021

**Vragenlijst klachtenmanagement 2020**

<p><b>Naam van uw maatschappij:</b> Waasse Landmaatschappij</p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b> Ellen De Wilde <a href="mailto:ellen.dewilde@w-lm.be">ellen.dewilde@w-lm.be</a></p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0
Aantal niet opgeloste klachten:	0

## **2. Klachtenbeeld 2020**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.**

Wij hebben niets van klachten binnen gekregen via de Vlaamse Ombudsdienst in 2020.

Behalve de gewoonlijke meldingen naar aanleiding van de werfopvolging, zijn er geen klachten doorgegeven door onze kopers of kandidaat-kopers.

## **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

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 2017

Naam van uw maatschappij: Wonen Regio Kortrijk  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Piers, algemeen directeur  
 ilse.piers@wonenregiokortrijk.be

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten	5
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal (deels) gegronde klachten:	5
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	5
------------------------------------	---

## **2. Klachtenbeeld 2020**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.**

#### Klacht 1

Onderwerp: schade aan serre na storm vermoedelijk door afgewaaide takken van bomen WRK.

Samenvatting: Er was een melding van een eigenaar dat haar serre gescheurd was door de bomen die op een aanpalend terrein stonden. Dit terrein is eigendom van WRK

Actie: de bomen die in de weg stonden werden gerooid en werden uitgedund waardoor het probleem opgelost werd.

#### Klacht 2

Onderwerp: garage en liftkoker onder water

Samenvatting: De huurder heeft een klacht ingediend dat de garage en de liftschat onder water stonden en ons verantwoordelijk gesteld. Het probleem was een verstopte riolering.

Actie: de blokkade in de riolering werd hersteld.

#### Klacht 3

Onderwerp: gebreken aan koopwoning

Samenvatting: De eigenaar heeft een lijst opgemaakt met opmerkingen na aankoop woning (over Isolatie, raam badkamer, binnendeuren die niet goed gesloten kunnen worden, herstelling buitenschrijnwerk).

Actie: de gebreken werden aangepakt en opgelost.

#### Klacht 4

Onderwerp: huurprijsherziening

Samenvatting: de klacht was tweeledig. De huurster kon haar toenmalige huurprijs niet meer betalen door haar verminderde inkomen (tijdelijke werkloosheid wegens Corona). Er waren technische gebreken aan haar woning.

Actie: De huurprijs werd herzien en de technische gebreken werden opgelost.

#### Klacht 5

Onderwerp: melding geen chauffage, klacht onderhoudsfirma

Samenvatting: niet werkende chauffage, de onderhoudsfirma is meerdere keren moeten langsgaan voor dit probleem.

Actie: Er werd contact opgenomen met de onderhoudsfirma voor een definitieve oplossing. Dit is gebeurd van zodra de wisselstukken op voorraad waren.

## **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 afgelopen jaar werden de afspraken met de technische onderhoudsfirma geactualiseerd en verder verbeterd. De interventietermijnen zijn verder verrijnd, vastgelegd en worden bewaakt.

De aannemers sturen hun planning door waardoor er een betere opvolging kan gegarandeerd worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: Woningent Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: <a href="mailto:klachten@woningent.be">klachten@woningent.be</a> Femke Verfaillie Yasmina Yacoubou
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. Cijfergegevens eerstelijnsklachten

	Aantal
Totaal aantal klachten	189
Aantal (deels) ontvankelijke klachten:	143

Aantal (deels) gegronde klachten:	80
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	172
------------------------------------	-----

De overige 17 klachten lopen nog.

2. Cijfergegevens tweedelijnsklachten

	Aantal
Totaal aantal klachten	4
Aantal (deels) ontvankelijke klachten:	4

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
Aantal (deels) opgeloste klachten:	4

## 2. Klachtenbeeld 2020

### A. Eerstelijnsklachten

#### *Detailanalyse*

Bepaalde klachten werden via verschillende kanalen ontvangen en zijn hieronder dan meermaals vertegenwoordigd.

De klachten bereikten ons via volgende kanalen

<u>(Onder meer) Huurder</u>	<u>151</u>
<u>(Onder meer) Vlaamse Ombudsdienst</u>	<u>15</u>
<u>(Onder meer) Stad Gent</u>	<u>14</u>
<u>(Onder meer) Gentse Ombudsdienst</u>	<u>61</u>
Totaal	140

#### *Onderwerp van de klachten*

Bepaalde klachten betroffen meerdere categorieën en zijn hieronder dan meermaals vertegenwoordigd.

- Klachten betreffende (onder meer) onderhoud en herstellingen: 105
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling huurdersdossier: 26
- Klachten betreffende (onder meer) informatie door WoninGent: 14
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling betwisting factuur: 14
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling vraag afrekening: 11
- Klachten betreffende (onder meer) opvolging overlastdossier: 23
- Klachten betreffende (onder meer) berekening huurprijs: 3
- Klachten betreffende andere zaken: 6
- Klachten betreffende onbekende zaken: 1

#### **Vergelijking met voorgaande jaren**

- 2014: 316 klachten , waarvan 183 gegrond
- 2015: 189 klachten, waarvan 96 gegrond
- 2016: 145 klachten, waarvan 64 gegrond
- 2017: 184 klachten, waarvan 133 gegrond
- 2018: 166 klachten, waarvan 98 gegrond
- 2019: 140 klachten, waarvan 70 gegrond

### B. Tweedelijnsklachten

#### *Detailanalyse*

De klachten bereikten ons via volgende kanalen

<u>Vlaamse Ombudsdienst</u>	<u>1</u>
<u>Gentse Ombudsdienst</u>	<u>3</u>
Totaal	4

#### *Onderwerp van de klachten*

- Klachten betreffende (onder meer) onderhoud en herstellingen: 3
- Klachten betreffende andere zaken: 1

### C. Toelichting

#### **Een melding is geen klacht**

Bij een melding stelt de verzoeker WoninGent in kennis van een opmerking, een feit, een gevraagde aanpassing of tekortkoming en dit voor de eerste keer. Een melding is een verzoek tot actie door de betrokken dienst. Het is ook de betrokken dienst die de melding beantwoordt en verder opvolgt.

- Technische meldingen worden opgenomen door beheer@woningent.be en hebben een specifieke procedure
- Andere vragen lopen via ikhebeenvraag@woningent.be en hebben een specifieke procedure

Het verschil met een klacht is dat een melding niet noodzakelijk een conflictsituatie impliceert.

Meldingen vallen buiten het toepassingsgebied van de klachtenprocedure en zijn onontvankelijke klachten.

We stelden vast dat er vrij veel meldingen als klachten werden ingediend.

#### **Klachten als knipperlichten**

Klachten moeten als knipperlichten binnen WoninGent gelden en de pijnpunten in de werking naar boven brengen.

Op basis van de klachten worden aanbevelingen geformuleerd ter verbetering van de werking van de betrokken afdelingen.

### D. **Bespreking en evaluatie behandelde klachten in 2020**

Het ging hoofdzakelijk over onderhoud en technische die niet tijdig werden hersteld en over huurders die klagen over lange wachttijden.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

#### **Rol juridische cel**

De klachtenbehandeling van WoninGent werd sinds de fusie van 30/06/2011 behartigd door de Bewonerswerking.

De juridische cel heeft de behandeling van de klachten die vanaf 30/03/2020 ontvangen worden overgenomen.

Er wordt gewaakt over de onafhankelijkheid van de klachtenbehandelaars. Wanneer een klacht eerder het voorwerp was van een tussenkomst door de juridische cel, zal de beleidsadviseur interne werking de klacht behandelen.

#### **Verdere professionalisering**

- Er is naast de wettelijke procedure een interne klachtenprocedure uitgeschreven.
- Er is een e-mailadres gemaakt: klachten@woningent.be
- Op de website is een klachtenformulier voorzien.
- Er is een klachtenkaart ontworpen waarop een medewerker of een klager zijn klacht kan schrijven. Deze dient ondertekend te worden door de klager.
- Er is een periodieke rapportering aan directie en bestuur voorzien om de tendensen te kunnen analyseren.
- Er worden aanbevelingen geformuleerd, volgend uit het klachtenonderzoek.

#### **Verdere verbeteringen**

- De wettelijke en reglementaire behandelingstermijnen zijn maximumtermijnen waarbij er naar gestreefd wordt nog sneller een antwoord te bezorgen.
- Er zal ingezet worden op klachtendetectie. Wanneer een klacht door een collega wordt ontvangen, moet deze nog meer de reflex krijgen de klacht over te maken aan de klachtenbehandelaar voor verdere formele klachtenbehandeling.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: WoonAnker Waas  
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Eva Reynaert eva@woonankerwaas.be

1. Cijfergegevens

	<b>Aantal</b>
Totaal aantal klachten	17
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal (deels) gegronde klachten:	15
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	15
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld 2020

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020

1. Huurder reageert op de nieuwe huurprijsberekening 2020. Deze is gestegen met 78,51 euro. Hij vraagt waarom de huur gestegen is en vraagt wat de patrimoniumkorting inhoudt.  
*De huurprijsberekening werd schriftelijk toegelicht.  
De huurprijsberekening is niet altijd duidelijk voor de huurder.*
2. Huurder klaagt over de slechte toestand van de badkamer en betaalt geen huur meer. Technische dienst gaat ter plaatse en stelt vochtproblemen vast, vermoedelijk te wijten aan condensatie.  
*De woning zou normaal gesproken in 2020 gerenoveerd worden maar door corona heeft dit vertraging.  
Ondertussen werd het ventilatiesysteem hersteld alsook het raam op de slaapkamer.  
Huurder was tevreden en heeft de huurachterstand betaald.*
3. Kandidaat-huurder staat sinds 2016 opgeschreven. Af en toe informeert hij naar de stand op de wachtlijst. De ene keer wordt gemeld dat hij op de 21<sup>ste</sup> plaatst staat voor een bejaardenwoning, de volgende keer dat hij informeert staat hij voor dezelfde woning op de 27<sup>ste</sup> plaatst. Huurder kan hier niet aan uit en meldt dit in een schrijven.  
*De kandidaat-huurder werd opgebeld en de werking toegelicht.*
4. Huurder neemt contact op met de gemeente omdat er mankementen aan de woning zijn waaronder vochtproblemen in berging en keuken, ontbreken van borstwering in de slaapkamers en problemen met de cv.  
*Aan de ramen van de slaapkamers werd borstwering geplaatst. De muren van de berging werden behandeld. Er werd opnieuw druk op de cv-ketel gezet.*
5. Huurster klaagt dat haar appartement met 2 slaapkamers veel te klein is voor haar gezin. Bij begin van de verhuuring had het koppel 1 kind. In de loop van de verhuuring zijn er 2 kinderen bij gekomen. Mevrouw schrijft zich op om te muteren maar voor haar is de wachttijd veel te lang en wordt ze ongeduldig.  
*Bij nazicht van haar dossier blijkt dat haar keuzes zeer beperkt zijn, dit omdat ze dicht bij haar ouders wilt wonen. Zij weigert dit aan te passen.*
6. Huurster huurt een ondergrondse garagebox en meldt dat de garage onder water staat. Technische dienst gaat ter plaatse maar tegen dan is het water weggetrokken. Er kan niets vastgesteld worden. Enkele maanden later herhaalt het scenario zich,, opnieuw kan er niets vastgesteld worden.  
*Aangezien de huurster het probleem kan aantonen a.d.h. van foto's wordt haar een nieuwe garagebox aangeboden. Deze wordt aanvaard. Technische dienst zoekt de oorzaak verder uit.*
7. Een niet-huurder meldt dat bij haar ex-schoonzuster een koppel met kindje is ingetrokken.  
*Bij bezoek ter plaatse blijkt dat het koppel daar enkele dagen heeft geslapen maar reeds vertrokken zijn.*
8. Huurster klaagt bij de ombudsdienst dat ze geluidsoverlast ervaart van de burens en van de expresweg. Zij vraagt of we de garageboxen kunnen bekleden met hout.  
*Sociale dienst neemt contact op met de burens, het probleem blijkt overroepen.  
WoonAnker Waas heeft vanuit de gemeente de opdracht gekregen om de garageboxen uit beton te bouwen en gaat dus niet in op de vraag van de huurster.*
9. Huurster haar zoon verlaat de woning en ze ontvangt een nieuwe huurprijsberekening. Zij gaat niet akkoord met de nieuwe huurprijs dewelke berekend wordt op de inkomsten van 2018 (laatst gekende inkomens).  
Op haar vraag werd de huur herberekend op het huidige inkomen.
10. Opnieuw klaagt de huurster uit casus nr. 5 dat ze te lang moet wachten om te muteren.  
*Deze keer worden de keuzes uitgebreid. Huurster staat ondertussen gunstig op de wachtlijst.*
11. Huurder klaagt over de poetsploeg die net is opgestart.  
*In samenspraak met de huurders werd overeengekomen dat de huurders zelf de gemeenschappelijke delen zouden poetsen. Aangezien dit niet gebeurde werd de poetsploeg ingeschakeld. Huurder klaagt ieder jaar opnieuw over de te betalen huurlasten.*
12. Opnieuw klaagt huurster uit casus 5 en 10 dat ze te lang moet wachten.  
*Mevrouw werd uitgenodigd op kantoor, samen met een tolk, om de werking nog eens uit te leggen.*
13. Huurster die net gemuteerd is meldt schriftelijk nog enkele mankementen aan de woning.  
*Technische dienst gaat ter plaatse en lost de problemen op.*
14. Petitie van buurtbewoners dewelke klagen van overlast door spelende kinderen in de wijk.  
*Sociale dienst gaat ter plaatse, spreekt met enkele klagers en enkele kinderen. Probleem doet zich voorlopig niet meer voor.*
15. Huurders klagen over pesterijen van de burens.  
*Sociale dienst gaat ter plaatse. Het probleem blijkt wederzijds te zijn. De twee gezinnen komen niet overeen,*

*bemiddelen is moeilijk.*

16. Anonieme klacht – inwoning – werd nagetrokken – huurster bevestigd en geeft huuropzeg - vertrokken
17. Anonieme klacht – ex-vrouw van huurder meldt dat haar ex een eigendom heeft in Marokko.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen



Vragenlijst klachtenmanagement 2020

<p><b>Naam van uw maatschappij:</b> Woonhaven Antwerpen</p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b> Liesbeth Heijens &amp; Kelly Breeur - klachten@woonhaven.be</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten	853
Aantal ontvankelijke klachten:	520

Aantal (deels) gegronde klachten:	207
-----------------------------------	-----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	443
------------------------------------	-----

## 2. Klachtenbeeld 2020

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.**

Dit verslag is gebaseerd op de gegevens van de periode van **1 januari 2020 tot en met 31 december 2020**, opgemaakt 8 februari 2021.

In 2020 ontving de dienst Klachten in totaal 853 vragen, meldingen en klachten via verschillende kanalen. Na analyse hebben we 520 van deze groep geregistreerd als ontvankelijke klachten, dat is 60%. De overige 40% zijn geregistreerd als vragen en meldingen en werden verder opgevolgd door de betrokken diensten. In 2020 hadden we dus een lichte stijging van meldingen, vragen.

Als we de 520 ontvankelijke klachten verder bekijken, dan komen we tot deze verdeling:

- 354 of 68% technische klachten
- 106 of 20% administratieve klachten
- 60 of 12% klachten aangaande het samenleven in onze gebouwen

In 2020 zijn we gestart met het rapporteren van herhaalde klachten (96 in totaal). Dit zijn klachten die ons via verschillende kanalen toekomen maar inhoudelijk hetzelfde zijn of klachten die beantwoord werden, maar terugkomen met toevoeging van een aantal nieuwe maar meestal niet fundamentele elementen. We beschouwen dit met andere woorden als een aparte categorie klachten die we even onder de aandacht willen brengen. Verderop verwerken we ze mee in onze gegevens, maar het is dus goed om te onthouden dat van de 520 ontvankelijke klachten 16% (84/520) herhaalde klachten zijn.

	<b>2019</b>	<b>2020 alle klachten</b>	<b>2020 - waarvan herhaalde klachten</b>	<b>Vershil</b>
Technisch	391	354	59	-37
Administratief	80	106	18	+26
Leefbaarheid	51	60	7	+9
<b>Ontvankelijk</b>	<b>522</b>	<b>520</b>	<b>84</b>	<b>-2</b>
Onontvankelijk	282	333	12	+51
<b>Totaal</b>	<b>804</b>	<b>853</b>	<b>96</b>	<b>+49</b>

In totaal beschouwen we **85%** van alle ontvankelijke klachten als deels of volledig opgelost. Hoe zit het dan met de **15%** klachten die we als niet opgelost of niet oplosbaar beschouwen?

Enkele niet-opgeloste klachten dateren van tijdens de eerste lockdown waarbij onze technici en sociaal assistenten niet ter plaatse konden gaan om bijvoorbeeld vaststellingen te doen of te bemiddelen. Het grootste deel niet opgeloste klachten gaan over technische zaken die meer tijd nodig hebben dan de gangbare 30 of 45 dagen. Veelal zaken waarbij Woonhaven mee afhankelijk was van een externe aannemer of zaken die projectmatig aangepakt moeten worden.

Andere onopgeloste klachten zijn die over samenlevingsproblemen waarbij een oplossing niet altijd gemakkelijk te vinden is en in sommige gevallen een lang proces nodig is 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.

Als we per kwartaal het aantal klachten bekijken zien we tijdens Q2 in de periode van de eerste lockdown toch wel een gevoelige daling ivm de rest van 2020. Blijf in uw kot was in deze periode blijkbaar ook van toepassing op klachten, hoewel we als dienst altijd bereikbaar bleven. We zien dat de daling in Q2 wordt gecompenseerd in de twee kwartalen erna.

	Klachten 2019	% 2019	Klachten 2020	% 2020
<b>Q1</b>	143	<b>27%</b>	137	<b>26%</b>
<b>Q2</b>	123	<b>24%</b>	89	<b>17%</b>
<b>Q3</b>	127	<b>24%</b>	143	<b>28%</b>
<b>Q4</b>	129	<b>25%</b>	151	<b>29%</b>
	<b>522</b>	<b>100%</b>	<b>520</b>	<b>100%</b>

## 1. Klachtenanalyse

We werken hier verder met de som van de gewone klachten en de herhaalde klachten.

We hebben na onze beoordeling in totaal **207** (dat is **bijna 40%**) als **(deels) gegrond** beschouwd.

Procentueel is dat een lichte stijging in verhouding tot ons klachtenrapport van **2019, waarbij we 38% als gegrond** verklaarden. Kijken we hier opnieuw naar de opsplitsing, dan krijgen we dit resultaat op het totaal van **207**:

- 176 (85%) gegronde technische klachten
- 16 (8%) gegronde administratieve klachten
- 14 (7%) gegronde klachten aangaande het samenleven in onze gebouwen

De drie grootste groepen binnen de **technische klachten** zijn klachten over het onderhoud van de woning (103), de nieuw opgeleverde gebouwen (31), en de woningkwaliteit (26).

In de groep van het onderhoud wordt de top drie gevormd door problemen aangaande Sanitair (23), liftproblemen (22) en sterke stijger in de groep technische klachten zijn klachten over de dienstverlening technische dienst (15). Dit is vermoedelijk deels te verklaren door de coronacrisis en de gevolgen die dit gehad heeft voor de interne werking en de planning van de technische dienst.

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 of een dispuut op vlak van verzekeringen na schade.

De **16** gegronde **administratieve klachten** gaan over het betalen van huurachterstal, de huurprijzen, huurlasten, de wachtlijst voor een andere sociale woning of de huurpremie.

De **14** gegronde **leefbaarheidsproblemen** hebben voornamelijk te maken met het samenleven in onze gebouwen, overlast door burens, sluikestort en het poetsen van de gemeenschappelijke delen.

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 2019 en 2020 dan krijgen we volgend resultaat:

	2019	2019 (%)	2020	2020 (%)
Vlaamse Ombudsdienst	9	<b>2</b>	22	<b>4</b>
Antwerpse Ombudsvrouw	138	<b>26</b>	128	<b>25</b>
Huurdersbond	33	<b>6</b>	12	<b>2</b>
klachten@woonhaven.be	92	<b>18</b>	151	<b>29</b>
Via de website	156	<b>30</b>	125	<b>24</b>

Via brief	47	9	34	6
Interne melding	47	9	48	9
totaal	522	100	520	100

53% van alle klachten komt ondertussen rechtstreeks digitaal binnen via klachten@woonhaven of onze website. Nog 6% maakt gebruik van de klassieke brief, dat percentage daalt jaarlijks.

Tot slot is ook de antwoordtermijn belangrijk. Klachten moeten binnen de 45 kalenderdagen beantwoord worden, uitzonderlijk kan de termijn eenmaal verlengd worden tot 90 kalenderdagen. Dat laatste hebben we in 2020 op dertien klachten toegepast. De gemiddelde antwoordtermijn voor alle 520 ontvankelijke klachten in 2020 bedroeg **19** kalenderdagen. Wanneer we kijken naar de wettelijke termijn van 45 kalenderdagen, dan zien we dat in totaal **19** klachten (**of 3,6%**) laattijdig zijn beantwoord (de klachten met een verlengde termijn zijn hier niet in meegerekend). Dat resultaat is een opmerkelijke verbetering in vergelijking met 2019 (7%) en 2018 (9%).

## 2. Klachtenanalyse en acties

Wat de klachtenbehandeling in 2020 sterk heeft gedefinieerd is de huidige coronacrisis. Dit heeft een enorme invloed gehad op de interne werking van Woonhaven. De medewerkers die konden werden verplicht van thuis te werken. De kantoren werden gesloten en men kon enkel nog op afspraak langskomen. De sociaal assistenten mochten niet meer op huisbezoek gaan en moesten voornamelijk telefonisch werken. De medewerkers van de technische planning gingen in kleinere bubbels werken om steeds de nodige permanentie te kunnen verzekeren. Dit zorgde begrijpelijk voor langere wachttijden aan de telefoon en meer ontevreden huurders als gevolg hiervan. Daarop hebben we als klachtenteam feedback gegeven aan de verantwoordelijken om te bekijken hoe hieraan een oplossing kon geboden worden.

Door de code rood waarin Woonhaven zich een tijdlang bevond, mogen onze technici enkel ter plaatse gaan voor dringende interventies waardoor kleine herstellingen niet konden worden uitgevoerd of moesten worden uitgesteld. Herstellingen die geen fundamenteel verlies van woonkwaliteit inhielden (bv een los stopcontact), maar voor de bewoners natuurlijk niet plezant zijn. Daarbij hebben we vooral gepleit om duidelijk te communiceren wat wel en niet kan, zodat er meer begrip zou ontstaan.

Tot slot stellen we ook dat bij de samenlevingsproblemen er maar een lichte stijging is van het aantal klachten, een stijging die we eigenlijk bij verdere analyse kunnen terugbrengen tot een status quo, aangezien een bewoner negen keer een klacht indiende tegen zijn burens in de lockdownperiode. Het is een aangename vaststelling, want het bewijst dat onze bewoners, ondanks de moeilijke periode, zich als goede burens hebben gedragen en er effectief een grote mate van verbondenheid en solidariteit was, iets wat onder meer ook onze sociale dienst vaststelde.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij Ijzer en Zee  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kimberly Neufkens -  
 kimberly.neufkens@ijzerenzee.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal (deels) gegronde klachten:	9
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	9
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020

Door de COVID19-maatregelen liep 2020 wat anders dan andere jaren. Om die reden kregen we ook minder telefoons en klachten binnen.

Er moest wat creatief worden omgegaan met het behandelen van klachten over burenruzies vermits bemiddelingsgesprekken niet mogelijk waren. Desondanks hebben we deze problemen kunnen oplossen.

## 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 verleden waren er heel wat klachten over de onderhoudsfirma en dat ze hun afspraken niet nakwamen. Vanaf 2020 zijn we veranderd van onderhoudsfirma. De samenwerking loopt nu prima en afspraken worden tot op heden nagekomen. Er is ook wekelijks overleg met deze firma en iemand van onze technische dienst. Mogelijke problemen worden dan al besproken en aangepakt.

De sociale dienst had ook aandacht voor de technische mankementen tijdens hun huisbezoek. Zij konden dit dan ook zeer snel inplannen voor onze techniekers waardoor de huurders niet te lang moesten wachten op een dringende herstelling.

Door de oppensioenstelling van onze directeur gaan klachten vanaf 2021 behandeld worden door iemand van de sociale dienst in samenwerking met de huidige directeur. Doordat twee personen deze taak op zich nemen, gaan we korter op de bal kunnen spelen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2019

Naam van uw maatschappij: Woonpunt Mechelen  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:  
 Niki Verstraeten - [niki.verstraeten@woonpuntmechelen.be](mailto: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 2020

Naam van uw maatschappij: Woonpunt Zennevallei

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Marilyn Devogeleer

marilyn.devogeleer@wpz.be

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	162
Aantal ontvankelijke klachten:	147

Aantal (deels) gegronde klachten:	16
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	162
------------------------------------	-----

## 1/ Ontvankelijk- ongegrond/ deels opgelost

Datum: 03/01/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende hevige geluidsoverlast bij de burens. Mevrouw heeft reeds tweemaal de politie gecontacteerd en deze zijn telkens langs geweest en hebben een interventieverslag opgemaakt. Zij hebben mevrouw ook aangeraden om telkens bij overlast een melding te maken bij de politie. Mevrouw schrijft in haar mail dat ze gedurende de 10 jaar dat ze huurt bij WPZ nooit geen klachten heeft gehad over de burens, totdat de nieuwe burens er zijn komen wonen. Mevrouw is zelf ook al gaan aanbellen bij de burens om hierover te praten zonder gunstig gevolg. De burens zeggen dat het de schuld is van hun zoontje en dat het haar zaken niet zijn. Mevrouw is ten einde raad en vraagt tussenkomst van WPZ.

WPZ neemt telefonisch contact op met mevrouw om haar klacht te verduidelijken. Daarop wordt een huisbezoek gepland bij de buurvrouw op 27/01/2020. De afspraak wordt uiteindelijk verplaatst naar 03/02/2020. Er worden problemen van woonzorg vastgesteld en ook problemen met het gedrag van de zoon, die aanleiding zou geven tot de burenhinder. Er wordt een nieuw huisbezoek gepland op 02/03/2020, ook dan blijken de problemen nog dezelfde. Intussen wordt er ook contact opgenomen met het CAW om woonbegeleiding op te starten. Mevrouw ondertekende een begeleidingsovereenkomst bij aanvang van de huurovereenkomst, maar deze begeleiding werd stopgezet. Naast de woonzorgproblemen worden er ook relationele problemen in het gezin vermoed. Mevrouw stemt in met de begeleiding. Omwille van corona en wat moeilijkheden om een concrete afspraak passend voor alle partijen te organiseren, wordt een eerste gezamenlijk huisbezoek uitgevoerd door WPZ en het CAW in augustus 2020. Mevrouw is nog steeds akkoord om de begeleiding te starten. Bij een periodiek overleg met het CAW blijkt mevrouw echter moeilijk te bereiken en lijkt het moeilijk om afspraken en doelen op te stellen. Vanaf de laatste melding in mei 2020 werden er door de buurvrouw geen nieuwe klachten meer overgemaakt. De begeleiding met het CAW wordt verdergezet.

## 2/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 06/01/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via schrijven een klacht van huurster betreffende de slechte toestand van de woning van haar buurvrouw. Haar buurvrouw ligt in het ziekenhuis en heeft de sleutel van haar appartement aan mevrouw gegeven. Bij controle in de woning stelt mevrouw een zeer slechte toestand van de woning vast en maakt hiervan foto's en bezorgt ons deze. Mevrouw meldt volgende punten: er hangt een indringende geur in de woning, verwaarloosde kat bevindt zich in het huis, er ligt vuilnis in het huis, vuile toiletten, elektriciteitsdraden hangen los en de muren zijn vochtig.

Deze klacht werd doorgegeven aan de Klantendienst voor verdere opvolging. Mevrouw is gekend bij de klantendienst en is in begeleiding bij een zorgpartner omwille van de gekende problemen van woonzorg. Er is ook sprake van burentwist tussen de klaagster en de beklagde. Na contact met mevrouw en de zorgpartner bleek inderdaad dat mevrouw in het ziekenhuis is opgenomen, na enkele dagen waarop niemand haar kon bereiken. Mevrouw weet niets meer van wat zich heeft afgespeeld in de dagen voor haar opname. Mevrouw is al wat ouder, haar medische toestand was ernstig op moment van opname. Dit heeft er ook voor gezorgd dat mevrouw in de dagen voor haar opname geen zorg meer heeft kunnen dragen voor zichzelf en voor de woning. Na de opname is de begeleidende dienst opnieuw intensiever bij mevrouw langsgestaan, de woonzorg is terug in orde.

### **3/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 10/01/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende hangjongeren. Deze groeperen zich 's avonds achteraan het gebouw en laten sigarettenpeuken en lege drankblikjes achter. Mevrouw neemt hiervoor contact op met de wijkagent. WPZ neemt op haar beurt ook contact op met de wijkagent en vraagt meer patrouilles langs te sturen om controles uit te voeren.

De wijkagenten hebben deze extra patrouilles uitgevoerd. WPZ ontvangt nadien geen nieuwe klachten meer.

### **4/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 13/01/2020

Type klacht: Vandalisme

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende graffiti aangebracht op de buitenmuur en het bankje tegenover haar woning. WPZ maakt een werkbon aan voor nazicht en gaat op 27/01/2020 controle uitvoeren. Tijdens deze controle stelt WPZ een kleine streep graffiti vast op het bankje dat staat op het openbaar domein en geeft dit onmiddellijk door aan de stadsdiensten.

Op 05/02/2020 mocht WPZ een mail ontvangen van buurtwerking. Enkele jongeren hebben zich misdragen tijdens een tienerwerking. Zij hebben gekleurde haarspray (bij wijze van graffiti) gespoten op enkele gevels. De ouders werden gecontacteerd en de tieners werden op het matje geroepen. Ze kregen een gesprek waar duidelijk gemaakt werd dat zulke praktijken niet kunnen en niet respectvol zijn. Bij wijze van straf hebben ze alles opgekuist. Voor een aantal was dit duidelijk en kwam het inzicht, voor anderen wordt nog een vervolgesprek voorzien.

### **5/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 14/01/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van huurders betreffende hun buurman. Deze bezorgt veel overlast zoals: luide muziek, alcohol- en drugsgebruik en heeft een gevaarlijke hond. Huurders hebben klacht neergelegd bij de politie. Huurders bezorgen ons het PV van de politie. Wij verwijzen naar klachten nr. 19 en 57 in deze rapportage.

Klantendienst plant een huisbezoek op 06/02/2020. Op 04/02/2020 vraagt huurder nieuwe afspraak. Op 11/02/2020 plant de klantendienst een nieuw huisbezoek. Tijdens het bezoek blijkt dat de zoon een eigen appartement heeft, maar toch bij zijn moeder verblijft. Redenen hiervoor zijn het ontbreken van een tv en internet (voor dagbesteding van de zoon). WPZ deelt mee dat de zoon daar niet kan blijven wonen omdat het om een woning met 1 slaapkamer gaat (overschrijding rationele bezetting). Wij vragen ook aandacht voor de geluidsoverlast die mijnheer veroorzaakt. Op 06/03/2020 heeft WPZ contact met een buurtbewoner die klacht indiende bij WPZ. Er heeft zich op 04/03/2020 een serieus incident voorgedaan. Er verschijnt hierover een artikel in de krant. De zoon zorgde voor ernstige overlast, met bedreigingen naar zijn moeder en de hulpdiensten. Op 06/03/2020 heeft WPZ telefonisch contact opgenomen met de lokale politie. Op 10/03/2020 stuurt WPZ een schrijven naar de huurder omdat de bijwoning van de zoon nog steeds niet geregulariseerd is.

*Beste,*

*Woonpunt Zennevallei ontvangt reeds enige tijd verschillende klachten omtrent burenhinder die te maken hebben met geluidsoverlast door muziek, geroep en geruzie in de woning en de aanwezigheid van een gevaarlijke hond.*

*Na ontvangst van deze klachten is ook vastgesteld dat uw zoon x regelmatig bij u verblijft en dat de klachten daar een rechtstreeks gevolg van zijn. Uw zoon heeft zich ook reeds agressief gedragen ten aanzien van buurtbewoners. Er was zelfs een incident op 04/03/2020 waarbij hij tekeer ging met een mes naar buurtbewoners en de hulpdiensten, die ook zijn moeten tussenkomen.*

*Wij willen er u op wijzen dat Woonpunt Zennevallei geen toelating heeft gegeven voor een bijwoning of een tijdelijke bijwoning en we zullen daar ook nooit de toelating voor geven, omwille van de klachten die er zijn en ook omwille van het feit dat de woning niet is aangepast voor een bezetting van uzelf en uw zoon.*

*Mogen wij u vragen zich te houden aan uw huurdersverplichtingen en uw zoon niet langer bij u te laten verblijven. We zullen regelmatig controles doen om dit op te volgen. Als u zich hier niet aan houdt zal dit ook voor u niet zonder gevolg blijven.*

Op 17/03/2020 communiceert het SVK (waar de zoon een appartement huurt) dat hij wel degelijk nu in het verhuurd appartement verblijft. Op 20/03/2020 is er een telefonische controle (gsm-nummer van huurster): zoon neemt op. Hij verblijft daar toch nog. Zijn internetaansluiting is nog steeds niet in orde door de maatregelen rond het Corona-virus. Zijn moeder is nu ziek en hij moet haar verzorgen en eten maken voor haar. Hij wil ook zo snel mogelijk naar zijn appartement. Hij kijkt bij haar TV.

In april meldt de huurster dat haar zoon vertrokken is. WPZ bevestigt deze verklaring van de huurster via een schrijven van de juridische dienst op 21/04/2020.

*Geachte Mevrouw,*

*Wij schrijven u aan in onze hoedanigheid van advocaten van de C.V.B.A. Woonpunt Zennevallei (tel.: 02/363.10.50), gekend bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen onder het nummer x.*

*Uit de dossierfiche die onze cliënte ons overmaakt blijkt dat zij sinds januari 2020 klachten van diverse buurtbewoners heeft ontvangen omtrent de overlast veroorzaakt door uw zoon x en diens hond.*

*Er vonden trouwens verschillende politie interventies plaats. Onze cliënte heeft vernomen dat uw zoon reeds sinds april 2019 in de woning verblijft zonder dat dit voorafgaand werd gemeld en zonder voorafgaande toelating te hebben gekregen van onze cliënte.*

*Bij schrijven van 10.03.2020 heeft onze cliënte u bevestigd niet akkoord te gaan met de bijwoning.*

*Desondanks heeft onze cliënte vastgesteld dat uw zoon op 20.03.2020 in elk geval nog steeds in de woning verbleef. Hoewel u op 14.04.2020 aan onze cliënte heeft verklaard dat uw zoon thans niet meer in de woning zou verblijven, ontvangt zij toch signalen dat uw zoon nog dagelijks over de vloer komt – ondanks de huidige corona maatregelen - en dat zijn hond nog steeds in de woning verblijft.*

*Bij huidig schrijven wensen wij in elk geval te benadrukken dat onze cliënte de situatie nauw in het oog zal houden. Indien blijkt dat er in de toekomst opnieuw klachten zijn van overlast van uw zoon en diens hond, hetgeen wordt beschouwd als burenhinder waarvoor u als huurder verantwoordelijk voor bent, zullen wij dit aanzien als een ernstige tekortkoming van uw huurdersverplichtingen die aanleiding zal kunnen geven tot het geven van een opzeg, dan wel een procedure tot verbreking van de huurovereenkomst ten uwe laste.*

*Dit schrijven wordt u toegestuurd onder alle voorbehoud en zonder enige nadelige erkenning. Deze brief betreft een minnelijke invordering en geen gerechtelijke invordering (dagvaarding voor rechtbank of beslag).*

*Met de meeste hoogachting,*

Na dit schrijven komen er geen klachten meer van buurtbewoners. WPZ gaat ook nogmaals op huisbezoek bij de huurster op 25/06/2020 en spreekt over de mogelijkheid van begeleiding door het CAW. De huurster vindt dit op dat ogenblik niet nodig. Tijdens ons huisbezoek komt de zoon even langs. Er zijn diverse begeleidings-/behandelingsvormen opgestart bij hem. Momenteel lijkt hij zich te handhaven, bewoont hij zijn eigen appartement en komt alleen nog maar op bezoek bij zijn moeder.

## 6/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 14/01/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende pesterijen door haar buurvrouw. WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Geachte mevrouw/ mijnheer,*

*Ik heb daarstraks een usb-stick met een briefje aan mevr. x afgegeven om mijn klacht in te dienen bij jullie. Ik ben de huurder van de woning x en de klacht gaat over de woning x dus mijn bovenbuur ik word al van het begin gepest maar ik probeerde altijd vriendelijk te blijven tegen hun want ik geloofde als je vriendelijk blijft gaan ze jouw begrijpen en ophouden met lawaai te maken en met pesten. Maar helaas er wordt meer en meer gestoord door hun. In het begin woonde x alleen met haar zoon x en na paar maanden is de hond bijgekomen en direct achteraf x haar vriend ook maar toen wist ik het niet dat ze hun adressen apart hadden. Tot dat ze mij had gezegd en ook gehoord van andere geburen ik trok me niet aan omdat het niet mijn problemen was. Maar het feit dat ze mij samen pesten en ze lachen met ons uit sorry dan wil ik ook niet dat ze van iedereen profiteren dus ze spelen slim ze krijgen elk apart leefloon en omdat ze alleen woont zagezegd betaald ze ook minder voor de huur ik vind deze echt niet oprecht tegen iedereen. Mijn man werkt ik werkte ook tot november mijn man is vrachtwagenchauffeur hij wordt om 4:30 wakker en die mensen slapen meestal wanneer mijn man wakker wordt dus dat is niet leuk voor ons we kunnen niet slapen door hun wij zijn mensen die gaan werken en mijn kinderen gaan naar school en de andere naar de onthaalmoeder dus we hebben gewone leven. Die x heeft nu ook een andere hond bijgenomen van een van zijn vriendjes die nu dakloos is maar die bij een andere vriend logeert maar zijn hond niet mocht meenemen maar ik ben het echt beu van die honden ze maken enorm geluiden en die honden mogen niet wandelen om hun stoelgang kunnen doen dus logisch doen ze deze in de woning ik hoor x roepen op de honden en achteraf gestraft in de balkon en die honden worden urenlang opgesloten in de balkon in het koud ze laten ook door luiheid op de balkon pipi doen en hun stoelgang op de balkon echt vies deze is ook niet hygiënisch ze zijn super vuil ze onderhouden hun woning niet die honden hebben overal van de woning vuilgemaakt. Dus ik heb geprobeerd wat video's op te nemen en heb deze in een usb-Stick en afgegeven bij jullie. Der wordt ook niet alleen wij maar ook maar straatkatten gepest ze schieten met l met a naar katten toe ze doen die katten pijn en z'n mensen kijken naar 2 honden ik vind niet okay ze straffen ook die honden ze laten die urenlang in het balkon buiten. Kan iemand ons helpen we zijn niet meer veilig we voelen ons niet op gemak in onze woning en der wordt gepest en geprofiteerd van de OCMW en van jullie. Ik ga jullie ook kort zeggen hoe ik haar nummer heb gehad omdat ze op een dag bij ons heeft komen aanbellen om zijn sleutel achter te laten omdat ze naar buiten op café moesten gaan bij een vriendje die zich zelf vermoorde wilde plegen en haar zoon sliep dus ik moest via de camera kijken indien iets gebeurde met de sleutel tot bij hem gaan ik kon niets zeggen ik was gechoqueerd en deze kunnen ook jullie zien in de usb stick bij de berichten. Der zijn nog heel veel zaken maar heb niet alles geregistreerd uiteraard we zijn maar mensen en zoals ik het gezegd heb ik had veel geduld ik dacht dat ze gingen verbeteren maar het verergerd elke dag. M.v.g.*

Naar aanleiding van deze klachten gaat een medewerker van de klantendienst langs bij beide huurders. Er lijkt duidelijk meer aan de hand tussen de twee burens. De klantendienst bemiddelt tussen de burens en kan samen met hen tot een oplossing komen. Eén van de honden werd weggedaan waardoor de overlast al heel wat verminderd, enkele andere zaken konden worden uitgepraat.

De huurders laten het nu aan elkaar weten indien ze lawaai van elkaar ondervinden. Beide hebben kleine kinderen die 's nachts lawaai maken. Er is van beide kanten begrip voor de situatie. De bijwoning van de partner werd ook geregulariseerd.

## **7/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 15/01/2020

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende sluikstorten. Het gemeenschappelijke tellerlokaal staat vol rommel en afval. WPZ maakt een werkbon aan voor nazicht en gaat langs op 16/01/2020. WPZ stelt vast dat het tellerlokaal vol rommel staat en schrijft de huurders aan op 21/01/2020. In dit schrijven verzoekt WPZ vriendelijk om al de rommel en/of afval te verwijderen uit het tellerlokaal. Op 29/01/2020 voert WPZ controle uit en stelt vast dat al de rommel en afval verwijderd is.

## **8/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 16/01/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurder van een appartementsgebouw betreffende overlast van 2 andere bewoners. Deze zijn verantwoordelijk voor volgende overlast:

- Hebben bloed opengesmeerd in de trappenhal
- Etensoestanden worden teruggevonden aan inkomhal en in de voortuin
- Nachtlawaai

Bewoner heeft de politie gecontacteerd voor deze feiten.

Een medewerker van de klantendienst gaat langs bij de betrokken huurders. De huurders zijn gekend bij WPZ, één ervan is in begeleiding bij een zorgpartner. De eerste huurder erkend de problemen van etensoestanden en nachtlawaai, al had hij zelf niet door dat dit voor overlast zorgt. Het gaat over het roken van sigaretten en iets drinken met een andere buur aan de inkomhal en voortuin. Hij zal erop letten dit niet meer 's nachts te doen en zijn afval ook op te ruimen.

Bij de tweede huurder is langsgesamen met de begeleidster uit de betrokken dienst. De man in kwestie heeft een beperking en geeft aan dat er de laatste tijd vaak vrienden op bezoek kwamen. Vaak kwamen ze enkel voor te gamen, 1 keer is het ook uit de hand gelopen. Mijnheer geeft aan dat hij niet doorhad dat het gamen ook voor geluidsoverlast zorgt. Hij zal hier rekening mee houden en aan zijn vrienden vragen vroeger naar huis te gaan.

Beide huurders worden nauw opgevolgd door de klantendienst wegens diverse problematieken. Er werden geen nieuwe klachten ontvangen.

## **9/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 16/01/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende bedreigingen van buurvrouw. Het probleem tussen deze burens bestaat sinds de zomer van 2019. Wij verwijzen naar klacht nr. 132 in de rapportage van 2019. Het gaat over het feit dat de dochter cannabis rookt en buurvrouw dit ruikt tot in haar appartement, waarbij zij steeds gedurende lange tijd op de muren klopt, roept naar burens en hen bedreigt.

31/01/2020: de klantendienst meldt beide huurders aan bij de burenbemiddelingsdienst van Vlaams-Brabant.

03/02/2020: de dienst burenbemiddeling van de provincie bevestigt de goede ontvangst en zal contact opnemen met beide burens.

#### **10/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 16/01/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurder betreffende zijn buurvrouw die rommel plaatst in de berging op de derde verdieping. Dit gaat om een ruimte waar de aansluitingen voorzien zijn voor tv en waterleiding. WPZ voert controle uit en stelt vast dat er een stofzuiger en enkele zakken staan en spreekt mevrouw hierover aan. Mevrouw belooft alles te verwijderen. Op 29/01/2020 voert WPZ een controle uit en stelt vast dat alles verwijderd is door mevrouw. Geen verdere klachten ontvangen.

#### **11/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 20/01/2020

Type klacht: Domiciliefraude

WPZ ontvangt klacht van een huurder van een appartementencomplex betreffende een bijwoning niet gekend bij WPZ. Er woont sinds 2 maanden een man bij haar in. Er komt post en reclame toe op zijn naam. Ook zou de woonzorg te wensen over laten. Dit werd vastgesteld na een interventie door de conciërge na melding van een verbrandingsgeur in het appartement.

De huurder is gekend bij de klantendienst. Mevrouw heeft een beperking en laat vaak mensen inwonen, ze staat zelf niet stil bij de gevolgen hiervan. Mevrouw is in begeleiding bij een dienst begeleid wonen. Samen met deze dienst worden er verschillende huisbezoeken georganiseerd alsook een gesprek op de burelen van WPZ. De bijwoningen zorgen ook vaak voor overlast voor de burelen alsook zijn er problemen van woonzorg. De gesprekken hebben effect, de bijwoning wordt geregulariseerd en er wordt poetshulp toegestaan. Mevrouw is ook sneller te bereiken door de klantendienst bij problemen.

#### **12/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 20/01/2020

Type klacht: Domiciliefraude

WPZ ontvangt klacht van een huurder van een appartementencomplex betreffende domiciliefraude. Mevrouw, die referentiehurder is, woont niet meer in het appartement. Haar echtgenoot die medehuurder is wel. Deze huurders zitten in een echtscheidingsprocedure. Wegens partnergeweld kan mevrouw niet meer in het appartement blijven wonen. Mevrouw wil dat mijnheer het appartement verlaat. Zolang mijnheer daar woont kan mevrouw niet terug naar het appartement.

De klantendienst is op de hoogte van deze situatie en volgt deze samen met mevrouw op. Het gaat om een echtscheidingsprocedure tussen de partners. De klantendienst ondersteunt mevrouw in deze procedure wat de sociale woning betreft. Mijnheer neemt geen contact op met onze diensten. Volgens het uitgesproken vonnis wordt bepaald dat mevrouw in de woning mag blijven. Mijnheer vertrekt tijdig uit de woning.

#### **13/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost**

Datum: 20/01/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende bewoners van een appartementencomplex. Deze bewoners zouden voor veel overlast zorgen zoals het laten rondslingeren van sigarettenpeuken, papier en andere. Ze gooien deze vuiligheid zomaar van hun balkon naar



beneden. Huurder heeft hierover al opmerkingen gemaakt naar hen toe, maar dan reageren deze bewoners verbaal heel agressief en bedreigen hem. Twee medewerkers van de poetsdienst van WPZ waren hiervan getuige.

De sigarettenpeuken zijn afkomstig van een huurder waarvoor reeds klacht werd overgemaakt. Wij verwijzen naar onze klacht nr. 5 in de rapportage 2017, klacht nr. 59 in de rapportage 2019, klachten nr. 54 en 56 in deze rapportage.

Deze huurder is gekend bij WPZ en de politie. Dit is tevens een juridisch dossier bij WPZ. Mijnheer kreeg een vonnis uithuiszetting wegens huurachterstallen, deze werd uiteindelijk niet uitgevoerd wegens een volledige betaling van alle huurachterstal. Wel werd in dit kader vaak contact gelegd met de moeder en advocate van de huurder. Deze klachten werden ook aan hen overgemaakt waarna het even rustiger werd. Zie klachten 54 en 56.

#### 14/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 21/01/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurster betreffende pesterijen door haar bovenburen. Wij verwijzen naar de klachten nr. 63, 88, 95, 124, 126 en 133 in onze rapportage van 2019 en klachten nr.17, 24, 30, 33, 58, 83 en 125 in deze klachtenrapportage. Deze klachten gaan steeds over dezelfde huurders. Mevrouw stuurt ons volgende mail:

*Ik had mij voorgenomen om geen klacht meer neer te leggen maar nu mijn gezondheid er begint onder te lijden ben ik wel verplicht. Mevrouw x en zoon blijven mij pesten. Van 6.00 uur 's morgens en dit gedurende de dag zijn ze ofwel aan het roepen en tieren ofwel zet mevrouw haar droogkast op ofwel is ze met een basketbal of stok op vloer aan het kloppen. Zo rond 8.30 uur beginnen ze dan te roepen " yoehoe heb je al x vandaag en word ik constant uitgemaakt x. In het begin zei ik niets maar eerlijk gezegd roep ik nu dat ze moeten ophouden. Als ik mevrouw tegenkom en haar daarover wil aanspreken begint ze te zingen of neuriën zodat ze doet dat ze niets hoort. Sorry maar met zo'n mensen kun je niet praten. Vandaag van 10.30 uur is mevrouw al bezig met haar lawaai. Ze was zo koleriek dat er zelfs spullen bij haar gesneuveld zijn. Ik ben gisteren bij dokter geweest en bloeddruk stond veel te hoog. In bijlage stuur ik jullie een attest van de dokter dat ik gezondheidsproblemen heb door de overlast. Als er niet vlug een oplossing komt zal ik genooddakt zijn om een andere woonst te zoeken. Ik vind dit triestig dat wij initiatief moeten nemen door een familie dat de buurt hier teistert want ben zeker dat andere burenen daarvan ook last hebben. Nog 1 punt in naam van de andere burenen ook vragen we dat ze de wet naleven betreffende de vuilzakken. Mevrouw zet ze al buiten vanaf donderdag en wij hebben geen zin om een boete te betalen. M.v.g., x*

Het probleem van burenhinder is gekend door WPZ. Omwille van het feit dat de burenen, die zorgen voor de overlast, zorgmijders zijn, wordt het BAZ (begeleiding aanklampende zorg) ingeschakeld. De hinder blijft evenwel duren en er wordt zelfs besloten dat het gezin niet in staat is om zelfstandig te wonen. In overleg met de begeleidende instanties en de bewindvoerder van de zoon van het gezin, wordt een procedure van uithuiszetting opgestart voor de vrederechter. Ondertussen werkt de bewindvoerder een procedure uit om de zoon op te nemen in een instelling van begeleid wonen en zou er voor mevrouw een collocatie met opname in psychiatrie bewerkstelligd worden. De zaak zou voorkomen op 09/06 maar wordt 14 dagen uitgesteld omwille van de praktische organisatie van de gedwongen collocatie en omwille van het feit dat de bewindvoerder diende te zetelen als plaatsvervangend vrederechter en hierdoor de zaak niet kan behandelen. Uiteindelijk kan de zaak behandeld worden in zitting van 07/07/2020. De verbreking wordt uitgesproken, Omwille van het opzet door bewindvoerder wordt de zaak in eerste instantie niet betekend. Uiteindelijk blijkt er geen schot in de zaak te komen en wordt het vonnis omwille van de aanhoudende klachten alsnog betekend op 01/09/2020. De uiteindelijke uithuiszetting vindt plaats op 15/10/2020.



## 15/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum: 22/01/2020

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van een bewoonster betreffende een gele zak met daarin uitwerpselen die op haar kartonnen dozen is gedropt. Mevrouw heeft haar kartonnen dozen voor de papierophaling buitengezet. Mevrouw belt ons op met de melding dat deze zak niet van haar is. WPZ voert onmiddellijk controle uit maar stelt ter plaatse vast dat de gele zak verdwenen is. Geen verdere klachten ontvangen.

## 16/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 22/01/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende haar buurvrouw die afvalzakken heeft gedropt in het tellerlokaal. Op 27/01/2020 voert WPZ controle uit en stelt dit vast. WPZ spreekt de buurvrouw hierover aan en verzoekt haar vriendelijk om de afvalzakken te verwijderen. De volgende dag voert WPZ controle uit en stelt vast dat de afvalzakken nog aanwezig zijn. De afvalzakken worden door WPZ uit het tellerlokaal gehaald en deze worden aan mevrouw haar inkomdeur geplaatst. Mevrouw heeft geen andere keus dan de afvalzakken te verwijderen. Geen verdere klachten ontvangen. Wij verwijzen ook naar klacht nr. 154 in onze rapportage van 2019. Deze klacht gaat over dezelfde huurster.

## 17/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 24/01/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar bovenburen. Wij verwijzen ook naar klachten nr. 14, 24, 30, 33, 58, 83 en 125 in deze rapportage. Deze klachten gaan over dezelfde huurders. WPZ ontvangt volgende mail:

*Beste,*

*Gisteravond voelde ik dat de verwarming niet meer ging. Toen ik in de berging kwam was deze onder water en zag ik dat dit van de bovenburen kwam. De verwarmingsketel was ook volledig uitgevallen. Dhr. x is dan langsgekomen en heeft de verwarmingsketel terug op gang gekregen. Hij heeft wel een gat in plafond moeten kloppen om te zien dat het effectief van bij bovenburen kwam. Hij is ook gaan bellen bij Mevr. x. Ze is aan het venster komen kijken en toen ze zag dat ik erbij stond heeft ze de deur gewoon niet opgedaan en is Dhr. x in de garage hun watertoevoer gaan sluiten tot wanneer we weten wat er gaande is. In bijlage stuur ik jullie foto's door.*

WPZ neemt onmiddellijk contact op met de externe partner die is langs geweest. Hij bevestigt het verhaal en maakt op vraag van WPZ een interventieverslag op:

*Bij deze wil ik u inlichten over de interventies bij mevrouw x.*

*Interventie: donderdag 23/01/2020 om 20u30:*

*De verwarmingsketel was uitgevallen door wateroverlast van de bovenbuur. Ik heb de ketel volledig uitgedroogd langs de binnenkant en opgedroogd langs de buitenkant. Vervolgens opening gemaakt in vals plafond. Toen stelde ik vast dat het water degelijk van bij de bovenbuur kwam.*

*Ben gaan aanbellen bij de bovenbuur op volgend adres: x. De dame stond aan de deur, maar weigerde open te doen. Ook niet na herhaaldelijk kloppen en bellen.*

*Interventie: zaterdag 25/01/2020 om 11u:*

*Terug waterinsijpeling in de ketel van mevrouw x. Water afkomstig van de bovenbuur. Meermaals aangebeld en op de deur geklopt. De bovenbuur, was duidelijk aanwezig en weigerde de deur open te maken. Na lang aanbellen, 35 minuten, heeft ze dan toch de deur opengemaakt.*

*Bij nazicht hebben we een lek vastgesteld aan de toevoer van de flexibel van de wasmachine. Deze is inmiddels hersteld.*

*De vloer in de badkamer stond volledig onder water.*

*Met vriendelijke groeten, x*

De nodige herstellingen werden uitgevoerd.

## **18/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost**

Datum: 22/01/2020

Type: Leefbaarheid

WPZ ontvangt schriftelijk een klacht van een huurster betreffende haar burens. Deze klacht betreft een aanslepend probleem van burenhinder i.v.m. geluids- en geuroverlast. Er wordt een huisbezoek uitgevoerd door WPZ samen met Begeleid wonen.

In verband met deze burenhinder en overlast verwijzen wij ook naar klacht nr. 53 in deze rapportage en wij verwijzen eveneens naar klacht nr.21 in onze rapportage 2019.

Op 30/01/2020 vindt een huisbezoek plaats bij de onderburens, samen met hun begeleidende instantie. Deze burenhinder raakt niet opgelost en op 31/01/2020 verzoekt onze juridische dienst om een burenbemiddeling op het vredegericht (minnelijke verzoening). Op 19/03/2020 komen de huurders, de bewindvoerders van de huurders en WPZ samen op het vredegericht. Er wordt naar iedere partij geluisterd en concrete afspraken worden gemaakt tussen de partijen (i.v.m. huisdieren, uitwerpselen in de tuin, openstaande vuilniszakken, groot zwembad met groen water, geluidsoverlast, ...). Er wordt ook gestreefd naar het herstellen van de communicatie tussen de huurders. Over enkele maanden wordt de zaak opnieuw geëvalueerd. WPZ houdt contact met de huurders en begeleiding om na te gaan hoe ver ze staan met de afspraken en om te horen hoe het verloopt tussen de burens. Gezien de positieve evolutie wordt de zitting op het vredegericht verdaagd naar september. Aangezien er in september nog altijd een stabiele burenrelatie bestaat wordt beslist om de zaak naar de rol te verwijzen. WPZ ontving tot op heden geen klachten meer omtrent deze burenhinder.

## **19/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 27/01/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht over leefbaarheid. Wij verwijzen naar klachten nr. 5 en 57 in deze klachtenrapportage. Als gevolg op klacht nr. 5 stuurt een andere bewoner ons een mail met het nummer van het Proces-Verbaal dat de politie heeft opgemaakt. WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Omschrijving klacht: Na telefonisch contact van mijn buurvrouw met jullie diensten hadden we afgesproken om het PV van de politie door te sturen. In verband met de burenhinder van nr. x. Ik heb contact opgenomen met de wijkagent en de dienst hoofdcommissaris: x die zich bezighoudt met de Pv's maar als particulier kan ik deze niet opvragen. Maar de agent heeft me wel bevestigd dat jullie juridische dienst/advocaat dit wel kan. De hinder is begonnen sinds de zoon van x is ingetrokken met zijn kinderen na een scheiding. De hinder gaat over luide muziek, agressieve honden, geroep, hevig*

**Klachtenrapportage 2020**

**Woonpunt Zennevallei**

*ruziën enz. We hebben al verschillende malen geprobeerd om met de personen te bemiddelen maar te vergeefs, zonder resultaat. Op 12/07/2019 om 10:19 heb ik de politie moeten bellen omdat de agressieve hond ontsnapt was en er niemand thuis was op dit moment. En heb ik naar jullie gebeld om de huurder te contacteren dat ze naar huis zou komen. Ook heeft de hond tijdens een andere ontsnapping één van de burens gebeten. Maar de buur had schrik en heeft geen aangifte gedaan bij de politie. Waar ze nu wel spijt van heeft. Op 11/01/2020 om 13:03 heb ik terug de politie moeten bellen omdat hij helemaal over zijn toeren aan het gaan was omdat er een hond zijn behoefte had gedaan in de straat zonder dit op te rapen. Dan had hij het idee om zijn hond los te laten lopen zodat er geen andere hond terug zijn behoefte te komen doen. We hebben terug geprobeerd om met x te praten maar hij had vermoedelijk gedronken en was onder invloed van drugs waardoor hij agressief te keer ging bij elke vraag/opmerking. Voor meer details kan u via jullie juridische dienst het verslag terugvinden (interventie nummer: x) Sinds April/Mei 2019 is de zoon met zijn kinderen ingetrokken bij zijn moeder. Wij vragen ons af of deze woning wel geschikt is voor opvangen van alle personen en dieren. Vermits hier maar 1 slaapkamer aanwezig is en de moeder ons bevestigd heeft dat ze sindsdien al op de zetel moet slapen. Wij hebben ook via de politie gehoord dat hij hier ook gedomicilieerd is. Is hij opgegeven als medebewoner in de huurovereenkomst? Hij heeft ons al meerdere malen verteld over zijn appartement maar hij wilt niet terug keren om persoonlijke redenen. Daarom zijn we bang dat hij de buurt blijft terroriseren. Onze vraag is om de situatie eens te bekijken en te evalueren en hier een duurzame oplossing voor te zoeken. Wij vragen uitdrukkelijk om anoniem te blijven want deze persoon kan agressief uit de hoek komen. Dank bij voorbaat voor jullie begrip en wij hopen dat de rust kan terugkeren.*

De acties die WPZ heeft ondernomen worden toegelicht onder klacht nr. 5.

#### **20/ Ontvankelijk – deels gegrond/ deels opgelost**

Datum: 27/01/2020

Type klacht: Garage

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar parkeerplaats. Huurster meldt dat de parkeerplaats die haar is toegewezen niet goed toegankelijk is met haar wagen. Zij moet lang manoeuvreren alvorens zij in deze parkeerplaats geraakt en kan moeilijk de deuren van de wagen openen. Ook staat zij voor de deur die de toegang blokkeert voor de huurder die daar zijn kelder heeft. Mevrouw vraagt een oplossing voor dit probleem. Hierover werd reeds gecommuniceerd met mevrouw dat het niet mogelijk is om van parkeerplaats te veranderen, om reden dat al de parkeerplaatsen zijn toegewezen en gekoppeld zijn aan de appartementen. WPZ stelt mevrouw voor dat ze wel mag ruilen met een buur die geen wagen heeft. Op 11/02/2020 ontvangt WPZ een mail van de Vlaamse Ombudsdienst betreft deze zaak. Wij verwijzen naar klacht nr. 27 in deze klachtenrapportage.

#### **21/ Ontvankelijk – gegrond/ opgelost**

Datum: 28/01/2020

Type klachten: Herstellingen

WPZ ontvangt via aangetekend schrijven een klacht van een huurder betreffende herstellingen die nog niet zijn uitgevoerd. De dakgoten dienen te worden vernieuwd. WPZ heeft deze opdracht doorgegeven aan externe partner.

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 op zijn beurt ook 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.

28/01/2020: WPZ ontvangt aangetekend schrijven van huurder.

28/01/2020: WPZ neemt onmiddellijk contact op met externe partner. De dakwerker had dit reeds ingepland en belooft ons binnen de week de dakgoten te vernieuwen

29/01/2020: WPZ schrijft huurder terug met deze melding.

In het aangetekend schrijven doet huurder ook melding van waterinsijpeling via het raam van de achterste slaapkamer en raam van de living. WPZ maakt hiervoor onmiddellijk een werkbond aan voor nazicht. Op 29/01/2020 gaat WPZ langs en het raam van de slaapkamer wordt hersteld. Aan het raam van de living dient het paneel te worden vervangen, WPZ geeft hiervoor de opdracht aan externe partner. Bij navraag wordt aan WPZ bevestigd dat de dakgoten zijn vernieuwd en dat het raam van de living werd vervangen. Geen verdere klachten ontvangen.

## **22/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum 03/02/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn burens. Huurder slaapt met een C-pap toestel sinds 24 jaar. Zijn burens klagen over het lawaai dat dit toestel veroorzaakt. Huurder bevestigt dat dit om een nieuw toestel gaat dat veel minder lawaai maakt. WPZ mocht hier geen melding en of klachten over ontvangen. Deze huurder heeft namelijk op zijn beurt klachten over zijn burens en maakt ons een mail over. Hij schrijft niet meer te slapen door lawaai-overlast van zijn burens. Zitten constant te praten en huurder zegt dat dit door de muren komt en spreekt over een slechte isolatie van de muren. Ook hoort hij de auto's die langs rijden in de straat heel goed. Hij schrijft: 'het is net of ik buiten lig op het voetpad'.

WPZ neemt contact op met de huurders. Blijkbaar zou de persoon waarover de klacht gaat een nieuw gehoorapparaat nodig hebben. Deze is besteld maar het is even wachten op de levering. Ondertussen moet er tegen mijnheer geroepen worden en staat de tv inderdaad heel wat luider. Het gehoorapparaat wordt geleverd en nadien mocht WPZ geen nieuwe klachten ontvangen. De klager verhuist enkele maanden later om andere redenen. WPZ mocht hierna ook geen klachten meer ontvangen van de nieuwe bewoners of andere omwonenden.

## **23/ Onontvankelijk/ opgelost**

Datum: 03/02/2020

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt mondeling een klacht van een onbekende voorbijganger over voedselresten dat uit het raam naar buiten gegooid wordt door een huurder van het eerste verdiep. Hij meldt dit aan medewerkers van WPZ die op dat moment onderweg zijn naar het appartementencomplex om te poetsen. De medewerkers van WPZ noteren dit maar vragen niet naar de identiteit van de melder. Bij controle wordt vastgesteld dat er wat brood ligt tussen de beplanting. WPZ spreekt huurder hierover aan. Dit gaat om een éénmalig feit dat niet meer gebeurd is.

## 24/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 04/02/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt klacht via mail van huurster betreffende bovenburen. Wij verwijzen naar klacht nr. 14, 17, 30, 33, 58, 83 en 125 in deze klachtenrapportage. Deze klachten gaan over dezelfde huurders. WPZ mocht volgende klacht ontvangen:

*Beste x,*

*Je had mij een rustig weekend toegewenst maar spijtig genoeg is dit niet gebeurd. Zaterdag van 8.30 uur tot 17.20 uur ben ik door Mevrouw x en haar zoon de hele dag uitgemaakt van alle lelijke dingen. Ook met stok op vloer kloppen en bal op vloer tikken. De zondag en maandag was ik niet thuis dus weet ik niet. Maar vandaag kwam ik terug van bij mijn vader en ze zaten ook in de bus. Bij het uitstappen hebben ze constant mij uitgedaagd. Ik weet het dat we ze moeten negeren maar het is niet gemakkelijk. Ik heb toen gevraagd of ze een foto wilden waarop de zoon met een stok naar mijn richting dreigde (ze waren boodschappen gaan doen en hadden daar heel waarschijnlijk stok gekocht). Heb dan een beetje getreuzeld en toen ik de x -straat indraaide stonden ze mij op te wachten. Zoon kwam met stok in de hand naar mij en zei al dreigend dat hij op mijn bakkes ging slaan. Heb onmiddellijk gsm genomen waarop ze in alle snelheid zijn van door gegaan. Dit pik ik niet meer want is niet de eerste keer dat ze mij bedreigen. Voel mij niet meer veilig. Bedankt en mijn excuses dat ik jullie weer lastig val. Groeten*

Opvolging: telefonisch contact met mevrouw en zie klacht nr.14

## 25/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum: 06/02/2020

Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende een schrijven dat hij mocht ontvangen over een huisbezoek. Huurder vindt dit beledigend en onjuist. Bij nazicht en navraag wordt vastgesteld dat dit schrijven niet vanuit WPZ verstuurd is maar vanuit de gemeente. WPZ raadt huurder aan contact op te nemen met de gemeente.

## 26/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum: 10/02/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over geuroverlast in haar slaapkamer. Huurster meldt dat de geur haar doet vermoeden dat het om cannabisgebruik gaat. Huurster stuurt ons volgende mail:

*Ik heb een klacht over: Burenhinder*

*Omschrijving klacht: Beste,*

*De laatste tijd ruikt het in mijn slaapkamer steeds heel sterk naar een bepaalde geur. Dit gaat zo al weken aan een stuk zijn gangetje, ik word wakker in het midden van de nacht door de sterke geur en kan dan niet meer slapen. Ik heb dit in het verleden nogal een paar keer meegemaakt, maar nu gebeurt het vaker en periodiek rond deze tijdstippen. Wel enkel in de slaapkamer raar genoeg, als ik mijn raam open zet is de geur wel altijd weg na een tijdje verluchten. Gezien de weersomstandigheden begint dit wel moeilijk te worden. Ik moet zeggen de geur lijkt sterk op marihuana, ikzelf die niet rook vind dit natuurlijk wel zeer storend. Ik heb geen contact met mijn burens, waardoor het moeilijk is om hen hierover aan te spreken. Ik wens dan ook anoniem te blijven, alvast bedankt. Met vriendelijke groeten*

WPZ Stuurt volgende mail naar huurder:

*Beste, Wij hebben uw klacht betreffende geurhinder goed ontvangen. Heeft u enig idee van waar de geur afkomstig zou zijn of van welke buur? Zo kunnen wij ook wat gericht op zoek gaan naar een oplossing.*

WPZ mocht geen reactie ontvangen op deze mail. Er werden ook geen nieuwe klachten of meldingen ontvangen. WPZ beschouwt deze klacht dan ook als afgesloten.

## **27/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost**

Datum: 11/02/2020

Type klacht: Garage

WPZ ontvangt een mail van de Vlaamse Ombudsdienst betreffende een huurster die een klacht heeft overgemaakt over haar parkeerplaats die zij niet kan gebruiken. Wij verwijzen naar klacht nr. 20 in deze rapportage.

Mevrouw maakt volgende mail over aan de Vlaamse Ombudsdienst:

*Beste,*

*Ik ben huurder van een appartement dat toebehoort aan WPZ Halle. Ik huur een appartement en daarbij hoort een parkeerplaats in de garage waarvoor ik apart verplicht bijbetaal. Deze plaats is echter niet toegankelijk voor mijn wagen, klein, ik sta geparkeerd dan voor de kelderdeur van een ander appartement, zodat deze niet meer in de kelder kunnen. Wanneer ik in de plaats sta krijg ik mijn deur van mijn wagen niet open zodat ik kan uitstappen. Ik heb dit reeds herhaaldelijk aangeklaagd bij WPZ. Zij doen niets. Zij komen zelfs niet kijken of dit terecht is of niet. Het enige wat ze zeggen is dat ik kan afspreken met iemand anders om mijn wagen op een andere plaats te parkeren, maar dit is een kortetermijnoplossing. Wat kan ik hieraan doen?*

*Dank je*

WPZ ontvangt op 11/02/2020 volgende mail van de Vlaamse Ombudsdienst:

*Geachte mevrouw x,*

*Mevrouw x heeft een probleem met de ondergrondse parkeerplaats voor haar wagen. Ze betaalt wel voor die parkeerplaats maar in de praktijk is ze onbruikbaar omdat: 1. er nauwelijks in en uit te rijden valt en 2. als ze er toch in slaagt te parkeren, haar wagen een toegangsdeur blokkeert.*

*Ik heb foto's gezien van de situatie. Het minste wat ik daaruit kan besluiten is dat de parkeerplaats en de deur die op de ondergrondse parkeerplaats uitkomt, niet echt een gelukkige combinatie zijn.*

*Ik heb gepolst naar het type en de lengte/breedte van de wagen van mevrouw x. Het gaat om een doorsnee stadswagen (x, vermoed ik). Niet de lengte/breedte die parkeren in een normaal toegankelijke parkeerplaats verhindert of bemoeilijkt.*

*De rijcapaciteiten van mevrouw x ken ik natuurlijk niet.*

*Ik denk echt dat de shm mevrouw x een grote dienst zou bewijzen als iemand de moeite neemt om de zaak een keer ter plaatse te gaan bekijken. En ik denk ook dat zij er geen bezwaar tegen zou hebben als iemand anders probeert haar wagen op de voorziene plaats te parkeren.*

*Laat u me weten of de shm daartoe bereid is?*

*Met vriendelijke groeten,*

Op 11/02/2020 reageert WPZ op deze mail:

*Geachte mijnheer x,*

*Wij hebben onderstaande klacht goed ontvangen en deze geniet onze volledige aandacht. WPZ heeft contact opgenomen met mevrouw x en er is een afspraak gemaakt op maandag 17/01/2020 in de namiddag, om de situatie ter plaatse te gaan bekijken.*

*Deze klacht werd ook overgemaakt aan onze collega die met mevrouw x hierover al heeft gecommuniceerd. Dit wordt intern verder bekeken en besproken. Wij laten niet na u hierover verder te berichten.*

*Met vriendelijke groeten,*

Op 17/02/2020 gaat WPZ langs en test de parkeerplaats zelf uit. Er wordt inderdaad vastgesteld dat het geen makkelijke parkeerplaats is om in en uit te rijden. WPZ heeft dan ook een voorstel gedaan aan mevrouw tot het huren van een parkeerplaats buiten achteraan het gebouw. Mevrouw gaat akkoord met dit voorstel.

Op 29/04/2020 maakt WPZ de nieuwe huurprijsberekening over aan mevrouw. Voor de parkeerplaats buiten betaalt mevrouw minder. Er wordt vanaf 01/02/2020 een rechtzetting van de huurgelden uitgevoerd, waardoor mevrouw een tegoed van de huurgelden vertoont. Dit positief saldo wordt teruggestort aan mevrouw.

*Beste mevrouw x,*

*In bijlage vindt u uw nieuwe huurprijsberekening. In deze berekening is rekening gehouden dat u de ondergrondse parkeerplaats niet kan gebruiken en dus buiten een parkeerplaats benuttigt. De huurprijs voor een openluchtparkeerplaats bedraagt €x/ maand i.p.v. €x/ maand. Deze nieuwe huurprijs is in voege vanaf 01/02/2020.*

*Momenteel staat u € x in vooruit. U kan dit bedrag in mindering nemen bij uw volgende betaling van de huurprijs of u kan vragen om de huurprijs terug te storten. In het laatste geval dient u ons het rekeningnummer door te geven waarop we dit bedrag kunnen terugstorten.*

Mevrouw gaat hiermee niet akkoord en vraagt een volledige terugbetaling van de huur van de parkeerplaats van begin huur juni 2019. WPZ kan niet ingaan op dit voorstel en stelt mevrouw een andere compensatie voor. Vanaf juni 2019 de huurprijs van de ondergrondse parkeerplaats binnen, te vervangen door de huurprijs van een parkeerplaats buiten, dat minder is.

*Wij hebben uw onderstaande mail goed ontvangen en hebben deze intern besproken. Woonpunt Zennevallei (WPZ) begrijpt uw reactie, maar kan niet ingaan op uw voorstel tot een volledige terugbetaling van de huur van uw parkeerplaats vanaf 01/06/2019, zoals u voorstelt in uw mail. De parkeerplaatsen zijn gekoppeld aan de appartementen, ook huurders die geen wagen hebben, betalen voor een ondergrondse parkeerplaats. Dit zou ten aanzien van al de andere huurders onrechtvaardig zijn. Woonpunt Zennevallei heeft besloten om u volgende compensatie te geven:*

*Er zal vanaf 01 juni 2019 tot 31 januari 2020 een rechtzetting van de huurgelden van uw parkeerplaats uitgevoerd worden van € x/ maand i.p.v. € x/ maand = € x in uw voordeel. Vanaf 01/02/2020 is de huurprijs al aangepast, wij verwijzen naar onze mail van 29/04/2020, waarin wij u laten weten dat uw huurgelden een positief saldo vertonen van € x.*

*Het totale bedrag in uw voordeel bedraagt € x. WPZ zal dit bedrag terugstorten op uw onderstaand rekeningnummer.*

*Wij wensen u hiervan goede ontvangst en ons WPZ-team is bereikbaar voor verdere vragen.*

WPZ stort het tegoed saldo terug op mevrouw haar rekeningnummer. WPZ ontvangt geen verdere klachten.



## 28/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 13/02/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht via de dochter van huurders. Zij klagen over druggebruik en geluidsoverlast bij de burens waarvan haar ouders overlast ondervinden. Mevrouw doet melding van een vermoeden van cannabisgebruik of andere drugs. Er hangt een vreemde geur in de gang en de kamer. De wijkagent werd gecontacteerd en is al ter plaatse geweest en er is een Proces Verbaal opgemaakt.

Op datum van 02/03/2020 stuurt dochter ons volgende mail:

*Geachte,*

*Sinds een paar maanden woont er een alleenstaande mama met 2 kinderen naast mijn ouders. Mijn ouders wonen x. Mijn ouders hebben al 3x de politie moeten bellen omdat het tot bij hun naar de drugs ruikt en dat er lawaai is tot 24u. Mijn ouders hebben nooit problemen gehad met hun burens maar dit begint echt ondragelijk te worden. Mijn mama is al een paar keer zelf gaan bellen om te vragen dat het wat stiller kan maar ze negeert alles en lacht hen vierkant uit. De wijkagent is hier ook al van op de hoogte en zegt dat het niet de eerste keer is dat er klachten over haar zijn. Blijkbaar in het appartement waar ze vroeger zat. Mijn ouders moeten vroeg opstaan om te gaan werken dus hun nachtrust is wel nodig zij moeten om 5u opstaan. Maar als die geur tot 24u een feestje bouwt is het nogal moeilijk om uitgeslapen te gaan werken. Ik hoop dat jullie hier iets aan gaan doen. Dank u bij voorbaat*

02/03/2020: De Klantendienst van WPZ neemt telefonisch contact op met de klagende huurders. De problemen betreffende geuroverlast van cannabis zijn er nog steeds, eveneens is er veel lawaaihinder 's avonds na 22u. Bijkomende klacht: onwettige bijwoning.

06/03/2020: WPZ stuurt een mail naar de wijkagent met vraag tot opstart dossier onwettige bijwoning en inschrijving van deze persoon op dit adres. Wijkagent gaat langs en schrijft deze persoon in op dit adres.

Er wordt een huisbezoek gepland op 13/03/2020, maar deze wordt geannuleerd omwille van de Coronatijden. Wel telefonisch contact opgenomen met de burens en gevraagd om na 22u 's avonds de rust te respecteren en om in een andere ruimte te roken, zodat de burens hiervan geen last ondervinden.

WPZ ontving geen bijkomende klachten.

## 29/ Ontvankelijk – ongegrond/ deels opgelost

Datum: 13/02/2020

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende overlast van de hond van haar buurvrouw. Wij verwijzen naar klacht nr. 16 in deze rapportage, deze klacht gaat over dezelfde buurvrouw. Mevrouw meldt ons dat de hond van haar buurvrouw soms de hele dag in een hondenbench zit op het terras. De hond zit dan voortdurend te blaffen. Soms laat ze de hond ook loslopen in de trappenhuis.

Mevrouw is gekend bij WPZ, de toewijzing kwam er na een verplichte begeleidingsovereenkomst voor woonzorgproblemen. De betrokken begeleiding gaf ook aan dat de begeleiding moeilijk loopt. Mevrouw zegt vaak af voor de afspraken. Vanuit WPZ wordt een nieuw huisbezoek ingepland waarop duidelijk is dat de woonzorg nog steeds een groot probleem is. De aanwezigheid van een hond maakt de woonzorg enkel problematischer. In het gesprek met mevrouw wordt nogmaals benadrukt dat het aanvaarden van en actief meewerken met de begeleiding een voorwaarde is voor het behouden van haar huurcontract. Mevrouw geeft aan dit te begrijpen. Ze zit er echter vaak door omwille van de zorg voor haar kinderen. De begeleiding zal haar hier ook extra in ondersteunen. Omwille van de coronamaatregelen die kort na



het huisbezoek ingaan kan er enige tijd niet langsgegaan worden in de woning, ook niet door de begeleiding er blijft wel contact.

Op 17/6/2020 is er een nieuw, gezamenlijk bezoek bij mevrouw. De woonzorg is opmerkelijk beter. Mevrouw geeft aan open te staan voor verdere begeleiding. Een van de dochters is ondertussen ook meerderjarig en terug ingetrokken bij haar vader. Dit zorgt voor wat minder spanningen in het gezin waardoor mevrouw meer energie heeft om zelf te kuisen.

De relatie met de buurvrouw blijft moeilijk maar er komen geen nieuwe klachten. Beide partijen zien een bemiddeling niet zitten.

### **30/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost**

Datum: 13/02/2020

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over haar bovenburen. Wij verwijzen naar onze klachten nr. 14, 17, 24, 33, 58, 83 en 125 in deze klachtenrapportage. Deze klachten gaan over dezelfde huurders. Huurder meldt ons dat er al meer dan één week een PMD zak van haar burens buitenstaat en dat deze is vastgemaakt aan de reling.

*Ook stuur ik een andere foto door van Mevr. x dat al meer dan een week een zak van PMD aan de reling heeft vastgemaakt. Met de hevige wind rammelt de inhoud. Heb aan mevrouw gevraagd om hem binnen te nemen maar ze lacht ons uit en begint te zingen om te laten voelen dat ze niets hoort.*

Opvolging: telefonisch contact met mevrouw en zie klacht nr.14

### **31/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost**

Datum: 17/02/2020

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster die belt in naam van een andere huurder. Graag verwijzen wij naar de klachten nr.34, 47, 125 en 164 in onze rapportage van 2019.

Mevrouw neemt telefonisch contact op tijdens de openingsuren op een maandagmorgen. WPZ is maandag geopend van 09u tot 13u. Tijdens de openingsuren ontvangen twee collega's van de Frontoffice alle binnenkomende telefoontjes, behandelen de mails en ontvangen de mensen aan de balie. Als de twee medewerkers beiden in gesprek zijn, komen de mensen die bellen op dat moment op een antwoordapparaat terecht met de melding dat al de medewerkers in gesprek zijn en ze een boodschap kunnen nalaten en dat WPZ zo vlug mogelijk terugbelt. Mevrouw die op dat moment voor de eerste maal belt komt op dit antwoordapparaat terecht. Ze laat een zeer negatieve boodschap na: ze vloekt in de telefoon en zegt dat WPZ niet te bereiken is en haakt in. Ze laat niet na om welke reden ze belt op dat moment. WPZ hoort dit berichtje en belt onmiddellijk terug. Mevrouw was zeer negatief over WPZ en deed haar beklag tegen de medewerkster op dat moment. WPZ maakt hiervan melding en registreert dit als een klacht. Na haar beklag doet mevrouw haar melding.

Mevrouw nam eigenlijk contact op met WPZ om een melding te maken betreffende problemen met de verwarming bij een huurder voor wie ze belt. Ook stelt mevrouw de vraag wanneer er door WPZ een aansluiting voor een wasmachine zal voorzien worden in het appartement dat mijnheer huurt.

WPZ maakt op 17/02/2020 een werkbond aan betreffende de verwarming en de aansluiting wasmachine. WPZ gaat langs en stelt vast dat de thermostaten in de 2 slaapkamers dienen te worden vervangen en geeft de opdracht door aan externe partner. Externe partner gaat langs op 06/03/2020 in de ochtend en vervangt de 2 thermostaten en vernieuwd de bekabeling en de sluitplaten.

Vrijdag 06/03/2020 in de namiddag ontstaan er elektriciteitsproblemen in het appartement van mijnheer. Op vrijdag is WPZ geopend van 09u tot 13u. Na 13u worden al de inkomende oproepen doorgeschakeld naar ons callcenter. Er wordt hiervoor in totaal viermaal gebeld naar het callcenter:

- Eerste oproep door huurder zelf om 16u11
- Tweede oproep door mevrouw om 16u25
- Derde oproep door mevrouw om 16u27
- Vierde oproep door mevrouw om 17u06

Ons callcenter neemt telefonisch contact op met medewerker van WPZ (noodtelefoon) die bereikbaar is voor dringende interventies. Medewerker van WPZ geeft onmiddellijk de opdracht aan externe partner om langs te gaan bij deze huurder. Externe partner gaat langs en lost het probleem diezelfde dag nog op. Het ging om een zekering die los zat.

Op 09/03/2020 mocht WPZ volgende mail van mevrouw ontvangen:

*Geachte,*

*Problemen verwarming 2 slaapkamers:*

*Wij staan erop u te melden dat de chauffagist vrijdagochtend 6.03.20 de thermostaten van de 2 kamers vervangen heeft, waarvoor onze dank.*

*Problemen energieinstallatie appartement:*

*Vrijdagnamiddag zich problemen hebben voorgedaan i.v.m. de energietoevoer van de woning. Blijkt opnieuw problemen met de elektriciteit installatie.*

*Bravo aan het vervangend callcenter die de wacht deed en de problemen op een efficiënte en vriendelijke manier hebben aangepakt.*

*Blijft nog altijd het probleem van de aansluiting voor de wasmachine. Wij verwijzen naar mails van 30.12.19, 20 & 21.01.20, 16.02.20.*

*Wij vragen Woonpunt de nodige maatregelen te nemen.*

*In afwachting, met beleefde groeten.*

Als gevolg van deze mail neemt de verantwoordelijke van onze dienst patrimonium telefonisch contact op met mevrouw. Nogmaals wordt meegedeeld dat de aansluiting van een wasmachine niet mogelijk is omdat hiervoor geen voorzieningen aanwezig zijn in het appartement. Dit is ook zo voor vele andere bewoners in hetzelfde gebouw. Huurder was hiervan op de hoogte bij bezichtiging van het appartement, toen werd hem dit meegedeeld. De huurder had hier toen geen problemen mee. Het is mevrouw die dit telkens terug aankaart in naam van de huurder.

Tijdens dit gesprek verwijst de verantwoordelijke naar de telefonische oproepen met ons callcenter. Het is niet de bedoeling viermaal achter elkaar telefonisch contact op te nemen met ons callcenter. Dit gesprek verliep niet positief. Mevrouw verwees naar het bemiddelingsgesprek dat georganiseerd is door WPZ en verbied aan de verantwoordelijke daarbij aanwezig te zijn.

Mevrouw stuurt ons volgende mail:

*Waarde Heren,*

*Deze ochtend heb ik uw aangetekend schrijven van 5 maart 2020 goed ontvangen.*

*De uitnodiging om op woensdag 18.03.2020 op de kantoren van WPZ te bemiddelen vind ik een positief voorstel. Ik sta er echter op dat deze vergadering bijgewoond wordt enkel door de 3 partijen, de heer x, de Heer x en mijzelf, teneinde de gesprekken vlot te laten verlopen en discussies te vermijden.*

Uit deze mail wordt nogmaals bevestigd dat mevrouw niet in dialoog wil gaan met de medewerkers van WPZ. Uit deze vaststelling en de blijvende negatieve reacties van mevrouw ten aanzien van WPZ, ziet WPZ zich genoodzaakt de aanwezigheid van de Vlaamse Ombudsdienst in te schakelen. WPZ verstuurt op 10/03/2020 een mail naar de Vlaamse Ombudsdienst en bevestigen aanwezig te zijn op dit bemiddelingsgesprek.

WPZ stuurt volgende mail naar mevrouw op 10/03/2020:

*Geachte mevrouw x,*

*Wij hebben uw mail als antwoord op ons schrijven van 05/03/2020 goed ontvangen. Uit uw mail stelt Woonpunt Zennevallei (WPZ) vast dat u niet in dialoog wilt gaan met de medewerkers van WPZ. Om die reden zijn wij genoodzaakt de Vlaamse Ombudsdienst bij dit bemiddelingsgesprek te betrekken. Bij deze willen wij u berichten dat mevrouw x van de Vlaamse Ombudsdienst bij het gesprek dat doorgaat op woensdag 18/03/2020 om 10u30 aanwezig zal zijn.*

WPZ ontvangt geen reactie van huurder.

Op 13/03/2020 ontvangt WPZ een mail van de Vlaamse Ombudsdienst om het bemiddelingsgesprek omwille van de voorzorgsmaatregelen rond het corona-virus te annuleren.

WPZ heeft veel begrip hiervoor en deelt dit standpunt. WPZ neemt ook maatregelen om het Corona-virus mee te helpen indammen of minstens te vertragen. Dit ook ter bescherming van elk teamlid van WPZ maar evenzeer de kwetsbare doelgroepen, waartoe een deel van onze klanten ook behoren. WPZ wil vermijden om de ziekte mee te verspreiden tijdens haar vele klantencontacten. WPZ brengt mevrouw ook op de hoogte dat het bemiddelingsgesprek niet zal doorgaan omwille van het Corona-virus en dat deze zal verplaatst worden naar begin april, eind mei.

WPZ verstuurd op 16/03/2020 volgende mail naar huurster:

*Geachte mevrouw x,*

*Omwille van het Corona-virus wordt het bemiddelingsgesprek van woensdag 18/03/2020 om 10u30 geannuleerd. Dit gesprek zal verplaatst worden naar eind april, begin mei. Mevrouw x van de Vlaamse Ombudsdienst heeft ook bevestigd niet aanwezigheid te zijn en vraagt het bemiddelingswerk te verplaatsen naar eind april, begin mei. Woonpunt Zennevallei heeft hiervoor heel veel begrip en neemt zelf ook maatregelen om het Corona-virus mee te helpen indammen of minstens te vertragen. Dit ook ter bescherming van elk teamlid van WPZ maar evenzeer de kwetsbare doelgroepen, waartoe een deel van onze klanten ook behoren. WPZ wil vermijden om de ziekte mee te verspreiden en vermijdt zoveel mogelijk klantencontacten. WPZ kijkt wanneer het bemiddelingsgesprek eind april, begin mei kan doorgaan en plant een nieuwe afspraak. Wij bekijken samen met de collega's wanneer de afspraak kan doorgaan en berichten u hierover zo vlug mogelijk.*

WPZ ontvangt op 16/03/2020 onderstaand antwoord van mevrouw:

*Geachte Mevrouw x,*

*De sociale huurders hebben alle begrip voor maatregelen die genomen worden omwille van de Coronacrisis waarin we momenteel vertoeven, ook in de woonwijk komt de solidariteit stilaan op gang om hoogbejaarde personen en hulpbehoevenden bij te staan.*

*Wij verwijzen naar ons mail bericht van 21 februari 2020 waarin vermeld is dat buurtbewoners een klachtenbundel hebben ingediend aan Toezicht Wonen met de vraag aan de Heer Ombudsman een enquête te willen uitvoeren met het oog een oplossing te vinden voor de huidige problemen die zich voordoen.*

*Het is niet het moment om eigenwijs te doen, gezien de omstandigheden zien wij het nut niet in om in de toekomst nog een bemiddelingsvergadering te organiseren. We vertrouwen op het advies van de Heer Ombudsman en de conclusies die hieruit zullen volgen.*

*In afwachting, met vriendelijke groeten.*

*Het bewonersteam*

Op datum van 30/03/2020 ontvangt WPZ een klacht via de Vlaamse Ombudsdienst. Het betreft een klacht over woningkwaliteit die deze huurster heeft overgemaakt. Wij verwijzen naar klacht 49 in deze rapportage.

## **32/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost**

Datum: 17/02/2020

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een koper betreffende het verluchttingsrooster in het raam van de living dat niet sluit en dringend dient nagezien te worden. Mijnheer stuurt ons volgende mail

*Beste*

*Eind januari 2019 verzamelden alle bewoners te x en x de werkpunten aan de huizen in een lijstje dat werd gemaïld naar Woonpunt. Vrijdag 15 februari 2019 kwam de aannemer langs om die punten per huis te overlopen. Het enige punt dat bij mij thuis in de maanden die erop volgden werd aangepakt is de badkamerkraan waar geen warm water uit kwam.*

*We zijn een jaar verder. De verluchting, die nochtans ook dringend aangepakt moet worden, is nog steeds niet opgelost. Dit is wel al gebeurd in de huizen op de x. Vanwaar komt die ongelijke behandeling?*

*Wij hebben hier al meermaals voor gebeld en gemaïld. Mijn buurvrouw (nummer x) werd afgescheept met het excuus dat het zo hoort dat de verluchting niet dicht kan. Dat dat zo zou moeten. Ik vind dit niet alleen grof en beledigend dat jullie de mensen voor debiel nemen, het is eigenlijk onaanvaardbaar dat zulk probleem op de lange baan geschoven wordt. Een verluchting hoort ook dicht te kunnen. Als hier binnenkort een zware brand uitbreekt in de buurt waarbij wij de ramen en deuren moeten dicht houden, dan zijn wij eraan voor de moeite. De giftige wolk gassen zal onze huizen zo binnenkomen en jullie zullen verantwoordelijk worden gesteld. Daar zijn we natuurlijk vet mee, als onze gezondheid reeds aangetast is...*

*Als ik aan de eettafel zit, dan blaast de wind zo in mijn nek. Het tocht binnen door het probleem met de verluchting. Dit heeft ook een invloed op ons gasverbruik. Verder bevinden er zich aan de zijkant van het raam tussen beide ramen een aantal zichtbare zwarte vlekken. Dit kan meteen gelijk worden aangepakt, lijkt me. (zie bijlage)*

*Tenzij u bereid bent een deel van de kosten van ons gasverbruik over te nemen, wens ik nu wel op zeer korte termijn een oplossing en vooral graag een snelle en CORRECTE reactie.*

De woningen waar nog zaken niet in orde waren hebben wij via een schrijven gevraagd aan de kopers om al deze punten op te lijsten en ons over te maken. Op 28/01/2019 heeft WPZ al deze punten doorgestuurd naar de aannemer. Deze punten werden in orde gezet uitgezonderd het ventilatierooster van het raam in de living van betrokkene. Zijn buurvrouw waarover hij spreekt in zijn mail, had deze opmerking niet doorgegeven en WPZ heeft hiervan ook geen enkele melding teruggevonden, waardoor er ook geen gevolg aan kon gegeven worden. Woonpunt Zennevallei kan dit niet meer verhalen op de aannemer die hiervoor nog verantwoordelijk was. WPZ geeft dan onmiddellijk na ontvangst van deze

klacht de opdracht aan externe partner om de verluchttingsroosters boven de ramen na te kijken op deze twee adressen en de nodige herstellingen uit te voeren.

Externe partner voert volgende werken uit: uithalen en uitkuisen van de ventilatieroosters, zodat deze terug kunnen sluiten. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

### 33/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 18/02/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende pesterijen van haar bovenburen. Wij verwijzen ook naar de klachten nr. 14, 17, 24, 30, 58, 83 en 125 in deze klachtenrapportage. Deze klachten gaan over dezelfde huurders.

WPZ ontvangt volgende mail:

*Beste,*

*Zaterdag ben ik door bovenburen weeral belaagd met stoutigheden en hebben ze mij gepest dat ik een interventie van politie gevraagd heb. Toen de politieagentes bij Mevr. x aanbelde zei ze dat ze niet kon opendoen omdat ze in bad zat. Dit is niet waar want toen ik buiten ging om bij buurvrouw te gaan stond Mevr. x al voor haar deur en aangekleed. Ze viel mij direct aan omdat ik politie had gebeld en zei "pff dat je nu al naar politie belt dat ik in mijn bad zit. Ik heb haar toen gezegd dat ze heel goed wist dat het niet daarover ging maar over de pesterijen.*

*Zondag was het weer hetzelfde. Tot 11 keer toe heeft Mevr. x met bal op de vloer zitten te tikken en hebben een hele dag luide muziek opgezet en waren ze aan het roepen.*

*Maandag was ik heel de dag weg bij mijn vader en bij mijn terugkomst van bij hem constateerde ik dat in mijn berging water van bij bovenburen kwam. Ben gaan kloppen maar zoals altijd kwam ze niet opendoen of zelfs even luisteren waarom ik aanbelde deed ze niet.*

*Toen zijn jullie langs geweest. Bij het verlaten van het appartement heeft Mevr. x zeker een uur en half zitten kloppen en tieren.*

*Dinsdagmorgen rond 4 uur is mevrouw met bal beginnen tikken. Rond 4.30 uur was het met iets kloppen. Dan was het stil tot vanmorgen 6.10 uur dan zijn ze beginnen te roepen tegen elkander. Op een bepaald moment heb ik gehoord als het mij hier niet aanstond dat ik andere woonst moest zoeken.*

*X en x zijn deze morgen langs geweest voor het repareren van kraan en ook hebben ze gezegd dat ze wasmachine niet mogen gebruiken wegens kleine lek. Maar volgens ik juist hoorde was wasmachine aan het zwieren. Hou jullie op de hoogte bij eventueel lekkage van water.*

Opvolging: telefonisch contact met mevrouw en zie verder klacht nr.14

### 34/ Onontvankelijk/ opgelost

Datum: 21/02/2020

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt van huurster een mail waarin zij medewerkers van WPZ onterecht beschuldigd van leugens. WPZ mocht op 18/02/2020 een melding van mevrouw ontvangen dat door het stormweer er een dakpan naar beneden is gevallen, maar huurders kunnen niet vaststellen waar er een dakpan ontbreekt.

WPZ maakt hiervan onmiddellijk een werkbon aan en op 20/02/2020 gaan twee medewerkers langs en ruimen de dakpan op.

Op 21/02/2020 ontvangt WPZ volgende mail van huurster:

*Geachte,*

*Dank voor uw vlugge tussenkomst.*

*2 Medewerkers groendienst zijn gisterennamiddag ter plaatse geweest om 1 dakpan te komen pruimen. Zij beweren dat het een overblijfsel is van de onderhoudswerken uitgevoerd door de dakwerkers.*

*1. Die dakpan ligt er maar 3 dagen, te wijten aan het stormweer!*

*2. Wij hebben sinds 1 jaar geen dakwerkers gezien.*

*De medewerkers moeten stoppen met leugens te vertellen!*

WPZ heeft oplossingsgericht gereageerd op de melding van mevrouw.

### 35/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum: 23/02/2020

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende de verlichting in de ondergrondse parking en het onderhoud van de algemene delen. Huurder stuurt ons volgende klacht:

*Beste,*

*Naar aanleiding van mijn schrijven op 21/10/2019 zijn de problemen die ik aangehaald had nog steeds niet in orde, namelijk:*

*De verlichting in de garage is nog steeds niet in orde. Er is eens iemand van firma x geweest hij ging dit oplossen maar we zijn nu 4 maand verder en het is nog steeds niet in orde. Wij als huurder moeten wel zien dat we op tijd betalen en zien dat alles op een correcte manier gebeurt maar ik heb de indruk dat jullie geen gehoor hebben naar de huurder gezien we nu al 4 maand verder zijn en het nog steeds niet in orde is. Wij moeten dagelijks binnen en buiten rijden met 2 wagens waar we staanplaats moeten voor betalen maar niets in orde.*

*Ook wat betreft het kuisen van de gemeenschappelijke delen daar gingen jullie over vergaderen begin dit jaar nog niets van gehoord, ondertussen zijn er hier nu al aan het kuisen van Woonpunt op woensdag en ook op zaterdag door de andere firma. Ik denk niet dat het de bedoeling is dat er 2 keer op de week gekuist wordt. In iedere geval daarvoor zal ik niet betalen. Als jullie overstappen naar de kuisdienst van Woonpunt dan vind ik dat men op zen minst de bewoners daarvan op de hoogte mogen stellen.*

*Ik hoop dat dit nu eens gaat opgelost geraken zo niet zal ik mijn bijdrage in gemeenschappelijke elektriciteit en onderhoud niet meer betalen zolang dit niet in orde is.*

*Met Vriendelijke Groeten*

Op datum van 26/02/2020 stuurt WPZ volgend antwoord:

*Beste,*

*Eerst en vooral onze excuses voor de verlichting in de garage. Ik heb hiernet contact opgenomen met de firma x, zij gaan dit zo snel mogelijk oplossen.*

*Wat betreft het kuisen van de gemeenschappelijke delen, klopt het inderdaad dat er momenteel bij jullie dubbel geпоetst wordt.*

*Eind deze maand zal de externe firma niet langer meer de gemeenschappelijke delen komen poetsen en zal dit enkel en alleen door Woonpunt gebeuren.*

*Jullie, als huurder, gaan hiervoor niet extra of meer moeten betalen.*

*Met vriendelijke groeten,*

*Dienst Patrimonium*

Als gevolg van deze klacht neemt WPZ contact op met de externe partner en zij bevestigen ons het volgende: *'Hier werden wel degelijk werken uitgevoerd op 22/11/2019 en 29/01/2020. Volgende werken werden uitgevoerd: vervangen van drukknopen, afstellen van de sensor in de garage en nakijken van minuterie. Bij vertrek door onze medewerker werkte de verlichting'.*

Op 27/02/2020 geeft WPZ nieuwe opdracht aan externe partner. Externe partner gaat samen met de elektriker van WPZ ter plaatse op 12/03/2020 om 07u30.

Op 01/04/2020 en 14/04/2020 voert de externe partner de nodige herstellingen uit: de aftakdozen en bewegingsmelders worden vervangen.

Wij verwijzen naar klacht nr.43 in deze rapportage.

### **36/ Onontvankelijk/ opgelost**

Datum: 24/02/2020

Type klacht: Huurprijsberekening

WPZ ontvangt via aangetekend schrijven een klacht van huurster in naam van een andere huurder betreffende de nieuwe huurprijsberekening vanaf 01/01/2020. Deze klacht omvat een hele bundel met bijlagen. In deze klacht heeft mevrouw het over een klacht dat reeds werd behandeld in 2019 betreffende herstellingen op het voorgaand adres van de huurder waarvoor mevrouw deze klacht overmaakt. Zie klacht nr. 164 in de rapportage van 2019. Deze klacht gaat over de aanvraag van een huurprijs Herziening op huidig inkomen. Mijnheer deed hiervoor een aanvraag op 4/2/2020. Nog diezelfde dag vertrok er op WPZ een schrijven met de melding dat mijnheer onvoldoende documenten heeft binnengebracht, dit werd door een fout bij de post blijkbaar laattijdig bij mijnheer bezorgd. In de brief werd mijnheer inderdaad gevraagd om bijkomende documenten binnen te brengen voor 18/2/2020. Mijnheer heeft dit uiteindelijk ook gedaan, er werd hem een huurprijs Herziening toegestaan vanaf 1/3/2020. Nadien werd ook met mijnheer contact opgenomen. Mijnheer is anderstalig, de brieven die hij stuurt zijn steeds in het perfect Nederlands geschreven en hebben steeds een vrij agressieve schrijfwijze. Mijnheer geeft aan niet altijd op de hoogte te zijn van wat er in de brieven geschreven staat.



We spreken af dat indien hij opnieuw klachten heeft, hij deze steeds rechtstreeks aan WPZ mag overmaken. Indien dit voor hem gemakkelijk is, mag dit telefonisch. Mijnheer was ook in begeleiding bij het OCMW, ook via deze weg zal hij zijn klachten aan ons overmaken indien deze er zouden zijn.

### 37/ Ontvankelijk – ongegrond/ Opgelost

Datum: 09/03/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende haar buurman die voor heel wat overlast zorgt. Wij verwijzen ook naar klachten nr. 10 en 37 in de klachtenrapportage 2018. Deze klachten gaan steeds over dezelfde buurman. Mevrouw doet melding van:

- Lawaaioverlast
- Beledigingen naar de andere bewoners toe
- Vermoeden van drugsverkoop: veel mensen aan de deur en wietgeur
- +/- 3 weken geleden is er een vrouw bij hem op bezoek geweest en er is zware ruzie ontstaan. Getuigen zeggen dat hij mevrouw heeft geslagen en bij haar haren de lift heeft ingesleurd.

Mevrouw doet ook melding dat er iemand heeft overgegeven aan en in de lift van het gebouw. Er is ook een andere bewoner die steeds dronken is en zorgt voor geluidsoverlast, maar blijft wel altijd vriendelijk met de andere bewoners. Het zou mevrouw niet verwonderen dat dit braaksel van hem zou kunnen zijn, maar hier zijn geen bewijzen van. De poetsdienst van WPZ kuist diezelfde dag alles op.

Vanuit de klantendienst wordt er telefonisch contact opgenomen met de buurvrouw. Verder wordt er ook telefonisch contact opgenomen met de buurman. Een bemiddelend gesprek is evenwel niet mogelijk, waardoor de begeleidende instantie, het CAW, wordt aangesproken en duidelijk gemaakt wordt dat meneer zijn houding de leefbaarheid in het gedrang brengt

Wij verwijzen ook naar klacht nr. 116 in deze rapportage.

### 38/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum: 16/03/2020

Type klacht: Garage

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende weesauto's in de ondergrondse parking van een appartementsgebouw. Deze reactie komt er als gevolg van een schrijven dat WPZ verstuurd heeft naar al de bewoners betreffende rommel en afval dat wordt achtergelaten in de ondergrondse parking. Dit werd vastgesteld door de medewerkers van WPZ. Bij controle op 24/03/2020 stelt WPZ vast dat buiten een vuilniszak en een emmer de garage zeer proper is.

WPZ ontvangt volgende mail i.v.m. de weesauto's:

*Geachte,*

*Ik heb de brief i.v.m. opruiming garage in mijn brievenbus gevonden.*

*Vooreerst een dikke pluim voor de kuisploeg van WPZ. Sinds 2016 is het hier nog niet zo proper geweest. De dames zien ook het werk (de vuile deuren van de garage en het gangetje blinken weer, evenals de ramen).*

*Het woord 'rommel' roept bij mij echter nog een andere problematiek op die sinds de vergadering hier in februari 2019 nog steeds niet is opgelost, nl.:*

*1: Twee auto's op parkeerplaatsen (waarachter meeste rommel ligt), één met nummerplaat en één zonder. Deze zijn niet in verkeer. Is dit ook rommel, dan zouden ze ook wegmoeten. Indien niet, dan is het wel een gemakkelijke oplossing voor een gratis depot terwijl de andere mensen hier wel hun garageplaats moeten betalen;*

Klachtenrapportage 2020

Woonpunt Zennevallei



2: Van zelfde eigenaar een grijze x, die beweert niet te willen betalen voor die garageplaats omdat zijn huur al hoog genoeg ligt! Hij wil echter zijn auto niet op straat laten staan, terwijl er zijn die dit wél doen omdat ze de huur erbij teveel vinden.

Als hij echter 'controle' verwacht, staat de auto wél buiten.

Dit roept bij mij boosheid op omdat ik als brave huurder, en ook andere, correct mijn huurplaats betaal sinds januari 2016 =  $x \text{ €} \times 12 \times 4 = x \text{ euro}$  (voor hém in the pocket).

Dit is oneerlijk en zelfs onwettelijk.

Ik wil hier geen polemiek omtrent, maar het zijn steeds dezelfde huurders die hier hun eigen goesting doen en asociaal zijn! En die er mee weggomen!

In het verslag van de vergadering meldde u dat u hen er ging op 'aanspreken', waarom niet 'verplichten' terwijl de andere huurders maar blijven betalen.

Ik hoop dat u dit nu zo snel mogelijk rechtzet want dit is werken met twee maten en twee gewichten en dit roept wrevel op terwijl iedereen hier sociaal en vredevol wil samenleven.

Het stoort mij nog des te meer daar betrokkenen er zelfs hun plezier in hebben!

Dank om u hierover te willen buigen en ik hoop op een snel en rechtvaardig antwoord.

PS: indien de betreffende persoon inmiddels wel zou betalen, neem ik mijn woorden terug.

Met vriendelijke groeten,

Op 17/03/2020 stuurt WPZ volgend antwoord naar huurster:

Beste mevrouw x,

Ik heb u net proberen bellen, maar kon u niet bereiken. Als u dus een oproep heeft gemist van 02/363 10 50 komt dit dus van mij.

Bedankt alvast voor uw mail. Wij gaan hiervoor zeker het nodige doen. Het is inderdaad niet eerlijk t.o.v. de huurders die het WEL goed en eerlijk doen.

Kan u mij meedelen van wie de grijze x is? Dan kan ik al nakijken of deze persoon effectief een parkeerplaats huurt of niet.

Weet u ook toevallig van wie de wagens zijn die daar staan zonder nummerplaat?

Met vriendelijke groeten,

Op datum van 18/03/2020 maakt mevrouw ons een mail over met al de gegevens die we nodig hebben, alsook enkele foto's van al de motorvoertuigen:

Geachte mevrouw x,

Zoals gevraagd, vindt u in bijlage de namen van de huurders, de nummers van de parkeerplaatsen, de merken en de nummerplaten van de auto's én moto die sinds enkele jaren al een parkeerplaats innemen zonder te betalen.

Nogmaals, ik wil niemand verklikken, doch alleen rechtvaardigheid.

Parking 13: x: x, nummerplaat x, staat momenteel reeds 2 dagen buiten (Brief WPZ vermeldde controle op ten laatste 20/3)

Parking 14: x: x, geen nummerplaat

Parking 16: x: x, nummerplaat: x

*Parking 12: x: moto met nummerplaat: x*

*Parking 4: vriendin van x, naam onbekend (woont en slaapt hier, doch heeft geen brievenbus), x nummerplaat: x. Foto dateert van vroeger, want ik kan alleen 's avonds een foto nemen omdat ze werkt.*

*Er staat ook een foto van auto van een vroegere persoon op (vriend van x die hier ook 'verbleef'), nl. x waarmee u geen rekening hoeft te houden omdat deze huurders hier niet meer wonen. Deze en de andere huurders die verhuisd zijn, betaalden evenmin in het verleden...*

*Ik hoop u met deze info van dienst geweest te zijn.*

*Verzonden: woensdag 18 maart 2020 14:09*

*Beste mevrouw x,*

*Bedankt voor deze info. Ik heb de nodige stappen hiervoor reeds gedaan en hier wordt sowieso verder gevolg aan gegeven.*

*U mag rekenen op onze discretie dat uw naam niet zal genoemd worden.*

*Met vriendelijke groeten,*

*Het WPZ-team*

WPZ voert controles uit en schrijft eigenaars van de weesauto's aan. Er worden regelmatig controles uitgevoerd. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

### **39/ Ontvankelijk – ongegrond/ deels opgelost**

Datum: 17/03/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van een huurder betreffende geuroverlast in het appartementsgebouw. Huurder meldt dat er sinds kort een heel onaangename geur hangt in de blok, vooral 's avonds. Huurder is er zeker van dat deze geur afkomstig is van het roken van cannabis. Deze geur komt binnen tot in het appartement en blijft zelfs in de kledij hangen. Huurder heeft een vermoeden wie hiervoor verantwoordelijk is. Volgens huurder zijn de twee nieuwe huurders van het gelijkvloers hiervoor verantwoordelijk. Huurder heeft een baby van 5 maanden en vraagt namens zijn gezin en andere burens een oplossing voor dit probleem.

Op 23/03/2020 contacteert de klantendienst de wijkagent per mail. Op 30/03/2020 is er telefonisch contact met de wijkagent. Door het Corona-virus en de lockdown, kan zowel klantendienst als de politie geen huisbezoek uitvoeren. De wijkagent is wel op de hoogte van de klachten en volgt dit mee op. De klantendienst bezoekt beide huurders van de gelijkvloerse verdieping. Op 11/06/2020 plant de klantendienst een huisbezoek in bij één van de huurders. Deze blijkt zijn brievenbus al geruime tijd niet leeg te maken en is niet aanwezig, ook onze brief voor het huisbezoek zit nog in de brievenbus. Ook de wijkagent kon de bewoner de voorbije weken niet aantreffen in zijn woning. Uiteindelijk kunnen we op 25/06/2020 wel op huisbezoek gaan. Wij nemen ook contact op met de bewindvoerder van de huurder en deze volgt dit mee op. Voor de andere huurder van het gelijkvloers nemen we contact op met de woonzorgbegeleiding van het CAW. Tijdens Corona hebben zij enkel telefonisch contact met de huurders. In juni voert de klantendienst eveneens hier een huisbezoek uit.

Er komen geen klachten meer van medebewoners uit het appartementsblok. Mogelijks verblijft de huurder die voor de overlast zorgt niet meer op regelmatige basis in zijn appartement. Hier bekijkt de klantendienst verder wat de verbruiksgegevens van de nutsvoorzieningen zijn. Dit wordt verder opgevolgd in 2021.

#### 40/ Ontvankelijk – ongegrond/ deels opgelost

Datum: 17/03/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van een huurder betreffende zijn nieuwe burens. Sinds de nieuwe burens er zijn ingetrokken is er veel overlast.

WPZ ontvangt volgende mail:

*Beste,*

*Ik woon nu bijna 3 jaar op x. Ik woon hier graag en voel mij hier thuis. Ik ben het niet gewend om te klagen en heb met niemand problemen. Doch ....*

*Sinds een paar maanden heb ik nieuwe burens in het appartement met adres x. Ingrijpen begint zo stilaan hoognodig te worden. Een paar burens hebben mij ook al aangesproken over dezelfde overlast als diegene die ik ervaar.*

*Ik weet niet of 1 van hun al hun beklag gedaan heeft, maar ik neem nu het initiatief naar jullie toe.*

*Het gaat hier om volgende overlast:*

*- mevrouw duldt niet dat ik mijn appartement stofzuig. Wanneer ik stofzuig wordt er constant op de muur geklopt.*

*- mevrouw duldt niet dat mijn hond in mijn tuin komt. Ik kan enkel mijn hond in de tuin laten als ik erbij ben. Zo niet komt zij door de omheining mijn hond ophitsen en dan roept ze dat hij "zijn bakkes" moet houden of ze zal hem eens "ne stamp" geven. Mijn hond is allesbehalve een agressieve hond maar als de buurvrouw uithaalt, weet ik niet hoe mijn hond zal reageren. Waarschijnlijk zullen mijn hond en ik dan de dupe zijn. Jullie mogen gerust eens langs komen om mijn hond te controleren.*

*- wanneer ik haar dan hoor en ik reageer bedreigt ze mij met "ik zal u eens een pak rammel geven". Ik wil gerust communiceren maar niet op deze manier.*

*- haar houten omheining is met de storm kapotgewaaid. Doch verwijt ze mij dat ik deze moet repareren of ze zal mij eens "een pak rammel geven".*

*- vanachter het raam geeft ze mij het gekende teken "vinger over de keel".*

*- volgens haar blaft mijn hond constant de ganse dag en nacht. Ik heb dit zelf nog niet ervaren en dit terwijl mijn hond in mijn kamer slaapt. Ik heb daarom een paar burens aangesproken om mij te informeren. Blijkbaar heeft niemand last van mijn hond behalve zij.*

*- kinderen en andere mensen die op de straat te voet voorbij lopen worden door haar overroepen. Zodanig zelfs dat sommige mensen reeds vermijden om er te voet te passeren.*

*Ik ben voor communicatie maar op deze manier werkt het niet. Kunnen jullie mij hierbij helpen? Indien niet zal ik in de toekomst genoodzaakt zijn om de politie in te schakelen.*

*Ik vermijd dit liever en probeer eerst bij jullie hulp te vinden.*

*Alvast bedankt voor de hulp.*

*Met vriendelijke groeten,*

De klantendienst is op de hoogte van deze problematiek. Het betreft een koppel met psychische problemen die zijn moeten verhuizen uit een andere woning van WPZ wegens verkoop van de woning. De verhuis ging gepaard met heel wat problemen en de opstart van verschillende begeleidende

instanties. Voor de verhuis was er geen begeleiding in de woning meer met heel wat problemen tot gevolg. Na de verhuis zijn verschillende begeleidingsinstanties opgestart, deze gaan nu ook langs in de woning.

Naar aanleiding van deze klacht ging een medewerker van de klantendienst langs bij het gezin om de problemen te bespreken. Zij ontkennen deze echter in alle toonaarden. Er wordt echter wel afgesproken om de burens gerust te laten. De klachten blijven echter aanhouden en komen nu ook van verschillende andere burens. Met goedkeuring van het gezin en de begeleiding wordt aan deze burens de problematiek van het gezin uitgelegd, hierdoor is er wat meer begrip vanuit de burens. De burens staan ook open voor bemiddeling.

Op het zorgoverleg dat meermaals per jaar doorgaat voor het gezin, wordt de situatie ook besproken. De huurders blijven de problemen ontkennen maar willen toch ook meewerken aan een oplossing. Ze stemmen in met een bemiddeling. Deze werd aangevraagd en opgestart door de bemiddelingsdienst van de provincie Vlaams-Brabant. Deze loopt momenteel en nieuwe klachten blijven ook uit. De begeleiding van het gezin is hierbij ook aanwezig.

#### **41/ Ontvankelijk-ongegrond/ Opgelost**

Datum: 20/03/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt op 20/03/2020 een klacht via mail van een huurster betreffende haar buur die steeds haar deur blokkeert met de kinderwagen en vuilniszakken plaatst voor haar deur.

WPZ neemt naar aanleiding van deze klachten telefonisch contact op met mijnheer maar kan hem niet bereiken. Er wordt een huisbezoek ingepland dat wegens de coronamaatregelen pas kan doorgaan op 15/6/2020. Mijnheer is echter afwezig waardoor een nieuw huisbezoek wordt ingepland op 6/7/2020, gezien hij ook hier opnieuw afwezig was wordt een nieuw huisbezoek ingepland op 10/8/2020. Dit werd uiteindelijk geannuleerd wegens corona.

De klantendienst kan de huurder ondertussen wel telefonisch spreken. Tijdens dit gesprek kon het probleem van de kinderwagen besproken worden alsook enkele andere problemen. Mijnheer erkende het probleem en zal in de toekomst de kinderwagen in de woning zetten.

Nadien werden geen nieuwe klachten ontvangen.

#### **42/ Ontvankelijk – ongegrond/ Opgelost**

Datum: 22/03/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van een huurster van een appartementsgebouw betreffende deurpomp dat terug vernield werd en dat er regelmatig geuroverlast is van cannabis. Wij verwijzen naar klacht nr.148 in de klachtenrapportage 2019 betreffende de deurpomp en klacht nr.39 in deze rapportage betreffende de cannabis.

WPZ maakt van de deurpomp onmiddellijk een werkbon aan voor nazicht. Op 24/03/2020 gaat onze technische dienst ter plaatse en stelt vast dat het wiel van de geleider van de deurpomp is afgebroken. WPZ geeft de opdracht door aan externe partner om deze de deurpomp te vervangen. Op 27/04/2020 vervangt de schrijnwerker de deurpomp.

Wat betreft de cannabis verwijzen wij naar klacht 39.

#### 43/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum: 22/03/2020

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurder betreffende de verlichting in de ondergrondse parking. Wij verwijzen ook naar klacht nr.35 in deze rapportage.

WPZ ontvangt op 22/03/2020 volgende klacht van huurder:

*Beste,*

*Graag zou ik mij deze keer richten tot Mr x. Ik ben reeds een 3-tal jaar huurder in een appartement van Vlabinvest namelijk in de x.*

*Wij hebben een verhoging van ons huurprijs gekregen door de index echter was er tijdens een bijeenkomst gezegd geweest dat gezien we toch aan hoge bijkomende lasten zitten x de indexerings niet aangerekend zou worden. Gezien de situatie waar we nu in terechtgekomen zijn met de Covid19 kunnen alle beetjes helpen.*

*Langs deze weg wil ik nogmaals mijn ongenoegen uiten naar jullie opvolging wat betreft meldingen die gedaan worden via mail of telefoon. Mijn 1ste mail die ik gestuurd heb i.v.m. verlichting in de garage dateert sinds 18/08/2019, de 2de over hetzelfde probleem was op 21/10/2019 daartussen ook meermaals gebeld en telkens moet men hetzelfde verhaal doen wat in de mail stond echt onbegrijpelijk. Mijn laatste mail dateert van 23/02/2020 nog steeds voor hetzelfde probleem tot op heden is het nog steeds niet in orde. Nu een bijkomend probleem is dat we in onze eigen berging geen werkend stopcontact meer hebben. Ik woon nu al 3 jaar in het gebouw en de elektriciteit heeft nog nooit gewerkt hoe het moet. Het is gewoon een klacht dat de elektriciteit in de garage maar niet in orde komt, ik huur 2 parkeerplaatsen en moet elke dag in de donker binnen en buitenrijden, boodschappen moet men in het donker uitladen enz...*

*Ik ben een huurder die steeds op tijd betaalt en er ook zal voor zorgen dat alles netjes blijft ik denk dat jullie van jullie kant moeten zien dat de elektriciteit werkt in de garage.*

Op 27/03/2020 stuurt WPZ volgende antwoord:

*Beste mijnheer x,*

*Wij hebben uw onderstaande mail goed ontvangen en geregistreerd als klacht. Deze geniet onze volledige aandacht en graag willen wij u het volgende toelichten:*

*Verlichting:*

*Graag verwijzen wij naar uw mail van 23/02/2020 waarin u melding doet dat de verlichting in de garage nog steeds niet in orde is na 4 maanden. Deze melding wordt ook geregistreerd als klacht. Woonpunt Zennevallei (WPZ) heeft na ontvangst van deze mail onmiddellijk contact opgenomen met de externe partner, de firma x, voor bijkomende informatie. WPZ heeft namelijk meteen na uw melding van 21/10/2019, de opdracht gegeven aan de firma x om de verlichting in de ondergrondse parking na te kijken en de nodige herstellingen uit te voeren. De firma x bevestigt ons dat ze tweemaal zijn langs geweest. Een eerste keer op 22/11/2019 en een tweede keer op 29/01/2020. Volgende werken werden uitgevoerd: vervangen van drukknoppen, afstellen van de sensor in de garage en nakijken van minuterie. Bij vertrek na de interventie werkte de verlichting, dit wordt bevestigd door de medewerker van de firma x. Op 27/02/2020 geeft WPZ opnieuw de opdracht aan de firma x om de verlichting in de ondergrondse parking na te kijken en de nodige herstellingen uit te voeren. Graag verwijzen wij ook naar ons antwoord van 26/02/2020 op uw mail van 23/02/2020. Op datum van 12/03/2020 gaat de firma x samen met de elektriker van WPZ ter plaatse om het probleem rond de verlichting na te kijken.*

WPZ mocht onlangs ook een mail ontvangen van een bewoner betreffende de ondergrondse parking met als enig punt van kritiek de weesauto's in de ondergrondse parking, maar problemen met de verlichting werden niet vermeld. WPZ is nu ook het probleem met de weesauto's aan het onderzoeken.

Als gevolg van een schrijven dat WPZ heeft verstuurd naar al de bewoners betreffende rommel en afval in de garage, werd er op woensdag 25/03 door de verantwoordelijke van de dienst patrimonium een controle uitgevoerd. Buiten een vuilniszak en een emmer was de garage zeer proper. Ook heeft hij op dat moment een extra controle uitgevoerd van de verlichting en hij heeft vastgesteld dat alle gewone lampen op één na werken. Wat de TH-lampen betreft kunnen wij u meedelen dat de firma x de drukknoppen gaat vervangen door sensoren. Door de corona-tijden kan dit echter wat vertraging oplopen.

WPZ geeft ook de opdracht aan de firma x om het stopcontact in uw kelder na te kijken. Vandaag hebben wij van de firma x vernomen dat deze interventie niet meer nodig is. De firma x heeft u vandaag gecontacteerd om een afspraak te maken en u bevestigt op dat moment dat het probleem met het stopcontact is opgelost. WPZ betreurt dit te moeten vernemen van de externe partner i.p.v. door u als huurder.

#### Huurprijs:

Tijdens de buurtbijeenkomst dat is doorgedaan op 04/02/2019 kwamen de huurlasten als één van de onderwerpen aan bod en werden toen besproken. Er werd een mooie compensatie gegeven wat betreft de huurlasten. Over de indexerings die niet zou worden toegepast vindt WPZ niet onmiddellijk iets terug. WPZ heeft als gevolg van deze bijeenkomst iedere huurder een verslag overgemaakt van de onderwerpen die op dat moment aan bod zijn gekomen. Over de huurlasten werd het volgende gecommuniceerd:

#### 1/ Huurlasten

Eerst en vooral is er de factuur voor het snoeien van de haag. Deze factuur werd ondertussen herzien want er was een fout gemaakt door de aannemer. Jammer genoeg heeft WPZ dat zelf niet eerder opgemerkt, waarvoor onze excuses. Concreet betekent dit dat er x euro van de factuur gaat.

Daarnaast werd het hoge gemeenschappelijke elektriciteitsverbruik aangekaart. Ondanks eerdere meldingen en ondanks eerdere tegenberichten van WPZ, heeft WPZ nu kunnen vaststellen dat het aangeduide stopcontact inderdaad fout aangesloten was. Om die reden is het stopcontact inmiddels verwijderd.

Wij willen ons dan ook excuseren voor deze situatie. Om die reden neemt WPZ een deel van het elektriciteitsverbruik van 2017 ten hare laste.

Vorig jaar werd er een gemeenschappelijk verbruik elektriciteit aangerekend van x euro. Dit werd berekend als volgt:

Factuurbedrag: x euro

$x \text{ euro} / 12 \text{ maanden} / 13 \text{ appartementen} = x \text{ euro per maand}$

In 2016 werd er 5 684 kWh verbruikt. Dit is wel het jaar waarin de lift niet heeft gewerkt. Voor 2017 werd er oorspronkelijk 7 902 kWh gefactureerd. Dit is het jaar waarin de lift wel werkte en er ook sprake was van de jacuzzi.

Daar het verschil tussen 2016 en 2017 te danken is door de jacuzzi en de lift, kunnen we geen juiste tegemoetkoming doen voor het verbruik van de jacuzzi. Daarom neemt Woonpunt het verschil in verbruik volledig voor haar eigen rekening. Dus concreet betekent dit dat de elektriciteitsfactuur voor 2017 ook op 5 684 kWh uitkomt.

*De energieprijzen zijn wel gestegen de afgelopen jaren. Hierdoor zal de nieuwe huurprijs voor gemeenschappelijke elektriciteit voor 2019 ook deze prijsstijging volgen.*

*Prijs/kWh in 2016: x euro*

*Prijs/kWh in 2017: x euro*

*Dit komt neer op een prijsstijging van 13 procent.*

*De nieuwe huurprijs kan dan als volgt gebeuren:  $x \text{ euro} * x = x \text{ euro}$*

*Wij willen u er wel op wijzen dat u hierdoor waarschijnlijk volgend jaar een hogere elektriciteitsfactuur zal hebben, aangezien de lift dan wel in de prijs zal zitten.*

*In bijlage vindt u de aangepaste huurprijsberekening terugwerkend vanaf 01/01/2019.*

*De teveel betaalde huur mag u aftrekken van uw volgende maand huishuur of u kan ook vragen om het verschil terug te betalen. Gelieve dan wel uw rekening schriftelijk of via mail aan ons over te maken.*

*Wij wensen u hiervan goede ontvangst en ons WPZ-team is bereikbaar voor verdere vragen.*

Op datum van 29/03/2020 stuurt huurder ons volgende mail:

*Beste Mevr. x,*

*Mijn klacht ging hem vooral over de TL-lampen die al meer dan 6 maand niet meer werken de andere verlichting werkt wel. Ik hoop dan ook dat deze in orde komen na de corona-tijden.*

*Mijn excuses dat ik het nog niet laten weten had van de stopcontacten maar mijn man heeft mij dit donderdagavond gemeld dat hij het nogmaals geprobeerd had en dat het terug werkte.*

*Wat betreft de mail die u ontvangen hebt van een bewoner i.v.m. ondergrondse parking met als enig punt van kritiek de weesauto's dit betreurt ik echter, waarschijnlijk is deze bewoner meer bezig met een andere bewoner verdacht te maken dan haar/zijn eigen welzijn.*

*Graag wil ik wel een positieve melding doen en dat is sinds de 2 dames van Woonpunt komen kuisen het veel properder gedaan is.*

*Met Vriendelijke Groeten*

Op datum van 30/032020 stuurt WPZ volgend antwoord:

*Geachte mevrouw en mijnheer x,*

*Wat betreft de TL-lampen zal Woonpunt Zennevallei niet nalaten dit verder op te volgen, dit is mee opgenomen in onze planning. Wij hopen dat de corona-tijden voor ieders welzijn snel voorbij zijn.*

*Wat betreft de weesauto's is gebleken na controles door WPZ dat dit echt wel een probleem is dat dient te worden aangepakt. Er staan wagens zonder nummerplaten en er wordt ook onrechtmatig gebruik gemaakt van de parking.*

*WPZ apprecieert ten zeerste de positieve noot betreffende onze poetsdienst en geven dit zeker door.*

*Wij wensen u hiervan goede ontvangst en ons WPZ-team is bereikbaar voor verdere vragen.*

*Met vriendelijke groeten,*

Op 21/04/2020 en 22/04/2020 voert externe partner volgende werken uit: aanpassen van verlichtingsinstallatie en noodverlichting werd vervangen.



#### 44/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 23/03/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende bedreigingen van zijn bovenbuur

Naar aanleiding van deze klacht neemt de klantendienst telefonisch contact op met mijnheer. Hij legt de situatie nog eens uit, de klachten zouden al enkele jaren aanslepen. Mijnheer wenst niet door te geven over welke bovenbuur het gaat. Gezien de huidige coronamaatregelen is het niet mogelijk mijnheer een afspraak te geven. We geven hem advies opnieuw contact op te nemen indien de problemen blijven aanhouden en geven hem ook mee dat hij best klacht neerlegt bij de politie indien de klachten blijven aanhouden. Mijnheer ziet dit echter niet onmiddellijk zitten. Tot op heden mocht WPZ geen nieuwe klachten ontvangen, mijnheer maakte ook nog geen afspraak met onze diensten.

#### 45/ Ontvankelijk – gegrond/ opgelost

Datum: 23/03/2020

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende overlast van bruin water in haar appartement.

*Beste Woonpunt Zennevallei,*

*Sinds enkele maanden krijg ik te maken met harde waterverontreiniging in mijn appartement. (Zie foto's).*

*Verschillende keren ben ik met jullie in contact geweest, jullie beloofden mij steeds om langs te komen en het probleem op te lossen.*

*We zijn nu 5 maand verder en hier is nog steeds NIETS aan gedaan. Dit houdt ook in dat ik reeds maanden water in bidons moet kopen om te koken e.d.*

*Graag wil ik zo snel mogelijk een oplossing hiervoor. De conciërge van het gebouw heeft mij erop gewezen dat dit probleem zich al jaren voordoet. Hier moet dringend iets aan gedaan worden, zo kan dit niet verder.*

*Gelieve mij zo snel mogelijk te contacteren om samen naar een oplossing te zoeken.*

*Beste mevrouw x,*

*Woonpunt Zennevallei (WPZ) is inderdaad op de hoogte van het probleem met het bruine water in de x. Bij deze willen wij u onze excuses aanbieden voor het ongemak die u hieraan ondervindt. Graag willen wij u bevestigen dat WPZ hiermee reeds bezig is en de opdracht heeft gegeven aan onze externe partner de firma x om dit probleem op te lossen. Tijdens een interventie heeft de firma x vastgesteld dat de waterverzachters dienen te worden vervangen, wat de oorzaak zou zijn van het probleem met het bruine water. Hiervoor is een gespecialiseerde firma ter plaatse geweest en deze gaan ons hiervoor een prijsofferte bezorgen. Van zodra de prijsofferte overhandigd wordt zullen wij niet nalaten hieraan het nodige gevolg te geven.*

*Beste mevrouw x,*

*Graag komen wij terug op uw mail. Wij hebben ons geïnformeerd bij de conciërge x en met zijn melding dat dit probleem zich al jaren voordoet, bedoelt hij dat er jaren terug ook een probleem is geweest bij zijn bovenbuur, maar dat dit probleem snel werd opgelost.*



*Wij hebben dit zeker opgenomen in onze planning en zullen niet nalaten de nodige werken te laten uitvoeren.*

*Met vriendelijke groeten,*

Voor het ontvangen van deze klacht was WPZ reeds op de hoogte van het bruine water. Mevrouw deed hiervan een eerste melding op 22/10/2019 en een tweede op 27/01/2020. Na controle heeft WPZ dit onmiddellijk doorgegeven aan de externe partner. Er werd opdracht gegeven om de waterverzachter te vervangen. Externe partner is reeds langs geweest met gespecialiseerde firma. Deze firma gaat een prijsofferte overmaken.

Op 07/04/2020 ontvangt WPZ de prijsofferte. Deze prijsofferte wordt diezelfde dag voor akkoord terug overgemaakt aan externe partner. De waterverzachter wordt geleverd eind april 2020.

Op 20/04/2020 informeert WPZ bij externe partner en maakt volgende mail over aan mevrouw:

*Beste mevrouw x,*

*Wij hebben ons geïnformeerd bij de firma x. De firma bevestigt ons dat de waterverzachter eind deze week geleverd wordt en deze na levering zo snel mogelijk zal geplaatst worden. Ook hebben wij een onderhoudsplanning opgevraagd aan de firma, om op regelmatige basis de waterverzachter te onderhouden, om problemen met het bruine water te voorkomen.*

07/05/2020 en 14/05/2020: de waterverzachter wordt geplaatst maar definitieve aansluiting kon niet onmiddellijk gebeuren wegens het ontbreken van wisselstukken. Door de Corona-tijden zijn deze momenteel niet leverbaar.

Op 23/09/2020 ontvangt WPZ een petitie waarin verschillende huurders van het appartementencomplex melding doen last te hebben van bruin water. Deze petitie werd ons overhandigd door de huurster die deze klacht heeft overgemaakt. Mevrouw benadrukt ons dat deze petitie niet door haar werd opgestart. WPZ is uitermate verbaast met deze petitie en voert onmiddellijk een onderzoek uit. Het technisch dossier van elke huurder die de petitie heeft ondertekend wordt geconsulteerd en WPZ vindt geen enkele openstaande melding terug. Buiten 4 meldingen die dateren van tussen 2016 en 2017, maar deze vier meldingen werden toen ook opgelost. WPZ stuurt als gevolg van deze petitie volgend schrijven naar al de huurders die de petitie hebben ondertekend:

*Betreft: Petitie – bruin water – x*

*Woonpunt Zennevallei (WPZ) mocht op 23/09/2020 een petitie ontvangen, waarin verschillende huurders van de x melding doen van bruin water.*

*Sinds een technische interventie enkele jaren geleden, kreeg WPZ geen meldingen van bruin water meer binnen, behalve bij één huurder bleef er sprake van bruin water. Wij zijn die ene huurder dan ook uitermate dankbaar dat zij ons wel op de hoogte hield van het bruin water. WPZ ondervond echter moeite om dit individuele technische probleem op te lossen bij deze ene huurder.*

*Groot is dan ook onze verbazing dat u als huurder niet de moeite nam om WPZ hierover te informeren, zodat WPZ kon zoeken naar een technische oplossing. WPZ betreurt het ten zeerste op deze manier op de hoogte te worden gebracht van het probleem. Ook x, de conciërge van het gebouw werd hierover niet aangesproken.*

*WPZ wil bij deze benadrukken dat u als huurder uw meldingsplicht niet bent nagekomen. Hierdoor was het onmogelijk hieraan het juiste gevolg te geven. WPZ vindt het dan ook zeer spijtig dat onze goede intenties en oplossingsgerichtheid hierdoor van u geen kans kregen. Ook voor de technische oplossing is het van belang dat zulke informatie door u als huurder meegedeeld wordt. Op deze manier zijn tijd en middelen verloren gegaan.*

*Graag lichten wij u het volgende toe:*

*Tussen 2016 en 2017 mocht WPZ 4 meldingen ontvangen van huurders die melding deden van bruin water. Dit werd onmiddellijk doorgegeven aan de firma x en opgelost. WPZ mocht geen verdere meldingen van bruin water ontvangen tot de laatste melding in 10/2019. WPZ informeert bij onze conciërge of nog huurders dit probleem hebben gemeld, maar dit bleek negatief. WPZ geeft de opdracht aan externe partner, de firma x om het probleem met het bruine water bij deze huurster na te kijken. De firma x is ter plaatse geweest met een gespecialiseerde firma. Tijdens deze interventie is vastgesteld dat de waterverzachter moest worden vervangen, wat de oorzaak zou zijn van het probleem. Deze waterverzachter werd dan ook vervangen. Er werden ook stalen van het water genomen en geanalyseerd in een labo, waaruit wordt bevestigd dat het water geen bacteriën vertoont maar er wel een hoog ijzergehalte in het water aanwezig is. Er werd ook een staal afgenomen van het water in de blok x gelijkvloers, waaruit wordt bevestigd dat het water geen hoog ijzergehalte vertoont.*

*Naar alle huurders die deze petitie hebben ingevuld en ondertekend versturen we dit bericht met de uitdrukkelijke vraag met ons persoonlijk contact op te nemen om het probleem met het bruine water te melden. Dit is echt van uitermate belang om tot een technische oplossing te komen.*

*WPZ is dagelijks telefonisch bereikbaar van 9u tot 16u. Ook daarbuiten en dus ook in het weekend is WPZ telefonisch bereikbaar. Er wordt van ieder binnenkomend bericht een melding gemaakt en dringende zaken worden onmiddellijk doorgegeven.*

*Verder willen wij nogmaals het belang benadrukken dat iedere huurder in de toekomst technische problemen onmiddellijk meldt aan WPZ, zodat wij hieraan het juiste gevolg kunnen geven.*

*Tot slot houden we eraan u te informeren over het feit dat WPZ deze petitie beschouwd als een klacht en dat elk van u mee opgenomen wordt in de jaarlijkse rapportering naar de Vlaamse Ombudsdienst.*

WPZ mocht na dit schrijven enkele reacties ontvangen:

Op 28/09/2020 ontvangt WPZ telefonisch een melding van een huurster. Mevrouw bevestigt ons dat zij deze petitie op vraag heeft ondertekend van de persoon die deze petitie heeft opgestart. Mevrouw meldt dat ze al enkele jaren geen last meer heeft van bruin water. Mevrouw wil ons de identiteit van de opstarter niet meedelen.

Op 29/09/2020 ontvangt WPZ telefonisch een melding van een huurder. Mijnheer is één van de huurders die in 2017 een melding doorgaf van bruin water. Mijnheer laat weten dat hij in zijn wc-pot een bruine aanslag heeft en vermoedt dat het bruine water hiervan de oorzaak is. Wij hebben mijnheer meegedeeld dat dit ook kan te wijten zijn aan een lek maar we werden niet geloofd en huurder vroeg om toch iemand langs te sturen. We hebben op 30/09/2020 opnieuw contact opgenomen met de huurder en gevraagd ons een foto door te sturen van het bruine water in de wc-pot. Mijnheer wist ons te zeggen dat hij zich met zulke zaken niet wil bezighouden en dat het eigenlijk niet meer nodig is om iemand langs te sturen. Mijnheer was namelijk zelf al bezig om met schoonmaakproducten de bruine plek uit de wc-pot proper te maken. We vragen op dat moment of hij dan wel of niet last heeft van bruin water en hij bevestigt ons dat hij geen problemen van bruin water heeft.

Op 30/09/2020 ontvangt WPZ een telefonische melding van een huurster die ons bevestigt dat ze de petitie onder dwang heeft ondertekend. Ze wil ons dit niet schriftelijk bevestigen omdat ze bang is dat de persoon die de petitie heeft opgestart dit zal te weten komen.

#### 46/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 23/03/2020

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van huurster betreffende sluikstorten. Haar buurman plaatst afvalzakken aan de molokcontainers.

De sluikstortende huurder is gekend bij WPZ. Het gaat om een man die de woning van partner moet leegmaken. De vrouw leed aan verzamelwoede waardoor er heel wat zaken in de woning stonden opgestapeld. De ontruiming van de woning gebeurt in samenspraak met de gemeente. De klacht wordt dan ook doorgegeven aan de wijkagent en de dienst milieu van de gemeente die dit verder opvolgen.

#### 47/ Ontvankelijk – deels gegrond/ Opgelost

Datum: 24/03/2020

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een koopster van een woning van WPZ. Mevrouw klaagt over wateroverlast in de ondergrondse parking, bezorgt ons een USB-stick met alle documenten van de woning die mevrouw heeft opgevraagd en die ze niet kan uploaden en klaagt over afval aan de trappenhal richting de garage. Mevrouw verwijst naar haar vorige mail waarop zij nog geen antwoord heeft ontvangen wat betreft de USB-stick. Mevrouw stelt volgende vragen in haar mail:

- Wanneer ontvang ik de USB-stick met de documenten van de woning?
- Wanneer komt er een oplossing voor het water in de ondergrondse parking? *Mevrouw kan hierdoor haar parkeerplaats niet gebruiken.*
- Wie is verantwoordelijk voor het kuisen van de trappenhal richting de garage? *Volgens mevrouw is het daar een echte afvalberg.*

24/03/2020: WPZ neemt als gevolg van deze klacht telefonisch contact op met mevrouw maar komt terecht op haar voicemail en laat een boodschap achter.

Wat betreft het water in de ondergrondse parking: dit komt binnen ter hoogte van de doorvoeren van water, gas en elektriciteit in de teller lokaaltjes. WPZ heeft een product gespoten rond deze leidingen om deze waterdicht te maken. Maar blijktbaar is de grondwaterstand te hoog en houdt dit product dit niet tegen. Er wordt beslist door WPZ om het bestaande product te verwijderen en een nieuw product rond de doorvoeren van de leidingen te plaatsen.

WPZ stuurt volgende mail naar mevrouw:

*Beste,*

*Terugkomend op uw onderstaande mail lichten wij u graag het volgende toe:*

##### *1/ USB-stick*

*Wij hebben de documenten die op de stick staan afgedrukt en deze zijn ter uwe beschikking op ons kantoor. Kan u ons laten weten wanneer u deze documenten wenst op te halen? Gezien de veiligheidsmaatregelen rond Corona dient alles via afspraak te gebeuren.*

##### *2/ Wateroverlast in de ondergrondse parking*

*Woonpunt Zennevallei heeft dit opgenomen in zijn planning om kortelings volgende werken uit te voeren: het product dat reeds werd geplaatst in de doorvoeren van de leidingen zal verwijderd worden en zullen afgedicht worden met een nieuw waterdicht product.*

### 3/ Afval

*Woonpunt Zennevallei zal erop toezien dat er meer controles worden uitgevoerd. Indien er afval wordt vastgesteld zal WPZ niet nalaten dit op te ruimen. Vandaag wordt er nog een controle uitgevoerd.*

*Wij wensen u hiervan goede ontvangst en zijn bereikbaar voor verdere inlichtingen.*

*Met vriendelijke groeten,*

De conciërge voert een controle uit van eventuele afval maar stelt vast dat er geen afval/vuil aanwezig is. Bij controle van de ondergrondse parking stelt hij wel veel rommel en afval vast. Sommige parkeerplaatsen worden gebruikt als stockageplaats, wat een inbreuk is van het huurcontract en het reglement van inwendige orde. WPZ schrijft de huurders hierover aan en vraagt al de rommel en/of afval binnen de maand na ontvangst van dit schrijven te verwijderen. WPZ voert regelmatig controles uit.

### **48/ Ontvankelijk–deels gegrond/ opgelost**

Datum: 25/03/2020

Type klacht: Vocht

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van huurster betreffende vochtproblemen in het appartement. Mevrouw woont op de eerste verdieping. Huurster deed een eerste melding van vochtproblemen op 13/01/2020, mevrouw bewoont het appartement dan een 6-tal maanden. WPZ is langs geweest op 15/01/2020. Er wordt een werkbond opgemaakt voor plaatsen van drainage, maar dit lost het probleem bij mevrouw niet op.

WPZ gaat terug langs voor controle en geeft werkbond door aan externe partner om schimmelwerende verf te plaatsen op de buitenmuur van de slaapkamer. Externe partner voert deze werken uit. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

### **49/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost**

Datum: 30/03/2020

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt een klacht van een huurster via de Vlaamse Ombudsdienst. WPZ ontvangt een mail van de Vlaamse Ombudsdienst betreffende woningkwaliteit. Wij verwijzen ook naar klachten nr. 31, 34 en 36 in deze klachtenrapportage. Deze klachten mocht WPZ van dezelfde huurster ontvangen.

WPZ mocht volgende mail ontvangen van de Vlaamse Ombudsdienst:

*Geachte heer, geachte mevrouw,*

*Het bemiddelingsgesprek met mevrouw x kon niet doorgaan omwille van de corona-crisis. Ze heeft me ondertussen gemaild met tal van kwaliteitsproblemen aan sociale huurwoningen van WPZ.*

*Gelet op de omstandigheden stellen we een plaatsbezoek aan die woningen uit tot een eerst mogelijke datum, graag in het bijzijn van een vertegenwoordiger van WPZ.*

*Twee situaties duidt de verzoekster aan als zijnde dringend en zouden al meermaals gemeld zijn aan WPZ:*

Er worden 5 adressen meegedeeld waarover onderstaande klacht:

*De huurders klagen over schimmelproblemen + problemen met verwarmingsinstallatie + zekeringen vallen uit (elektriciteit dus niet veilig)*

5<sup>de</sup> adres gaat over volgende klacht:

*De vloerverwarming van de woonkamer is reeds 2 maanden kapot. Deze bewoner staat onder begeleiding van OCMW x Mevrouw x heeft de feiten aan Woonpunt gemeld. Tot op vandaag nog altijd niet hersteld.*

*Graag vernam ik uw standpunt. Zijn deze herstellingen dringend? Wanneer zekeringen uitvallen is er bij woonkwaliteitscontrole doorgaan niet veel twijfel, maar ik verneem graag uw standpunt en welke stappen er kunnen gezet worden.*

WPZ onderzoekt deze klachten en licht de Vlaamse Ombudsdienst op 31/03/2020 toe via volgende mail:

Geachte,

Wij hebben uw mail goed ontvangen en deze genoot onze volledige aandacht. Eerst en vooral willen wij toch benadrukken dat Woonpunt Zennevallei (WPZ) telkens reageert op de meldingen van mevrouw x. Steeds gaat WPZ oplossingsgericht en met goede intenties langs bij onze huurders. Graag verwijzen wij naar onze klachtenrapportage 2019, waarvan 2,3% van de klachten die WPZ mocht ontvangen door mevrouw x zijn overgemaakt. Graag verwijzen wij ook naar ons aangenaam telefonisch gesprek vandaag.

Wat betreft de dringende situaties lichten wij u graag het volgende toe:

Adres 1:

Bij nazicht van het technisch dossier stellen wij vast dat er op dit adres geen werkbonden openstaan en WPZ heeft steeds correct gereageerd op binnenkomende meldingen.

Huurder betreedt de woning op 01/01/2020.

Melding van 21/01/2020: Aanvraag tot plaatsen aansluiting wasmachine en probleem aansluiting toilet.

Plaatsen van een aansluiting voor een wasmachine is technisch gezien niet mogelijk omdat hiervoor geen voorzieningen aanwezig zijn in het appartement. Dit is ook zo voor vele andere bewoners in hetzelfde gebouw. Huurder was hiervan op de hoogte bij bezichtiging van het appartement, toen werd hem dit meegedeeld en huurder had hier toen geen problemen mee. Dit werd ook achteraf nog meerdere malen gecommuniceerd. Het is mevrouw x die dit telkens terug aankaart in naam van de huurder. De verantwoordelijke van onze dienst patrimonium nam hiervoor ook reeds persoonlijk telefonisch contact op met mevrouw x.

28/02/2020: Externe partner vervangt afvoerbuï van het toilet.

Melding van 17/02/2020: Verwarming in 2 slaapkamers werken niet.

25/02/2020: WPZ geeft opdracht door aan externe partner en deze gaat langs op 06/03/2020 en vervangt de 2 thermostaten van de radiatoren in de slaapkamers.

Op 06/03/2020 krijgt WPZ via het callcenter melding dat er geen elektriciteit meer is, diezelfde dag gaat onze externe partner langs en herstelt het probleem. WPZ informeert naar het probleem bij externe partner en deze bevestigen dat er een zekering los zat in de zekeringskast, maar er verder geen problemen zijn.

WPZ neemt vandaag 31/03 telefonisch contact op met deze huurders om te informeren naar eventuele technische problemen. Mevrouw bevestigt dat er geen problemen zijn. WPZ bespreekt nogmaals de aanvraag tot het plaatsen van een wasmachine en huurders bevestigen inderdaad reeds op de hoogte te zijn dat dit niet mogelijk is. Ook het probleem met het warme water na 18u. De boiler dient zich opnieuw te vullen met water als deze leeg is en dit water dient opnieuw op te warmen.

### Adres 2:

Bij nazicht in het technisch dossier stellen wij vast dat er op dit adres geen werkbonden openstaan en WPZ heeft steeds correct gereageerd op binnenkomende meldingen van deze huurster.

De laatste melding dateert van 03/02/2020 betreffende geen verwarming in de badkamer. Onze technische dienst gaat langs op 04/02/2020 en lost het probleem met de verwarming op. WPZ mocht tot op heden geen verdere meldingen ontvangen.

WPZ probeert vandaag 31/03 telefonisch contact op te nemen met huurster, maar dit zonder gunstig gevolg. De telefoonnummers dat WPZ bezit in het dossier van deze huurster zijn niet geldig. Zelfs het telefoonnummer dat werd meegedeeld op 03/02/2020 bij de melding is niet meer in dienst. Als gevolg hiervan maakt WPZ een werkbond aan om eens ter plaatse te gaan bekijken/bespreken of er technische problemen zijn in het appartement. Rekening houdend met de veiligheid zal dit ter plaatse, maar op afstand besproken worden met huurster.

WPZ gaat langs bij huurster en deze bevestigt dat er geen problemen zijn.

### Adres 3 = juridisch dossier

Dit gaat om een juridisch dossier dat werd opgestart omwille van gebrek aan woonzorg en huurachterstallen. WPZ bezorgt u hiervan een korte samenvatting. Het volledige dossier zal ter beschikking zijn tijdens het plaatsbezoek.

Aanzienlijk gebrek aan woonzorg door de huurder/ Schimmelvorming door onvoldoende ventilatie (badkamer, kamer naast de badkamer)/ Plinten ontbreken op vele plaatsen/ Pleisterwerk in heel de woning is zwaar beschadigd ("kappen" in de pleister, ...)/ Radiatoren zijn verroest door urine van de huisdieren/ Keukenmeubel is verrot door het onvoorzichtig omspringen/ Garage vol rommel/ Tuin vol afval.

WPZ volgt de situatie nauw op. Er volgen diverse huisbezoeken om de verbetering van de woonzorg en de herstellingen van de beschadigingen op te volgen. Ook de begeleidingsdienst ondersteunt het gezin bij het nemen van stappen naar herstel van de beschadigingen.

Verder zijn er de technische problemen verholpen in de woning door WPZ zie onderstaande samenvatting:

### Werken uitgevoerd door externe partner van WPZ:

04-05/2019 = conform maken van de elektrische installatie:

Plaatsen van aardingsonderbreker/ Aarden van gas- en waterleiding/ Vervangen van verdeelkast/ Bijplaatsen van 2 kringen voor wasmachine en droogkast/ Bijplaatsen van 1 kring in keuken/ Vervangen van defecte opbouwstopcontacten in garage/ Vervangen aansluitdoos kookfornuis.

06/2019 = Plaatsen van verluchtingsventilator in badkamer

04/10/2019: Leveren en plaatsen van nieuwe gaswandcondensatieketel

27/11/019: Deurchassis van voordeur vastzetten.

Melding door huurder op 06/02/2020: Er is nog altijd verlies van water aan boiler en huurder moet steeds water bijvullen. Volgens de externe firma zou er ergens een lek zijn in de grond. Volgende werken worden uitgevoerd door externe partner: Herstellen lek achteraan in huis/ Afkoppelen van radiator in keuken/ Aansluiten van radiator in living op bestaande buizen in living/ Vervangen van ontluchters op radiatoren.

Melding door huurder op 05/03/2020: foutmelding op cv-ketel

Externe partner is hier +/- 2 weken geleden langs geweest en cv-ketel stond op 80°C wat normaal is, maar de thermostaat stond op en al de radiatoren stonden dichtgedraaid. Hierdoor bleef de thermostaat

constant verwarming vragen aan de cv-ketel waardoor deze een foutmelding gaf. Externe partner legt aan huurders uit hoe ze de verwarming moeten gebruiken. De verwarming moet geregeld worden met thermostaat en radiatoren moeten openstaan.

#### Adres 5

Melding door huurder op 20/01/2020: Verwarming functioneert niet.

WPZ is langs geweest op 22/01/2020 en stelt vast dat de vloerverwarming niet werkt en geeft op 22/01/2020 werkbbon door aan externe partner.

WPZ heeft geïnformeerd bij externe partner en deze kunnen ons het volgende bevestigen:

*Goedemorgen,*

*Technieker is ter plaatse geweest op 23/1/20 om het probleem te gaan bekijken en te zien welk materiaal hij nodig had voor de herstelling. Op 5/2/20 werd er een afspraak genomen met de huurster, technieker kwam ter plaatse voor de herstelling, huurster was niet thuis.*

Huurster heeft ook niet zelf het initiatief genomen om telefonisch contact op te nemen met externe partner of met WPZ om een nieuwe afspraak te maken. WPZ ontvangt vandaag 31/03 een mail van het OCMW met de melding dat hieraan nog geen enkel gevolg is gegeven. Als gevolg van deze mail neemt WPZ contact op met mevrouw en legt de situatie uit en geeft het telefoonnummer door van externe partner om een nieuwe afspraak te maken.

Buiten deze melding staan er geen andere meldingen open. WPZ heeft steeds correct gereageerd op de meldingen van deze huurster.

Wij wensen u hiervan goede ontvangst en zijn bereikbaar voor verdere vragen.

Met vriendelijke groeten,

WPZ mocht op 31/03/2020 nog een mail ontvangen van de begeleidster van het OCMW x die het dossier opvolgt betreft adres 5:

*Beste,*

*Ik nam op 21/01/2020 telefonisch contact op met jullie diensten in verband met de verwarming van mevrouw x. Er werd mij toen telefonisch medegedeeld dat er die dag zelf of de dag erna een technieker zou langs komen.*

*Volgens mevrouw x zou er al een paar keer iemand langs geweest zijn maar kon tot nu toe niemand het probleem oplossen. Er zou gezegd zijn dat er onderdelen moeten besteld worden om de verwarming te herstellen. Sinds de corona crisis heeft ze ook niemand meer gezien of gehoord.*

*Zou ik mogen vragen wat juist het probleem is met de verwarming en wanneer deze hersteld zal worden?*

*Mevrouw verwarmd ondertussen met een elektrisch vuurtje. Haar elektriciteitsverbruik zal hierdoor als fors gestegen zijn.*

*Alvast bedankt.*

*Met vriendelijke groet,*



31/03/2020 stuurt WPZ volgende mail als antwoord op deze mail:

*Beste,*

*Er werd op 20/01/2020 na ontvangst van een melding betreffende problemen met de verwarming een werkbbon aangemaakt. Onze dienst patrimonium is langs geweest op 22/01/2020 en stelt vast dat de vloerverwarming defect is. Omdat onze dienst patrimonium het probleem niet zelf kan oplossen wordt er diezelfde dag een werkbbon overgemaakt aan onze externe partner de firma x. De Firma x is langs geweest bij mevrouw x op 23/01/2020 om het probleem te gaan bekijken en te zien welk materiaal er nodig was voor de herstelling. Er wordt in samenspraak met de firma en mevrouw een afspraak gemaakt op 05/02/2020. De techniker van de firma x gaat langs op 05/02/2020 maar mevrouw is niet aanwezig en dit ondanks het maken van een afspraak. Mevrouw x nam zelf niet het initiatief om terug contact op te nemen met de firma x of met Woonpunt Zennevallei om een nieuwe afspraak te maken.*

*Als gevolg van uw onderstaande mail nam de verantwoordelijke van onze dienst patrimonium met u telefonisch contact op en meldt u bovenstaande situatie. Onze collega geeft u ook het telefoonnummer door van de firma x, zodat u zelf contact kan opnemen om een nieuwe afspraak te maken.*

*Met vriendelijke groeten,*

01/04/2020: WPZ ontvangt volgend antwoord van OCMW:

*Beste,*

*Bedankt voor de informatie.*

*Ik bespreek dit met mevrouw x en we zullen een afspraak maken bij de Firma x.*

*Met vriendelijke groet,*

Er wordt een nieuwe afspraak gemaakt met de externe partner en op 03/06/2020 voert deze de nodige herstellingen uit.

## **50/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost**

Datum: 30/03/2020

Type klacht: Betwisting koopwoning

WPZ ontvangt via mail een melding/klacht van de Vlaamse Ombudsdienst betreffende een huurster die haar woning wenst te kopen.

*Geachte,*

*Bij deze eerder een vraag dan een klacht: de huurder wil haar kooprecht van sociale huurder uitoefenen. Wanneer ik de info bij de VMSW nalees, kan dit nog. Nu heb ik de indruk dat de SHM overschakelt naar een andere procedure of vergis ik mij? De schatting is achter de rug?*

*Kunt u mij snel een duidelijke stand van zaken in dit dossier geven?*

*Met vriendelijke groeten,*

In het najaar van 2019 krijgt WPZ de vraag van een huurster om haar eigen woning aan te kopen. Ze had deze vraag vroeger al gesteld en had toen afgehaakt omwille van kosten die op voorhand werden betaald bij de procedure van kooprecht zittende huurder. Daarom heeft WPZ ditmaal de procedure van vrijwillige verkoop gevolgd (was vroeger niet mogelijk). Deze procedure werd door de raad van bestuur aangepast terwijl de aanvraag van de huurster lopende was. De raad van bestuur had besloten niet langer te verkopen aan schattingsprijs (die erg laag lag t.o.v. prijzen van openbare verkoop). Vanaf dan waren de zittende huurders verplicht zelf een bod uit te brengen. Dit bracht de huurster in verwarring,



met als gevolg dat ze de Vlaamse Ombudsdienst heeft gecontacteerd. De huurster dacht dat ze het kooprecht zittende huurder volgde, terwijl WPZ met de procedure vrijwillige verkoop bezig was. Eenmaal dit misverstand werd opgehelderd, werd aan de huurster nog eens duidelijk uitgelegd wat de twee procedures waren en welke verplichtingen er aan vasthingen. Ze koos uiteindelijk toch om haar kooprecht uit te oefenen met als gevolg dat ze de kosten op voorhand moest betalen en dat ze een bewoningsplicht van 20 jaar moet vervullen.

**51/ Onontvankelijk/ opgelost**

Datum: 30/03/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van een huurster betreffende post dat gestolen wordt. Er verdwijnen pakjes uit de brievenbus en de post wordt geopend. Mevrouw heeft klacht ingediend bij de politie.

Dit gaat om diefstal van post en dit is de bevoegdheid van de politie. De politie werd hiervoor gecontacteerd. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

**52/ Onontvankelijk/ opgelost**

Datum: 31/03/2020

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurster betreffende sluikstorten. Mevrouw meldt dat er een bewoner van het gebouw een grote zak met afval op het terras achter het gebouw van huurster heeft gedropt. Mevrouw heeft geen idee van wie de afvalzak is.

Bij controle door WPZ stellen wij vast dat er geen afvalzak aanwezig is. Waarschijnlijk zal de afvalzak in tussentijd door de eigenaar verwijderd zijn.

**53/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost**

Datum: 31/03/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via de begeleidingsinstantie een klacht via mail betreffende de leefbaarheid. WPZ mocht volgende klacht ontvangen:

*We willen jullie op de hoogte brengen van het feit dat er opnieuw wat problemen zijn met de bovenbuurvrouw van x en x. Ze zou haar tv heel luid zetten, en stamp met haar voeten heel hard op de grond. Dit zorgt voor geluidshinder. X en x houden zich aan de afspraken gemaakt in de rechtbank. Zo zijn ondertussen de meeste konijnen weg en onderhouden ze de woning. De poetshulp kan even niet meer komen owv het coronavirus, maar x en x hebben kunnen regelen dat de gezinshulp 2 uur extra per week kan langskomen om hen te helpen de woning mee op orde te houden.*

Voor de acties die WPZ heeft ondernomen in dit dossier verwijzen wij naar klacht nr. 18.

## 54/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 01/04/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder. Huurder maakt deze mail over aan de milieudienst van de Stad met WPZ in cc. Huurder is het beu dat de bewoners van het tweede verdiep van een appartementsgebouw steeds hun sigarettenpeuken over hun balkon naar beneden gooien. Huurder durft hiervan geen foto's te nemen omdat hij reeds verbaal agressief is aangevallen en bedreigd wordt door deze bewoners. De politie is hiervan reeds op de hoogte gebracht. Wij verwijzen ook naar klachten nr. 13 en 56 in deze rapportage.

De klacht gaat verder op zaken die reeds werden aangeklaagd in klacht 13. Gezien het om een herhaling van dezelfde klachten gaat door dezelfde huurder, wordt meer info opgevraagd bij de politie. Deze bevestigen het verhaal maar benadrukken dat het momenteel niet gaat om ernstige feiten. Wel was er een inbreuk op de coronamaatregelen. Het behoort echter niet aan de SHM toe om zijn huurders te sanctioneren voor het overtreden van deze maatregelen.

Alle huurders uit het betreffende woonblok worden opgebeld i.v.m. met de problemen, het gaat om vier huurders. Geen van de huurders neemt op, er komt wel een reactie per mail van één huurder.

*Geachte heer,*

*Onlangs heeft u me gecontacteerd om iets te bespreken i.v.m. mijn onderbuur maar ik kan je momenteel niet bereiken, kan je mij wat meer feedback geven of moet ik een afspraak maken en even langs komen, laat maar iets weten.*

*De klantendienst antwoord hierop met volgende mail*

*Beste,*

*Bedankt voor uw reactie. Wij krijgen de laatste tijd klachten van buurtbewoners i.v.m. met bewoners uit blok x die hun sigarettenpeuken in de tuin van de burens zouden werpen of op het gemeenschappelijk stuk voor de blokken.*

*We willen graag aan alle bewoners vragen om hier mee te stoppen. Indien u zich hierover niet aangesproken voelt maar wel weet wie verantwoordelijk is, horen we dit graag van u.*

*Daarnaast merken we ook op dat er in het gebouw geen respect is voor het werk van onze poetsvrouwen. De gemeenschappelijke delen worden sinds dit jaar door ons onderhouden maar we merken op dat de huurders nog steeds met hun vuile schoenen de trap opgaan waardoor het werk van onze poetsvrouwen te niet wordt gedaan. Indien de poetsvrouwen hierdoor vaker moeten komen of langer werk hebben zal dit uiteraard verrekend worden onder alle huurders.*

*Alvast bedankt om mee rekening te houden met het bovenstaande.*

De huurder antwoordt hierop als volgt op 14/04/2020

*Geachte heer,*

*Bedankt voor de info, even toelichten: van die sigarettenpeuken daar was ik niet van op de hoogte, maar kan je wel zeggen dat mijn onderbuur 2de verdiep het niet zo nauw neemt met de regels en er regelmatig met veel volk op het terras vertoeft, en ik vermoed ook dat er peuken over terras worden geworpen, nu ik weet dit niet met zekerheid en wil ook niemand openlijk beschuldigen dus ik hoop dat ik dit in alle vertrouwen kan zeggen, ook laatst was er een incident over het volgende: ik zag dat zijn broer regelmatig in het gebouw was en vroeg of hij hier woonde (wat eigenlijk een terechte vraag is) waarop*

*hij even later bij me aanbelde en op een nogal agressieve en grove manier me duidelijk maakte dat ik geen vragen meer mocht stellen en maar juist goeiedag mocht zeggen, ik vond het er dik over maar ben er verder kalm onder gebleven en zei dat het zo niet bedoelt was, sindsdien is de verstandhouding wat verwaterd*

*Maar nu we toch over klachten bezig zijn: het is ook niet altijd rustig na 22U, slaan met deuren, geloop langs de trappen en tot een stuk in de nacht storend rumoerig, maar ik ben op dat vlak nogal verdraagzaam geworden sinds mijn vorige vreselijke onderburen. Maar zal klacht neerleggen als dit over de schreef gaat.*

*Over de vuile gangen en trappen ja, dat was me ook opgevallen zeker tijdens wintertijd en regenseizoen, overal een goeie voetmat zou nodig zijn en andere bewoners erop wijzen zou al veel helpen, zelf zal ik er ook op toezien dat het proper blijft op mijn verdiep en trappen.*

*Zo dat is alles, ik hoop dat u hier wat wijzer uit wordt.*

Gezien in beide klachten de huurder van het tweede verdiep wordt aangehaald als verantwoordelijke voor de overlast wordt opnieuw met betrokken contact opgenomen. Gezien dit kadert binnen een juridische procedure wordt ook de advocate van betrokken op de hoogte gebracht. Nadien mocht WPZ geen nieuwe klachten ontvangen betreffende overlast of het werpen van sigarettenpeuken. De algemene netheid van de gemeenschappelijke gangen blijft wel een probleem.

Op 9/6/2020 wordt onderstaande brief naar de huurders verstuurd:

*Betreft: Netheid algemene trappenhal appartementsgebouw x en x  
Geachte,*

*Graag vestigen wij uw aandacht op de netheid van de algemene trappenhal in het gebouw x en x. De poetsdienst van Woonpunt Zennevallei (WPZ) stelt herhaaldelijk vast dat de gangen er behoorlijk vuil bij liggen. Dit ondanks de inspanningen van onze poetsdienst.*

*Graag willen wij u bij deze vriendelijk verzoeken om de algemene inkomdeur beneden steeds goed en onmiddellijk bij het binnenkomen of buitengaan van het gebouw te sluiten, zodat er geen bladafval en/of ander vuil naar binnen kan vliegen. Ook vragen wij uw aandacht om de algemene trappenhal steeds met proper schoeisel te betreden en reclamefolders en dergelijke niet te laten rondslingeren.*

*Wij weten dat veel bewoners van het gebouw de nodige inspanningen doen en zorg besteden aan het samenwonen en de omgeving, waarvoor dank. Niettemin zijn er nog te veel anderen die niet dezelfde inspanningen doen.*

*WPZ vraagt daarom in de toekomst extra aandacht te besteden aan de netheid van trappenhal. Een propere omgeving is voor iedereen het aangenaamst.*

*WPZ wil u hierbij alvast bedanken voor uw begrip en medewerking.*

In oktober 2020 wordt door de poetsdienst opnieuw vastgesteld dat het onderhoud van de trappen te wensen overlaat, er zijn nu zelf verfresten op de trap. De huurders worden opnieuw aangeschreven via mail op 28/10/2020:

*Beste,*

*Graag vestigen wij uw aandacht opnieuw op de netheid van de algemene trappenhal in het gebouw.*

*De poetsdienst van Woonpunt Zennevallei (WPZ) stelt herhaaldelijk vast dat de gangen er behoorlijk vuil bij liggen. Dit ondanks de inspanningen van onze poetsdienst.*

*Sedert enkele weken zijn zelf verfplekken aanwezig in de gang, vermoedelijk na schilderwerken bij één van de huurders.*

*Graag willen wij u bij deze vriendelijk verzoeken om de algemene inkomdeur beneden steeds goed en onmiddellijk bij het binnenkomen of buitengaan van het gebouw te sluiten, zodat er geen bladafval en/of ander vuil naar binnen kan vliegen.*

*Ook vragen wij uw aandacht om de algemene trappenhal steeds met proper schoeisel te betreden en reclamefolders en dergelijke niet te laten rondslingeren.*

*We verwachten dat de huurders die verantwoordelijk zijn voor de verfsplekken deze uiterlijk tegen het einde van de week opkuisen.*

*Onze medewerkers komen woensdag 4/11/2020 tussen 14u30 en 15u30 langs in het gebouw en zullen hierbij nazicht doen van alle appartementen in het gebouw.*

*Mogen wij u vragen aanwezig te zijn en een mondkmasker te dragen. Gelieve uw appartement ook voldoende te verluchten voor en tijdens het bezoek.*

*Onze medewerkers zullen ook een mondkmasker dragen en zullen de nodige afstand bewaren.*

De geplande huisbezoeken waarover sprake in de mail zijn echter niet kunnen doorgaan wegens de verstrenging van de coronamaatregelen.

#### **55/ Ontvankelijk – ongegrond/ deels opgelost**

Datum: 01/04/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende pesterijen door haar bovenbuur. Er wordt elke dag vuil onder haar voordeur gegooid. Er wordt op haar voordeur en terras gespuwd. Mevrouw zegt dat de pesterijen van kwaad naar erger gaan en mevrouw durft niet meer buiten te komen. Wij verwijzen ook naar klachten nr. 40, 77 en 88. Deze klachten gaan over dezelfde huurders. De wijkagent en diensthoofd integrale veiligheid zijn over deze zaak op de hoogte.

De volledige behandeling van deze klachten is terug te vinden onder klacht 40.

#### **56/ Ontvankelijk – ongegrond/ deels opgelost**

Datum: 02/04/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van een huurster betreffende haar buurman die sigarettenpeuken naar buiten gooit van op zijn balkon. Ook maakt deze buurman de muren van de ingang van het appartementsgebouw vuil met zijn rugzak, maakt de gangen vuil met zijn wandelschoenen gevuld met modder. Hij maakt veel lawaai bij het beoefenen van zijn sport, nl. bij het gebruik van zijn boks toestellen. Op 09/06/2020 doet de poetsdienst van WPZ melding op bureel dat de algemene netheid in de trappenhal van dit appartementsgebouw te wensen overlaat. Als gevolg hiervan schrijft WPZ de huurders aan.

De behandeling van deze klacht kan u terugvinden onder klacht 54.

#### **57/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost**

Datum: 02/04/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de bijwonende zoon van haar buurvrouw die voor heel wat overlast zorgt. Wij verwijzen naar klachten nr. 5 en 19 in deze rapportage.

Mevrouw klaagt over de toestand die nog niet is veranderd en vraagt welke maatregelen WPZ zal ondernemen.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Beste*

*Een tijd geleden hebben we met de buurt samen een klacht ingediend omtrent onze overbuur x haar inwonende zoon.*

*Jullie lieten weten dat jullie maatregelen gingen treffen. Maar wat zijn deze maatregelen dan? Want niets is veranderd. Hij woont hier nog steeds en is nog steeds de schrik van de buurt.*

*Zowel zijn moeder als hij zelf zeggen dat hij niet kan verhuizen want er is geen internet in zijn appartement. Of een andere reden was dat OCMW niet wil betalen of de volgende reden was dat hij hier blijft wonen zolang zijn moeder ziek is!*

*Geen enkele reden klopt allemaal leugens.*

*Hij woont hier nog steeds en dit al van april vorig jaar we zouden zo graag de rust in onze straat terugkrijgen en zonder vrees kunnen buiten komen*

*Daarom mijn vraag welke maatregelen of blijft hij hier nu definitief wonen?*

*Zo weten we dat er ooit een einde komt of niet.*

*Indien jullie bevestiging wil krijgen dat hij daar effectief woont dan moet je hen onverwachts bezoeken in de hele vroege voormiddag.*

*Verschillende burens kunnen dit ook bevestigen.*

Op 12/05/2020 ontvangt WPZ volgende mail van huurster:

*Beste*

*Zoals vorige keer telefonisch afgesproken mocht ik u laten weten hoe de toestand hier in onze straat is. Wel ik sta er steeds verstomd van hoe hij (x, zoon van buurvrouw nr. x) het toch nog altijd mogelijk maakt ondanks hij verhuisd is, hij nog steeds de straat op stellen kan zetten en de politie naar hier kan brengen.*

*Tijdens de coronaweken kwam hij hier nog dagelijks op bezoek bij zijn mama (x).*

*Maar nu ook bleef hij terug slapen en maakte hij ruzie met zijn moeder met veel gebrul en dreigementen. Daardoor werd weeral de politie erbij geroepen. (U kunt pv navragen van 12 mei 2020)*

*Wat komt die hier in hemelsnaam nog dagelijks zoeken, de rust zal nooit verdwijnen als zijn mama hem nog eens toelaat om te overnachten.*

*Al van vorig jaar april is dit al bezig, onterecht hem hier laten verblijven, onrust en dan liegen om medelijden te creëren.*

*Ik weet dat jullie met een dossier bezig zijn, ik hoop dat ze beide op de vingers geteld worden met een sanctie waardoor ze in de toekomst 2x nadenken voor er terug aan te beginnen. Want tot nu heeft het nog niets verandert Op de duur ben je zo moe of gewoon dat er hier wekelijks geroepen wordt en luide muziek gemaakt wordt.*

*Hopelijk wordt het weldra terug een rustige straat waar gelukkig wonen mogelijk is met leuke burens, net zoals bij de start.*

*Graag wil ik uit vrees van wraak mijn klacht anoniem houden waarvoor u dank*

De acties die WPZ heeft ondernomen omtrent deze klacht zijn toegelicht onder klacht nr. 5.

58/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 02/04/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt klacht van huurster betreffende leefbaarheid. Wij verwijzen naar onze klachten nr. 14, 17, 24, 30, 33, 83 en 125 in deze klachtenrapportage. Deze klachten gaan over dezelfde bewoners.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Beste,*

*In de vorige mail zei je dat ik de stand van zaken mocht doorgeven betreffende Mevr. x en zoon.*

*Ik ben het beu van het kwaadspreken van Mevr. x. Ik stond buiten te praten op veilige afstand met mijn zus en buurvrouw. Mevr. x kwam op haar terras en zei dat ik haar aangevallen had met een mes. Ik zou het zelf niet weten wanneer. Toen mijn zus vroeg wat er was herhaalde Mevr. x weer hetzelfde. Ik zei dat dit niet waar was en toen draaide Mevr. x haar en zei dat we de politie mochten bellen waarvoor weet ik niet. Toen ze naar binnen ging riep ze nog dat zij niet buiten mochten komen omdat ze de symptomen hadden van corona. Ik heb toen gezegd dat ze ook dan niet op haar terras mocht komen. Mevrouw is dan binnen gegaan.*

*Deze morgen hoor ik dat ze buiten kwamen voor naar de winkel te gaan en ik vroeg of ze echt de symptomen van corona hadden want ik zei dat ze dan niet buiten mochten gaan. Mevr. x stak haar middenvinger op.*

*De burens en ik wilden klaarheid van wat ze gezegd had. Toen ze terugkwamen van de winkel heb ik beleefd gevraagd of ze corona hadden. Ik weet dat ik mij daarmee niet zou moeten moeien maar ik was ongerust.*

*De zoon vloog uit en zei dat ze dat niet hadden en dat zijn moeder dat nooit had gezegd. Hij is mij dan beginnen uit te schelden dat ik een hoer was en dat ik 's nachts mannen over de vloer kreeg want hij hoorde mannenstemmen.*

*Ook zei hij dat ik lawaai maakte en dat hij daarvan bewijs had. Toen ik vroeg om dit te horen of te zien zei hij dat dit voor de vrederechter was als bewijs.*

*Volgens hen zouden x, x en ik door de vrederechter buiten gegooid worden en mogen zij blijven want ze hebben al een nieuwe aanvraag gekregen van Woonpunt voor een nieuwe woonst. Ik geef toe als mevrouw met haar bal zit te tikken of als ze om 6.00 uur 's morgens zitten te roepen tegen elkaar dat ik ook mijn stem hef. Ik denk dat ze mij daarvoor uitdagen en zo bewijs verzamelen.*

*Ook werd mij geroepen dat ik niet buiten mag komen van mijn dokter omdat ik hoge bloeddruk heb.*

*Mevr. x riep ook naar mij dat ik buiten kom en mijn broek aftrek. Ze hebben daarvan allemaal bewijzen zeggen ze.*

*Wat kan ik doen tegen deze kwaadsprekerij want wat ze tegen mij vertellen ze ook aan andere personen.*

*Nu is het al de hele namiddag luide muziek en heeft Mevr. x al 5x met bal zitten tikken enkel om mij te pesten. Ze weten dat ik hoge bloeddruk heb door stress en ze dagen mij zo uit. Van wie ze dat weten is mij een raadsel want ik spreek niet met hen.*

*Dank u en ik weet dat ik geduld moet hebben.*

*Mvg,*

Opvolging: telefonisch contact en zie verder klacht nr.14

Klachtenrapportage 2020

Woonpunt Zennevallei

59/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 06/04/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt klacht via mail van een huurster betreffende haar buurman. Mevrouw wordt door hem lastiggevallen. Wij verwijzen ook naar klacht nr. 84 in deze rapportage, klacht gaat over dezelfde huurder.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Beste,*

*Graag zou ik enkele gebeurtenissen van de afgelopen weken melden.*

*2 weken geleden kwam mijn overbuur, x, om 23u45 aan mijn deur bellen om te vragen of ik iets nodig had van de x in x. Ik vond dit al zeer vreemd. Enkele dagen ervoor was hij ook al 's avonds laat komen aanbellen met een vraag over mijn wagen.*

*Nu afgelopen donderdagnacht om 00u45 ging mijn deurbel. Ik lag al te slapen. Wanneer ik door de ruit van mijn kamer keek zag ik voor mijn deur 2 blauwe ledlampjes branden. Een 10-tal seconden later zag ik iets afspelen op een gsm die op een 2m hoge staander stond voor mijn deur. Toen ik door mijn andere ruit ging kijken zag ik dat hier een tekst op afspeelde 'Hey x, dit in mijn info'. Het was pikdonker. Mijn licht aan de deur was ook niet aan wat erop wees dat er of niemand was of dat die persoon zich verstopte en stilhield. Pas toen ik 3 keer door mijn ruit riep 'hallo is daar iemand' kwam hij tevoorschijn van aan de zijkant van mijn muur. Hij had zich dus verstopt. Hij riep dat hij 'iets wou tonen wat hij gemaakt had'. Ik heb hem gezegd dat ik sliep en wou dat hij mij gerust liet, waarop ik mijn raam sloot en hij vertrok. Nadien heeft hij nog een 20-tal minuten op de parking gestaan met diezelfde staander en was hij foto's aan het nemen. Van wie of wat weet ik niet. Ik was helemaal in paniek en heb de politie gebeld.*

*Toen zij aankwamen was x nog maar een 5-tal minuten terug binnen, maar wanneer ze bij hem aanbelden heeft hij niet opengedaan.*

*Deze man heeft me op x proberen toevoegen, heeft me al meermaals berichten gestuurd welke ik nooit heb geopend en dus ook nooit op gereageerd heb.*

*Die nacht heb ik geen oog toe gedaan. Mijn papa is zelf naar hier gekomen de dag erna om met mij naar mijn auto te gaan omdat ik niet alleen naar de garage durfde. Heb intussen al elke nacht nachtmerries over hem gehad.*

*In de afgelopen jaren heb ik hem al meermaals in het midden van de nacht hier op de parking bezig gezien met zijn camera (meneer zou blijkbaar hobbyfotograaf zijn) foto's en filmpjes te nemen.*

*Blijkbaar ben ik niet de enige waarbij dit gebeurd. Bij een andere buur is hij ook al 's avonds laat gaan aanbellen zonder reden.*

*Bij nog een andere buur is hij eens aan de terrasdeur (dus is hij over de omheining gegaan) gaan kloppen met de vraag of hij van deze persoon een interview mocht afnemen.*

*Sinds enkele weken speelt hij ook van 6 u 's morgens muziek en is er constant geroep en geslaag met de deuren in zijn appartement.*

*Ik en ook nog andere wijkbewoners voelen ons absoluut niet veilig. Ik durf met moeite op mijn terras gaan zitten als ik zie dat meneer buiten staat.*

*Zou hier AUB iets aan gedaan kunnen worden om de rust en vrede in deze wijk terug te brengen? De wijkagent is ook al verwittigd.*

*Nu ik u toch contacteer zou ik graag nog het volgende willen melden, sinds gisteren is mijn kraan in mijn keuken stuk. Er komt letterlijk water door de zijkant heen. Zou deze vervangen kunnen worden a.u.b.?*

*Alvast bedankt.*

*Mvg,*

Op datum van 19/05/2020 ontvangt WPZ een mail van een andere bewoonster dat ze doosbedreigingen heeft gekregen van deze buurman en heeft klacht ingediend bij de politie. Zie klacht nr. 84.

De politie bevestigt ons dat ze een bezoek gebracht hebben aan de wijk en met meerdere bewoners hebben gesproken die meedelen problemen te hebben met deze buurman. Dit gaat voornamelijk over bedreigingen, geluidshinder en ongepast lastigvallen.

WPZ heeft ook reeds een huisbezoek georganiseerd en heeft deze problemen aangekaart bij de moeder van deze huurder. Zij erkend de problemen die haar zoon veroorzaakt maar lijkt niet echt tegen hem te kunnen ingaan. WPZ stelt voor om aanklappende zorg op te starten gezien er toch duidelijk een vorm is van psychische problematiek zonder dat hier op dat moment begeleiding rond is.

WPZ is met begeleidingsinstantie langs geweest bij deze buurman. We merken op dat we sindsdien geen nieuwe klachten ontvangen. Ook de buurman geeft aan dat het sinds korte tijd rustiger is en deze periode achter hem ligt. De begeleiding volgt dit in elk geval verder op.

De politie bevestigt ons dat ze ook geen nieuwe klachten meer mochten ontvangen. De politie brengt ons op de hoogte moesten er nieuwe klachten binnen komen.

#### **60/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost**

Datum: 06/04/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van de dochter van een huurster betreffende de buurvrouw van haar moeder. Mevrouw wordt belaagd door haar buurvrouw telkens zij op haar terras zit. Dit pestgedrag zou al een aantal jaren bezig zijn volgens de dochter en zij vraagt om een oplossing.

De huurster wordt gecontacteerd n.a.v. deze klacht met de vraag om ons meer informatie te geven. Mevrouw is echter niet te bereiken. Er wordt een mail verstuurd met de vraag om meer info en ook de melding dat voor problemen van burenhinder ook steeds de wijkagent kan worden opgebeld. Door de geldende coronamaatregelen kunnen we niet onmiddellijk langsgaan bij mevrouw.

Er komt nooit reactie op onze mail, alsook niet op onze telefonische oproepen. De klacht wordt hierdoor aanzien als afgesloten. WPZ mocht ook geen verdere klachten ontvangen.



## 61/ Ontvankelijk – ongegrond/ Opgelost

Datum: 06/04/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buurvrouw. Deze zou de privacy van andere bewoners schenden. Haar buurvrouw staat altijd aan haar raam van de badkamer en kijkt in al de tuinen. Mevrouw voelt haar geïrriteerd en vraagt of hier iets kan aan gedaan worden.

De Klantendienst heeft in deze periode geregeld contact (telefoon, brief, huisbezoeken) met de klaagster (i.v.m. een niet-toegelaten bijwoning van haar zoon en overlast voor de hele buurt omwille van gesteld gedrag door de zoon). Tijdens één van de contacten vraagt WPZ naar haar klacht en of deze zich nog voordoet. Dit probleem stelt zich voorlopig niet meer.

## 62/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 08/04/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn onderburen. Deze huurders ondervinden veel geluidsoverlast en sturen ons volgende mail:

*Ik heb een klacht over: Burenhinder*

*Omschrijving klacht: Wij hebben last van de onderburen. Telkens opnieuw overdreven muziek. Er is bij ons een klein kindje op komst. Wij hebben al meerdere malen contact opgenomen met jullie. Ook met de politie. De wijkagent is al langs geweest. Telkens wanneer de politie hier staat loopt de persoon weg. Dit frustrereert ons heel veel dat wij nog geen rust krijgen in ons eigen woonst. Het is even terug beter geweest maar nu is het weer terug erger. Wij hopen ook rap te kunnen verhuizen zodat wij eindelijk terug de rust kunnen krijgen. Mvg*

WPZ neemt telefonisch contact op met deze huurders. De klachten gaan voornamelijk over geluidsoverlast. Huurders contacteren steeds de politie bij overlast.

WPZ neemt contact op met de politie. De onderbuur is gekend bij hun. Hij neemt het niet nauw met de regels. De politie volgt dit verder op.

Op 18/05/2020 neemt deze huurder telefonisch contact op met WPZ. Hij vraagt of hier ondertussen al gevolg aan is gegeven. Huurder heeft intussen een kindje van 3 maanden oud en de geluidsoverlast is nog steeds aanwezig. Ook de politie is hierover al gecontacteerd maar hebben volgens huurder nog niets ondernomen.

WPZ neemt hierop telefonisch contact om met de huurders over wie de klachten gaan. In het verleden werd voornamelijk gesproken met de vrouw uit het gezin. Deze gaf al aan dat het voornamelijk haar man was die voor de overlast zorgt maar dat ze hier ook niet altijd iets aan te zeggen heeft. Tijdens het telefoongesprek geeft mijnheer aan dat hij regelmatig de muziek luid durft te zetten. Hij zal hierop letten en proberen de muziek wat stiller te zetten. De politie houdt dit ook mee in de gaten.

Met de klagende huurder wordt ondertussen naar een nieuwe woonst gezocht wegens de geboorte van een tweede kindje. Mijnheer geeft ook aan zeer gevoelig te zijn voor geluid wat de klachten over de onderbuur deels verklaren. Beide huurders willen liever niet in bemiddeling gaan.

### 63/ Ontvankelijk–ongegrond/ opgelost

Datum: 08/04/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende haar buurvrouw. Mevrouw wordt steeds bedreigt door haar buurvrouw. Haar buurvrouw wou een barbecue gebruiken buiten voor het raam van mevrouw en heeft de politie verwittigd. Deze kwam ter plaatse en heeft dit verboden aan de buurvrouw.

De politie ontvangt ook regelmatig klachten. Al deze klachten worden opgevolgd door WPZ en de politie. De huurders worden uitgenodigd op het kantoor van WPZ voor een bemiddelingsgesprek.

Wij verwijzen naar klacht nr. 109 in deze rapportage. Beide partijen zijn samen tot een verzoening gekomen. Beide partijen hebben de problemen kunnen uitpraten na een nieuwe politie interventie. WPZ geeft hen het voordeel van de twijfel en wacht af of de situatie opnieuw zal escaleren. Voorlopig dient er geen bemiddeling te worden opgestart.

### 64/ Ontvankelijk–ongegrond/ deels opgelost

Datum: 09/04/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende huisvuil van twee medebewoners in het appartementsgebouw en ruzie tussen deze twee burens.

Huurder stuurt ons volgende mail:

*Ik heb een klacht over: Burenhinder*

*Omschrijving klacht: Beste,*

*Gisterenavond was ik getuige van verbale agressie van de buurvrouw wonende op x naar de buurvrouw wonende op x. mevrouw van x stond op de gang te roepen naar mevrouw van x "komt dan! Ik zal is goed op u bakkes slaan. Gij moet altijd aan mij hebben, ma kzal wel is op u bakkes slaan. Wat eraan vooraf was gegaan: Mevrouw van x had haar vuilniszak op woensdag 8/4 op de gang gelegd, waarop buurvrouw van x haar heeft aangesproken. Vorige week lag er ook een vuilniszak op de gang, waardoor heel de gang stonk. (Ook vuilniszak van x) Na het aanspreken, wou de eigenaar van de vuilniszak de zak buiten leggen. Waarop de buurvrouw haar opnieuw aansprak: "Je mag je vuilniszak ook niet zomaar buiten zetten, bovendien zijn er vossen die de zakken zo openbijten." Hierna ontstond het geroep. De emmer was bij buurvrouw x overgekookt. Ik heb haar aangesproken. Haar reactie: "Ik heb 2 kleine kinderen en ik heb nu al 4 vuilniszakken vol, waar moet ik daarmee naartoe?" (Mevrouw heeft geen wagen en net zoals ons een klein terras. Al lijkt mij 4 vuilniszakken op woensdag (terwijl de vuilniskar maandag komt) licht overdreven. Door de hele covid-crisis is ze misschien licht geïrriteerd (2 kleine kinderen, man en vrouw hele dag op klein appartement) Ik heb begrip voor haar situatie, maar het feit dat ze te veel vuilnis heeft en hiermee nergens heen kan, lijkt mij geen probleem dat ontstaan is door de covid-crisis. Ik probeer mee te zoeken naar een oplossing, maar zie deze voorlopig niet. Het zijn haar kinderen, haar vuilniszakken en dus ook haar verantwoordelijkheid. Bovendien zijn wij als burens vaak getuige van ruzies (tussen de ouders) in het huishouden van de burens op x. Hier werden ze al eens op aangesproken. Ook werden ze al eens aangesproken over de sigaretten die ze langs het balkon in het gras smeten (nu beter) en nu dus over de vuilniszakken. Wij staan als burens erg dicht bij elkaar en spreken elkaar aan als er iets niet volgens de regels verloopt. Vermits zij al verschillende keren is aangesproken, voelt zij zich nu aangevallen. En hierdoor is het potje gisteren overgekookt. Mevrouw op x was er erg van aangedaan. Ondertussen staat de vuilniszak nu gewoon op de gang. Ik rook het deze ochtend al. Vanavond zal ik haar hierover aanspreken en verplichten deze op haar terras te leggen. Als het om een uitzonderlijke situatie zou gaan en ze éénmalig heel veel vuilnis heeft (zoals na een verhuis) kunnen we weleens toelaten dat er even wat*

*vuilnis buiten staat, maar dit is geen uitzonderlijke situatie. Haar kinderen zitten zeker nog 2 jaar in de luiers, wat wil zeggen dat ze de komende 2 jaar veel vuilnis zou hebben. Jullie zullen hierover nog wel telefoons of mails ontvangen van andere burens. Ik hoop hiermee de situatie te hebben verduidelijkt en wil jullie vragen om mevrouw op x even op te bellen om te bemiddelen: Haar erop wijzen dat vuilniszakken niet op de gang en ook niet zomaar buiten mogen. Voor haar probleem dat ze te veel vuilnis heeft, zie ikzelf niet meteen een oplossing. Als ik jullie kan helpen, wil ik vrijwillig optreden als bemiddelaar. Alvast heel erg bedankt. Met vriendelijke groeten,*

#### Wat is de opvolging

Op datum van 18/10/2020 ontvangt WPZ opnieuw een klacht via mail van deze huurder over deze burens. Deze klacht gaat over de aanhoudende problemen met de burens.

#### WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Beste x,*

*Ik schrijf u deze e-mail naar aanleiding van de aanhoudende problemen met de burens op x. Eerst en vooral wil ik mij excuseren voor mijn afwezigheid op het gesprek van afgelopen woensdag. Ik vertoonde symptomen van het welbekende virus en kon hierdoor mijn woning niet verlaten. Ondertussen heb ik een Covid-test ondergaan en is het resultaat van deze test gelukkig negatief.*

*De problemen met de burens x blijven aanhouden. Ikzelf was ook aanwezig tijdens het bemiddelingsgesprek tussen x, x en x., als neutrale persoon aanwezig, omdat ik wel kan stellen dat ik met alle burens uit ons woonblok een goed contact heb.*

*Het was goed dat alle partijen hun zegje eens hebben kunnen doen en dat er ook goede afspraken zijn gemaakt. X gaf toe dat er 's avonds na 22 uur vaak lawaai is. Ze geeft hiervoor verschillende oorzaken: de kinderen, het bezoek dat binnen en buiten loopt, de hond. Ze deelde ons ook mee dat er vooral veel lawaai is als haar man gedronken heeft.*

*Ze gaf aan dat er fouten zijn. Jammer genoeg ontbrak een verontschuldiging. Toch waren de burens hoopvol door de gemaakte afspraken. Ongeveer 2 weken merkte ik enig verschil, er werd na 22 uur rekening gehouden met het lawaai op de gang. Na die 2 weken hoorde ik opnieuw regelmatig een constant geblaf (uren) van hun hond. Ook ben ik (samen met een andere buur) eens om 2 uur in de nacht gaan aanbellen om te vragen dat het stiller kan. x stak de schuld op haar kinderen, maar toen haar man, x, erbij kwam werd al snel duidelijk waarom er zoveel tumult was. X had gedronken en vertoonde agressief gedrag. Hij begon tegen ons te roepen en greep mij zelf vast. Ik en de buurman x, zijn meteen terug naar boven gegaan en 30 min later was het gelukkig terug rustig. Tot de avond nadien, er opnieuw tot diep in de nacht (zeker 1u30) veel lawaai is: Kinderen die heen en weer lopen en meermaals minutenlang op deuren slaan. Ondertussen houden x en x dagelijkse conversaties, die je in de gang duidelijk kan meevolgen. Ze doen geen moeite meer om hun sterniveau 's nachts aan te passen. Neem daar nog eens bij dat de hond er regelmatig tussen blaft. Het hele woonblok heeft hier last van.*

*Ik vrees ook dat een nieuwe bemiddeling geen nut heeft, vermits er geen enkel schuldbesef is bij x (x was niet aanwezig op het bemiddelingsgesprek, is beperkt in taal en heeft een alcoholprobleem, dat x zelf aangaf).*

*Ik maak mij nog het meest zorgen om de kinderen. Voor beide kinderen was ze te laat om een crèche te vinden. De kinderen zitten dus constant bij mama en papa, die mij niet altijd in staat lijken om goed op hun kinderen te passen (zijn dronken, terwijl hun kinderen om 1u 's nachts een uur lang roepen, rondrennen, slaan op de deuren.)*

*Ik hoop u hiermee een beter beeld op de situatie te geven. U kan me ook altijd contacteren om hier samen een oplossing voor te zoeken. Ik ben steeds bereid om te helpen en hoop dat we hier allen snel terug rustig kunnen wonen.*

*Met vriendelijke groeten,*

### Behandeling klacht

De huurders waarover sprake zijn geen onbekenden voor de klantendienst. Deze huurders woonden voordien in een andere woning van WPZ. Hier stelde zich toen gelijkaardige problemen. Er werd bij de verhuis naar het nieuwe appartement volop ingezet op begeleiding voor het gezin. Het gezin aanvaardde deze begeleiding al liep dit aanvankelijk zeer moeizaam.

De klachten werden ook steeds overgemaakt aan de begeleidende diensten dewelke daar steeds mee aan de slag gingen met hun cliënten. Samen met het OCMW werd ook een huisbezoek uitgevoerd bij het gezin op 04/06/2020. Hierop werden de verschillende problemen met de burens aangekaart. Het gezin ziet de problemen hiervan niet echt in. Ze geven aan dat de kinderen slecht slapen en er hierdoor overlast is in het gezin. Het viel ons echter op dat er zeer weinig structuur is in het gezin. Waardoor de kinderen overdag slapen en 's nachts wakker zijn. De kinderen worden dan voor de tv gezet tot ze in slaap vallen. Er leek dan ook voornamelijk nood aan opvoedingsondersteuning. Het OCMW startte hiervoor een begeleiding bij het CKG op. De huurders volgen de begeleiding nog maar net en passen niet toe wat hun hier geleerd wordt. Tijdens het gesprek valt het op de huurders nooit zelf hun aandeel van de schuld inzien maar deze steeds op iemand anders afschuiven.

Er wordt ook afgesproken om een bemiddeling op te starten tussen de burens. Alle burens gaan hier uiteindelijk mee akkoord. De bemiddeling wordt uiteindelijk opgestart en werpt ook zijn vruchten af. Het is een bepaalde periode rustig in het gebouw en de burens hebben respect en begrip voor elkaar.

Na enige tijd komen er echter opnieuw klachten vanuit de burens maar nu ook vanuit het beklagde gezin. Volgens de burens respecteert het gezin de gemaakte afspraken tijdens de bemiddeling niet meer en er volgen ook enkele politie interventies. Volgens de begeleiding levert het gezin echter wel inspanningen maar kunnen de burens dit omwille van alle randproblemen niet meer zien. Er wordt voornamelijk gefocust op het negatieve. De burens geven aan op te zijn en kunnen de overlast van het gezin niet meer aan. Voornamelijk de hond die vaak alleen wordt thuisgelaten en het nachtelijk lawaai van het koppel stoort de burens.

Er wordt een zorgoverleg ingepland met alle betrokken begeleiding en het gezin op 1/12/2020. Hierop worden alle problemen besproken. Voor de eerste keer herkent het gezin de problemen. Ze geven ook aan inspanningen te leveren om de problemen te voorkomen en zien ook in dat er meer structuur nodig is in het gezin. Voor het eerst zijn ze ook bereid alle nodige hulp effectief te aanvaarden. Om de relatie met de burens te herstellen zal nogmaals een bemiddelingsgesprek worden georganiseerd. Ditmaal in de vorm van een oproeping in verzoening bij het vrederecht. Het gezin is bereid hieraan mee te werken. Ook de burens willen hieraan meewerken. Bedoeling is om de rust in het gebouw te herstellen en concrete afspraken te maken.

De zitting op het vrederecht gaat door in januari 2021. De beklagde burens stelden zich hier op als slachtoffer, de vrederechter volgde dit echter niet en maande de beklagde nog een laatste keer aan de rust van de burens te respecteren en het stil te houden in de woning na 10u. Een evaluatie is gepland in maart 2021.

Wij verwijzen ook naar klachten nr. 65, 113 en 117 en 155

## 65/ Ontvankelijk –opgelost

Datum: 09/04/2020

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende huisvuil van haar buurvrouw.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Ik heb een klacht over: Burenhinder*

*Omschrijving klacht: Geachte,*

*Mijn klacht is dat de burens van huisnummer x hun huisvuil voor de exacte datum naar buiten doen en als er attent opgemaakt wordt dan zetten ze het in het hok waar het papier instaat, dat is toch niet de bedoeling, ik heb het gezegd maar toch hebben ze het gedaan en hun huisvuilzak was uitgelopen met een geurtje op de gang, en dan hebben we deze plaats moeten schoonmaken want zij doen het niet!! Dan zijn ze nog verbaal agressief tegenover de burens. 's Avonds is het na tien uur soms nog lawaaierig, maar daar zeggen we niets meer over doordat het daarna stil is!! Wij wonen hier met andere burens waar dat we goed mee overeenkomen, maar met huisnummer x is dat niet mogelijk. Ik hoop dat er een oplossing zal gevonden worden alleen voor de goede sfeer te behouden. Bedankt.*

De behandeling van deze klacht wordt reeds toegelicht onder klacht 64.

## 66/ Ontvankelijk–ongegrond/ opgelost

Datum: 10/04/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende een buurman die voor veel overlast zorgt. WP mocht volgende mail ontvangen:

*Beste*

*Gisteren op 9 april 2020 kwam ik terug van mijn werk en ik constateer dat er hier veel lawaai is en dat ze hier met 6 mensen rond de tafel zitten, terwijl dat in corona tijd niet mag maar ja die trekken hun daarvan niks aan. Iemand van de burens heeft de politie gebeld en de politie is langs geweest en ze zijn allemaal moeten weggaan, drie meisjes en een koppel en de politie heeft ook geconstateerd dat er cannabis aanwezig was, wij ruiken dat ook tot in onze kamers, Mijn dochter zat in de tuin en die heeft gehoord dat hij zei ik weet wie gebeld heeft en die grijze (op mij dus) zal er mee voor betalen en vannacht zal ze het wel voelen en toen heeft hij mijn dochter ook bedreigd ze is 22 jaar en ze voelt haar hier niet meer veilig, niemand van de burens, ze hebben hier allemaal schrik van hem.*

*Dan rond 20 uur ging ik buiten met nog andere burens voor te applaudisseren en toen heb ik geconstateerd dat x mijn brievenbus in mekaar heeft geslagen het stukje waar mijn naam op staat lag op de grond en ik krijg mijn brievenbus niet meer toe.*

*Dus mijn dochter x heeft de politie gebeld en die zijn langs geweest en hebben geconstateerd dat mijn brievenbus kapot werd gedaan en hebben er foto's van genomen. En mijn dochter heeft haar verhaal dan ook gedaan.*

*En dat ze haar hier niet meer veilig voelt in haar eigen woning, Ze is een tijdje geleden via x aangesproken door x voor te vragen dat ze niet wou langskomen, maar ze is daar niet op ingegaan zijn vrouw was toen in behandeling. Dus de politie heeft ons dan gezegd dat ze vannacht eens gingen komen patrouilleren dus waren we al wat gerustgesteld ze gingen er een pv van opmaken.*

*We zijn al 2 jaar bezig met klacht in te dienen tegen hem wanneer gaat er hier eindelijk ne keer iets gebeuren die mag hier alles doen drugs, voordeur kapot gedaan, iedereen het leven zuur maken. We zijn het kotsbeu hopelijk gaan jullie nu beseffen dat er hier iets moet gebeuren!!!!*

*Met vriendelijke groeten,*

De huurders zijn goed gekend bij WPZ, de klachten kaderen in een zwaar juridisch dossier waarbij ook enkele medewerkers van Woonpunt werden bedreigd door de huurder.

De huurders werden reeds eerder op 9/3/2020 uitgenodigd op het bureel om de verschillende problemen te bespreken. Dit gesprek verliep zeer moeilijk voornamelijk omwille van de financiële problemen in het dossier. De huurders eisten verschillende zaken van WPZ die onmogelijk waren. De huurders zijn hierop met slaande deuren en een reeks verwijten aan de betrokken medewerker vertrokken.

Vanaf dan werd deze zaak enkel nog juridisch opgevolgd. In overleg met de politie werd ook afgeraden nog langs te gaan bij de huurders vanwege de gekende problemen en het agressieve karakter van de huurder.

Wegens de omvang van de aanhoudende problemen werd door de vrederechter een vonnis uithuiszetting uitgesproken op 29/06/2020. Van zodra dit vonnis bekend was werden de problemen erger en werden verschillende huurders en medewerkers bedreigd door de huurders in kwestie.

Gezien de ernstige aard van de bedreigingen werden deze steeds overgemaakt aan de politie. De huurders werd ook steeds geadviseerd klacht in te dienen bij de politie.

Uiteindelijk werden de huurders op 20/08/2020 uit huis gezet. Ook nadien bleven ze de omwonenden en medewerkers van Woonpunt lastigvallen en bedreigen.

De medewerkers van WPZ mochten onderstaande bedreigingen via mail ontvangen:

*20/8/2020: Nu voelde u goed e stuk krapuul!*

*Maar onthoud 1 ding wij zijn niet onder een rug ze menneke! Ge krijgt da terug! Onthoud mijn naam maar!*

*20/8/2020: We vinden u wel X! Kijk goed voor en achter u ☺*

*20/8/2020: Wij gaan u komen vermoorden X. Vuile sale put! Stout mens. Kijk maar elke dag goed voor en achter u en pas op voe u familie. We weten u al wonen*

*24/8/2020: Door u zijn mijn vissen dood da komt ni goe makker! Ge gaat nog.bleite*

De huurders kregen volgende bedreigingen per sms

*"80 of ni ik slaag u per total", "Flamand de merde*

*"Ik ga u nog emme ze vuil kut! Wacht als a tege kom!*

In samenspraak met de advocaat werd uiteindelijk beslist om door WPZ een klacht in te dienen tegen de vertrokken huurders en dit namens WPZ en de betrokken huurders. In de weken na de uithuiszetting was er ook wekelijks contact tussen de medewerkers van WPZ, de politie en betrokken huurders die bedreigingen kregen van het koppel.

Zie ook klachten nummers 68 en 110 in deze rapportage.

67/ Ontvankelijk–ongegrond/ opgelost

Datum: 14/04/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende een hevige ruzie die ontstaan is met haar achterburen. Mevrouw heeft ook de politie verwittigd via mail.

*Beste,*

*Zondagavond rond 18 uur kregen we te maken met een hevige ruzie met de achterburen, ik wou u hiervan op de hoogte brengen via deze email. We hebben besloten hiervoor de politie te verwittigen en zenden u een kopie van deze mail.*

*Zijn er nog stappen die we hiervoor kunnen ondernemen? We zouden graag hebben dat dit stopt.*

*Mvg,*

*Op zo 12 apr. 2020 23:10 schreef x>:*

*Beste x,*

*Rond 17.45 uur kregen we te maken met bedreigingen naar mijn kinderen en mezelf. We waren bezig de tafel buiten aan het dekken, waarna we ineens allerlei verwijten kregen van achterburen. We weten niet wat werken is, we hebben ruzie met heel de buurt (wat niet waar is), we leven van voedselpakketten, we moeten onze 'kleine' beter opvoeden, alsook dat we nooit meer gerust zouden zijn en ze ons kopje kleiner" zouden maken moesten ze ons tegenkomen op straat. Het ging om 2 gezinnen dat naast elkaar wonen.*

*Om deze reden hebben we de politie gebeld, die hier een halfuur later arriveerden. Hierna was de rust teruggekeerd.*

*Later die avond zagen we van in de keuken dat ze over onze draad aan het hangen waren, waarna mijn zoon buiten ging en zei dat ze in onze tuin niets te zoeken hebben. Hierna kregen we weer allerlei verwijten naar ons hoofd zoals dat we de politie hadden gebeld zonder reden omdat ze nooit tegen ons zouden geroepen hebben, hierop hebben we gereageerd waarna we te horen kregen dat we ons zelf moeten ophangen zodat we nooit zo oud zouden kunnen worden als hun, enz. Hij zei ook dat als we nog eens politie zouden bellen, dat we anderen moeten sturen aangezien hij heel het korps kent inclusief U. Hierdoor had ik de vraag of er wel degelijk iets gedaan is. Uit de manier waarop hij en zijn vrouw tegen ons tekeer gingen bleek dit alleszins niet.*

*Het is de eerste keer dat er echt een aanvaring was tussen ons, maar zeker niet de eerste keer dat we hem over onze draad zagen hangen. Zo is er zelfs al eens ledverlichting doorgeknipt die aan 'zijn' draad hing. Hiervan is geen bewijs dat hij het effectief gedaan heeft maar aangezien het duidelijk door geknipt is en hij ons daarstraks zonder reden verweet dat het 'zijn' draad is, lijkt mij dit geen toeval.*

*Zouden wij op de hoogte gehouden kunnen worden wat hier nu mee zal gebeuren? We hebben geen namen maar wel het adres (x) hiervoor kan u eventueel contact opnemen met Woonpunt Zennevallei. Een kopie van deze email zal ook naar hun gestuurd worden.*

*Mvg,*

De klantendienst bezoekt de huurders op 28/05/2020 en de klachten worden besproken. Geen verdere klachten ontvangen.



## 68/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 13/04/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht van een huurster betreffende haar buurman. Wij verwijzen naar klachten nr. 66 en 110 in deze rapportage.

### WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Op zaterdag 11/04 ging mijn dochter naar haar wagen kijken in de garage en merkte dat haar rechterspiegel was afgebroken en toen heeft ze de politie gebeld, weeral een pesterij van hem., en de politie is gekomen heeft de papieren van de verzekering gevraagd. Dan is de politie gaan praten met zijn vrouw, want hij was weer weggelopen want de politie kwam er natuurlijk aan. Hij parkeerde vroeger zijn auto ook in de garage naast de auto van mijn dochter, dus hij wist dat dat haar auto was en hij heeft zelf gezegd dat hij het ons betaald ging zetten. Nu parkeert hij zijn auto vooraan op de parking als je binnenkomt dat hij rap kan weglopen en weggrijden als de politie komt. Ik vraag het jullie nogmaals, doe er iets aan want vroeg of laat gaan er hier ergere dingen gebeuren.*

Zie klacht nr.66 in deze rapportage.

## 69/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 15/04/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder die tal van klachten heeft over zijn buurvrouw: Mevrouw houdt zich niet aan de Corona-maatregelen: is nooit thuis, gaat bij andere mensen slapen, laat haar verwarming hele dag en nacht opstaan, mijnheer ondervindt hiervan last van warmte langs de muurzijde van zijn buurvrouw. Als mevrouw terug thuis komt is dit meestal 's nachts rond 12u als de meeste burens slapen. Hij wordt dan gewekt door dichtslaande deur. Mijnheer moet vroeg opstaan om te gaan werken. Mevrouw neemt ook mensen mee naar huis en laat deze mensen slapen. Er staat steeds een kinderfiets in de weg op het gelijkvloers in de gang. Ze plaatst allerlei spullen voor de deur wat niet veilig is. Mevrouw zou hierover reeds aangesproken zijn door de politie en brandweer. Mevrouw plaatst haar vuilniszakken veel te vroeg buiten. Mevrouw heeft al haar ruiten dichtgeplakt met plastic. Mijnheer verwijst naar verschillende interventies door de politie.

Wij verwijzen naar klacht nr. 125 in de klachtenrapportage 2019. Deze huurder, waarover de klacht gaat, werd aangeschreven na vaststelling van maden in de gang van de kelders, die afkomstig waren van mevrouw haar vuilniszakken die in haar berging stonden.

Er werd controle uitgevoerd door onze dienst patrimonium en er werd vastgesteld dat de vuilniszakken werden verwijderd en de berging opgekuist.

Op 16/04/2020 maakt klager ons terug een mail over betreffende zijn buurvrouw. Hierin vermeldt hij dat hij weet dat mevrouw een laag leefloon geniet, maar dat mevrouw heel veel spullen koopt/besteld online. Klager vraagt zich af of mevrouw nog eten kan kopen voor haar kind. Ze rookt veel en gooit haar sigarettenpeuken over het terras naar buiten.

Op 7 mei maakt huurder ons terug klacht over via mail. Mevrouw neemt vriend mee naar huis en neemt het niet nauw met de coronamaatregelen.



WPZ heeft contact opgenomen met de wijkagent omtrent deze klacht; Mevrouw was in het verleden wel gekend bij de politiediensten maar de laatste maanden was het stil. De wijkagent laat ons het volgende weten:

*Er zijn de laatste tijd wat spanningen tussen de buurtbewoners aldaar. Wat betreft x kan ik je vertellen dat haar dochter x, ingeschreven is bij haar oma in de x. Zij komt heel sporadisch op bezoek. Mevrouw x woont effectief alleen. Zij krijgt natuurlijk bezoek van andere bewoners uit de blokken. Wat ook niet verboden is. Mevrouw x had een vriend maar deze relatie is sinds kort verbroken. Haar vriend heeft echter nooit bij haar gewoond.*

De mails (klachten) die WPZ ontvangt zijn zeer onsamenhangende verhalen/teksten.

Als gevolg van deze klachten neemt WPZ contact op met de bewindvoerder (moeder) van mijnheer. Hij heeft een beperking en is zeer gevoelig aan het volgen van de regels. De moeder veronderstelt dat de onderburen het niet nauw nemen met het opvolgen van de regels rond Corona. Daarnaast zorgt de beperking van mijnheer ervoor dat hij zich moeilijk schriftelijk kan uitdrukken. Er wordt met mevrouw afgesproken dat wanneer wij klachten ontvangen wij deze naar haar zullen doorsturen zodat ze deze met haar zoon kan bespreken en eventueel kan terugkoppelen naar Woonpunt. Daarnaast wordt ook gevraagd om een afspraak te maken op WPZ, hoewel er verschillende data worden voorgesteld komt dit er uiteindelijk niet van.

Op 4 juni gaat een medewerker van de klantendienst wel langs bij de buurvrouw waarover sprake. Zij geeft aan niet op de hoogte te zijn van de problemen met de buurman. Er wordt gevraagd het stil te houden in het appartement na 22u en de rust van de burens te respecteren. Mevrouw verstaat dit en geeft ook aan binnenkort te zullen verhuizen, om andere redenen.

Wij verwijzen ook naar klacht nr. 72 in deze rapportage. Er worden nadien geen nieuwe klachten meer ontvangen van mijnheer.

## **70/ Ontvankelijk – ongegrond/ deels opgelost**

Datum: 17/04/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende weesauto's. Mevrouw schrijft het volgende in haar mail:

*Geachte,*

*Ik vind het heel fijn dat jullie gaan feesten voor het 100 jaar bestaan van Woonpunt Zennevallei. Maar bij het binnen rijden van x, het lijkt meer op een autokerkhof (zie foto's), Die auto's staan daar al meer dan een jaar, echt geen zicht volgens mij is dit het werk van de huurders van op x. Dus ik vraag jullie vriendelijk om daar iets aan te doen., om onze wijk een beetje een beter uitzicht te geven bij het binnen rijden. Mijn beleefde groeten x*

Na het ontvangen van deze mail voert WPZ onderzoek uit. Er wordt contact opgenomen met de wijkagent. Het zou de politie ook niet verwonderen dat deze weesauto's van de huurders zijn die mevrouw vermeldt in haar mail. Deze familie is gekend bij de politie. De politie gaat langs gaan bij de huurders met de vraag de wagens te verwijderen, maar kunnen ook niet veel meer doen, gezien de voertuigen op privé-eigendom van WPZ staan. Een mobilhome staat zelf geparkeerd voor de garage die gekoppeld is aan de woning van deze huurders. Indien de wagens moeten weggesleept worden zal de politie dit niet doen. Meer dan de eigenaars van de voertuigen aanmanen deze te verwijderen, kan de politie niet doen. WPZ gaat ook ter plaatse om een controle uit te voeren. Er wordt vastgesteld dat er een mobilhome voor de garagepoort staat van de huurders en een wagen zonder nummerplaat. WPZ heeft de huurders opgebeld maar kwamen telkens op een antwoordapparaat terecht. Een medewerker van WPZ is daaropvolgend ter plaatse geweest en gaan aanbellen bij de huurders.

Deze bevestigen eigenaar te zijn van de mobilhome. Deze rijdt nog perfect en huurders gebruiken deze nog. Mijnheer beloofde wel de mobilhome te verplaatsen. Van de wagen zonder nummerplaat weet hij niets. Hij bevestigt dat deze wagen niet van hun is. Bij controle van de wagen heeft de medewerker van WPZ opgemerkt dat de wagen een nummerplaat heeft vooraan, maar niet achteraan. Ook stelt hij vast dat er een document ligt op de passagierszetel waar je duidelijk persoonlijke gegevens kan aflezen. De medewerker neemt een foto van het document en WPZ maakt deze over aan de politie en deelt mee dat de wagen een nummerplaat vooraan heeft, maar niet achteraan. WPZ stelt daarnaast ook vast dat op een parking dat eigendom is van WPZ, maar in bruikleen wordt gegeven aan de gemeente, ook verwaarloosde autowrakken staan. WPZ vraagt aan de politie dit ook te onderzoeken en of zij eventueel kunnen nagaan wie de eigenaars zijn, zodat WPZ deze kan aanmanen de voertuigen te verwijderen. WPZ informeert ook reeds bij sleepdiensten naar de kostprijs en eventuele randvoorwaarden waartegen zij die roestbakken willen verslepen en vanaf welke datum ten vroegste, zodat WPZ de communicatie rond deze weesauto's kan starten. WPZ volgt dit verder op samen met de politie.

## 71/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 18/04/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van een huurster betreffende het verwijderen van materiaal dat aanwezig is in de gemeenschappelijke tuin. Het gaat om een huurster van een appartementsgebouw waar een gemeenschappelijke tuin gebruikt wordt door de huurders. Deze huurster heeft een hond en plaats een haak in de grond om haar hond aan vast te maken als ze gebruik maken van deze gemeenschappelijke tuin. Ook zijn er 2 ligbedden aanwezig die de huurders gebruiken. Zowel de ligbedjes als de haak zijn niet door WPZ geplaatst maar door de huurders. De klacht gaat om het feit dat de ligbedjes evenals de haak steeds verwijderd worden als het gras gemaaid wordt.

### WPZ mocht onderstaande mail ontvangen:

*Geachte,*

*Sinds het begin dat ik woon in x, zijn er 2 ligbedjes ter beschikking van alle burens in de gemeenschappelijke tuin. De bewoners zijn daarvan op de hoogte en deze staan tegen de kant. Elke keer worden die bedjes zonder enige vorm van respect weg gegooid.*

*De voorlaatste keer dat het gras werd afgedaan, werden deze mezelf onvreemd evenals een haak die tegen de kant staat. Niet in het gras. Hier kunnen we onze hond aan vast hangen als er kinderen in de tuin spelen zodat deze kinderen om hun gemakt zijn.*

*2 personen zijn die voor mijn deur komen smijten en mij gezegd dat er niets in de tuin mag staan. Indien dit wel het geval zou zijn, zouden ze deze spullen volgende keer niet terugbrengen. Dit dan ook op een heel onbeleefde manier. En met meer dan 1 x te bellen door beide heren apart aan mijn deur.*

*Gisterenmiddag kom ik buiten en wat zie ik?? Bedjes weer 4m verder gegooid. Haak scheef gestampt en een fluo oranje bal in 100 stukken van elkaar.*

*Schandalig zeker in deze corona tijd. Ik ben technisch werkloos waardoor ik meer tijd buiten besteed. Ik woon alleen dus dat echt iets waar ik naar uitkijk om buiten te zitten en dit nemen deze 2 heren me af. Graag had ik deze goederen terug.*

*Het gaat om 2 ligbedden: rond de 40 a 45 euro per bed*

*1 haak om in de grond te vijzen*

WPZ stuurt volgend antwoord naar huurster op 21/04/2020

Hallo x,

*Bedankt om me hiervan op de hoogte te brengen.*

*Je hebt het in je mail over twee mannen die verantwoordelijk zouden zijn voor het vernielen van de haak en de bal? Zijn dit de mensen van onze groendienst?*

*Het is in elk geval zo dat het gras bij jullie door Woonpunt wordt afgereden, de bedden en haken zijn niet van Woonpunt. Het is niet de bedoeling dat de werknemers van de groendienst zich eerst moeten bezighouden met het verwijderen van allerhande spullen van het gazon. Dit zou in principe leeg moeten zijn op het moment dat het gras wordt gemaaid.*

*De bedden waarover u het heeft zijn ook geen eigendom van Woonpunt, ik weet niet wie ze er ooit geplaatst heeft. Het is uiteraard wel bijzonder spijtig dat iets leuk voor gemeenschappelijk gebruik zo maar wordt vernield.*

*Ik laat dit alvast weten aan de dienst patrimonium met de vraag hier aandacht aan te besteden. Kunnen jullie er wel op letten dat het gazon leeg is wanneer jullie hier geen gebruik van maken? Dit maakt het aangenamer voor iedereen.*

*Wat betreft je vraag voor een verlaging van de huur, dit kan inderdaad. De Vlaamse regering besliste om de huur voor een sociale woning onmiddellijk te laten dalen wanneer de inkomsten in 1 maand met minstens 20% dalen omwille van tijdelijke werkloosheid door corona.*

*Indien je reeds in maart technisch werkloos was dien je al je inkomsten van maart aan te tonen (eventuele loonfiche + attest werkloosheid) de eenmalige premie voor tussenkomst in energie hoef je ons niet aan te tonen. Indien we deze gegevens hebben voor eind april kunnen we een herberekening doen vanaf 1/5/2020. Bezorg je ons je inkomsten pas in mei, dien je je inkomsten van april aan te tonen, de herberekening gaat dan vanaf 1/6/2020 in voege.*

*Ik geef dat van de brievenbussen ook nogmaals door. Hoe is de situatie ondertussen tussen jou en x? Laat gerust weten als er nog vragen zijn.*

Op 05/05/2020 stuurt WPZ volgende mail naar huurster als gevolg van haar klacht:

Hallo x,

*In navolging van onderstaande klacht en onze telefoongesprekken van vandaag ben ik net verder in overleg kunnen gaan met de dienst patrimonium.*

*Zoals je terecht aanhaalde is het niet evident voor de huurders om telkens met tuinstoelen te moeten zeulen wanneer ze beneden van de tuin willen genieten.*

*Langs de andere kant is het ook voor onze werkmannen niet vanzelfsprekend om steeds de spullen van de huurders van het grasplein te moeten halen wanneer ze het gras komen afrijden.*

*Daarom zal de dienst patrimonium de mogelijkheid bekijken om een opslagruimte/afdakje te plaatsen aan het gebouw. Hier zouden de huurders dan gebruik van kunnen maken om spullen in te stockeren die op het gemeenschappelijk gazon kunnen gebruikt worden.*

*Let wel op: de dienst patrimonium zal deze mogelijkheid bekijken, dit is nog geen belofte dat dit er effectief zal komen.*

*We hopen hiermee echter voor beide partijen een oplossing te kunnen bieden.*

Na deze mails worden geen nieuwe klachten ontvangen. De dienst patrimonium bekijkt de optie om een berghok te plaatsen.

## 72/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 21/04/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt klacht via mail van een huurder betreffende zijn buurvrouw. Mijnheer schrijft in zijn mail dat hij terug gewekt is uit zijn slaap door hard dichtslaande deur van zijn buurvrouw die weer heel laat thuiskwam. Mevrouw parkeert haar wagen op het gras van de voortuin van een leegstaand pand onder een boom. Mijnheer stuurt hiervan ook foto's door als bewijs. Mijnheer schrijft dat er genoeg plaats is op straat, maar mevrouw haar absoluut in de schaduw wil parkeren, maar dat dit verboden is.

WPZ verwijst naar klacht nr. 69 in deze rapportage.

## 73/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 23/04/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurder betreffende geluidsoverlast afkomstig van zijn onderbuur. Huurder verstuurt mail naar politie met WPZ in cc.

Huurder schrijft volgende mail:

*Beste,*

*Daar er zich reeds sinds maanden, dagelijks onophoudelijk veel nachtlawaai voordoet, stuur ik nu deze mail. Ik ben wonende te x, op de x.*

*De onderbuur in kwestie, wonende te x heb ik onlangs hierover nog aangesproken maar zonder succes.*

*Het gaat hier om geroep en getier, feestjes, luide muziek, gezang, en dit uiteraard tot in de vroege uurtjes tot een uur of 4, 5 's ochtends.*

*De voorbije 2 weken heb ik 's nachts, waaronder voorbije nacht, tevens al 2 maal het noodnummer van de politie gecontacteerd. Na de tussenkomst stopt dit dan even, waarna een uurtje later de feestelijkheden gewoon verder hun gang gaan.*

*Naar mijn weten zijn deze appartementen niet voorzien om hier met 4, 5 individuen in te wonen en is men hier al zeker niet allemaal gedomicilieerd.*

*Toch is het hier al een 6-tal maanden een "va et vient" van bepaalde mensen. Sommige verblijven hier enkele weken, sommige al enkele maanden.*

*Ik zou heel graag hebben dat dit nu eindelijk eens tot een einde komt, daar in tegenstelling tot deze mensen, ik wél werk. Ook al is dit van thuis uit gedurende deze Corona tijden, ga ik dus op een bepaald uur ga slapen, daar er van mij verwacht wordt 's ochtends paraat te staan.*

*Mijn buurman naast mij heeft ook zelf aangegeven dat hij al 2 maal tot een compromis trachtte te komen met deze mensen, maar dat hij agressief werd benaderd door hen.*

*Ik vraag mij dan ook af hoe lang het nog zal duren vooraleer er hier echt iets mis gaat en hoe lang alle nabije omwonenden dit moeten laten begaan door enkele mensen uit 1 en hetzelfde appartement, die de boel hier voor iedereen verzieken.*

*Alvast veel dank voor de tijd en moeite die u steekt in het lezen en behandelen van deze klacht.*

*Met vriendelijke groeten*

Naar aanleiding van deze klacht neemt WPZ contact op met de moeder van de huurder over wie de klachten gaan. Zij treedt altijd op als contactpersoon voor haar zoon die een beperking heeft. Mevrouw valt uit de lucht en beweert dat haar zoon elke avond bij haar komt wonen en alleen woont in zijn woning. Hij moet elke ochtend vroeg gaan werken en kruipt op tijd in zijn bed. Ze zou de problemen onmiddellijk met haar zoon bespreken 's avonds.

Na contact met de klagende huurder blijkt het om een misverstand te gaan en heeft men het in de klacht via mail over de foute huurder. Er wordt hem gevraagd om ons op de hoogte te houden van nieuwe incidenten en ook de politie te bellen indien de overlast zich 's nachts voordoet.

Via de wijkagent verneemt de klantendienst dat er de laatste weken reeds verschillende interventies waren voor overlast.

De klantendienst vraagt naar aanleiding van de klacht een domicilieonderzoek aan bij de politie en ook bij Wonen Vlaanderen. Er wordt een huisbezoek ingepland op 6/5/2020, betrokkene wordt hiervan ook per mail op de hoogte gebracht.

*Wij krijgen de laatste aanhoudende klachten betreffende geluidsoverlast uit uw appartement.*

*Deze zijn afkomstig van verschillende personen die in uw appartement verblijven.*

*De woning die u huurt van ons is enkel bestemd voor gebruik en bewoning door u alleen. Er zijn geen andere inwoners die het recht hebben bij u te verblijven op dit moment. Daarnaast is het ook uw huurderplicht om de rust in het gebouw te respecteren na 22u.*

*U respecteert bovenstaande regels duidelijk niet. Dit blijkt ook uit de verschillende politie interventies die de laatste weken bij u plaatsvonden.*

*Gezien de ernst van deze problemen plannen wij bij u langs te komen nu woensdag 6/5/2020 om 11u. Onze medewerker zal voor dit bezoek een mondk masker dragen. Mogen wij vragen dat u en iedereen die in uw woning aanwezig is ook een mondk masker draagt op het moment van bezoek?*

*Wij rekenen op uw aanwezigheid woensdag om 11u.*

Zie onderstaande klacht nr. 74

#### **74/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 30/04/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van een huurder betreffende geluidsoverlast afkomstig van de onderbuur. Wij verwijzen naar klacht nr. 73 in deze rapportage. Deze mail werd overgemaakt aan de politie met WPZ in cc.

Huurder schrijft volgende mail:

*Goedemorgen*

*Na vorige week deze mail te hebben opgesteld i.v.m. de geluidshinder van de onderburen, is het dit weekend tot en met maandag vrij rustig gebleven. Uiteraard kon dit mooie lied niet blijven duren en is het weer sinds een dag of 2 volle ambiance en blijft men maar roepen en doen. Ondertussen verblijven er de laatste dagen wel nog "maar" 3 personen i.p.v. 5 á 6, maar zo kan dit niet verder. Wat kan ik doen op verdere stappen te ondernemen?*

*\*\* Ter rechtzetting, het gaat om de bewoners te x*

*Met vriendelijke groeten*

Op datum van 30/04/2020 stuurt politie volgend antwoord naar huurder:

*Onderwerp: RE: Voortdurende geluidsoverlast*

*Beste,*

*Wij hebben onderstaande mails goed ontvangen. In corona-tijden zijn wij echter niet alle dagen beschikbaar. Ik zal vandaag of morgen langs gaan teneinde nazicht uit te voeren.*

*Indien er geluidsoverlast is raad ik aan de noodcentrale 101 te contacteren. Op die manier kan een ploeg langskomen, vaststellingen verrichten en nazicht doen welke entiteiten er aanwezig zijn op het ogenblik van de overlast.*

*Mijn excuses voor het laattijdig antwoord op onderstaande mail.*

*Met vriendelijke groeten,*

Op datum van 02/05/2020 stuurt huurder volgende mail naar de politie en naar WPZ:

*Beste*

*Ik begrijp volkomen dat jullie in deze tijden niet elke dag beschikbaar zijn.*

*Echter is het weeral 2 nachten dat ik met moeite kan gaan slapen. Deze nacht om 1u30 opgestaan van het lawaai, om 5u was dit nog steeds bezig en ook om 7u 's ochtends werd er hier nog steeds geroepen en plezier gemaakt.*

*Ik ben het beu steeds hiervoor de noodcentrale te contacteren. Ik ben ook bang dat mijn oproepen tegenduur niet meer au serieux wordt genomen en wanneer er zich eens iets heel ernstigs zou voordoen, men pas een patrouille stuurt wanneer het al te laat is.*

*Ik ben letterlijk een wrak en ik weet niet hoe lang ik dit nog verder uithoud.*

*Ik wil dus ook verdere stappen ondernemen ten einde deze bewoner en deze anderen hier definitief buiten te krijgen.*

*De x met x kentekennummer: x, verblijft hier ondertussen sedert de Corona maatregelen van kracht zijn gegaan, evenals nog andere personen, waaronder 1 of 2 andere die hier permanent verblijven. Nog anderen komen hier geregeld mee feest vieren.*

*Graag ontvang ik dan ook van zowel Woonpunt Zennevallei als van de politie, verdere instructies om hiermee verder te gaan.*

Met vriendelijke groeten

Naar aanleiding van de klachten beschreven in klacht 73 werd reeds een huisbezoek ingepland. Deze ging door op 6/5/2020, ook de wijkagent was hierbij aanwezig. Op moment van het huisbezoek was mijnheer aanwezig in de woning samen met zijn nonkel. Deze is van Braziliaanse afkomst en kon wegens de coronamaatregelen niet terug naar zijn thuisland. De bijwoning zou echter stoppen van zodra mijnheer terug kan naar Brazilië. Mijnheer ontkent dat er nog andere mensen bijwoonden in het verleden. De wijkagente sprak dit echter tegen, daarnaast lagen er ook meerdere matrassen in de slaapkamer. Mijnheer werd er nogmaals op gewezen dat elke duurzame bijwoning moet gemeld worden. Hij gaf aan dit niet te weten en zou hier in de toekomst op letten. Kort nadien kwamen de moeder en zus van betrokkene inwonen, zonder dit vooraf te melden. Dit werd uiteindelijk geregulariseerd. De burens geven aan dat het sinds deze bijwoning wel rustig is in de woning.

**75/ Onontvankelijk/ opgelost**

Datum: 04/05/2020

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt via mail onderstaande klacht van een huurder betreffende opengescheurde vuilniszakken:

*Beste Mijnheer, Mevrouw,*

*Reeds meerdere weken worden de vuilzakken, dewelke opgehaald worden op maandagmorgen, 's nachts opengescheurd door vossen.*

*Zou het mogelijk zijn aan de bewoners een brief te sturen met de vraag om de vuilzakken op maandagmorgen buiten te zetten?*

*Deze morgen opnieuw waren er 2 zakken volledig verspreid over het voetpad net voor de bushalte.*

*Mvg*

Op 04/05/2020 stuurt WPZ volgend antwoord naar huurder:

*Beste,*

*Wij hebben uw mail betreft opengescheurde vuilniszakken goed ontvangen en begrijpen dat dit zeer onaangenaam is. Bij deze willen wij medelen dat de algemene richtlijnen omtrent huisvuilophaling van de gemeente x 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,*

Geen verdere klachten ontvangen.

**76/ Ontvankelijk – gegrond/ opgelost**

Datum: 11/05/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende het onderhoud van de tuin van de woning naast haar. Dit gaat om een leegstaande woning en het groenonderhoud dient dringend te gebeuren. Mevrouw onderhoud haar tuin heel goed en is bang dat de zaadjes van het onkruid zich met de wind zullen verspreiden naar de andere tuinen. Ook vraagt mevrouw dat de haag wordt gesnoeid, deze is volgens mevrouw veel te hoog.

WPZ stuurt op 12/05/2020 volgend antwoord naar huurster:

*Beste mevrouw x,*

*Wij hebben uw onderstaande mail goed ontvangen en deze genoot onze volledige aandacht. Graag lichten wij u toe, dat onze groendienst vandaag ter plaatse is geweest en bezig is met het nodige maaiwerk en onderhoud van de tuin. Ook de bamboe die door de haag woekert wordt zo goed als mogelijk uit de haag verwijderd.*

Op 14/05/2020 stuurt huurster ons volgende mail:

*Beste,*

*De groen dienst is inderdaad langs gekomen, vorige dinsdag. Een 2-tal uren. Het gras is gemaaid, maar bleef liggen.*

*Ik veronderstel dat zij binnenkort nog eens langs komen, om de haag onder handen te nemen?*

*Deze haag is gedeeltelijk gesnoeid, eerste deel vanaf terras (1 meter) en dan laatste deel (+- 2 meter) ....*

*Mag ik vriendelijk vragen wanneer ze de ganse haag gaan afwerken?*

*Mvg,*

WPZ stuurt op 25/05/2020 volgend antwoord:

*Beste,*

*Wij hebben uw mail goed ontvangen. Het groenonderhoud zal worden uitgegeven aan een externe partner van WPZ en wij zullen doorgeven dat ze hiermee zeker rekening moeten houden. Bij het volgende onderhoud zal het gemaaide gras verwijderd worden. Wat betreft de haag zullen wij vragen dat ze hier extra aandacht aanbesteden.*

*Met vriendelijke groeten,*

Het nodige groenonderhoud wordt uitgevoerd. Geen verdere klachten ontvangen.

#### **77/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost**

Datum: 12/05/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurster betreffende geluidsoverlast nieuwe burens en onterechte beschuldigingen aan hun adres door deze burens.

WPZ ontvangt onderstaande klacht via mail van huurster betreffende geluidsoverlast.

*Hallo,*

*Ik wil graag een klacht indienen over mijn buurman nr. x. hij klopt vaak aan onze deur en hij heeft meer dan 4 keer de politie gebeld hij zegt dat de reden is dat we veel lawaai maken. Maar de andere burens zeggen tegen ons dat we helemaal geen lawaai maken. Elke keer dat we passeren langs hun deur passeren we en scheld hij ons uit met racistische opmerkingen en mijn dochter van 12 durft niet meer langs hun deur te gaan en draait dan een toer. Ze is bang omdat ze hun steeds hoort schreeuwen. Wij horen hun altijd schreeuwen tegen elkaar om middernacht of soms 3uur s 'ochtends en zelfs overdag. De burens zeggen ook tegen ons dat ze hun steeds horen schreeuwen eerste keer dat ze hier net gingen wonen zeiden ze tegen de buurvrouw of er hier Arabische mensen wonen en de buurvrouw zei ja en dan zei ze Ik ga ervoor zorgen dat ze hier niet lang gaan blijven. (De agent van deze streek zei dat we jullie moesten verwittigen)*

*Bedankt voor u begrip.*

Wij verwijzen naar klachten nr. 40 - 55 en 88 in deze rapportage waar deze klachten reeds uitvoerig worden besproken.



78/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 14/05/2020

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende expertise van brandschade in haar appartement na brand bij buurman.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Hallo aan de verantwoordelijke*

*Enkele puntjes na de brand. Er is hier een Mijnheer geweest zonder zich voor te stellen blijkbaar verantwoordelijke bij jullie x?????*

*Volgens hem is hier niets aan de hand bon moet dan een burgerlijk ingenieur bouwkunde zijn of architect!!!!*

*Er mankeren vijzen in balustrade volgens hem hebben die er nooit ingestoken prima dus en met zijn autoritaire toon ben je beter dat je zwijgt.*

*Hij heeft hier ook zijn mening geout tegen de Mevrouw van de poetsploeg dat ik geen schade had terwijl deze mevrouw wel professioneel genoeg was om te zeggen dat ik enorm veel roetschade had!!!!*

*Terras daar is volgens hem niks mis mee al de planken staan bol en los maar moet ik nu daarvoor ook expertise laten komen?*

*De poetsdienst heeft vorige week een thermostatische kraan afgebroken enfin gewoon gepoetst en ze lag eraf aan wie moet ik dit aanrekenen of zou u zo vriendelijk willen zijn dit zonder poespas zou veranderen*

*En dan nog een dikke pluim voor al de verlichting in de garage daarvoor is er wel tijd en geld.*

*Een garage die nu 3/4 leegstaat door jullie huurcontracten*

*Graag antwoord voor mijn bolle terras en de thermostatische kraan met iemand met verstand bv. Mr x*

Met vriendelijke groeten

*PS Doe iets aan jullie vlabappartementen dat naast mij staat al 1 jaar vrij het andere zal ook maanden vrij staan dat waar ik inwoon stond 3 jaar leeg. Gaat de bel rinkelen*

*Men huurt sociaal eens men meer dan 1 w2weddes heeft vlab want anders wordt sociaal te duur voorbeeld boven mij auto's en dure en camionette als die sociaal huren dan gaan ze veel meer betalen!!!!*

*Graag zo vlug mogelijk antwoord met dank*

WPZ onderzoekt en bespreekt deze klacht met de dienst patrimonium en de Klantendienst en stuurt mevrouw op 20/05/2020 volgend antwoord via mail:

*Geachte mevrouw x,*

*Wij hebben uw mail goed ontvangen en graag lichten wij u het volgende toe:*

*1/ Expertise na brand*

*Het al dan niet vaststellen van de schade is de verantwoordelijkheid van de verzekeraar. Er is een definitieve expertise gepland op 19/06/2020. Tijdens deze expertise zal de vaststelling van de schade gebeuren.*

*Wat betreft de thermostatische kraan, zal Woonpunt Zennevallei (WPZ) langskomen om een nieuwe te plaatsen. De medewerker van de dienst patrimonium zal met u contact opnemen om een afspraak te maken.*

*Het licht in de ondergrondse garage werd hersteld op vraag van andere bewoners in het gebouw. WPZ heeft als gevolg van deze meldingen de verlichting in de ondergrondse garage laten nakijken en herstellen door een externe partner.*

## 2/ Vlabinvest, huurprijs en inkomen

*Graag verwijzen wij naar het telefonisch contact met onze collega van de Klantendienst op 06/04/2020, als gevolg van het uitgebreid gesprek dat u had met onze directeur op het moment van de brand. U klaagde toen over de huurprijs die te hoog was. Er werd u toen meegedeeld dat het appartement dat u huurt onder het Vlabinvest tarief valt en dus niet zomaar aan sociaal tarief kan verhuurd worden, maar een verhuis zag u niet onmiddellijk zitten. Tijdens het telefoongesprek heeft mijn collega u een voorstel gedaan om een aanvraag tot sociale huur in te dienen. Deze aanvraag werd door ons op voorhand al volledig opgemaakt, u diende deze enkel nog na te lezen en aan te vullen/ondertekenen waar nodig. Wij verwijzen naar onze briewisseling in bijlage. WPZ mocht hier nog geen respons op krijgen waardoor uw aanvraag nog niet kon worden verwerkt.*

*Graag willen wij benadrukken dat Vlabinvest bedoeld is voor de middeninkomens en u niet verplicht bent te blijven huren indien het pand voor u te duur is. WPZ kan u echter niet voortrekken op andere kandidaten, noch kan WPZ van een Vlabinvest pand een sociaal pand maken. Indien u uw huurprijs te duur acht, dient u zich zo snel mogelijk in te schrijven bij verschillende woonactoren in de regio. Daarnaast kan u ook steeds een tussenkomst in de huur vragen bij het OCMW. WPZ kent hiervan wel de voorwaarden niet en weet ook niet of u hiervoor in aanmerking zal komen. Een inschrijving bij WPZ voor een sociale woning zal alvast een voorwaarde zijn.*

*Wij wensen u hiervan goed goede ontvangst en ons WPZ-team is bereikbaar voor verdere vragen.*

*Met vriendelijke groeten,*

Op datum van 05/06/2020 stuurt mevrouw ons terug een mail. In haar mail klaagt mevrouw over haar thermostatische kraan dat nog niet vervangen is en stelt opnieuw dezelfde vragen als in haar eerste mail. WPZ beantwoordt de mail op 05/06/2020 en maakt de voorgaande mail als antwoord op haar vorige mail in bijlage over. WPZ heeft mevrouw al driemaal telefonisch gecontacteerd om een afspraak te maken maar komen steeds terecht op haar voicemail. WPZ laat een boodschap na met de vraag terug te bellen om een afspraak te maken, zonder gunstig gevolg.

Op 08/06/2020 ontvangt WPZ opnieuw een mail van mevrouw. In haar mail schrijft ze nooit geen antwoord te hebben ontvangen op haar vorige mail en dat ze evenmin telefonisch gecontacteerd is door WPZ. WPZ heeft het bewijs dat de mail wel degelijk is verzonden en heeft ook de geschiedenis bijgehouden van de telefonische oproepen.

WPZ neemt terug telefonisch contact op met mevrouw en kan uiteindelijk een afspraak maken. Op datum van 09/06/2020 gaat WPZ langs om de thermostatische kraan te vervangen en de voordeur te herstellen.

Op 11/06/2020 stuurt WPZ volgende mail naar mevrouw:

*Geachte mevrouw x,*

*Onze medewerkers van de dienst patrimonium zijn gisteren 09/06/2020 bij u langs geweest en hebben de thermostatische kraan vervangen en de voordeur in orde gezet. Wij hopen dat deze werken naar wens zijn uitgevoerd.*

*Zoals reeds vermeld in onze voorgaande mail, heeft u reeds antwoorden op uw vragen omtrent Vlabinvest ontvangen per mail. Daarnaast hebben onze collega's van de Klantendienst u ook verschillende malen persoonlijk en telefonisch de nodige uitleg gegeven. Ook tijdens het gesprek met onze directeur op het moment van de brand werd u uitgebreid geïnformeerd.*

*Uw klacht wordt bij deze afgesloten en gerapporteerd in de jaarlijkse rapportering naar de Vlaamse Ombudsdienst.*

Er worden geen verdere klachten ontvangen.

#### **79/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost**

Datum: 15/05/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van huurster over het onderhoud van de tuin van de burens. Dit onderhoud laat te wensen over. Haar burens wonen daar 1 jaar en hebben nog maar één keer hun gras afgereden. Het gras staat 50 cm hoog. Mevrouw vraagt of wij de huurders hierover willen aanspreken.

WPZ stuurt op 15/05/2020 volgend antwoord naar huurster:

*Beste mevrouw x,*

*Wij hebben uw mail goed ontvangen en hebben een werkbon aangemaakt voor nazicht. Woonpunt Zennevallei zal niet nalaten de burens hierover aan te spreken en aan te manen hun gras te maaien en de tuin te onderhouden.*

Op 16/05/2020 ontvangt WPZ volgende mail:

*Bedankt voor de snelle respons.*

*Ik weet niet of jullie al bij hen zijn langs geweest maar ze hebben vandaag eindelijk hun gras afgereden.*

*Ik wou jullie op de hoogte houden.*

Geen verdere klachten ontvangen. Zie verder ook opvolging klacht nr.1 opstarten woonzorgbegeleiding in het gezin

#### **80/ Ontvankelijk–onge grond/ opgelost**

Datum: 15/05/2020

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt een klacht via mail betreffende herstellingen. Huurder vraagt wanneer WPZ gevolg gaat geven aan zijn melding betreffende watersinsijpeling in zijn appartement.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Beste mensen van Woonpunt,*

*Ongeveer een maand geleden schreef ik u dat ik opnieuw waterschade heb in m'n badkamer en dat komt met zekerheid van één van de bovenburens. Er loopt een buis van een bovenbuur door mijn badkamer, waarom blijft me een raadsel!? Vandaar bovenaan die buis tegen het plafond komt het, en tweemaal per week loopt er water tot in m'n inkomhall, indien ik me niet voorzie op dweilen die ik er constant moet leggen. Het probleem wordt uiteraard groter en er is al een serieuze vlek te zien op het plafond en beide muren omdat het in een hoek is. (Zie foto's in bijlage onderaan). U had me na m'n eerste schrijven over dit probleem een aantal dagen later geantwoord dat de firma x zich hier mee bezig ging houden en me zou contacteren. Ik heb sindsdien nooit een telefoontje gekregen van de firma x.*

*Indien ze me wel zouden gebeld hebben, en ik het niet hoorde, heb ik in ieder geval geen voicemail van hen ontvangen, waarvan ze wel degelijk gebruik kunnen van maken omdat ik onbekende of privénummers niet opneem en dit de normale gang van zaken is, en voicemail dient daarvoor! Ik ben echt teleurgesteld in jullie opvolging van problemen en had graag eens een serieus antwoord gekregen over wanneer jullie van plan zijn van die schade te komen herstellen, voor de waterschade m'n plafond doet afbrokkelen of er schimmelvorming of dergelijke ontstaat!! Ik heb geen al te goede gezondheid waaronder; Astma en zware artrose, waar vocht een heel slechte rol in speelt, en ik verwacht nu dat dit zo snel mogelijk én concreet opgelost word. Ik betaal altijd op tijd m'n huishuur!*

WPZ onderzoekt deze klacht onmiddellijk na ontvangst en neemt contact op met de externe partner aan wie de opdracht is doorgegeven. De externe partner bevestigt mijnheer al verschillende malen te hebben gecontacteerd om een afspraak te maken, maar komen steeds op zijn voicemail terecht. Huurder belt nooit terug. Externe partner bevestigt dat zij diezelfde dag nog kunnen langsgaan in de namiddag. Zij hebben terug contact opgenomen met de huurder en bericht nagelaten op zijn voicemail zonder gunstig gevolg.

WPZ stuurt op 15/05/2020 volgende mail naar huurder:

*Beste mijnheer x,*

*Woonpunt Zennevallei heeft uw onderstaande mails met foto's in bijlage goed ontvangen. Wij hebben onmiddellijk contact opgenomen met de firma x, zij bevestigen u al meermaals telefonisch te hebben gecontacteerd om een afspraak te kunnen vastleggen, zonder gunstig gevolg. Ook vandaag hebben zij u reeds gecontacteerd maar komen steeds op uw voicemail terecht. De firma x zou deze namiddag kunnen langskomen, het is wel noodzakelijk dat uw bovenbuur ook aanwezig is, omdat het probleem waarschijnlijk daar afkomstig is. Het is van groot belang zo vlug mogelijk een afspraak vast te leggen, zodat de firma x hiervoor kan langskomen en de nodige herstellingen kan uitvoeren. U kan steeds zelf terugbellen naar de firma x op het nummer: x. Met vriendelijk groeten,*

Huurder stuurt ons volgende mail terug op 15/05/2020:

*Ja, ik zei het al in vorige mail; ik neem géén privénummers of onbekende nummers (bellers) op. Deze keer maakte de firma wél gebruik van m'n voicemail, en er is een werknemer langs geweest, maar hij vond niet meteen de oorzaak bij de bovenburen. Toch zal het wel degelijk van boven komen en ze zouden volgende woensdag terug verder komen zoeken... Mijn foto's staan op datum en de jongeman nam vandaag ook foto's van de schade bij mij in de badkamer. Hartelijk dank om er deze keer zo snel werk van gemaakt te hebben.*

*Fijn weekend,*

Op 18/05/2020 ontvangt WPZ telefoon van externe partner. De waterinsijpeling was te wijten aan een lek onder het bad bij de bovenbuur. De sifon was stuk en werd meteen vervangen. Hiermee is het probleem met de waterinsijpeling bij huurder opgelost. WPZ zal binnen een 2-tal maanden langs gaan bij huurder om de vocht op te meten. Wanneer alles is opgedroogd zal WPZ opdracht geven aan externe partner voor herstelling pleisterwerk en schilderwerken.

WPZ stuurt op 18/05/2020 volgende mail naar huurder:

*Beste mijnheer x,*

*Wij hebben vandaag vernomen van de firma x dat ze bij de bovenbuur de sifon onder het bad hebben vervangen. Dit was de oorzaak van de waterinsijpeling bij u in het appartement. De firma x heeft ons inderdaad een foto overgemaakt van de waterschade. Woonpunt Zennevallei (WPZ) zal niet nalaten verder gevolg te geven aan deze schade. Nu de waterinsijpeling gestopt is, dienen de muur en het plafond uit te drogen alvorens er herstellingen kunnen uitgevoerd worden. WPZ heeft dit opgenomen in de planning om binnen 2 maanden bij u langs te komen om de vocht op te meten.*

*Van zodra alles is opgedroogd zullen wij de opdracht geven aan externe partner om herstellingen na waterschade uit te voeren. Wij nemen telefonisch contact op met u om een afspraak binnen dit en 2 maanden vast te leggen.*

*Met vriendelijke groeten,*

WPZ mocht hierop geen reactie ontvangen van huurder. WPZ neemt dit op in de planning om binnen 2 maanden langs te gaan bij deze huurder.

Op 08/06/2020 neemt WPZ contact op met huurder om afspraak te maken.

#### **81/ Ontvankelijk – ongegrond/ deels opgelost**

Datum: 16/05/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht van huurder via mail betreffende geluidsoverlast. Huurder meldt dat zijn buur tot 2u 's nachts veel lawaai maakt, zoals het verschuiven van meubels.

Er wordt telefonisch contact opgenomen met de klager en de buur, die de overlast veroorzaakt, om beide kanten van het verhaal te horen. WPZ duidt elke partij op hun rechten en plichten. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen tot op 12/07/2020. Wij verwijzen naar klacht nr. 112 in deze rapportage.

#### **82/ Ontvankelijk – ongegrond/ deels opgelost**

Datum: 19/05/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende geluidsoverlast bij de burens. Wij verwijzen ook naar klachten nr. 1 en 79 in deze rapportage. Deze klachten gaan over dezelfde huurders.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Beste,*

*Ik heb deze morgen naar jullie kantoor gebeld en de mevrouw die ik aan de lijn heb gehad vroeg mij om een mailtje te versturen.*

*Bij deze, gisteravond rond 23.20 u ben ik wakker geworden door lawaai van bij de geburen.*

*Ik ben rond 23u30 gaan bellen aan hun deur daar dat ze nog altijd lawaai aan het maken waren (een kloppend lawaai, roepen, enz.).*

*Ik heb toen gevraagd aan mijn gebuur of ze stiller wouden zijn daar dat iedereen bij ons wou slapen maar niet lukte door hun lawaai, de buurvrouw is uitgevlogen tegen mij dat ze problemen heeft en ik er mij niet mee moest bemoeien.*

*Ik heb haar toen gezegd dat ik deze voormiddag naar jullie kantoor ging bellen daar het overdreven was en ze zei "doe maar". Ik ben toen terug in mijn bed gekropen.*

*Ik heb bewust geen politie gebeld toen ik bij mijn burens ging aan bellen omdat het zoontje van +/- 6 jaar ook aan de voordeur met zijn mama was. (Daar ik niet weet wat voor problemen ze heeft en het kindje niet wil schrik aan doen van de politie te sturen).*

*Spijtig genoeg hebben die mensen een andere ingesteldheid, die leven meer s 'avonds en s 'nachts maar is heel lastig voor ons. Ze zouden zich een beetje meer moeten aanpassen aan onze cultuur.*

*Zoals ik al eerder gemeld heb woon ik al meer dan 10 jaar in deze wijk en heb nooit problemen of last gehad van geburen, maar tot mijn grootste spijt moet ik toegeven dat ik tegen mijn zin hier begin te wonen door constant de hinder dat men heeft van de geburen wonende te x. Mvg,*

Opvolging: telefonisch contact met mevrouw en zie verder klacht nr.1

### **83/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost**

Datum: 19/05/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurster betreffende pesterijen en geluidsoverlast door buurvrouw en haar zoon. Wij verwijzen ook naar klachten nr. 14, 17, 24, 30, 33, 58 en 125. Deze klachten gaan over dezelfde huurders. Huurster maakt ons ook opnames van de geluidsoverlast over.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Beste,*

*Ik mocht jullie verder op de hoogte houden met verdere ontwikkelingen met Mevr. x en zoon.*

*Eerlijk gezegd was het geen leuk weekend.*

*Van zaterdagmorgen 10.00 uur tot 16.30 uur heeft ze constant lawaai gemaakt om uit te dagen. Met bal tikken, luide muziek en daarbij nog luid zingen. Om 16.30 uur heb ik dan een berichtje naar buurvrouw x gestuurd om te vragen voor wat buiten te zitten en dit volgens de regels van corona. Het duurde geen 5 min. of Mevr. x stond buiten op haar terras. Oké dit mag ze doen alhoewel het meer en meer op stalking begint te lijken. Toen andere buurvrouw x buiten kwam en we stonden te praten begint Mevr. x ertussen te komen om te vertellen dat ik striptease voor mijn venster doe en dat haar zoon en x dit ook gezien hebben. Ze zegt dat ik dit ook voor een 6-jarig jongetje doe en dit gaat te ver. Dit zijn zware beschuldigingen aan mijne kant. Ook vertelde ze dat ik met een mes achter haar loop. Ik weet niet vanwaar ze deze waanideeën halen. De zondag was het weer hetzelfde liedje met de pesterijen. Het werd mij teveel dat ik een politiepatrouille heb laten komen om de rust terug te laten keren. Maar spijtig genoeg heeft dit niet geholpen.*

*Gistermorgen om 6.53 hebben ze radio luid opgezet en waren ze luid mee aan het zingen. Gelukkig was het maar 15 min. Dan gisterennamiddag was het weer raak met hun uitdagingen en pesterijen. Ik weet we moeten ze negeren maar als je op de achtergrond vuile dingen hoor zeggen dat ik 's nachts lawaai maakt met seks te hebben (ze noemen mij een hoer dat in de nacht mannen ontvang) en te roepen en tieren dan was de maat weer vol voor mij. Ik heb toen gezegd dat ik een aanvraag ga doen voor een leugendetector want dit kan niet meer. In bijlage stuur ik een opname door hoe Mevr. Verlinden stond te zingen omdat wij niet meer zouden praten.*

*Deze morgen om 6.20 uur waren ze tegen elkander weer aan het roepen. Mijn buurvrouw haar zoon had van de krantenwinkel mijn boekje meegebracht en toen ik amper 5 min. buiten stond waren ze ook al daar en direct aan het uitdagen. Nu zegt de zoon dat ik zelfs eens 1 van mijn onderbroeken voor zijn deur gelegd had.*

*Wat kan ik doen tegen deze laster? Ik ben zelfs aan het overwegen om te verhuizen want mijn gezondheid leid eronder. Dit zou spijtig zijn want ik woon hier graag.*

*De zoon beweert dat hij opnames heeft van het lawaai dat ik zagezegd 's nachts maak. Van de seks tot slaan van de deuren maar dat kan niet want ik heb aan mijn deuren zo beschermmoussjes geplakt voor lawaai. Dat ik eens geroep zou hebben dat kan want als ik in de nacht naar toilet ga zijn ze aan het kloppen dat ik lawaai maak. Als ik dat niet mag dan gaan ze heel ver.*

*In aparte bijlage stuur ik opnames door van geroep hoe Mevr. Verlinden mij uitmaakt.*

*We zullen er ook eens werk van maken om een petitie op te maken met de andere burens want iedereen wil de rust hier terug. Mvg,*

Opvolging: andermaal telefonisch contact met mevrouw voor morele ondersteuning en zie verder klacht nr.14

#### **84/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost**

Datum: 19/05/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via klacht een mail van een huurster betreffende doodsbedreigingen van haar buurman. Wij verwijzen naar klacht nr. 59 in deze rapportage. Klacht gaat over dezelfde huurder, maar klacht komt van een andere huurster.

WPZ mocht volgende klacht ontvangen:

*Beste,*

*Ik heb gisteren een klacht ingediend bij de politie wegens doodsbedreigingen van x, bewoner van x, tegenover mij. Het nummer van het proces-verbaal is: x.*

*Er zijn nog klachten tegen hem, maar ik veronderstel dat u daarvan op de hoogte bent.*

*De situatie met hem hier in de wijk worden onhoudbaar.*

*Wil u deze zaak ernstig nemen en intern overleggen om een oplossing.*

*Dank bij voorbaat,*

De behandeling van de klacht wordt besproken onder klacht 59.

#### **85/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost**

Datum: 22/05/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurders betreffende hun burens die zorgen voor veel geluidsoverlast. Organiseren dansfeesten met luide muziek.

WPZ ontvangt volgende klacht:

*Ik heb een klacht over: Burenhinder*

*Omschrijving klacht: Geachte,*

*De burens (x) maken veel lawaai. Iedere week (week of weekend) organiseren ze feesten. Deze beginnen overdag, duren heel de nacht tot in de ochtend de dag der op. Met luide muziek, dansen (lokale dansen met voeten stampen) ... Ook in de tuin kunnen we niet zitten (muziek veel te luid). Dit is niet meer leefbaar. We kunnen niet meer rusten of slapen. Verschillende keren, hebben we hen gevraagd om te stoppen. Ook om minder lawaai te maken. Spijtig zonder succes. Ze houden geen enkel rekening met ons aanvragen. Voor deze redenen vragen we of jullie iets kunnen doen. Alvast bedankt voor jullie reactie.*



WPZ nam telefonisch contact op met de dochter van de huurder, die ook de klacht verstuurde. Zij gaf te kennen dat er bijna tweewekelijks festiviteiten, muziek, dans, ... bij de burens van haar ouders gehouden worden en dit tot 's ochtends vroeg. Haar bejaarde ouders kunnen niet slapen, kunnen ramen niet openen omwille van overdreven lawaai. Dit zou al jaren een probleem zijn aldus mevrouw. Op 04/06/2020 gaan wij langs in de woning van mevrouw. Eén van haar inwonende zonen ontvangt ons. Wij bespreken de klacht en vragen hen aandacht te besteden aan de buurt en de naaste omgeving en dus geen overmatige hinder te veroorzaken. Telefonisch onderhoud met de wijkagent op 04/06/2020 leert ons dat dit probleem niet bij de politie gekend is. Op 04/06/2020 nemen wij terug contact op met de dochter van de klager. Sinds het versturen van hun klacht tot op heden is er geen feest meer geweest. Wij geven het advies van de wijkagent ook mee, om best een politiepatrouille te laten komen indien er weer tot in de vroege uurtjes overlast is.

#### **86/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost**

Datum: 23/05/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurder betreffende geluidsoverlast. Huurder meldt dat er een week geleden iemand aan het boren was om 01u 's nachts. Huurder meldt hiervan te zijn wakker geworden alsook de burens. De onderbuur heeft als gevolg van deze overlast de politie gebeld en deze zijn bij deze huurder gaan aanbellen. Ze zijn bij mijnheer binnen geweest om te controleren wat hij aan het doen was, maar hij bevestigt niets te maken te hebben met deze geluidsoverlast. Huurder vindt het niet terecht dat telkens er iets gebeurd in het gebouw hij hiervan beschuldigd wordt. Hij vraagt of WPZ eens met de onderbuur kan praten. Wij verwijzen naar klacht nr. 8 in deze rapportage.

Gezien de beklagde huurder gekend is bij de klantendienst en een nieuw huisbezoek al op de planning stond, ging de klantendienst eerst langs bij hem. De klantendienst maakt hiervan volgend kort verslag op:

Woning is proper, dit is heel wat beter dan de vorige keren. Huurder is ook beginnen verven, dit is proper gedaan. Enkel op de plinten zitten wat verfresten, hij zal deze nog proberen af te kuisen. Er staan nog steeds geen meubelen in de woning. Hij is wel van plan deze binnenkort aan te kopen. Sinds kort is hij terug aan het werk en zet wat geld opzij om meubels te kunnen kopen.

Over de klachten zegt hij het volgende:

De politie kwam langs. Het geluid kwam echter niet van bij hem. Hij liet de politie ook binnen en konden dit vaststellen. Ondertussen kreeg hij ook excuses van de buurvrouw wegens de onterechte klachten.

Het gaat duidelijk beter met mijnheer dan tijdens de vorige bezoeken, het contact met de burens is ook beter. De klantendienst sluit de klacht af.

#### **87/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost**

Datum: 24/05/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende pesterijen door haar buurman. De pesterijen zijn gestart vanaf mevrouw haar buurman heeft afgewezen. Hij pest haar en ze wordt door haar buurman uitgedaagd. De buurman bemoeit zich ook met haar leven en uit opmerkingen naar haar zoon als deze op bezoek komt. Mevrouw negeert haar buurman zoveel mogelijk maar vraagt een oplossing voor deze situatie omdat deze verergerd.

Wij verwijzen ook naar klacht nr. 95 in deze rapportage.



Op 04/06/2020 hadden wij telefonisch contact met de klaagster om de situatie die ze aanklaart wat uit te klaren. Op 9/06/2020 nemen wij telefonisch contact op met de gezinszorg om de klacht te bespreken. Op 18/06/2020 gaan wij op huisbezoek. De gezinszorg is eveneens aanwezig. Zij komen 2 halve dagen per week. Vanaf komende maandag gaat het dienstencentrum terug open en gaat hij daar terug dagelijks naar toe om te eten. Het terug hernemen van de routines van voor de Corona-periode zal voor mijnheer goed zijn. Mijnheer kan zijn kant van het verhaal vertellen en hij geeft aan dat hij de klaagster met rust laat nu. Hij zou geen slechte bedoelingen hebben, maar duidelijke grenzen moeten wel verbaal meegedeeld worden in interactie met anderen.

#### **88/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost**

Datum: 25/05/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende nieuwe burens die voor heel wat overlast zorgen. Mevrouw maakt deze klacht ook in naam van andere bewoners over. De klachten gaan voornamelijk over geluidsoverlast en de bewoners worden lastiggevallen door de nieuwe burens. Ze roepen en tieren naar de bewoners en worden uitgescholden.

Wij verwijzen naar klachten nr. 40, 55 en 77 in deze klachtenrapportage. Deze klachten worden daar reeds uitvoerig toegelicht.

#### **89/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 25/05/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van huurster betreffende het zesjarig zoontje van de burens. Deze jongen speelt zonder toezicht van de ouders buiten en valt andere kinderen steeds lastig: stampen, slagen en spuwen. De ouders van de gepeste kinderen zijn dit beu.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Beste, Wij hebben al enkele maanden last in onze straat door een jongen van 6 jaar die altijd zonder toezicht buiten speelt, en iedereen pijn doet. De ouders van in onze straat worden dit stilletjes aan beu, en dat verergert met de dag. De jongen noemt x (de mama x). Hij komt steeds bij ons in de straat om de andere lastig te vallen o.a. Te slagen te spuwen te sjotten en achtervolgt ze altijd. Gisteren is mijn bom ontploft voor de eerste keer sinds 6 jaar tijd dat ik hier woon. De burens en ikzelf vragen gewoon dat dit stopt en dat die ouders de verantwoordelijkheid van die kleine is opnemen.*

*Ik stuur u deze mail, omdat de sfeer in onze wijk niet meer is wat het vroeger was. Momenteel is de familie x heel kalm en vriendelijk. Maar is het de familie x dat in deze wijk ruzie zoekt. Hopelijk stopt dit ASAP.*

*Met vriendelijke groeten*

De klachten zijn niet onbekend bij de klantendienst. Via de wijkagent werden reeds eerder klachten ontvangen omtrent de problemen in de wijk. De vrouw waarover in de klacht nu sprake is zou ook reeds klacht hebben neergelegd bij de politie.

De klantendienst ging hiervoor reeds langs bij de andere familie waarover op het einde van de klacht sprake is.

In samenspraak met enkele buurtbewoners, de wijkagent en WPZ is daarom afgesproken een bemiddeling op te starten. De klachten lijken voornamelijk voort te komen vanwege 'overlast' door de kinderen. De burens geven ook aan dat dit erger is dan andere jaren. Vermoedelijk liggen de coronamaatregelen en de sluiting van de scholen hier voor iets tussen.

De bemiddeling werd opgestart en de klaagster werd hiervan ook op de hoogte gebracht door de wijkagent. WPZ stuurt mevrouw onderstaand antwoord.

*Beste,*

*Bedankt om ons hiervan op de hoogte te brengen. Ondertussen is ook de wijkagent hiervan op de hoogte. Hij zal een bemiddelingsgesprek organiseren tussen de verschillende bewoners. Vanuit WPZ staan wij enorm achter deze bemiddeling en zien we het ook als de enige oplossing op de aanhoudende problemen op te lossen. De wijkagent zal hiervoor contact opnemen met uw gezin.*

*Mvg,  
Klantendienst*

#### **90/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost**

Datum: 26/05/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van huurster betreffende overlast van straatkatten. Haar buurman zou hiervoor verantwoordelijk zijn. Hij geeft deze katten altijd eten. Mevrouw heeft 7 kleine poesjes naar het dierenasiel gebracht.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Beste*

*Ik heb gisteren al gebeld om te melden dat wij 7 kleine poesjes bij het dieren asiel opvang gedaan hebben En het blijkt dat vorige week ook al 5 kleine poesje van 2 weken waren binnen gebracht en dat waren er van x Ze gingen normaal klacht in dienen want zijn straat katten En ze komen allemaal van bij x van x En hij geeft altijd eten aan poesen en die komen altijd terug blijkbaar heeft de zoon al gezegd dat hij moet stoppen maar hij luister ni En tis elke dag gemiauwd Hopen dat jullie er iets kunnen aan doen  
Mvg*

Telefonisch contact met klaagster. De Wijkagent is op de hoogte en zou de buur in kwestie al hebben aangesproken. Contact met de wijkagent: hebben meneer laten weten dat hij moet stoppen met eten geven. Dochter en schoonzoon van de huurder werden ook in kennis gesteld met de bedoeling hun vader er ook op te wijzen daarmee te stoppen. Vanuit de stad gaat er gekeken worden of milieudienst ook nog iets kan doen aan het probleem.

#### **91/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost**

Datum: 26/05/2020

Type klacht: Vandalisme en sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurder betreffende vandalisme en sluikstorten door hangjongeren.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Ik heb een klacht over: Vandalisme of sluikstorten*

*Omschrijving klacht: Er zijn personen (jongeren) die veel vuil achterlaten in de garageparking ter hoogte van de achterste parkeerplaatsen. Ik weet dat het moeilijk is om deze personen op heterdaad te betrappen daarom stel ik voor om er een waarschuwingbord te hangen. Ik heb ook foto's genomen maar ik krijg deze niet bijgevoegd in deze tekst. Met vriendelijke groet,*

**Klachtenrapportage 2020**

**Woonpunt Zennevallei**

WPZ mocht reeds eerder klachten ontvangen over de overlast. Door de constructie van de gebouwen wordt een soort aanzuigeffect gecreëerd voor hangjongeren. Het gaat om 2 appartementsgebouwen met een half ondergrondse parkeergarage. Deze zijn vrij toegankelijk voor iedereen en vallen onmogelijk af te sluiten. Hierdoor komen hangjongeren hier graag samen. De politie is ook op de hoogte van deze problematiek en doet extra patrouilles langs de gebouwen om controles uit te oefenen.

Daarnaast was er ook het vermoeden dat één van de huurders zou dealen aan de gebouwen waardoor dit aanzuigeffect enkel werd vergroot. De politie kon dit vermoeden niet bevestigen. Op 22/6/2020 gaat de klantendienst langs bij deze huurder om deze en andere zaken te bespreken. Mijnheer geeft aan dat hij cannabis rookt maar zou niets te maken hebben met de jongeren die beneden in de garages voor overlast zorgen.

De politie blijft ondertussen meer patrouilleren langs de gebouwen. Er worden geen nieuwe klachten ontvangen betreffende de overlast veroorzaakt door hangjongeren.

### 92/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 28/05/2020

Type klacht: 28/05/2020

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurder betreffende fietsen die steeds voor zijn deur staan, alsook in de inkomhal. Huurder klaagt dat deze fietsen steeds in de weg staan en een gevaar zijn om over te vallen.

WPZ heeft een vermoeden van wie deze fietsen zijn, er zijn nog enkele problemen geweest met deze huurder. Er was reeds een huisbezoek gepland op 4/6/2020 bij mevrouw, dit is ook doorgegaan en mevrouw was aanwezig. Door de coronapandemie werd niet binnengegaan bij mevrouw.

De verschillende problematieken werden wel besproken. Mevrouw was schijnbaar niet op de hoogte dat ze geen fietsen in de gang mocht laten staan. Er werd haar gewezen op de noodzaak om de gang vrij te houden in geval van brand en de aanwezigheid van een afgesloten fietsenstalling in de wijk.

Mevrouw zou haar fietsen hier in de toekomst gaan opbergen. Geen verdere klachten ontvangen.

### 93/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 29/05/2020

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht over herstellingen n.a.v. plaatsbeschrijving intreding. De klacht wordt overgemaakt door huurster via andere kanalen.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Directeur,*

*Krijg vele mailen van deze mevrouw. Haar moeder is overleden (woonde in een huis x denk ik reeds 57 jaar) moet nu verhuizen naar x naar een app. Blijkbaar helemaal niet in orde wc lekt, bad vuil, dampkap stuk... ik vind haar dossiernr. niet meer terug. Is dat de normale gang van zaken?*

WPZ stuurt volgend antwoord:

*Geachte x,*

*Woonpunt Zennevallei (WPZ) heeft uw onderstaande mail betreffende mevrouw x goed ontvangen en deze genoot onze volledige aandacht. Bij nazicht hebben wij vastgesteld dat WPZ van mevrouw in kwestie geen enkele melding mocht ontvangen n.a.v. de plaatsbeschrijving. Wij willen u bij deze dan ook bedanken om ons dit over te maken, zodat wij hier de nodige aandacht aan kunnen besteden. Als gevolg van deze mail heeft WPZ onmiddellijk contact opgenomen met onze externe partner, die de plaatsbeschrijvingen uitvoert. Dit om meer informatie te verkrijgen van hoe de plaatsbeschrijving verlopen is. Zo bleek mevrouw zelf niet aanwezig te zijn, maar werd vertegenwoordigd door haar zus. Tijdens de plaatsbeschrijving heeft mevrouw haar ongenoegen geuit om het feit dat ze moest verhuizen. Dat ongenoegen is bij ons reeds bekend. Vandaar ook haar eerste weigering van een appartement te x.*

*De plaatsbeschrijving intreding van de woongelegenheden x, heeft gisteren 28/05/2020 plaatsgevonden. De documenten van de plaatsbeschrijving zijn sinds gisteren in ons bezit. Er werden foto's gemaakt op het moment van de plaatsbeschrijving, deze zijn nog niet in ons bezit. Deze worden ons zo vlug mogelijk overgemaakt.*

*Bij nazicht van de opmerkingen plaatsbeschrijving intreding, hebben wij vastgesteld dat niet al de punten die mevrouw vermeld correct zijn. Deze punten worden zeker nagekeken en in orde gezet:*

- Dampkap is niet stuk. Deze werkt wel er hangt enkel een kabeltje los.*
- Bad is niet vuil, enkel de silicone is verkleurd.*
- Wc is inderdaad vuil en lekt. Het toilet werd gebruikt door de schilders en er werd niet doorgespoeld. WPZ zal dit zeker doorgeven aan externe partner om erop toe te zien het toilet steeds door te spoelen, om in de toekomst zulke onaangename vaststellingen te vermijden.*

*Graag delen wij mee dat als gevolg van de plaatsbeschrijving uittreding volgende werken werden uitgevoerd:*

- De muren en plafonds werden volledig in het wit geschilderd.*
- Er werd nieuwe lino geplaatst in één slaapkamer.*
- Binnendeuren werden geschuurd en opnieuw geschilderd.*

*Er werden nog andere opmerkingen genoteerd tijdens de plaatsbeschrijving die WPZ zeker zal nazien. Het is de procedure dat WPZ hiervan een werkbon opmaakt voor nazicht en de nodige herstellingen uitvoert. WPZ zal niet nalaten aan al deze opmerkingen gevolg te geven. Aangezien de plaatsbeschrijving pas gisteren is doorgedaan heeft WPZ hieraan nog geen gevolg kunnen geven. Na ingebruikname van de woning, hebben de huurders nog steeds de gelegenheid om eventuele opmerkingen door te geven aan WPZ.*

*Wij wensen u hiervan goede ontvangst en ons WPZ-team is bereikbaar voor verdere vragen.*

*Met vriendelijke groeten,*

*Het WPZ-team*

De nodige herstellingen worden uitgevoerd en WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

#### 94/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 29/05/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurders betreffende geluidsoverlast afkomstig van bij de overburen. WPZ ontvangt volgende mail:

*Geachte,*

*Wij hebben een klacht wegens geluidsoverlast van de overburen. Dit betreft het huisnummer x in de x.*

*Wij wonen er pal tegenover (nr. x) en kunnen dag noch nacht een raam openzetten vanwege het geroep en het getier. In de winter valt dit nog mee, maar aangezien de warmere dagen staan onze vensters open zoals wij veronderstellen bij de meeste bewoners.*

*De man van het gezin rechtover roept urenlang in zijn gsm; hij roept zodanig hard dat de halve straat er hinder van ondervindt. Dat doet hij dus buiten....*

*Overdag valt dit nog enigszins mee, maar 's avonds laat en 's nachts is dat heel hinderlijk.*

*Ook de nachtelijke ruzies tussen overbuurman en overbuurvrouw belemmeren de nachtrust van de rechtstreekse bureu.*

*Er wordt namelijk 's avonds heel laat + 's nachts ruzie gemaakt en gescholden waarbij er geroepen wordt door zowel de man als de vrouw. Dit horen wij gemiddeld 3 keer/ week.*

*Het is echt bijna niet te doen!*

*Mvg,*

WPZ neemt telefonisch contact op met de klagers: de situatie sleept reeds jaren aan. Ze willen niet dat er een sanctie volgt voor deze huurders, maar willen toch dat het leefbaar blijft. Vooral klachten over de urenlange telefoons dat meneer doet en hun nachtelijke leven. WPZ laat weten dat ze het gezin zal contacteren. Vraagt een nieuwe melding indien de situatie ongewijzigd blijft. Verder ook telefonisch contact opgenomen met buurvrouw. Ze geeft toe dat meneer zijn telefoontjes vaak op straat doet (meestal naar zijn familie in het Afrikaans). De taal kan de indruk geven van ruziemaken, maar dat is het niet. Ze zal haar echtgenoot vragen om deze zo veel mogelijk binnenshuis te doen. Ze ontkent dat er ruzies zijn. De sfeer is wel gespannen gezien de kinderen in examenperiode zijn. Het gezin moet herhuisvest worden omwille van verkoop van de woning. Bij ondertekening van een nieuwe huurovereenkomst, is een woonbegeleiding met het CAW als voorwaarde gesteld. Het gezin stemde in met deze voorwaarde.

Op 01/10/2020 werd het gezin een nieuwe woning toegewezen. Tot op heden zijn er geen klachten, maar de verhuis, die moeilijk verloopt en eind november nog niet is afgerond, is natuurlijk nog maar recent. Bij ondertekening van het nieuwe contract werd een begeleidingsovereenkomst ondertekend tussen het gezin en het CAW voor woonzorgbegeleiding. De begeleiding loopt volgens WPZ niet zo goed. Het CAW zal proberen om extra te ondersteunen.

#### 95/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 30/05/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurster betreffende het pestgedrag van haar buurman. Wij verwijzen naar klacht nr. 87 in deze rapportage. Huurster stuurt een klacht omdat haar buurman nu ook haar zoon pest, die bij haar op bezoek komt.

WPZ ontvangt volgende klacht:

*Beste,*

*Ik ben x en woon op het x, ik heb jullie al reeds gemeld dat ik gepest wordt door x.*

*Nu, het blijft duren en nu wordt ook mijne zoon gepest en uitgedaagd zodanig dat hij zaterdag namiddag niet tot aan de voor deur kon omdat x daar de ingang blokkeerde omdat hij mijne zoon zag toe komen. Kan hier echt niks tegen ondernomen worden? Want ik kan het niet meer aan...*

*En hij observeert ook al mijn ramen, daar ik vanbinnen opmerk dat hij naar boven kijkt, en dit doet hij langs alle ramen van mijn appartement. Word ik bespioneerd?*

*En datgene hij nu vandaag gedaan heeft tegenover mijne zoon: Is dit wraak? Of wat is dit? Kan hier echt niks tegen ondernomen worden?*

*Ik zou, samen met mijne zoon, aan tafel willen zitten met x voor een verhelderend gesprek. Want zowel ik als mijn zoon hebben veel te vertellen.*

*Alvast Bedankt!*

*Hopend op Spoedig Antwoord en een Correcte Medewerking en Hopend op een Positief Resultaat*

*Zie in bijlage, de versie van mijne Zoon*

*Alvast Bedankt!*

Versie van mevrouw haar zoon:

*Op 30/05/2020, omstreeks 16u50, kwam ik met de fiets aangereden bij het appartement van mijn mama. En dit omdat ik bij mijn mama op bezoek kwam. Zij is de enige persoon uit mijn persoonlijke bubbel. Daar, aan de Inkomdeur stonden 2 mannelijke burens van mijn mama. Ze zien dat ik toekwam. Ik zei sorry waarop 1 van de burens in het midden van het Inkompadje kwam te staan met een uitdagend lachje op zijn gezicht. Wat deden ze verder? Ze babbelden rustig verder (naar alle waarschijnlijkheid over het tuintje), maar ondertussen stond die ene mannelijke persoon nog altijd in het midden van het inkompadje. Hij versperde de doorgang tot de hoofddeur van de appartementen. De Toegang werd dus door hem geblokkeerd voor mij... Wat deed ik dan? Ik heb meteen rechtsomkeer gemaakt met mijn fiets en gewoon weggereden....*

Zie klacht nr. 87

**96/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost**

Datum: 02/06/2020

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurder betreffende het groenonderhoud. Het onderhoud werd uitgevoerd terwijl de was van de huurders buiten hing. Tijdens het onderhoud werd een bosmaaier gebruikt en volgens de huurders hebben zij hun was terug moeten wassen. Ook klaagt de huurder dat het onderhoud niet uitgevoerd is zoals het hoort.

WPZ ontvangt volgende klacht:

*Omschrijving klacht: Beste, in de x is er vandaag iemand langsgekomen van jullie groendienst. Deze personen hebben in het wegje achter de woningen het onkruid af gedaan met een bosmaaier en niets laten weten aan mijn echtgenote voor haar propere was binnen te pakken. Met gevolg dat we ALLES terug mogen wassen. Maar als het werk nu goed zouden gedaan zijn, zou ik niet klagen maar er is niets deftig gedaan!!! Ze hebben rap rap alles af gedaan van onkruid op de grond. De struiken die bijna de weg versperren daar hebben ze niks aan gedaan!! In het straat hebben ze het onkruid en het zwerfvuil gewoon laten liggen. Ik heb aan de gemeente gevraagd om de straat op te ruimen maar*

Klachtenrapportage 2020

Woonpunt Zennevallei

*deze weg is van jullie. Dus jullie zijn verantwoordelijk voor het vuil en de beplanting! Als jullie de straat overgeven aan de gemeente gaan ze het onderhoud doen van de straat. Is het mogelijk om ze terug te sturen en vragen dat ze hun wel GOED doen waarvoor ze uiteindelijk voor betaald zijn. Bedankt. Als jullie vragen of opmerkingen hebben mag u mij altijd bellen.*

03/06/2020 antwoord WPZ:

*Geachte,*

*Wij hebben uw mail goed ontvangen en geregistreerd als klacht en hebben dit doorgegeven aan de bevoegde diensten voor verdere opvolging.*

*Met vriendelijke groeten,*

WPZ is enigszins verbaast over deze klacht. Het onderhoud van de tuin alsook van de private toegangsweg tot die tuin vallen onder de onderhoudsplicht van de huurders. De huurders zijn in het bezit van een sleutel van dat poortje dat ze delen met één buur. Tijdens de werf is expliciet gekozen om dit te individualiseren en dus sleutels enkel voor telkens 2 woningen te voorzien. Het wordt anders ook wel heel duur als WPZ voor het onderhoud zou instaan en we deze onderhoudskosten op slechts 4 huurders moeten verhalen.

Op 04/06/2020 is onze verantwoordelijke van de dienst patrimonium langs geweest bij deze huurders. Hij heeft de situatie uitgelegd dat het achterlopend pad enkel voor de twee linkse en de vier rechtse panden toegankelijk zijn. Er worden ook geen onderhoudskosten voor groen doorgerekend aan deze huurders. Huurders vinden het geen enkel probleem om dit padje zelf te onderhouden.

#### **97/ Ontvankelijk – Ongegrond/ opgelost**

Datum: 03/06/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van een huurder betreffende zijn parkeerplaats. Huurder kan zijn parkeerplaats niet gebruiken omdat zijn buurman telkens zijn wagen op of voor zijn parkeerplaats parkeert. Huurder stuurt ons volgende mail:

*Ik heb een klacht over: Burenhinder*

*Omschrijving klacht: Ik heb op 3/6 gebeld naar jullie met de klacht over mijn buur die mij van mijn parkeerplaats ontzegt door er zijn wagens op of voor te plaatsen zonder mijn toestemming. De dame aan de telefoon heeft mij meerdere keren bevestigd dat er iemand vandaag mij ging terugbellen om het probleem op te lossen maar ik heb NIEMAND aan de lijn gehad!! Mijn buur heeft mij ook meerdere malen met de DOOD bedreigd. Dus ik heb de politie moeten bellen omdat hij de wagen niet wou verplaatsen. Ik eis dat het spelletje met die buur stopt en dat jullie als eigenaar jullie verantwoordelijkheid opneemt. Want ik ga niet blijven betalen voor een staanplaats dat ik 50 % van de tijd niet kan gebruiken. Deze historie duurt al van maart 2019. Ik denk dat ik al lang genoeg geduld heb gehad. Nu is het aan jullie om dit op te lossen. Bedankt en ik hoop spoedig een antwoord te mogen ontvangen.*

WPZ neemt telefonisch contact op met klager om de situatie te bespreken. In tussentijd had WPZ de buurman reeds aan de lijn. Er wordt hem een parkeerplaats aangerekend waarvoor hij destijds nog niet betaalde. De buurman is zijn huurcontract voor een parkeerplaats komen ondertekenen en er werd meegedeeld dat hij enkel deze parkeerplaats mag gebruiken en het niet de bedoeling is dat hij de parkeerplaats van zijn buurman insluit. WPZ neemt afwachtende houding, maar mocht geen verdere klachten ontvangen.



## 98/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 09/06/2020

Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt een klacht via de Vlaamse Omбудsdienst van een kandidaat huurder. Deze kandidaat huurster krijgt een sociale woning toegewezen op basis van artikel 22 met begeleidingsvoorwaarden. Mevrouw voelt zich onderdruk gezet om akkoord te gaan met een begeleidingsovereenkomst. WPZ mocht volgend mail ontvangen van de Vlaamse Ombudsdienst:

*Mevrouw x contacteert ons omdat zij zich bij de aanvaarding van de haar toegewezen sociale woning (die ze wel degelijk wil aanvaarden want ze heeft die hard nodig) onder druk gezet voelt om akkoord te gaan met een begeleidingsovereenkomst zowel bij het CAW als het OCMW zonder dat er hier, volgens haar, op dit moment een concrete aanleiding voor is.*

*In het bijzonder geeft zij aan mij aan dat ze in het verleden inderdaad schuldbemiddeling gevolgd heeft om schulden af te betalen van haar ex maar dat dit nu reeds anderhalf jaar achter haar ligt en dat er sindsdien geen sprake meer is van financiële problemen en dat ze in het verleden de instructies i.v.m. de schuldbemiddeling steeds stipt heeft opgevolgd. Wat betreft de vraag om in te tekenen op gezinsbegeleiding bij het CAW geeft mevrouw x aan dat zowel zij als haar partner reeds therapie gevolgd hebben voor de problemen uit het verleden en dat die nu achter hen liggen. Zij vertelde mij ook die redenering reeds aan jullie te hebben voorgelegd maar dat jullie beide begeleidingsovereenkomsten toch noodzakelijk achten. Kunnen jullie dit misschien kort toelichten? Tot op dit moment hoorde ik immers enkel het verhaal van mevrouw x. Met vriendelijke groeten en alvast bedankt voor jullie antwoord.*

WPZ stuurt op 10/06/2020 volgend antwoord:

*Beste mevrouw,*

*Voor de toewijzing van dit dossier werd uitvoerig contact opgenomen met betrokkene, het OCMW en het CAW.*

*De toewijzing werd voorgebracht voor het Dagelijks Bestuur van 21/04/2020.*

*Het voorstel was om mevrouw een toewijzing te verlenen op basis van artikel 22 met begeleidingsvoorwaarden.*

*De motivatie daarvoor werd toegelicht.*

*“Ze was huurder van WPZ van het pand gelegen te x. Ze nam op 01/09/2010 haar intrek in het appartement. Reeds van bij de start waren er betalingsproblemen. Ze ging hiervoor in budgetbeheer bij het OCMW x. Op 15/03/2011 volgde er alsnog een eerste verstekvonnis. De uithuiszetting werd uiteindelijk geannuleerd door tussenkomst van het OCMW x. Intussen werd mevrouw ook toegelaten tot een collectieve schuldenregeling.*

*In oktober 2011 kregen we klachten, die te maken hadden met een bijwoner, haar toekomstige echtgenoot. Een schrijven van de gemeente x gaf aan dat het om het inwonen ging van meneer x en dat er vermoeden was van een schijnhuwelijk. Meneer verbleef illegaal in het land, er kwamen veel klachten i.v.m. leefbaarheid sinds hij kwam: zijn wagen stond stevast foutgeparkeerd op het binnenplein of hij reed met gierende banden de garage in – die hij niet betaalde, meneer reageerde tot zelfs zeer agressief op spelende kinderen, men liet ons weten er ronduit bang van te zijn.). Meneer werd uiteindelijk wettelijk ingeschreven in de x, ze huwden op, maar de situatie bleef dezelfde.*

*Na het verlopen van de tijdelijke huurovereenkomst (2 x 18 maanden) deed Woonpunt Zennevallei de opzeg. Deze werd geldig verklaard door de vrederechter. Uiteindelijk vond mevrouw een andere oplossing en verliet ze vrijwillig het pand op 31/07/2013.*



Momenteel is mevrouw niet gekend bij OCMW x, waardoor haar huidige situatie moeilijk te evalueren valt. We vermoeden een begeleiding door het CAW, maar omwille van het beroepsgeheim en geen toestemming van betrokkene, wordt geen informatie doorgegeven. Mevrouw werd door onze diensten gevraagd (telefonisch bericht en via mail) om de toelating aan het CAW te geven, maar mevrouw gaf aan sinds een jaar de begeleiding (n.a.v. overlijden van haar vader) te hebben afgesloten. Mevrouw geeft aan dat momenteel alles goed gaat.

We adviseren, gezien de historiek om begeleidingsvoorwaarden voor te stellen op financieel vlak – budgetbeheer OCMW x. (in overleg met x besproken). Indien zou blijken dat begeleiding op andere vlakken alsnog noodzakelijk is en betrokkenen dit niet wensen te aanvaarden, zouden we alsnog een begeleiding via aanklappende zorg voorstellen.

De vergadering maakte zich echter zorgen om een toewijzing zonder de juiste randvoorwaarden en vroeg om bijkomende informatie in functie van begeleidingsvoorwaarden met het oog op de rechten van de overige huurders.

Haar dossier wordt dan opnieuw besproken op het Dagelijks Bestuur van 19/05/2020.

“Zoals eerder gesteld, is deze kandidaat heeft reeds eerder bij WPZ gehoord, x. Dat was allerminst een succes. Ook haar partner bleek een factor in de leefbaarheidsproblemen destijds, die onmiddellijk stopten na hun vertrek.

Het is niet de bedoeling om andere WPZ-huurders daar opnieuw aan bloot te stellen.

In navolging van de vraag van het Dagelijks Bestuur m.b.t. vervulling van de randvoorwaarden werd nogmaals contact opgenomen met het OCMW Beersel, waar het gezin geruime tijd in begeleiding was.

Er waren heel wat problemen in het gezin waardoor de begeleiding op verschillende vlakken diende gestructureerd te worden.

Verder wordt er op heden vanuit de sociale dienst toch, gezien de historiek, een bezorgdheid geuit omtrent de omgang met de kinderen.

Mevrouw x zelf liet weten dat begeleiding bij het CAW enkel was voor verwerking van de dood van haar vader. Ze gaf aan dat ze nog steeds met haar partner samenwoont en dat momenteel alles beter gaat. Ze antwoordde positief op onze vraag of we het CAW mochten contacteren omtrent deze begeleiding.

Het CAW bevestigde dat mevrouw in begeleiding was voor problemen n.a.v. het overlijden van haar vader. De begeleiding werd afgerond in juni 2018.

Meneer is 2 jaar in therapie geweest voor agressiebeheersing in het kader van contextbegeleiding bij Cocon. Dit traject was al afgelopen toen ook de begeleiding bij het CAW werd afgerond.

Mevrouw x geeft aan dat alles gestabiliseerd is in het gezin: meneer is voltijds huisvader tot januari, tot wanneer het jongste kind naar school mag.”

Omwille van deze historiek wordt vanuit de Klantendienst nog steeds geadviseerd een toewijzing met begeleidingsvoorwaarden, waarmee de vergadering instemt.

- Begeleidingsvoorwaarden op financieel vlak – budgetbeheer OCMW x
- Algemene gezins- en relationele begeleiding door het CAW gezien de historiek en de bezorgdheid dat werd geuit vanuit het OCMW naar de kinderen toe.

Intussen zijn we al in het bezit van een ondertekende begeleidingsovereenkomst tussen het gezin en het CAW. De begeleidingsovereenkomst tussen de maatschappelijk werker van het OCMW x en betrokkene werd ons ook reeds overgemaakt, maar hierover dient nog wel een raadsbeslissing genomen te worden. Deze zal volgens ingewonnen inlichtingen doorgaan op 22/06.

*Deze begeleiding kan niet éézijdig stopgezet worden, maar zal steeds op initiatief van de begeleidende instantie kunnen stopgezet worden of afgebouwd worden na melding aan de verhuurder.*

*Anderzijds kan de verhuurder aan de begeleidende instantie te allen tijde vragen om de begeleiding toch terug op te starten of de intensiteit ervan te verhogen en dit na beoordeling van de omstandigheden in het kader van de verhuring.*

*Wij hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.*

Mvg,

Wij verwijzen naar klacht nr. 147 in deze rapportage.

## **99/ Ontvankelijk – ongegrond/ deels opgelost**

Datum: 09/06/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van een huurder betreffende zijn bovenbuurvrouw. Mijnheer doet melding van uitwerpselen van honden in de gemeenschappelijke tuin en overlast van het geblaf van de honden. Bovenbuurvrouw veroorzaakt ook geluidsoverlast 's nachts. Ze begint 's nachts te verhuizen en ontvangt volk tot 's morgens. Bovenbuurvrouw laat haar honden ook urineren op het terras waardoor alles naar beneden loopt en betrokkene en zijn gezin niet kunnen genieten van hun terras of de was niet kunnen buitenhangen.

07/07/2020: bericht op voicemail nagelaten en mail verstuurd naar de huurder met de honden en haar vader die de woonsituatie van zijn dochter mee opvolgt. In de mail reeds aandacht gevraagd voor de problemen die zich voordoen. WPZ maakt een afspraak voor een huisbezoek 06/08/2020, samen met de vader van de huurster. Er wordt aandacht gevraagd voor de burens en het beperken van geluid.

Op datum van 17/09/2020 ontvangt WPZ een nieuwe klacht van deze huurder betreffende de bovenbuurvrouw. WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Hallo wij wonen in x Wij hebben al eens klacht gemaakt over x*

*Sinds de laatste klacht is het verergert wij moeten vaak ons balkon opruimen met al het vuil dat naar beneden komt kunnen nog steeds ons was niet buiten hangen geluid overlast is dubbel zo erg dat ze overdag gewoon met hakken binnen loopt tot s avonds dat mijn kindje wakker wordt. Loopt s avonds buiten met de honden in haar onderbroek wat dus niet aangenaam is voor de omgeving. Eergisteren politie moeten bellen omdat ze om 3u s nachts harde muziek afspeelde als de politie vertrok deed ze het muziek terug aan wij wonen hier echt niet graag meer mijn kindje wordt 2 a 3 keer s nachts wakker door dat ze boven lawaai maakt jullie waren al eens langs gekomen maar is nog steeds niet opgelost flessen die naar beneden worden gegooid plastic van eten resten van BBQ dit kan niet verder Groeten*

Op datum van 09/12/2020 ontvangt WPZ een nieuwe klacht van deze huurder via een Schepen van de stad. De klacht handelt over problemen met nachtlawaai bij de bovenbuurvrouw.

WPZ neemt contact op met de klager. Deze meldt mondeling bijkomend ook nog de mogelijke bijwoning sinds 1 maand van een man. De wijkinspecteur van de lokale politie gaat langs. De huurster zit in een prille relatie en de man slaapt af en toe bij haar. Dit wordt nog verder opgevolgd door de wijkinspecteur en hij houdt WPZ op de hoogte. Hij heeft de huurster aangemaand tot het bewaren van de rust in het appartement 's avonds en 's nachts.

In januari 2021 laat de wijkagent weten dat de laatste interventie voor nachtlawaai van september dateert. Hij wenst graag samen met WPZ een huisbezoek af te leggen bij de huurder. In januari 2021 stelt WPZ een gesprek voor met de huurder (huisbezoek) en nadien een gesprek op kantoor, alsook burenbemiddeling. De bovenbuurvrouw gaat niet in op onze voorstellen. WPZ volgt verder op in 2021.

## 100/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 14/06/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurster betreffende

*Ik ben: Huurder*

*Onderwerp: een klacht*

*Geef een korte omschrijving: Mevrouw, Mijnheer, Nadat ik zaterdag namiddag thuis kwam, na een ziekenhuis opname van 5 dagen. Bemerkte ik, dat er olieachtige stof naar beneden was gegooid, vooral op heesters op de muur en op mijn koer. Ook heb al eens een bemerking gedaan aan de zoon, 'dat hij geen lege plastic flessen in het groen mag gooien. Moet ik dat zo maar aanvaarden of kan er een opmerking op gemaakt worden? Hartelijk dank voor Uw begrip,*

In september plant de klantendienst een huisbezoek in. Mevrouw was de voorbije tijd niet altijd thuis geeft ze aan. De kinderen waren er wel. Orde en netheid in de woning zijn goed. (Frituur)olie is aanwezig in de woning en de huurster laat ook zien waar ze haar gebruikte olie in bewaart. Na verloop van tijd brengt zij deze weg naar het containerpark. We wijzen mevrouw erop dat alle afval op een correcte wijze dient afgevoerd te worden. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

## 101/ Ontvankelijk – gegrond/ opgelost

Datum: 17/06/2020

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende herstellingen die na één jaar nog niet in orde zijn. Mevrouw is een koopster van een woning van WPZ. Tijdens de plaatsbeschrijving intreding worden er enkele punten genoteerd die volgens mevrouw nog niet in orde zijn. WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Beste,*

*Tot mijn spijt heb ik tot op vandaag nog geen verdere reactie ontvangen n.a.v. onderstaande mail. Het is nu een jaar geleden dat ik de woning gekocht heb en spijtig genoeg zijn de herstellingswerken nog steeds niet uitgevoerd. Mag ik u vriendelijk vragen om mij a.u.b. op de hoogte te brengen van de stand van zaken. Binnenkort is het weer vakantieperiode en riskeren we weer dat alles verschoven wordt na het najaar... U kan mij steeds telefonisch bereiken op volgend nummer: x*

*Hartelijk dank*

*Met vriendelijke groeten*

WPZ stuurt op 18/06/2020 volgend antwoord:

*Beste mevrouw x,*

*Wij hebben uw onderstaande mail goed ontvangen. Ten eerste willen wij ons verontschuldigen voor de laattijdige reactie. Wij hebben de plaatsbeschrijving intreding erbij genomen en hebben deze bekeken om te kijken welke herstellingswerken er dienen te gebeuren.*

*Wat betreft de scharnieren van de voordeur gaan wij een werkbond overmaken aan onze externe partner 'de firma x' zij zullen u contacteren op onderstaand gsm-nummer om een afspraak te maken.*

Volgende punten werden genoteerd op de plaatsbeschrijving intreding:

*Pleisterwerk plafond in de living: fijn barstje.*

*Raam living: kapje onderaan ontbreekt = dit gaan we doorgeven aan onze externe partner 'de firma x'.*

*Pleisterwerk kamer 1 en 2: vlekjes plafond en muren.*

*Pleisterwerk kamer 3: zoutuitvloeiing boven raam.*

*Indien er nog opmerkingen zijn, gelieve deze door te geven zodat Woonpunt Zennevallei de nodige herstellingswerken kan uitvoeren.*

*Met vriendelijke groeten,*

Op 30/06/2020 voert externe partner de nodige herstellingswerken uit. De inkomdeur wordt opgetrokken omdat deze sleepte en het ontbrekende kapje van het raam van de living wordt geplaatst. Geen verdere klachten ontvangen.

## 102/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 18/06/2020

Type klacht: Leefbaarheid/huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar burens. Mevrouw wordt bedreigd door haar buurman en er is overlast van hun honden. Deze zouden telkens loslopen zonder leiband.

WPZ ontvangt volgende mail:

*Ik heb een klacht over: Burenhinder*

*Omschrijving klacht: Beste, dinsdagnamiddag rond 17 u was mijn vriend x mij gezegd dat de deur van de geboort van de x een zekere x open stond, maar die waren gaan wandelen, maar daarna is de politie toegekomen hij had gebeld dus x had gezegd dat er ingebroken was maar dat was niet waar en x is naar beneden geweest en de politie gezegd dat er niets aan de deur was van inbraak, dus x had dan gezegd dat zijn deur open gebleven was en dat hij ze vergeten toe te doen heeft, maar x had ook gezegd dat hij wat minder bier zou drinken maar alle dagen is die hier zat en de politie heeft hier bijna alle weken al geweest dat hier ruzie is bij hem thuis zijn vrouw belt dan naar de politie maar nu heeft x buiten geroepen dat hij op x zijn bakkes gaat slagen en iedereen van de blok heeft schrik nu die mensen die zeggen gene goedendag en ze hebben honden en ze laten ze zomaar los lopen op het gras zonder leiband. Ik heb gisteren naar de wijkagent gebeld en heeft aan mij gezegd dat ik dat aan jullie moet melden maar ik heb schrik nu en durf bijna niet buiten, ik hoop dat er geen ongevallen gaan gebeuren hopelijk kunnen jullie er iets aan doen bedankt en de beleefde groeten.*

Een medewerker van de klantendienst gaat op 10/9/2020 langs in de wijk en spreekt er met enkele van de burens over deze problemen. De burens geven aan dat de situatie sinds juni nog steeds dezelfde is. Mevrouw zou ook enkele dagen elders verbleven hebben maar is ondertussen terug. De betrokken huurder is op het moment van bezoek niet thuis.

11/09/2020 ontvangt WPZ van deze huurster terug een klacht betreffende deze burens. De dag na het gesprek met de medewerker van onze Klantendienst terug hevige geluidsoverlast bij de burens. Slaan met deuren, geruzie, .... Politie is terug moeten langskomen. De burens zijn bang en vragen een oplossing.

De medewerker van de klantendienst gaat op 16/9/2020 opnieuw langs. De medewerker maakt hiervan onderstaand verslag op.

*Mijnheer leek niet op de hoogte van mijn komst en kwam net uit bed. Hij liet mij aanvankelijk niet binnen. Uiteindelijk werd ik binnengelaten. Woning was ok.*

*Mijnheer ontkent alle aantijgingen. Volgens hem zijn het de burens die voor overlast zorgen, voornamelijk de bovenbuur.*

*De ruzies met zijn partner zouden steeds overdag zijn, nooit na 22u. Daarnaast zou hij ook niet dronken zijn en dan voor overlast zorgen.*

*Hoewel ik deze zaken steeds voorzichtig aanbreng, merk ik op dat mijnheer snel geërgerd is door de opmerkingen. Volgens mijnheer is er ook niets van aan.*

*Ik heb na het huisbezoek nog gebeld met de wijkagent, volgens hem kloppen de klachten wel degelijk. Mijnheer X is gekend en zou regelmatig voor problemen zorgen. Er zouden ook regelmatig klachten zijn over problemen tussen de partners. Voornamelijk wanneer mijnheer gedronken heeft, zorgt dit voor problemen. De wijkagent volgt deze problemen verder op gezien het voornamelijk gaat over huiselijk geweld.*

Begin december krijgt de klantendienst opnieuw klachten van burens over de extreme ruzies in het gezin.

Wij verwijzen naar klacht nr. 160 in deze rapportage.

Mijnheer zou zijn vrouw buiten gezet hebben. Er wordt opnieuw contact opgenomen met de wijkagent. Deze is niet op de hoogte van de nieuwe problemen en geeft aan dat het laatste tijd rustig is in het gebouw. De sociale politie is ondertussen wel ingeschakeld en de partner van mijnheer kreeg reeds meermaals hulp aangeboden maar trekt zich altijd terug als zaken concreet worden. De politie kan mevrouw niet dwingen en zo lang mevrouw geen klacht indient kan er weinig ondernomen worden. Ze nemen wel opnieuw contact op met het gezin.

Aan de burens wordt meegegeven dat ze voor dergelijke gevallen best de politie bellen op het moment van voorval.

Indien de klachten ook nadien blijven aanhouden zal gekeken worden voor een verplichte doorverwijzing naar begeleidingsinstantie.

### **103/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 19/06/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buurman. Mijnheer zou haar bedreigen en kuisst zijn deel van de trappenhuis niet.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Tot mijn groot ongenoegen ben ik hier vandaag door de heer x, uitgemaakt aangaande een bezoek die zich bij hem voorgedaan heeft aangaande een zagezegde binnen komende klacht van mij voor lawaai. Bij mij weten heb ik nooit een klacht gedaan aangaande die persoon, het is niet mogelijk beneden te gaan zonder uitgemaakt te worden, en bedreigd te worden door die persoon, bij mijn weten heb ik daarmee niets te maken. Hij is gewoon kwaad omdat ik gevraagd heb dat ieder zijn deel moet kuiszen, daar het hier al maanden enorm vuil is, ik ben zelf heel ziekelijk, kan nog met moeite naar beneden door rug stenose in hoogste graad, dus ga ik misschien 4 keer op een maand naar beneden voor mijn*

*brievenbus, mijn kuisvrouw kuist nu al maanden om de 14 dagen de trappen van boven tot beneden en wast de muren af daar die heel gekrast zijn door het vuil en dat ze steeds met de fietsen naar boven naar het appartement gaan. Ik had het al meerdere malen gevraagd maar niets gebeurde, ik heb het dan met een briefje gevraagd om contact met die persoon te vermijden, het is hier nog nooit zo vuil geweest, dus is het normaal dat ieder om zijn beurt zijn deel kuist en niet mijn kuisvrouw die ik moet betalen. Nu bedreigt hij mij, ik heb gebeld naar jullie dienst maar het was de permanentie die mij aangeraden heeft de politie te bellen, heb ik ook gedaan, maar dat die nu komen of niet, het resultaat is hetzelfde. Hij beweert en heeft dit op papier gezet dat hij een kast moeten afbreken heeft van u en dat ik hem 350 euro doen verliezen heb, ik weet daarvan niets af en reken op u dat u deze heer het duidelijk maakt dat ik daarmee niets te maken heb. Andere burens beneden hem klagen over enorm nachtlawaai, ik kan daarvan niet meespreken daar ik meer slaap dan wakker ben door mijn medicatie (appartement onder hem klaagt gedurig over het lawaai, 's nachts en over het vuil) rekende op uw medewerking dat u deze zaak recht zet, teken ik hoogachtend*

WPZ neem contact op met de huurder waarover deze klacht gaat. Mijnheer erkend zijn fout en heeft dit ook reeds met de buurvrouw besproken. Hij zou ook zijn excuses reeds hebben aangeboden en zal in de toekomst aandacht besteden aan het kuisen van de gemeenschappelijke delen.

Het gezin is gekend op de klantendienst en wordt ook verder opgevolgd door verschillende begeleidende instanties. Zij werden ook op de hoogte gebracht van het probleem.

#### **104/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 22/06/2020

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurder van een appartementencomplex. Mijnheer klaagt over de hond van één van de burens. Mevrouw laat haar hond zijn behoefte doen in de garage en laat de uitwerpselen liggen. Ook laat mevrouw haar hond urineren buiten aan de algemene inkomdeur.

De vrouw waarover sprake woont nog maar zeer kort in het appartement. De klantendienst neemt onmiddellijk contact op met mevrouw met de vraag daar aandacht aan te besteden. Nadien werden deze klachten niet meer ontvangen.

#### **105/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost**

Datum: 22/06/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht met foto via mail van een huurster betreffende sigarettenpeuken die op haar terras gegooid worden.

De huurster kan onmogelijk aangeven van waar de sigarettenpeuken komen. Als gevolg hiervan schrijft WPZ al de huurders van het appartementsgebouw hierover aan op 30/06/2020. Volgend schrijven wordt verstuurd:

*Graag vestigen wij uw aandacht op het wegwerpen van sigarettenpeuken en –assen buiten en op de terrassen van het gebouw. Woonpunt Zennevallei (WPZ) ontvangt de melding van huurders dat er de laatste maanden herhaaldelijk sigarettenpeuken – en assen op de terrassen worden aangetroffen. Dit ondanks de inspanningen van de huurders om de woning en terrassen te onderhouden. Wij herinneren u eraan dat het de huurder uitdrukkelijk verboden is om vuilnis, afval of welke daar niet toe bestemde vloeistoffen of materialen, in de Wc's, de afvoerleidingen, de tuin of om het even waar buiten het gebouw, te werpen of uit te gieten. Graag willen wij u bij deze vriendelijk verzoeken om sigarettenpeuken- en assen op een correcte wijze bij uw eigen afval weg te werpen. Wij vragen u eveneens om asbakken die buiten staan regelmatig leeg te maken in uw eigen afvalzak zodat deze met de wind niet wegwaaien.*

*Wij weten dat veel bewoners van het gebouw de nodige inspanningen doen en zorg besteden aan het samenwonen en de omgeving, waarvoor dank. Niettemin zijn er nog anderen die niet dezelfde inspanningen doen. WPZ vraagt daarom in de toekomst extra aandacht te besteden aan het wegwerpen van sigarettenpeuken in de eigen afvalzak. Een propere omgeving is voor iedereen het aangenaamst. WPZ wil u hierbij alvast bedanken voor uw begrip en medewerking.*

WPZ mocht na dit schrijven geen verdere klachten ontvangen.

#### **106/ Ontvankelijk–ongegegrond/ opgelost**

Datum: 24/06/2020

Type klacht: Leefbaarheid/huisdieren

WPZ ontvangt een klacht via mail van een huurster betreffende haar onderbuurvrouw die volgens klaagster niets kan verdragen en over haar pestgedrag. Haar buurvrouw heeft ook een hond en laat deze nooit uit. De hond doet zijn behoeften op het terras.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Ik heb een klacht over: Burenhinder*

*Omschrijving klacht: Beste,*

*Mijn buurvrouw onder mij, x, doet moeilijk, ze kan niks verdragen, ik mag mijn toilet niet doorspoelen voor 7 u s' morgens, mijn terras niet kuisen, nadat ik een bericht verstuurd heb dat ik dat op dat bepaald uur ging doen! Ik kan er gewoon niet meer mee om met haar hatelijk pestgedrag! We gaan elke dag werken, en dan zegt ze dat er Asse op haar terras valt, gewoon kinderachtig! Elke dag moet ik hier stof opkuisen, ik klaag hier niet over! Zij heeft blijkbaar niks anders te doen? Ik moet wel verdragen dat ze nooit haar hond uitlaat, en het terras vol uitwerpselen ligt? Hoor je mij klagen? Ik heb medelijden met de hond! We hebben heel veel gedaan voor haar, maar we kregen stank voor dank! En dan gaat ze nu een beetje pesten, dat ze doet, iedereen weet hier dat je goed bent zolang je naar haar pijpen danst! Wij niet meer! Ze is echt onverdraaglijk met momenten! Met spijt moet ik dit zeggen!  
Mvg*

Op 9/07/2020 plant de klantendienst een huisbezoek. De huurster meldt dat het goede contact van voorheen met de bovenbuur er nu niet meer is. De reden van het verbroken contact deelt zij niet mee. Tijdens het huisbezoek vragen wij aandacht voor een goede 'burenschap'. Bij controle stellen wij een proper terras vast en een goed onderhouden woning. Zij woont er alleen, samen met haar hondje. Wij merken dat haar mobiliteit beperkt is. Voor het uitlaten van de hond heeft ze een oplossing.

#### **107/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost**

Datum: 29/06/2020

Type klacht: Leefbaarheid/geluidsoverlast

WPZ ontvangt een klacht via mail van een huurster betreffende geluidsoverlast. De klacht is in eerste instantie gericht aan de politie met WPZ in cc. Mevrouw klaagt over jongeren die de rust verstoren in de wijk. Deze jongeren komen voetballen, maar maken enorm veel lawaai. Ze roepen en brengen muziek mee. De politie werd hiervoor al een paar keer gecontacteerd maar de toestand verbeterd niet. Mevrouw vraagt in haar mail meer patrouilles van de politie in de wijk om deze jongeren te wijzen op hun overlast.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Beste*

*Langs weg wil ik graag melding doen over de geluidsoverlast in de wijk x. Eerst en vooral is er het voetbalplein tussen de x en de x. Elke (ELKE) avond komen daar van 18u tot 22u jongeren voetbal spelen maar ze maken enorm veel lawaai. Ze roepen, ze brengen muziek mee. De bewoners moeten hun ramen sluiten om nog een beetje rust te hebben maar zelfs dat houdt de overlast amper tegen. Dit is nu al twee*



*weken aan de gang en het begint zwaar te wegen. Wat nu de vakantie begint? Niemand durft er iets van zeggen aangezien het voor 22u gebeurt. De geluidsoverlast is echter zo luid dat het niet langer kan genegeerd worden. Bij temperaturen boven de 30 graden is het niet mogelijk om de ramen gesloten te houden. Is het mogelijk om de wijkagent meerdere malen per week tussen die tijdstippen te laten langskomen en de jongeren wijst op hun burgerzin? Hier moet echt een einde aan komen.*

*Ten tweede is er 's avonds na 22u ook veel geluidsoverlast op de x. Het gaat van muziek die nog luid staat, ruzies in het huishouden, honden die hele dag blaffen, babbelen voor de deur tot een kot in de nacht. Dit weekend kwamen de burens zelf in actie omdat ze het kotsbeu zijn dat enkele stoorzenders steeds de nachtrust verstoren. Dit kan echter ook niet de bedoeling zijn.*

*Ik zie sowieso al weinig blauw in de wijk maar ik denk dat het nodig is om hier iets aan te veranderen. Ik belde de voorbije weken reeds de 112 omdat er 's nachts op het voetbalveld opnieuw jongeren lawaai maakten en meer dan een waarschuwing kwam er niet van de patrouille die langskwam. Zeer jammer dat ik een tweede keer moest bellen opdat de jongeren door de tweede patrouille wel vriendelijk gevraagd werden om naar huis te gaan. Het was dan ook al 2 u 's nachts. Ik hoop een gevolg te zien aan deze mail opdat het lieflijk samenwonen in de wijk niet verstoord wordt.*

*Alvast bedankt,*

De problematiek die wordt aangehaald is niet nieuw voor WPZ. Ze werd de laatste weken nog gesignaleerd bij politie en buurtwerking.

De buurtwerkers staan in nauw contact met deze jongeren en hebben hun hulp ook aangeboden in deze problematiek. Vaak komen de problemen voort uit een gebrek aan communicatie tussen de burens en de jongeren. Door de coronapandemie zijn deze jongeren ook genoodzaakt om in de wijk te blijven. Uitstapjes of reizen zit er niet in dit jaar. Dit brengt uiteraard extra overlast mee voor de burens.

Met de buurtwerkers wordt afgesproken dat zij een bemiddelende rol zullen spelen bij deze problematiek. Wanneer klachten worden ontvangen door WPZ, worden dezen doorgegeven aan de buurtwerkers. Deze gaan dan langs bij de burens in kwestie, luisteren naar hun verhaal en koppelen dit ook terug naar de jongeren. Tot slot gaan ze met één van de jongeren langs bij de klagende buur. Zo kunnen ze elkaar beter leren kennen en begrip hebben voor elkaar. Er worden ook telefoonnummers uitgewisseld zo kan er bij overlast onmiddellijk contact opgenomen worden met de jongeren. Deze aanpak werkte. De klachten en overlast namen gevoelig af naar het einde van de zomer.

De bemiddelende rol van de buurtwerkers kan hier niet genoeg benadrukt worden in het succes van dit verhaal. Het zorgde er ook voor dat meer mensen kennis hebben gemaakt met elkaar en met de buurtwerking.

## **108/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost**

Datum: 02/07/2020

Type klacht: Onderhoud groen

WPZ mocht via mail een klacht ontvangen van een bewoonster naast een leegstaand pand van WPZ. Mevrouw klaagt over het groenonderhoud.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Ik heb een klacht over: Andere*

*Omschrijving klacht: In de x Nr. x een huis die nog steeds jullie eigendom is loopt het de spuitgaten uit het zeer dorre gras staat er enorm hoog wat dus heel gevaarlijk is 1 sigaret en we kunnen het hier vergeten. Ik woon in nummer x en zelf ik heb last van het niet deftig onderhouden van jullie eigendom. Elk jaar dienen de burens van het huis nr. x en het eerste huis van de x opnieuw en opnieuw een klacht in en toch wordt er niets ondernomen dit jaar dus weer van hetzelfde laken een broek! In een straal van 100 meter zijn er drie kinderopvang ik hoop maar dat er nooit moet geëvacueerd worden omdat het in den x aan het branden is. Ik mag er niet aan denken. Een andere bezorgde buur nr. x had*



*contact opgenomen met de gemeente en met x van de x. Ze kregen antwoord dat de nodige diensten het nodige gingen doen. De gemeente is dan ook het stuk gras juist naast de woonst nr. x komen afrijden want dat is hun bevoegdheid en voor de rest worden mijn burens dus van het kastje naar de deur gestuurd. Leuk is anders! Ik hoop nu echt dat dit het laatste schrijven is dat we moeten doen voor dat jullie het nodige doen om jullie eigendommen te onderhouden zoals het hoort ook al staat die eigendom leeg en ik hoop uit de grond van mijn hart dat hier nooit tot een brand komt door nalatigheid. Er liggen ook dode ratten heel hygiënisch is dit toch ook niet he! Ik hoop nu echt dat dit het laatste schrijven geweest is i.v.m. huis nr. x en dat vanaf nu alles er piekfijn in orde zal zijn. Ik dank u voor de aandacht die u zal geven aan deze klacht en hoop dat alles zo vlug mogelijk opgelost is voor het te laat is! Met dank en vriendelijke groeten Familie x*

Op 03/07/2020 om 8:41 stuurt WPZ volgend antwoord:

*Beste,*

*Wij hebben uw klacht goed ontvangen en willen ons eerst en vooral excuseren voor het geleden ongemak.*

*Het onderhoud van deze tuin is uitgegeven aan x. In de week van 22 juni heeft WPZ hen opnieuw gewezen op hun verantwoordelijkheid. Deze tuin staat op hun planning voor onderhoud. De voorziene timing is begin juli.*

*Uw melding zullen we ook bezorgen aan deze externe partner voor groenonderhoud.*

Op 03/07/2020 om 9:14 stuurt WPZ volgend antwoord:

*Beste,*

*Onze groenaannemer liet ons net weten dat het onderhoud van de tuinen van de leegstaande woningen zal ingepland worden vanaf 20 juli. Door Covid-19 hebben zij blijkbaar een aanzienlijke achterstand opgelopen.*

*Vanaf de week van 20 juli komen zij terug periodiek langs (1 x /maand).*

*Nogmaals onze excuses voor het reeds geleden ongemak.*

20/08/2020: WPZ ontvangt een schrijven van de stad betreffende dit onderhoud. In dit schrijven verwijzen zij naar de klachten die zij mochten ontvangen omtrent dit onderhoud en het algemene politiereglement en wijzen ons op onze plichten. Zij vragen ons in dit schrijven tegen uiterlijk 31/08/2020 een onderhoudsbeurt uit te voeren. Ook dienen wij dit schriftelijk en gestaafd met het nodige fotomateriaal te bevestigen.

Op datum van 20/08/2020 maakt WPZ volgende mail over naar de milieudienst van de stad:

*Beste,*

*Via deze weg willen wij u laten weten dat we uw schrijven van 17/08/20 (ontvangen op 20/08/2020) in verband met x goed hebben mogen ontvangen (kenmerk x). Graag komen wij hier dan ook even op terug.*

*Via onderstaande link kan u, zoals gevraagd in uw schrijven, een aantal foto's downloaden die vandaag genomen zijn van de tuin.*

*Momenteel zit de tuin mee opgenomen in een onderhoudsplanning die uitbesteed is aan onze externe groenpartner, namelijk x. Zij maaien periodiek het gras en voeren ook het nodige snoeiwerk uit in de tuin.*

*Buiten dat ene ligustrum haagje, is volgens ons de huidige toestand van de tuin heel goed aanvaardbaar.*

*Alvast onze excuses moest dit in het verleden niet altijd het geval zijn geweest.*

*Met vriendelijke groeten,*

## 109/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 06/07/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een bewoonster betreffende overlast burens. Klaagster schrijft in haar mail dat de buurvrouw en haar zoon haar verbaal agressief hebben aangevallen. Klaagster heeft dit voorval kunnen filmen met haar gsm.

Wij verwijzen naar klacht nr. 63. Deze klacht komt van de huurder waarover deze klacht gaat.

Op datum van 19/08/2020 ontvangt WPZ een mail van deze klaagster dat er een oplossingsgericht bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden samen met de politie. Beide partijen zijn tot een akkoord gekomen om beter samen te leven met elkaar en zich niet meer te bemoeien met elkaars doen en laten. Mevrouw hoopt alvast op een goede nieuwe start met haar burens.

## 110/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 09/07/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar burens die haar voordeur hebben beschadigd. Mevrouw heeft geen bewijs dat dit door haar buurman is gedaan. Mevrouw heeft de politie gecontacteerd en er werd een PV opgemaakt. Mevrouw maakt ons deze over samen met de foto's van de beschadigde voordeur.

Dit gaat om een dossier dat reeds in behandeling is voor de huuroverlast en huurachterstallen. Wij verwijzen ook naar klachten nr. 66 en 68.

WPZ ontvangt volgende mail:

*Beste,*

*Op maandagavond op 6 juli 2020 ging ik rond 22.30 slapen en mijn voordeur op slot doen en dan was ze nog intact.*

*Dinsdagmorgen wou ik gaan werken en zag ik opeens dat mijn glas van de voordeur beschadigd was. Ik heb dan onmiddellijk rond 8.45 uur de politie opgebeld. Omstreeks 9 uur waren ze hier en hebben foto's genomen en geconstateerd dat mijn voordeur beschadigd was. Ze hebben mij ook gevraagd of ik gezien heb wie het gedaan had, natuurlijk heb ik niets gezien dat moet rond middernacht gebeurd zijn, want x (namen van burens) hebben een harde klop gehoord. De politie gaat een pv opmaken en mij opsturen. Van zodra dat ik die pv heb zal ik die doorsturen naar jullie. Dan zij de vrouwelijke politieagente doe uw deur toe ik ga hiernaast eens kloppen. Zij hebben alle twee gezegd dat ze niets gezien hebben*

*Weet je dat het zover gekomen is dat ik de auto van mij en mijn dochter niet meer durf in de garage zetten uit schik dat hij deze ook gaan beschadigen en als ze beschadigd zijn dan ben ik de peanuts.*

*Wij als hardwerkende mensen en zij werken niet zetten de boel op stelten en maken plezier, blijkbaar kan dat allemaal en vernielen wat ze kunnen.*

*Dinsdag kwam mijn zoon toe en we zaten buiten te eten en zij zaten ook buiten en we roken de wiet tot bij ons smakelijk is anders plezant he!*

*In bijlage zal ik uw de foto's doorsturen.*

Betrokkene kreeg een vonnis uithuiszetting wegens wanbetalingen. De vrederechter erkende de huuroverlast niet maar besliste toch een vonnis uithuiszetting uit te spreken.

In elk geval hebben wij de deurwaarder gevraagd dit onmiddellijk te betekenen om een snelle uithuiszetting te bekomen. Dit zal echter nog zeker een maand duren.

Op 26/08/2020 gaat de uithuiszetting door.

#### **111/ Onontvankelijk/ opgelost**

Datum: 12/07/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende het foutparkeren in de woonwijk. Huurder verstuurd ons ook foto's door van de betreffende wagen die steeds foutparkeert. De wagen neemt tot wel 3 parkeerplaatsen in waardoor andere bewoners zich niet naar gewoonte kunnen parkeren voor hun woning. Ook doet huurder melding van een bed frame en een blauwe matras die zomaar op de openbare weg zijn gedumpt.

Het foutparkeren gebeurt op openbaar domein. WPZ is niet bevoegd foutparkeerders hiervoor aan te manen. Er wordt aangeraden contact op te nemen met de politie. WPZ mocht hierover geen verdere klachten ontvangen.

#### **112/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 12/07/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn onderbuur die voor geluidsoverlast zorgt. Zijn onderbuur zit om 23u55 nog luide muziek te luisteren. Deze muziek is te horen tot in zijn slaapkamer.

WPZ neemt nogmaals telefonisch contact op met beide partijen. Melding aan klager om bij nachtlawaai steeds de politie te contacteren. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

#### **113/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost**

Datum: 13/07/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster over haar buurvrouw die haar zoontje van 2 jaar zou hebben vastgepakt in de gang omdat hij te veel lawaai zou maken.

Deze klacht wordt reeds eerder behandeld in klacht 64

#### **114/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 1/07/2020

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende afval dat wordt achtergelaten door jongeren op de trap van het buurthuis. Huurster stuurt een foto in bijlage van het achtergebleven afval.

De buurtwerkers zijn zich bewust van de overlast en stuurden vorige week reeds een mailtje met de vraag om alle klachten onmiddellijk door te geven. Ze gaan regelmatig langs bij de jongeren en

sensibiliseren ook de ouders om regelmatig te komen kijken naar de jongeren als ze rond het buurthuis hangen. Deze klacht en nieuwe klachten worden overgemaakt aan de buurtwerkers.

Vanuit WPZ wordt regelmatig samengezeten met de buurtwerkers in de stuurgroep Buurtwerking. De overlastproblematiek is hier ook besproken. De buurtwerkers geven aan dat het vandaliseren van materiaal en het sluikestorten voornamelijk gebeuren wanneer het buurthuis gesloten is en de buurtwerkers niet aanwezig zijn.

De buurtwerkers kaarten de problematiek echter aan met de jongeren. Indien WPZ dergelijke klachten krijgt worden deze ook overgemaakt aan de buurtwerkers. Zij nemen deze dan op de met klagende bewoners en eventuele betrokken jongeren.

Daarnaast is in november ook een overleg doorgegaan tussen WPZ, de buurtwerkers en de wijkagenten om deze en andere problematieken te bespreken. Dit resulteerde voornamelijk in een nauwere samenwerking tussen de wijkagenten en de buurtwerkers om samen bemiddelend te kunnen optreden indien er zich problemen voordoen in de wijk. Daarnaast komt er ook een structureel overleg tussen de buurtwerkers en de wijkagent om dergelijke problematieken te bespreken.

### 115/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 28/07/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van een huurster betreffende de pesterijen door haar buurvrouw. WPZ ontvangt volgende mail:

*Meneer, mevrouw*

*Tot nu toe heb ik geduld gehad, maar dat gaat nu al twee jaar zijn dat hier een geuur me pest op alle soorten manieren.*

*Ik ben juist geopereerd geweest aan mijn rug en ze was juist voor mij binnen gegaan maar ze had me wel gezien dat ik aan het sukkelen was heeft ze op alle knopjes van de lift gedrukt voor dat ik de trappen neem ik was kapot en had pijn ik kwam juist van bij de dokter.*

*Maar het gaat echt te ver.*

*Ze neemt de kaka van haar hond niet maar om de kaka van haar hond in mijn brievenbus te zetten dat kan ze dan wel?*

*Ik heb ook is stenen, sluitingen van medicatie dat zat allemaal is in mijn brievenbus ik heb veel geduld maar nu is het op. Haar naam is x. Kunnen jullie er a.u.b. iets aan doen dank u.*

Naar aanleiding van deze klacht gaat een medewerker op 7/10/2020 langs bij de beklagde huurder. Mevrouw erkend de problemen aanvankelijk niet. Hoe langer het gesprek duurt, hoe meer naar voor komt dat beide dames vroeger goede vrienden waren. Mevrouw zou in het verleden ook vaak hulp hebben geboden in de woning van de klager. Na een incident waarbij mevrouw door een stoel is gezakt van de klagende huurder, en de beklagde deze niet wou vergoeden, is er ruzie tussen beiden.

Mevrouw blijft evenwel ontkennen dat ze zich zou bezighouden met pesterijen. De medewerker heeft hier zijn twijfels over. Tijdens het gesprek komt ook naar voor dat mevrouw in een zeer moeilijke periode zit. Haar dochter, waarmee ze een zeer goed contact had is vorig jaar overleden. Ze heeft niemand waarbij ze met haar verdriet terecht kan. Mevrouw ziet het niet zitten om in burenbemiddeling te gaan. Na een lang gesprek staat ze wel open voor hulpverlening van het CAW. Er wordt dan ook besloten dit op te starten. Ondertussen is het CAW kunnen opstarten. Het gaat beter met mevrouw. Er werden ook geen nieuwe klachten meer ontvangen.

## 116/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 31/07/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een huurster op bureel die klachten heeft over haar buurman. Mijnheer is gekend binnen WPZ en de politie vanwege zijn agressiviteit na alcohol- of drugsgebruik. Mijnheer is dan zeer agressief en zorgt voor veel lawaaioverlast. Zo is hij verwickeld in verschillende vechtpartijen waarvoor de politie steeds verwittigd wordt en moet ingrijpen. Tijdens deze vechtpartijen is het glas van de algemene inkomdeur van het appartementsgebouw reeds tweemaal stukgeslagen. Deze feiten dateren van 06/2020 en 29/07/2020. Ook de liftdeur van het gebouw werd beschadigd tijdens een vechtpartij op 28/06/2020. Mevrouw wenst een gesprek en er wordt een afspraak gemaakt op kantoor met een collega van de Klantendienst.

Wij verwijzen ook naar klacht nr. 37 in deze rapportage.

Op datum van 24/08/2020 ontvangt WPZ opnieuw een klacht van deze huurster betreffende haar buurman. Er is terug hevige ruzie geweest in het weekend met luid geroep. De politie kwam terug ter plaatse.

Op datum van 27/08/2020 ontvangt WPZ terug een klacht via mail van een huurder die woont in hetzelfde gebouw. Deze klacht gaat over het algemeen gedrag van de buurman, maar ook over een ex-vriend van een andere huurder die in dronken toestand amok komt maken in het gebouw.

De buurvrouw wordt ontvangen op WPZ om haar verhaal te kunnen doen, waarna ze zichtbaar gekalmeerd is. Er wordt haar aangeraden ons blijvend te contacteren in geval van overlast en ook niet na te laten politie te contacteren. Mevrouw geeft tijdens het gesprek wel aan dat het contact met haar buurman wel oké is als hij niet onder invloed is. Er wordt ook contact opgenomen met het CAW en gevraagd om mijnheer intensief te willen blijven opvolgen. Na overleg blijkt dit goed te lopen en nadien zijn er geen nieuwe incidenten meer geweest. Er wordt contact opgenomen met de politie voor de ware toedracht van de verschillende incidenten, waaruit blijkt dat mijnheer niet steeds de "schuldige" is, maar ook de ex-vriend van een huurster in het gebouw, die niet in het gebouw woont.

Wat het incident met de ex-vriend van een huurster betreft ontvangt WPZ op datum van 21/09/2020 terug melding dat de ex-vriend dronken in de gang lag. De politie is hem komen weghalen. WPZ heeft de huurster uitgenodigd voor een gesprek op kantoor van WPZ. Mevrouw gaf de feiten van haar ex-vriend toe maar liet weten dat dit niet meer zal gebeuren, dat haar ex-vriend door een moeilijke periode ging. Het was ook de ex-vriend die de 2<sup>de</sup> keer schade veroorzaakte aan de inkomdeur. Voor deze herstelling werd een afbetalingsplan opgesteld.

## 117/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 31/07/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster van een appartementsgebouw die klachten heeft over haar buurvrouw. Deze zou de burens uitschelden en zorgt voor veel lawaaioverlast.

Deze klacht werd behandeld onder klacht 64.

### 118/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 04/08/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende haar buurvrouw. De buurvrouw zou klachten hebben tegen haar betreffende lawaaioverlast. De buurvrouw zou haar om die reden lastigvallen en bestookt haar met klachten. De buurvrouw zou ook rommel in het tellerlokaal plaatsen.

Het gezin waarover sprake is gekend bij WPZ. Zij hadden in het verleden zelf klachten over andere burens. Deze zijn ondertussen verhuisd. De wijkagent speelde toen een belangrijke rol in bemiddeling. N.a.v. deze klacht werd er opnieuw contact opgenomen met de wijkagent. Hij was reeds op de hoogte van de problemen en kaartte de onverdraagzaamheid van de huurders aan. Hij volgt dit verder op en bemiddeld tussen de huurders. Nadien mochten wij hierover geen nieuwe klachten ontvangen.

### 119/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 04/08/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurder betreffende zijn burens die een feestje hebben gehouden in de ondergrondse garage. Hierbij waren een 40-tal personen aanwezig. De politie is gecontacteerd en zijn langs geweest.

Naar aanleiding van deze klacht gaat een medewerker van de klantendienst langs bij de beklagde. Deze erkende dat er in deze periode inderdaad een bijeenkomst is geweest waarbij er te veel personen aanwezig waren. Het ging om een herdenking van zijn overleden vader. De politie kwam inderdaad tussen en heeft iedereen die aanwezig was beboet met een boete van 250 euro. De man gaf aan sindsdien geen bijeenkomsten meer te houden. Volgens hem was deze wel doorgegaan in zijn tuin en niet in de garage.

### 120/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 04/08/2020

Type klacht: Sluikstort

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende rommel aanwezig op de parkeerplaats naast haar, waardoor zij haar parkeerplaats niet kan gebruiken. Ook meldt mevrouw dat de garagepoort opengelaten wordt door sommige huurders waardoor iedereen binnen kan.

Op 23/09/2020 stelt WPZ tijdens een controle rommel vast op de parkeerplaats en spreekt huurders hierover aan. Op datum van 07/10/2020 neemt WPZ telefonisch contact op met de klagers en deze bevestigen dat er gaan rommel meer aanwezig is.

### 121/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 04/08/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende haar bovenburens die regelmatig ruzie maken met heel veel lawaai. Roepen tegen elkaar dat het zelfs hoorbaar is tot op straat.

Er wordt telefonisch contact opgenomen met de huurders en gewezen op de hinder. Geen verdere klachten ontvangen.

## 122/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 06/08/2020

Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via mail een klacht van een nieuwe huurster. Zij is niet tevreden over de planning van de plaatsbeschrijving en de toestand van de woning bij intreding.

WPZ ontvangt volgende mail:

*Beste*

*Ik heb interesse gehad voor een appartement gelegen op x.*

*Op 10/07/2020 heb ik mijn contract getekend en de helft van mijn garantie betaald. Tot daar ging alles goed. De eerste fout kwam van bij jullie door het vergeten mij in de planning te zetten voor de plaatsbeschrijving. Dus normaal gezien zou ik voor 01/08/2020 de sleutels moeten krijgen en deze is niet zo gebeurd. De plaatsbeschrijving werd op 03/08/2020 gedaan samen met x de expert.*

*Ik wil erbij zeggen dat sinds het begin het appartement niet gekuist is en zelfs mevrouw x het vuil vond. Ze had me zelfs gezegd dat Woonpunt Zennevallei mij ging contacteren en dit allemaal in orde ging brengen.*

*Sinds daar ben ik in afwachting van een oproep. Ik heb elke dag gebeld en was vaak op het antwoordapparaat ook was het nog open. Ik heb mails gestuurd en weet ook dat u eergisteren 04/08 een probleem had met de mailbox. Dus heb ik gisteren dan een mail gestuurd en gehoopt op een reactie. Vandaag krijg ik een oproep dat zegt te blijken dat het appartement niet zo vuil is. Sorry, maar dit is niet ok voor mij... Zeker in een periode van Covid! Er is huisstof, pollen alles waar ik aan allergisch ben. De keukenkasten zijn vuil. Het enige dat ze komen kuisen zijn is het stront in mijn wc schoon achtergelaten door een van jullie techniekers.*

*Ik kreeg de sleutels op 03/08 en ik ben nog niet eens geïnstalleerd! Ik verlies tijd door een fout dat Woonpunt heeft gedaan en dit vind ik niet eerlijk. Nu vraag ik achter een nieuwe huurprijs en ik hoor van mevrouw x dat mijn dossier beheerster x in verlof zit en dat ik volgende week pas nieuws ga krijgen.*

*Ga dees nog lang duren? Ik zou graag alleen willen wonen in een correct en proper appartement. Alvast bedankt!*

Op 06/08/2020 antwoord WPZ volgende mail:

*Beste,*

*Wij hebben uw mail goed ontvangen en geregistreerd als klacht. Wij maken uw mail over aan onze klantendienst en dienst patrimonium die dit opvolgen en u hierover verder zullen berichten.*

*Met vriendelijke groeten,*

Op 07/08/2020 stuurt WPZ volgende mail:

*Beste,*

*Graag wil ik even terugkomen op het deel van uw mail waarin u het heeft over de mate waarin u uw appartement vuil heeft gekregen. Wat betreft de andere zaken, zal mijn collega x (na haar verlof) u zonder twijfel een antwoord bieden.*

*Het klopt dat Woonpunt Zennevallei voor de plaatsbeschrijving is langs geweest om uw wc te kuisen. Op dat ogenblik (paar uur voor de plaatsbeschrijving) heeft mijn collega ook bekeken hoe vuil de woning was. Buiten een paar plukken stof hier en daar was deze woning relatief proper.*

*Tijdens de plaatsbeschrijving zelf zijn er ook foto's gemaakt die wij hier ten alle tijden kunnen raadplegen en daarop is te zien dat er in uw kamer(s) op de lino wat stof ligt, maar evengoed is er op de foto's te zien dat het er in uw living/eetplaats (tegelvloer) redelijk netjes uit ziet.*

*Verder willen wij toch nog even duidelijk maken dat Woonpunt Zennevallei in de desbetreffende woning wat oprisingswerken heeft uitgevoerd. Zo is uw volledige woning opnieuw geschilderd, zowel de muren, plafonds als de deuren.*

*Woonpunt Zennevallei gaat niemand meer langs sturen om uw woning alsnog te poetsen.*

*Via deze weg willen wij dan ook onze excuses aanbieden als u een woning heeft gekregen die naar uw normen niet proper genoeg is.*

*Met vriendelijke groeten,*

*Dienst Patrimonium*

Huurster stuurt ons diezelfde dag volgend antwoord:

*Beste*

*Alvast bedankt voor het antwoorden. Ik wil geen moeilijke huurder worden voor jullie dus ga ik jullie excuses aanvaarden en een poetsvrouw laten komen.*

*Vanaf vandaag 07/08 ga ik binnen.*

*Zou het dan mogelijk zijn om de 6 dagen van het huurprijs te berekenen?*

*Hartelijk bedankt om het nodige te doen.*

*Mvg*

WPZ stuurt diezelfde dag nog volgend antwoord:

*Beste,*

*Eerst en vooral bedankt om onze excuses te aanvaarden.*

*Wat betreft de eventuele herberekening van de huurprijs, hiervoor zal mijn collega x, na haar verlof, terug met u contact opnemen.*

*Alvast bedankt.*

*Met vriendelijke groeten,*

Collega van de Klantendienst neemt contact op met mevrouw en er wordt een rechtzetting van de huishuur uitgevoerd. Geen verdere klachten ontvangen.



## 123/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 10/08/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende geluidsoverlast afkomstig van zijn burens.

WPZ ontvangt volgende mail:

*Ik ben: Huurder*

*Onderwerp: overlast*

*Geef een korte omschrijving: geachte, ik weet niet hoe ik het verder moet aanpakken, mijn burens op x veroorzaken enorm veel lawaaioverlast en telkens 's avonds laat tot in de vroege uurtjes, al meerdere malen vriendelijk en beleefd gevraagd hiermee te stoppen, lachen ons gewoon uit. Mijn zoon moet elke dag om 4u opstaan om te gaan werken. Vandaag is het voor de zoveelste keer prijs, of in de tuin als hun netels niet te lang staan, anders op de oprit, altijd roepen en lawaai. Dit kan eens voorvallen maar geen 6 dagen per week, dat is te veel geworden. Kan u hier iets aandoen alstublieft? Bedankt*

WPZ neemt contact op met de klager. Een medewerker van WPZ liet in juli ook al weten dat er heel wat rommel in de tuin en oprit staat en dat er vermoedelijk andere personen zouden bijwonen.

Naar aanleiding daarvan werd een huisbezoek gepland in juli, dat omwille van corona uiteindelijk maar op 19/08 is kunnen doorgaan. De woning was in orde. Mevrouw werd ook aangesproken over de klacht van lawaaihinder en domiciliefraude, waarop ze repliceerde dat er familie op bezoek was geweest. Nadien werden geen klachten meer ontvangen.

## 124/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 11/08/2020

Type klacht:

WPZ ontvangt via mail een klacht van de voorzitter van een appartementsgebouw rechtover een appartementscomplex van WPZ. Mevrouw klaagt over een wagen dat onrechtmatig gebruik maakt van de privéparking. Zij veronderstelt dat dit om één van de huurders gaat van WPZ en vraagt of wij deze persoon hierover willen aanspreken.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Ik heb een klacht over: Burenhinder*

*Omschrijving klacht: Als voorzitter x meld ik u dat opnieuw 1 van uw huurders misbruik maakt van onze privé parking. Hij staat daar dag en nacht, wat zelfs in ons huishoudelijk reglement niet toegelaten is voor de bewoners x. Dit is een bezoekersparking. Ik krijg dus heel wat opmerkingen in dit verband en zou u willen vragen deze persoon te contacteren zodat hij zich niet meer parkeert op onze privé. Wagen x met opschrift x nummerplaat x-xxx-xxx Geen idee wat de naam is, wel dat hij in Woonpunt hier rechtover woont. Alvast bedankt*

WPZ stuurt op 20/08/2020 volgend antwoord:

*Beste,*

*We begrijpen dat dit voor u een vervelende zaak is.*

*Het zou voor ons evenwel de zaak vergemakkelijken als u ons de naam van de huurder zou kunnen mededelen. U bent er immers van overtuigd dat het om een huurder van Woonpunt Zennevallei gaat.*

*Wijzelf hebben niet altijd weet van welke huurder, welke auto heeft.*

*We zullen alleszins al de huurders van de Fonteinstraat aanschrijven en hen er attent opmaken.*

*Wij hopen u daarmee wat tegemoet te komen en het probleem te kunnen verhelpen.*

*Mvg,*

De klacht wordt intern doorgegeven en wordt als volgt aangepakt op 21/08/2020:

Het appartementencomplex van WPZ beschikt over parkeerplaatsen die zijn gekoppeld aan de appartementen. Er zijn 4 huurders die geen parkeerplaats huren (er zijn 19 appartementen en 15 parkeerplaatsen beschikbaar en verhuurd). WPZ heeft de 4 huurders die geen parkeerplaats hebben gecontacteerd en kwam zo op de hoogte dan de dochter van een huurster bij haar op bezoek is en parkeert haar wagen waarvan sprake in de mail op deze parking. WPZ heeft vriendelijk gevraagd om haar wagen onmiddellijk te verwijderen en gemeld dat er geen gebruik mag gemaakt worden van deze parking. Daarna heeft WPZ contact opgenomen met de klaagster om dit mee te delen. Zij had op haar beurt ook reeds een brief onder de ruitenwisser geplaatst. Bij deze is dit probleem opgelost en dient er geen brief te worden verstuurd. Mevrouw bericht ons indien het probleem zicht terug voordoet.

## 125/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 10/08/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende overlast vuilniszakken van haar buurvrouw. Wij verwijzen naar klachten 14-17-24-30-33-58 en 83 in deze rapportage. Mevrouw stuurt ons klacht met in bijlage foto's van de vuilniszakken.

*Beste,*

*Deze morgen heb ik jullie gebeld voor de vuilzakken dat Mevr. x weeral voor haar deur gezet heeft. Twee en half maanden geleden had ze die ook buiten gezet maar door interventie van de politie 's nachts wegens luide muziek heeft ze die 's morgens binnen genomen.*

*Nu staan ze terug buiten en het is geen aangename geur dat het verspreidt. Wat zal dat zijn als de volle zon daarop zal schijnen.*

*In bijlage stuur ik een foto van de vuilzakken en ook een briefje dat op de deur plakt dat ze geen geld hebben voor vuilzakken te kopen.*

Op 17/09/2020 sturen de burens ons opnieuw een mail met klachten betreffende de vuilniszakken van de buurvrouw. WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Beste,*

*Weeral moeten de burens en ikzelf klacht indienen omdat Mevr. x vuilzakken heeft buiten gezet en de reukhinder veroorzaakt. Het zijn geen reglementaire zakken dus zullen deze weer een tijdje blijven staan. Ook uit de garage komt er reukhinder en we denken dat ze daar ook al zakken hebben opgestapeld. Wat we niet begrijpen dat ze terug zo veel vuilzakken heeft buitengezet. Twee weken geleden was alles weg. Er zijn al eens patrouilles langs geweest en hun gezegd dat ze de vuilzakken binnen moesten zetten maar ze luisteren gewoon niet. In bijlage stuur ik foto door van de 7 vuilzakken dat er weer staan. Mvg. De burens*

Telefonisch contact met mevrouw en zie verder klacht nr. 14

Wat de vuilniszakken betreft werd via onze advocaat de bewindvoerder gecontacteerd en gevraagd het nodige te willen doen. Ook de begeleidende instanties werden ingelicht.

## 126/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 13/08/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn burens. De bovenburens gieten zomaar de emmer met kuiswater over de reling op de stoep en hebben waarschijnlijk tegen zijn voordeur geplast (hier zijn geen bewijzen van). Andere burens gooien etensresten in de tuin. Huurder stuurt foto's door van het water op de stoep en de etensresten in de tuin.

WPZ ontvangt volgende mail:

*Geachte*

*Hiermede wil ik jullie informeren over het onaangepast gedrag van sommige burens:*

*1) De burens boven ons hebben op 25 juli om 20u20 zomaar een emmer met kuiswater over de reling gegoten op de stoep zonder het op te komen kuisen. Ik heb het niet op mij gekregen maar het had wel gekund (zie bijlage van de foto's).*

*Vandaag is er deze morgen tegen de voordeur geplast wie het gedaan heeft weet ik niet maar heb wel de politie ervan op de hoogte gebracht, deze heeft mij gezegd het via mail aan jullie te laten weten (vermoedelijk dezelfde burens) ik heb het niet gezien en ook geen bewijzen ervan.*

*De burens van het nummer x gooien steeds etensresten op het openbaar gedeelte zoals brood, aardappelen, frites, spaghetti enz.*

*We zitten al vergeven van egels en ongedierte ook vind ik regelmatig etensresten zoals salami of vetresten in mijn gedeelte van de tuin. Ik bezit een hondje die zeer gevoelig is aan eten die bij het buitengaan dat op eet met alle gevolgen van dien, van de etensresten in de tuin ben ik ook niet zeker of het van dezelfde burens komt maar de kans is wel groot. Ik wil niet moeilijk doen maar leuk wonen is anders. Vriendelijke groeten*

De klantendienst merkt op dat deze klachten gestart zijn bij de intrek van een nieuwe huurder. Er wordt een huisbezoek gepland bij deze huurder. Tijdens het huisbezoek blijkt dat de woonzorg een klein probleem is. Voornamelijk het afval op het terras stapelt zich op. Dit wordt met de huurster besproken, ze zal dit opruimen.

Er is ook een bijwoning geweest van de zus van betrokkene wat mogelijks voor extra overlast heeft gezorgd. De huurster zegt niets te weten van etensresten die op het openbare gedeelte worden gesmeten. Gezien op het terras heel wat afval stond is het niet ondenkbaar dat hieruit al is wat afval naar beneden valt of door vogels wordt opgepikt en losgelaten. Mevrouw beloofde geen afval meer op haar terras te plaatsen. Nadien werden geen nieuwe klachten ontvangen.

Bij nazicht van de woonblok kon ook geen ander zwerfvuil gevonden worden.

## 127/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 14/08/2020

Type klacht: 17/08/2020

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster. Zij klaagt over de mensen die parkeren op de parkeerplaatsen van huurders als ze boodschappen gaan doen in de buurt. Deze mensen zouden ook over de privétuinen lopen. Mevrouw vraagt aan WPZ om deze af te maken met draad.

Dit gaat om een privéparking waar WPZ reeds een bordje heeft geplaatst met de melding 'PRIVE PARKING'

Wat betreft het lopen over de privétuinen: dit gaat om een stukje van 1m op 1m. WPZ geeft de opdracht aan externe partner om dit stukje te verharderen met klinkers. Deze werken worden uitgevoerd. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

#### 128/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 15/08/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buurvrouw die 's nachts altijd zit te schreeuwen waardoor mevrouw en haar familie geen nachtrust meer hebben.

WPZ ontvangt volgende klacht:

*Ik ben: Huurder*

*Onderwerp: Klacht*

*Geef een korte omschrijving: Beste, Mijn naam is x en mijn vader is huurder bij jullie. Ik woon samen met mijn gezin te x en ik heb een klacht. Ik heb al een paar weken een probleem met een buurvrouw die 's nachts de hele tijd roept tijdens dat wij proberen te slapen. Ik heb meerdere keren tijdens de nacht haar proberen attent te maken hierop maar ze opent de deur niet en doet gewoon verder met haar geschreeuw. Wij kunnen dit niet meer aan. Ik heb liever het oplossen met jullie in plaats van de politie te bellen. Dit is haar adres: x. Meerdere mensen van de wijk hebben klachten over haar. Kunnen jullie alstublieft dit komen oplossen. Met vriendelijke groeten*

De klantendienst neemt contact op met de klaagster om meer informatie te verkrijgen aangaande deze klacht. Mevrouw reageert enkel dat zij momenteel niet bereikbaar is. Klantendienst plant een huisbezoek bij betrokkene en tijdens dit huisbezoek wordt de klacht besproken. Mevrouw meldt geen weet te hebben van geroep 's nachts, noch bij haar, noch bij de burens. Hierop contacteren wij de klaagster opnieuw met de vraag naar het doorsturen van een geluidsopname van dit geroep s' nachts. De klaagster reageert niet meer. WPZ mocht geen verdere klachten meer ontvangen.

#### 129/ Ontvankelijk/ opgelost

Datum: 14/08/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurder betreffende de buurvrouw die water zou afnemen van de algemene delen in het tellerlokaal om de stoep te kuisen en eigen planten water te geven. WPZ voert controle uit, maar stelt vast dit onmogelijk is aangezien er geen kraan aanwezig is in het tellerlokaal van de algemene delen. Deze klacht is dan ook onontvankelijk. De klager wordt hiervan ook op de hoogte gebracht.

#### 130/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 18/08/2020

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buurman die rommel plaatst in de garage van een woonblok. Mevrouw heeft haar buurman hierover al aangesproken met de vraag de rommel te verwijderen. Omdat haar buurman hieraan geen gevolg geeft maakt mevrouw ons een klacht over en vraagt aan WPZ mijnheer hierover aan te spreken.

WPZ mocht volgende klacht ontvangen:

*Beste,*

*Gisteren, maandag 17/08/2020, constateerden we dat de garage van woonblok x in x nog steeds vol rommel staat. We betreuren dit, zeker omdat we meneer hierover reeds verschillende keren hebben aangesproken. Steeds kregen we verontschuldiging en een vriendelijk antwoord, maar er wordt verder geen actie ondernomen. Mag ik u vragen meneer x hierover aan te spreken? Alvast heel erg bedankt.*

Mijnheer is gekend bij de klantendienst. Mijnheer werd de woning toegewezen via een versnelde toewijzing. Hierbij werd de nodige begeleiding voorzien.

Naar aanleiding van deze klacht werd mijnheer onmiddellijk opgebeld met de vraag de rommel op te ruimen. Ook het OCMW werd hiervan ingelicht. Mijnheer zou nadien de rommel onmiddellijk hebben opgeruimd. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

### **131/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost**

Datum: 19/08/2020

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt een klacht via mail van een huurster betreffende verschillende meldingen over problemen met de riolering. WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Beste,*

*Graag wil ik enkele problemen melden.*

*Eerst had ik melding gemaakt van die rioolvliegen, daar is iemand van bij jullie komen naar kijken, die het deksel heeft dichtgemaakt met siliconen, waarna de meneer die de put is komen leegmaken helemaal niet zo blij was. Nadien was het probleem er opnieuw, heb ik een plastic en zand over het midden deksel geplaatst. Is niet aan mij om dit op te lossen, maar ik moest iets doen!*

*Ondertussen hadden ze zich ook verplaatst naar mijn septische put, dus opnieuw alles vol rioolvliegen! Dit was aan mij om dit op te want was van mij, maar de oorzaak is de septische put van Woonpunt.*

*Er is nog een andere septische put van Woonpunt, deze zat vol muggen, 100de muggen, mijn zoontje had elke nacht meer dan 15 muggenbeten en hij reageert daar fel op!*

*Opnieuw heb ik Dit zelf opgelost!*

*Ze hadden me gezegd dat ik vet moest wrijven aan de randen van de deksels, wat ik heb gedaan.*

*Er is ter hoogte van x een afvoerbuisc van de regen die loshangt, één dezer dagen ligt deze op een auto en of op straat.*

*In het steegje, tussen x en x is boven aan het dak een stuk hout los, dat hangt daar te bengelen in de lucht.*

*In de riolering ter hoogte van nr. x waren uitwerpselen zichtbaar, ik heb foto's naar de gemeente gestuurd, deze zijn onmiddellijk komen kijken. Ze hebben deze nu laten kuisen, door de firma x. De riolering ter hoogte van het x zat vol cement. Ze hadden bij mij de putten opengedaan om te kijken hoe alles wegliep, en daar vonden ze stukken buizen in, achtergelaten door de mannen die hier de werken hebben uitgevoerd.*

*Blijkbaar moet er ergens iets niet in orde zijn met de buizen van de toiletten. Ze hadden me gevraagd om mijn toilet door te spoelen en ze zien niet waar dat doorloopt.*

*Ze gingen voorstellen aan de gemeente om is te kijken met een camera.*

*X Nr. x staat leeg, maar is heel erg vuil achtergelaten, er stond nog glas, wat we hebben weggedaan en alles is vol spinnenwebben en stof. Is niet echt een zicht voor de mensen die hier passeren.*

**Klachtenrapportage 2020**

**Woonpunt Zennevallei**

*Ik heb al een aantal keer een mail gestuurd dat er in x en x onkruid staat in de tuinen, om de zoveel tijd komen ze eens het gras afdoen, maar die dikke distels blijven maar groeien.  
De buurling heeft ondertussen ook al een aantal keer het gras afgedaan, wat ook niet de bedoeling is.*

*Graag lees ik je antwoord op alles.*

*Met vriendelijke groeten*

WPZ gaat diezelfde dag langs bij mevrouw om al deze punten te bekijken. WPZ stuurt diezelfde dag nog volgend mailtje naar mevrouw met de vaststellingen:

*Beste,*

*Na onze ontmoeting van daarnet, kom ik toch graag nog even terug op onderstaande e-mail.*

*Hieronder nog even opgelijst wat we daarnet besproken/afgesproken hebben.*

*Het probleem in verband met de rioolvliegen is dus momenteel opgelost en hiervoor dient Woonpunt Zennevallei niet meer langs te komen.*

*In naam van WPZ wil ik u dan ook bedanken voor de goede zorgen omtrent de rioolvliegen en muggen. Verder is er het probleem met de regenwaterafvoerpijp. Hiervoor contacteer ik morgenvroeg een onderaannemer die gespecialiseerd is in dakwerken. Ik zal hem ook laten kijken naar het loshangende plankje in het steegje tussen de nr. x en x.*

*Om terug te komen op uw opmerkingen in verband met x, kan ik u zeggen dat uw opmerkingen terecht zijn. Wat er al dan niet is achtergebleven van glas ed. weet ik niet, maar dat het terras er niet echt aantrekkelijk bij ligt, klopt wel inderdaad. Deze week nog, ten laatste volgende week, stuur ik iemand langs om de meeste spinnenwebben en het onkruid op het terras te verwijderen.*

*Tot slot mag u ons altijd verder op de hoogte houden in verband met de camera-inspectie die zal uitgevoerd worden i.o.v. de gemeente.*

*Wij komen eerstdaags langs om de toestand van de riolering eens grondig te bekijken. Maar indien u in afwachting daarvan nieuws moest hebben van de gemeente, dan vernemen wij dat graag.*

Gevolg:

20/08/2020 = WPZ geeft opdracht aan externe partner betreffende loshangend stuk hout en regenwaterafvoer die loshangt en voert dit uit.

20/08/2020 = Kuisploeg van WPZ gaat langs om de het leegstaand pand op te kuisen, verwijderen van stof en spinnenwebben, verwijderen van glas en dergelijke.

27/08/2020 = Groendienst van WPZ gaat langs om het onkruid te verwijderen.

28/08/2020 = Technische dienst van WPZ gaat langs voor controle van de afvoerbuizen toiletten.

### **132/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 24/08/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn burens. Sinds nieuwe vriend bij zijn buurvrouw is gaan inwonen, wordt er constant ruzie gemaakt.

WPZ ontvangt volgende mail:

*Ik heb jullie niet meer durven schrijven omtrent buurt overlast, omdat hier al verschillende gevallen zijn geweest. Maar nu dacht ik dat jullie het toch moeten weten, op het appartement x is deze mevrouw sinds een tijdje haar vriend komen inwonen. Sinds dan, reeds verschillende maanden, maken ze constant ruzie waardoor dat we zelf onze televisie niet meer horen. Ze slagen met de deuren, roepen enz. En dit verschillende keren per week. We hebben er hier allemaal last van. Ik persoonlijk heb nooit de politie gebeld. Maar haar eigen moeder heeft al de politie gebeld. Zouden jullie deze mensen eens kunnen aanspreken omwille van het lawaai. Dank u*

Beide huurders zijn bij WPZ gekend. Naar aanleiding van deze klacht wordt mevrouw opgebeld. Mevrouw is net bevallen en dit zorgt uiteraard ook voor extra overlast. Mevrouw bevestigt dat haar vriend niet bij haar inwoont. Wegens de geboorte van hun kindje is hij nu wel wat meer aanwezig in de woning, maar het is niet de bedoeling dat hij op lange termijn in de woning zal blijven wonen. Er wordt aan mevrouw gevraagd het toch rustig te houden in de woning. Gezien de woning ook te klein is voor een gezin met 2 kinderen wordt met mevrouw het nodige in orde gebracht voor de aanvraag van een grotere woning.

### 133/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 24/08/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn buurman. Huurder meldt dat zijn buurman steeds vaker dronken is en de politie dient regelmatig langs te komen. Zijn buurman wordt agressiever naar de burens toe. Zijn vriendin heeft hem samen met hun kindje in de steek gelaten, maar komt nu terug vaker langs. Er is ook vaker overlast van luide muziek en dit dag en nacht. Tijdens de ruzies gooit hij ook huisraad stuk en staat te roepen en te tieren. Wij verwijzen ook naar klacht nr. 135. Deze klacht gaat over dezelfde buurman.

Op 31/08/2020 ontvangt WPZ een klacht van een andere huurder betreffende deze buurman. Huurder klaagt ook over geluidshinder, luide muziek en geroep en heeft al verschillende keren de politie gecontacteerd.

In april 2020 werd reeds een ingebrekestelling gestuurd door onze advocaat omwille van huurachterstal en burenhinder. Gezien de aanhoudende klachten wordt in augustus een interventiefiche opgevraagd aan de politie. Er wordt een verzoekschrift ingediend eind augustus voor huurachterstal maar ook voor burenhinder en de zaak wordt behandeld op 22/09/2020. Desondanks de relationele moeilijkheden (mevrouw komt langs op dienst samen met haar moeder. Ze heeft intussen ook zonder medeweten van haar partner een nieuwe aanvraag voor een sociale woning gedaan enkel voor haar en hun 5-jarig zoontje) zijn beiden aanwezig op de zitting. De feiten worden niet ontkent en er worden beloftes gedaan voor afbetaling en meneer geeft aan te werken aan zijn alcoholverslaving. De zaak wordt voorlopig naar de rol verwezen.

In oktober komen er opnieuw klachten. Een nieuwe opvraging van de interventies bij de politie geeft aan dat de problemen niet gestopt zijn. Aan de hand daarvan en ook het recent niet meer naleven van beloofde betalingen, wordt opdracht gegeven aan de vrederechter om de zaak opnieuw te laten vaststellen. De zaak komt opnieuw voor op zitting van 15/12/2020. Mevrouw is aanwezig en betwist de feiten niet. Meneer geeft verstek. Een verbreking van de huurovereenkomst wordt uitgesproken. Op 27/01/2020 krijgen we de melding dat hij een advocaat heeft aangesproken en waarschijnlijk beroep zal aantekenen. Intussen heeft mevrouw haar partner verlaten.

### 134/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 02/09/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurder betreffende zijn burens. WPZ mocht volgende klacht ontvangen:

*U kent mij als fotograaf van x, en zoals u weet ben ik ook regelmatig op pad met mijn toestel om natuurfoto's te nemen. Maar ook in ons mooi ingericht tuintje (niet groot) maar wel natuurvriendelijk waar ik al heel wat mooie foto's heb genomen van de vogeltjes, vlinders, ... Elk jaar zaai ik dan ook veldbloemetjes achteraan in onze tuin, maar sinds verleden jaar zijn er in de x nieuwe burens komen wonen, de oudste zoon hiervan heeft er niets beter op gevonden dan rats tegen de scheidingsdraad een soort plant onkruid te planten, met als gevolg dat die meer bij ons groeit en al het licht in dat hoekje dat wij voorzien voor de veldbloemetjes voor bijen en vlinders volledig wegneemt. Ik heb hem hierover al aangesproken maar werd gewoon overroepen met de woorden "HANG U OP" mijn*



*echtgenote was pas thuis van een hartoperatie en haar gaf hij de opmerking "ze hadden u beter in de kop geopereerd". Nu is mijn vraag mag er geplant worden tegen de draad en moet hij geen rekening houden met een bepaalde afstand en de hoogte en de breedte van de plant dat die niet hindert aan de burens, en wat met de overhangende takken. Naast die plant groeit er ook wurgklimop rond onze boompjes afkomstig uit hun tuin. Nu is de plant nog maar twee meter maar dit belooft voor de toekomst. Groetjes*

De klantendienst was reeds eerder op de hoogte van deze klacht en ging op 8/6/2020 langs bij deze huurders. Mevrouw was zeer onrustig tijdens dit huisbezoek. De verschillende problemen werden besproken en het probleem sleept blijkbaar al langer aan. Mevrouw wenst niet in bemiddeling te gaan met de burens. De problemen blijken zich echter op te lossen met een dialoog tussen de burens. Een huisbezoek bij de beklagde burens ging nog worden uitgevoerd maar is door de coronamaatregelen uiteindelijk nog niet kunnen doorgaan. Dit zal worden ingepland van zodra het toegelaten is. Bedoeling is om alsnog een bemiddeling tussen de burens op te starten.

### **135/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 07/09/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via een schrijven een klacht van een huurster betreffende haar burens. Huurster woont in een appartement en het gaat over haar overburens die veel geluids- en geuroverlast veroorzaken. De burens beginnen meestal na 22u 's avonds de binnendeuren dicht te gooien, roepen in de gemeenschappelijke gang. Ook klaagt mevrouw over geurhinder afkomstig vanuit het appartement van deze burens. Als ze koken laten ze de inkomdeur openstaan waardoor de kookreuk tot binnen in haar appartement komt. Ze laten hun schoenen in de gang buiten aan de inkomdeur staan. Huurster laat ook weten dat er veel meer bezoek komt dan toegelaten tijdens de Corona-tijden. Dit bezoek zorgt ook voor veel geluidsoverlast. Mevrouw is deze situatie beu en stuurt ons een klacht.

Er wordt telefonisch contact opgenomen met de klagster om haar verhaal te verduidelijken en ook met de burens. WPZ wijst de burens op de hinder en ontvangt nadien geen klachten meer.

### **136/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 13/09/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een buurtbewoonster betreffende een huurder in de woonwijk die regelmatig zijn afval in de tuin verbrandt waardoor andere buurtbewoners last hebben van geurhinder en overwaaiende assen. Politie werd hiervoor reeds meermaals gecontacteerd en er werd ook reeds gecommuniceerd met de stadsdiensten. Bewoners zijn het beu en vragen een oplossing.

Wij verwijzen naar klacht nr. 133 in de rapportage.

### **137/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 16/09/2020

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurder betreffende zijn buurvrouw die rommel en afval geplaatst heeft aan de brievenbussen. WPZ voert op 18/09/2020 een controle uit en stelt dit vast. Op 18/09/2020 schrijft WPZ huurster hierover aan en verzoekt haar de rommel te verwijderen voor 02/10/2020. Op 07/10/2020 voert WPZ controle uit en stelt vast dat de rommel verwijderd is en alles heel netjes is opgekuist. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.



### 138/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 21/09/2020  
Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende haar buurvrouw die 3 honden en een kat heeft op het appartement wat heel veel reukhinder veroorzaakt.

Gezien ook al voorgaande klacht nr. 121 i.v.m. leefbaarheid wordt een huisbezoek gepland. Omwille van Corona staat deze nog steeds op de planning.

### 139/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 21/09/2020  
Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangst telefonisch een klacht betreffende zakken met groenafval die staan te rotten achteraan in tuin bij de buurvrouw.

Er wordt telefonisch contact opgenomen met de buurvrouw. Mevrouw ontkent de feiten niet en belooft de zakken te verwijderen. WPZ vraagt aan mevrouw ons op de hoogte te brengen wanneer de zakken verwijderd zijn. Mevrouw maakt nadien een foto over om te bewijzen dat de zakken verwijderd zijn. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

### 140/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 23/09/2020  
Type klacht: Leefbaarheid

Betreft nieuwe aanklacht buurtproblemen i.v.m. Mevrouw x, adres: x

*In het jaar 2018 hebben wij dankzij uw tussenkomst buurtproblemen kunnen aanpakken en verbeteren.*

*Op aanraden van de lokale politie zijn we spijtig genoeg opnieuw verplicht klacht in te dienen aan het adres van Mevrouw x.*

*Deze persoon is een nymfomane met storend en agressieve gedragsproblemen, pleegt grove inbreuken tegenover het huisreglement, verwaarlozing van haar kindje. Zit voortdurend in geldnood, gebruikt haar zoonnetje om met een briefje bij de bureaus te bedelen voor sigaretten, allumettes, te telefoneren, mails te versturen, geld te lenen, naaiwerk.*

*Bendevoorming met huurders met gerechtelijke achtergrond en drugsproblematiek, aanwezigheid van "verdachte onbekende individuen" die 's avonds rond private eigendom rondhangen hetgeen een onveilig gevoel creëert.*

*De bewoners zijn de conflicten van Mevr. X + partners (véél) grondig beu. Roepen en tieren, hysterie, deuren slagen terwijl een minderjarig kindje aanwezig is. Door het overlijden van zijn overbuur is hij ook zijn vriend (x onderwijzer op rust) verloren bij wie hij vertoefde tijdens de aanvallen van zijn moeder.*

*Woedeaanvallen tegenover een kind dat aan zijn lot overgelaten wordt, woede-uitbarstingen met politie interventies en valse beschuldigingen tegenover "afgedankte partners", vechtpartijen onder verschillende "bezoekers" die elkaar onverwachts in het appartement tegen het lijf lopen. Ze maakt er een spelletje van altijd opnieuw lokale politie interventies te vragen gebaseerd op aanklacht voor slagen en verwondingen" waarvoor ze blauwe plekken kan aantonen.*

*Jawel, ze heeft blauwe vlekken die ze zichzelf aandoet en aan huurders toont als bewijzen voor slagen en verwondingen. In werkelijkheid heeft ze de kneuzingen opgelopen door zware voorwerpen te dragen, haar partner had haar verplicht om samen de stal uit te mesten. De huurders kunnen getuigen dat er 4 aanhangwagens met grof huisvuil op afspraak naar het containerpark zijn afgevoerd.*

*Op 15 september opnieuw lawaaihinder in het gebouw wegens hoogoplopende ruzies onder het koppel. Opnieuw interventie van politie. X (gedomicilieerd) heeft na 8 maanden het appartement verlaten.*

*Alle vorige "passanten" verbleven maximum 3-4 maanden. Mevr. x gebruikt derden om haar kind naar school te brengen, boodschappen te doen .... Ze maakt er een spelletje van politie interventies te gebruiken om "afgedankte partners" voor slagen en verwondingen buiten te bonjournen.*

*Het kindje vertoont gedragsproblemen omdat het continu in conflicten met vreemden moet leven. Is in scholen veel afwezig "wegens ziekte" terwijl hij de hele dag buiten speelt en met zijn fietsje de wijk rondtoert of gaat sjotten (wijkagent kan bevestigen). Het kind heeft regelmatig verkoudheden omdat het verwaarloosd wordt.*

*De bewoners zijn het kotsbeu! De situatie is aan t 'escaleren, sinds 2017 continu problemen! Er heerst een malaise in de wijk, we voelen ons niet meer veilig. Burenbemiddeling is niet meer aan de orde. Het is tijd dat de waarheid naar boven komt en de bewoners au serieus genomen worden.*

*Bewoners hebben opnieuw klacht ingediend bij wijkagent en O.C.M.W, waar Mevr. x onder begeleiding staat.*

*De bewoners vragen aan Huisvesting Woonpunt Zennevallei:*

- contact te nemen met lokale politie en na te gaan hoeveel interventies er reeds hebben plaatsgehad sinds Mevr. x het appartement bewoond*
- contact opnemen met OCMW Mevrouw x, begeleidster van Mevr. x*
- contact Bijzondere Jeugdzorg: - nagaan wie het kind naar school doet*
- hogere bescherming i.v.m. geestelijke kindermishandeling van een lief minderjarig jongetje.*

*Het is niet de bedoeling kritiek uit te oefenen over het private leven van Mevrouw x, wanneer inbreuken op het huisreglement blijven aanhouden en de rust en de veiligheid van de bewoners in het gedrang komen, moeten er maatregelen genomen worden. Wij wonen sinds jaren in een wijk waar de bewoners mekaar respecteren, wij willen niet blijvend geconfronteerd worden met politie interventies en partnerproblemen van een persoon die gedragsproblemen vertoont.*

*In afwachting, met dank bij voorbaat. Vriendelijke groeten.*

De klachten waarover de huurder spreekt zijn reeds langer gekend. Er werd ook reeds een juridische procedure opgestart tegen de partner van de beklaagde. Daarnaast is er een netwerk van hulpverleners die het gezin opvolgen en begeleiden. Mevrouw zelf heeft het echter moeilijk met het aanvaarden van hulp.

De verschillende problemen werden met de begeleidende instanties besproken dewelke deze ook verder trachten op te nemen. Het OCMW kende hierin een trekkersrol.

Op 21/10/2020 regelt de klantendienst een huisbezoek samen met de maatschappelijk werker van het OCMW. Ook de wijkagent was hiervan op de hoogte en zou aansluiten. Mevrouw liet enkele dagen voor het huisbezoek echter weten dat ze besmet was met het covid-19 virus. Het huisbezoek werd hierdoor geannuleerd. Gezien kort nadien opnieuw een lockdown werd aangekondigd werd nog geen nieuw huisbezoek ingepland. De wijkagent volgt de situatie wel op en brengt ons op de hoogte indien de situatie escaleert.

Ondertussen hebben de huurders de hulpverlening door het OCMW op eigen initiatief stopgezet eind november 2020. Een nieuw huisbezoek wordt ingepland in januari 2021. Tijdens een telefoongesprek op 10/12/2020 met de klagende huurder blijken de problemen de laatste tijd wel enorm te zijn verminderd. Er zijn geen nieuwe klachten, mevrouw geeft aan dat de nieuwe partner van mevrouw momenteel voor stabiliteit zorgt in het gezin.

Er zijn enkel nog klachten betreffende het foute gebruik van de fietsenstalling. Hiervoor verwijzen we naar klacht 149.

#### **141/ Onontvankelijk/ opgelost**

Datum: 25/09/2020

Type klacht:

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder. Huurder stelt ons gedeeltelijk in gebreke omdat hij bij plaatsbeschrijving intreding geen sleutels mocht ontvangen van de tuinpoortjes. Het betreft de poortjes achteraan de woning die uitgeven op een parking. Deze klacht werd overgemaakt als gevolg van een diefstal van een fiets. Huurder zegt dat het onmogelijk is de fietsen te zien staan vanop de parking.

Deze poortjes werden niet door WPZ geplaatst en worden ook nooit door WPZ voorzien. De vorige huurder zal deze poortjes geplaatst hebben en WPZ is niet in het bezit van deze sleutels. Wat betreft de diefstal van de fietsen kan WPZ niet aansprakelijk gesteld worden. Huurder dient hiervoor contact op te nemen met de politie.

#### **142/ Onontvankelijk/ opgelost**

Datum: 28/09/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende pesterijen. Mevrouw huurt een ondergrondse parkeerplaats en meldt dat er zandzakjes werden geplaatst voor en achter haar wagen, er cava rond haar wagen werd uitgegoten, dat haar rollator werd verplaatst en het laken dat over haar hometrainer hangt werd weggenomen. Mevrouw vermoedt dat deze feiten gepleegd werden door de persoon die de parkeerplaats naast haar huurt, eveneens een huurder van WPZ. Bij nazicht werd vastgesteld dat de huurder van de parkeerplaats naast mevrouw inderdaad zandzakjes heeft geplaatst tussen zijn en haar parkeerplaats, om reden dat mevrouw haar wagen steeds schuin in de parkeerplaats parkeert, waardoor hij bang is dat mevrouw tegen zijn wagen zal rijden. De zandzakjes werden verwijderd. Indien er zich nog problemen voordoen m.b.t. de parkeerplaatsen tussen de huurders zal er een andere parkeerplaats voorgesteld worden aan mijnheer en zal er een nieuw contract opgemaakt worden zonder bijkomende kosten. Mijnheer veranderd uiteindelijk van parkeerplaats en WPZ ontvangt geen klachten meer.

#### **143/ Onontvankelijk/ opgelost**

Datum: 28/09/2020

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van het OCMW betreffende onvriendelijke behandeling van een medewerker van WPZ. Deze klacht is als gevolg van een herstelling dat dient te gebeuren bij een huurder die in begeleiding is bij het OCMW. Deze klacht wordt overgemaakt naar een collega van onze Klantendienst die op zijn beurt de mail overmaakt naar de juiste dienst binnen WPZ.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Hallo,*

*Ik weet niet goed tot wie ik mij moet richten maar ik heb net gebeld naar jullie diensten met een vraag voor de technische dienst voor een melding van een kapotte boiler/geen water, sedert vorige donderdag.*

*Adres: x (het gaat niet over het kapotte kraantje daar bel ik een externe klusjesman voor)*

*Er was een heel vriendelijke dame aan de lijn maar op de achtergrond enkele onvriendelijke, nogal 'platte' opmerkingen door een andere mannelijke medewerker.*

*Spijtig en totaal overbodig. Wou dit toch wel even zeggen.*

Op datum van 28/09/2020 ontvangt WPZ telefonisch een melding van huurder dat hij sinds donderdag geen water heeft. Deze melding komt maandag 28/09/2020 voor het eerst bij WPZ binnen. WPZ gaat na het maken van een afspraak langs bij huurder op 30/09/2020. Omdat WPZ dit probleem niet zelf kan herstellen geeft WPZ onmiddellijk opdracht aan externe partner. Externe partner gaat langs op 01/10/2020 maar krijgt niet onmiddellijk toegang tot de woning van de huurder. Huurder weigert de toegang tot de woning aan externe partner en externe partner wordt door de huurder overroepen. Uiteindelijk geeft huurder de externe partner toch toegang tot de woning. De externe partner stelt vast dat de terugslagklep aan de waterteller geblokkeerd is en heeft de nodige herstellingen kunnen uitvoeren. Tijdens de interventie wordt vastgesteld dat het onderhoud van de woning te wensen overlaat en dit wordt doorgegeven aan het OCMW waar huurder in begeleiding is.

#### **144/ Onontvankelijk/ Opgelost**

Datum: 05/10/2020

Type klacht: Vandalisme

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurder. Volgens huurder heeft een medewerker van WPZ hem beledigd.

Op datum van 04/11/2020 ontvangt WPZ een melding via mail dat iemand met graffiti het woord "homo" met een smiley erachter aan de zijkant van zijn woning heeft aangebracht. Huurder dient klacht in bij de politie.

Op datum van 04/11/2020 ontvangt WPZ van de politie via mail een proces-verbaal. De politie is op 04/11/2020 ter plaatse geweest na melding van vandalisme.

WPZ geeft opdracht aan externe partner om de graffiti te verwijderen.

#### **145/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 07/10/2020

Type klacht: huisvuil en geluidshinder

*Omschrijving klacht: Aangaande hoekappartement gelijkvloers op x Deze morgen is het vuilnis opgehaald en noch geen kwartier later stonden er al weer twee zakken huisvuil buiten aan het venster naast de voordeur achter de tuin maar goed zichtbaar vanop de straat. Dit is geen alleenstaand feit aangezien de vuilniszakken er gedurende elke dag buiten staan. Als overbuur, en ik spreek hier van verschillende personen in onze blok, is dit geen fraai zicht en zeker niet voor jullie aangezien de hygiëne: er kunnen dieren aan die zakken zitten en ze openscheuren. Voorts is er ook gedurig lawaaihinder aangezien het venster openstaat langs onze kant en er gedurig geschreeuw is van de kinderen en van de moeder, dit is niet plezant. Ook niet voor de voorbijgangers die dikwijls opkijken van dat lawaai. Kunnen jullie daar iets aan doen, het zijn tenslotte jullie huurders en ik veronderstel dat er wel een reglement is hiervoor. Graag een antwoordje a.u.b. Beste dank bij voorbaat*

WPZ spreekt de huurster hierover aan. Er wordt gevraagd om de huisvuilzakken op een reglementaire manier aan te bieden aan de ophaaldiensten en dit volgens de richtlijnen van de gemeente, huisvuilzakken mogen pas buitengezet worden de avond ervoor vanaf 18u 's avonds of de dag zelf voor 06u 's morgens. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

#### 146/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 08/10/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende het foutief gebruik van de garage dat voorzien is als fietsenstalling voor de huurders van een appartementsgebouw.

WPZ heeft een garage voor de huurders gratis ter beschikking gesteld waar ze hun fietsen veilig kunnen stallen. Huurders die hiervan gebruik willen maken, dienen dit enkel aan te vragen bij WPZ. Zo kunnen zij de sleutel bekomen van deze garage en heeft WPZ ook een overzicht wie hiervan gebruik maakt.

Deze klacht gaat over een huurster die deze garage gebruikt voor het opstapelen van oude meubelen; Ook staat er een aanhangwagen met oude rommel van betrokkene waardoor de toegang tot het fietsenrek onmogelijk is. Huurders vragen om een oplossing.

Wij verwijzen ook naar klacht nr. 157 in deze rapportage betreffende het foutief gebruik van de garagebox voor fietsenstalling.

#### 147/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 12/10/2020

Type klacht:

WPZ ontvangt een klacht van het OCMW betreffende huurders die in budgetbegeleiding zijn. Het budgetbeheer werd bij hoogdringendheid stopgezet wegens het ontbreken van medewerking en het stalken en bedreigen van het personeel. Betrokkenen eisen het kindergeld op hun rekening. De wijze waarop betrokkenen communiceren, dreigen, stalken, continue mailverkeer is onaanvaardbaar. Daarnaast willen zij maar niet begrijpen dat de kinderbijslag mee in rekening wordt genomen binnen het budgetbeheer. De huurwoning van Woonpunt werd toegekend op basis van 2 voorwaarden: budgetbeheer via OCMW en woonbegeleiding door het CAW. WPZ start een juridisch dossier en op 22/10/2020 wordt een schrijven via de advocate van WPZ verstuurd aan de betrokken huurder

*Mevrouw x*

*De Heer x*

*Brussel, 22 oktober 2020*

*Betreft: WOONPUNT ZENNEVALLEI/ x*

*Uw referte: -*

*Mijn referte: x*

*Geachte Mevrouw,*

*Geachte Heer,*

*Wij schrijven u aan in onze hoedanigheid van advocaten van de C.V.B.A. Woonpunt Zennevallei (tel.: 02/363.10.50), gekend bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen onder het nummer 0400898624. Uit de dossierfiche die onze cliënte ons overmaakt blijkt dat er een huurovereenkomst werd gesloten op 01.09.2020. Deze toewijzing werd slechts toegekend op voorwaarde dat er een begeleidingsovereenkomst zou worden ondertekend met een begeleidingsinstantie. Concreet werd er overeengekomen dat er een woonzorgbegeleiding met het CAW Halle zou worden opgestart alsook een budgetbegeleiding bij het OCMW van Beersel. Onze cliënte heeft inmiddels vernomen dat de budgetbegeleiding werd stopgezet bij gebreke aan medewerking. Vermits de begeleidingsvoorwaarden thans niet meer voldaan zijn is onze cliënte gerechtigd een einde te stellen aan de huurovereenkomst. Onze cliënte wenst u echter nog een laatste kans te geven om de situatie te regulariseren tegen het eind*

**Klachtenrapportage 2020**

**Woonpunt Zennevallei**

*van dit jaar. Bij huidig schrijven nodigen wij u dan ook uit, en voor zover als nodig, stellen wij u in gebreke De budgetbegeleiding onmiddellijk terug op te starten en dit tegen uiterlijk 31.12.2020. Bij gebreke hieraan zullen verdere stappen worden gezet met het oog op de verbreking van de huurovereenkomst ten uwe laste, waarvan de kosten uiteraard op u verhaald zullen worden.*

*2. Deze brief betreft een minnelijke invordering en geen gerechtelijke invordering (dagvaarding voor rechtbank of beslag).*

*Dit schrijven wordt u toegestuurd onder alle voorbehoud en zonder enige nadelige erkenning.*

*Met de meeste hoogachting,*

Mevrouw neemt daarop contact op met onze diensten, uit paniek dat de huurovereenkomst zal worden opgezegd, met de melding dat ze nog steeds bereid zijn om budgetbeheer aan te gaan.

Er wordt een schrijven overgemaakt aan het OCMW met de vraag om de aanleiding van hun beslissing te willen overmaken:

*OCMW x*

*Brussel, 4 november 2020*

*Betreft: WOONPUNT ZENNEVALLEI/ x*

*Uw referte: -*

*Mijn referte: x*

*Geachte Mevrouw,*

*Wij schrijven u aan in onze hoedanigheid van advocaten van de C.V.B.A. Woonpunt Zennevallei (tel.: 02/363.10.50), gekend bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen onder het nummer 0400898624. Uit de dossierfiche die onze cliënte ons overmaakt blijkt dat zij een huurovereenkomst hebben gesloten op 01.09.2020 met mevrouw x en de heer x. Deze toewijzing werd slechts toegekend op voorwaarde dat er een begeleidingsovereenkomst zou worden ondertekend met een begeleidingsinstantie, waaronder meer een budgetbegeleiding bij het OCMW van x. Onze cliënte heeft inmiddels vernomen dat de budgetbegeleiding door jullie diensten werd stopgezet bij gebreke aan medewerking van de huurders. Mogen wij u vragen ons de precieze omstandigheden te omschrijven van uw beslissing? Vermits de begeleidingsvoorwaarden thans niet meer voldaan zijn zal onze cliënte een einde dienen te stellen aan de huurovereenkomst. Onze cliënte wenst hen echter nog een laatste kans te geven om de situatie te regulariseren. In die zin willen wij nagaan of er een mogelijkheid is om de budgetbegeleiding opnieuw op te starten en onder welke voorwaarden dit kan georganiseerd worden? Wij danken u alvast voor het nodige gevolg dat u aan huidig schrijven zal willen geven, en tekenen,*

*Met vriendelijke groeten,*

We krijgen op 16/11 de formele beslissing van het OCMW omtrent stopzetting van het budgetbeheer.

Intussen heeft het gezin ook een advocaat gecontacteerd, die van verwarring spreekt omtrent begeleiding/beheer en dit terwijl het heel duidelijk vermeld staat in de begeleidingsovereenkomst, dat ze ondertekenden. Het OCMW heeft zich ook pas akkoord verklaard om de overeenkomst te ondertekenen nadat ze betrokkenen daadwerkelijk gezien hebben, de afspraken rond budgetbeheer hebben overlopen en het eerste loon, kinderbijslag was gestort. Omwille van het feit dat het gezin de begeleidingsvoorwaarde heeft verbroken, maar anderzijds de begeleiding met het CAW redelijk verloopt en er geen klachten zijn, wordt het dossier voorgelegd aan het DB van WPZ voor beslissing omtrent al dan niet verder verloop van de huurovereenkomst.

Wij verwijzen naar klacht nr.98 in deze rapportage.

## 148/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 15/10/2020

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende de centrale verwarming. WPZ mocht volgende mail ontvangen op 15/10/2020 om 19u44:

Beste heer x en heer x,

*Ik richt mij tot jullie betreffende de nalatigheid van de centrale verwarming, gelegen te x. Ik schets u hieronder de situatie van bij intrede in dit appartement op datum van 26/10/2017. De centrale verwarming werkt niet naar behoren en ik contacteer een 1e maal WPZ waarna er enkele weken later een 2e telefonisch contact plaatsvond om dit opnieuw door te geven. Weken later komen er 2 medewerkers van jullie technische dienst langs, x en een andere medewerker. Zij constateren dat deze effectief niet goed warmt maar ondertussen bevonden we ons reeds in februari of maart als ik mij niet vergis en was het ook niet meer echt aan het vriezen buiten en werd er mij meegedeeld dat men de analoge thermostaat eens zou komen vervangen door een digitale, dat dit waarschijnlijk het probleem zou zijn. Intussen zijn we een jaar verder (herfst/ winter 2018/ 2019) en heb ik opnieuw telefonisch contact opgenomen met WPZ om te vragen opnieuw langs te komen, gezien de centrale verwarming het nog steeds niet doet zoals het hoort en vermeldde ik wat men mij een jaar eerder had laten weten, i.v.m. de analoge thermostaat. Gedurende deze periode -> Niemand gehoord of gezien. Opnieuw een jaar verder (herfst/ winter 2019/ 2020) speelt zich hetzelfde verhaal af als een jaar eerder. Telefonisch gemeld, geen gevolg aangegeven. Met behulp van een elektrische verwarming heb ik mij durende deze winters dan ook noodgedwongen warm moeten houden, bij een gemiddelde temperatuur van om en bij de 12°C. Ik hoef er dan ook geen tekening bij te maken een groot deel van mijn energieverbruik hieraan verloren ging. Buiten deze onnodige kosten wil dit uiteraard ook zeggen dat de energie (gas&elektriciteit) die gebruikt wordt om warmte door te laten stromen naar de radiatoren tevergeefs was maar wel in rekening werd gebracht. Ervan uitgaande dat tussen oktober en februari de centrale verwarming zo goed als altijd gebruikt wordt, wil dit zeggen dat ik het eerste jaar in 2017 dus 5 maanden lang gas en deels elektriciteit heb betaald voor helemaal niets. Hieruit kunnen we concluderen dat ik ondertussen reeds 15 maanden lang deze onnodige kosten heb gemaakt en dit door nalatigheid vanwege WPZ Halle. Voorbij de zomer, in de maand juli meen ik mij te herinneren, word ik gecontacteerd voor het jaarlijkse onderhoud van de ketel. Ervan uitgaande bij vorige onderhouden dat het probleem zich situeerde aan de analoge thermostaat, had ik aan de techniker van deze externe firma toen geen verdere vragen gesteld. Nu, in juli heb ik de techniker toch maar eens gevraagd wat er aan de hand kon zijn en of dit effectief met enkel en alleen de vervanging van de analoge thermostaat het probleem kon verhelpen. De techniker heeft nogmaals alles uitvoerig getest en net zoals ik ieder jaar heb gedaan, de radiatoren ontlucht (hier kwam geen lucht uit) en alles leek op het eerste zich normaal. Ondanks dat we ons in de zomer bevonden, heb ik de analoge thermostaat op maximum (+35°C) opengedraaid. De techniker stelde vast dat er inderdaad niet veel tot niets gebeurde. De techniker is opnieuw alles beginnen checken tot wanneer hij opeens vaststelde dat er een of ander element of buis verkeerd werd geïnstalleerd waardoor de warmte er dus helemaal niet goed door kan stromen. Deze zelfde techniker vermeldde ook meteen dat er dus effectief verbruik is, dus alles draait op volle kracht maar het komt er gewoon niet uit. Dus zoals eerder vermeld betaalde ik dus al die maanden voor niets. Volgens uw medewerkers die ik aan de lijn kreeg, welke mij overigens wel vriendelijk te woord stonden, als de medewerker van jullie serviceteam naar wie zij mij gisteren en vandaag doorverbond, nadat ik 2 maal telefonisch contact opnam om dit het 3e jaar op rij te melden, lijkt dit hun onlogisch en vermoeden zij dat ik niets verbruikte aangezien de verwarming het niet (goed) doet. Dit vormde voor mij de druppel dat de emmer deed overlopen gezien zij beiden de expertise van een erkende techniker tegenspreken terwijl zij naar mijn inzien hier geen oordeel over kunnen vellen. Wat mij nog meer tegensteekt is dat ik dit dan ook als antwoord kreeg terwijl ik al 3 jaar geen werkende centrale verwarming heb gehad en dat dit opeens maar bijzaak is geworden. Dit allemaal gezegd zijnde, wil ik u eraan herinneren dat eind november mijn huurcontract afloopt daar ik een huis ga kopen. Mede omwille van deze reden wou ik dit*



*nog in orde krijgen opdat er mij achteraf niets verweten kan worden maar ook naar de volgende huurder naartoe, opdat deze niet hetzelfde leed moet ondergaan zoals ik dit de voorbije 3 jaar heb ervaren. Spijtig dat dit op zulke manier moet eindigen maar u moet niet vergeten dat ik ook buiten de Coronaperiode af en toe thuis werkte en dit nu al bijna een heel jaar fulltime doe. Ik kan u verzekeren dat het niet aangenaam is om een hele dag te vertoeven in een ruimte bij binnentemperaturen tussen de 10 en 15°C. Gelukkig dat ik dan ook geen kinderen heb anders hadden jullie het koud lijden van een kind gedurende 3 jaar ook nog eens op jullie geweten. Men beloofde mij dat de techniker gisteren nog zou langskomen, vandaag gingen jullie medewerkers ook nogmaals bellen opdat deze hopelijk vandaag alsnog zou langskomen maar zoals u wel kan raden heb ik niemand gezien. Morgen staan we voor het weekend en eerlijk gezegd geloof ik niet dat de techniker morgen zal langskomen en al komt deze morgen langs, daarmee is de kous voor mij niet af. Ik verwacht dan ook een serieuze compensatie voor de 15 maanden dat ik gas en elektriciteit verbruikte voor niets, als voor het elektriciteitsverbruik van het elektrische kacheltje dat ik omwille van jullie nalatigheid moest laten draaien. Hiernaast verwacht ik eveneens een schadevergoeding voor het leed dat ik ervaren heb. Verder wens ik uitdrukkelijk morgen 16/10/2020 nog gecontacteerd te worden door mijnheer x om dit alles even te bespreken. Het staat de heren eveneens vrij om langs te komen opdat u dit zelf kan komen constateren. Bij ongunstige of geen repliek dien ik mij helaas te wenden tot de Vlaams Ombudsdienst voor Sociale huisvesting en jullie officieel in gebreke te stellen. In bijlage de conclusie van de techniker die in juli langskwam en waardoor jullie al maanden op de hoogte zijn van dit probleem, dit naast de andere meldingen waardoor jullie dus al 3 jaar op de hoogte zijn hiervan. In de hoop dat jullie het de voorbije winters wél warm hadden thuis, teken ik af met de meeste hoogachting maar eveneens een groot ongenoegen.*

Op datum van 16/10/2020 om 16u50 stuurt huurder ons volgende mail:

*Beste heren,*

*Men is vandaag langsgekomen om het probleem eindelijk na 3 jaar te verhelpen.*

*Echter mocht ik nog steeds geen antwoord ontvangen vanwege jullie omtrent de compensatie/schadevergoeding en vinden jullie het eveneens niet de moeite om even contact op te nemen met mij.*

*Maandag zal de klacht dan ook zonder fout worden doorgestuurd naar de Ombudsman.*

*Hoogachtend*

⇒ WPZ neemt telefonisch contact op met huurder.

Op datum van 16/10/2020 maakt WPZ de klacht van deze huurder over via mail aan de Vlaamse Ombudsdienst. WPZ stuurt onderstaande mail:

*Geachte mevrouw,*

*Graag informeer ik u over onderstaande berichten.*

*Gisteravond hebben we die ontvangen en er meteen intern gevolg aan gegeven. Dat dhr. x niet naar de aangewezen diensten stuurde, wil WPZ immers niet inroepen. Deze ochtend is door de bevoegde collega's van WPZ ook telefonisch contact opgenomen met deze huurder. Toen heeft hij zich verontschuldigd voor de eerdere lange e-mail en maakte hij na de technische uitleg ook geen aanspraak meer op enige compensatie. Deze namiddag werd door de externe partner die ook al eerder langs was geweest het mankement verholpen. Deze sprak overigens onderstaande beweringen over t energiegebruik tegen. Vandaar ook dat enige compensatie ook niet aan de orde is. Dit werd hem ook via telefoon uitgelegd door een collega van de dienst patrimonium.*

*Blijkbaar neemt hij er geen genoegen mee dat hij geholpen werd door een collega van patrimonium en verwacht hij de tussenkomst van de collega van de klantendienst. Aangezien het hier om een technische herstelling gaat, zou dat echter een slechte besteding van t huurgeld van de WPZ-huurders zijn.*



*Het is overigens ook onmogelijk dat huurders enkel geholpen willen worden door de door hun gekozen WPZ-medewerker. Dit zou bovendien enkel vertraging veroorzaken aangezien de door hem aangeschreven WPZ-medewerkers vandaag onbeschikbaar waren door andere engagements.*

*Mijn collega's van patrimonium in cc vermeld, beantwoorden graag eventuele vragen van u.*

*Alvast van harte bedankt voor uw aandacht.*

*Met vriendelijke groeten*

Op 29/10/2020 ontvangt WPZ klacht via de Vlaamse Ombudsdienst betreffende bovenstaande klacht.

Op 29/10/2020 maakt WPZ antwoord over via mail aan de Vlaamse Ombudsdienst:

*Wij hebben uw mail goed ontvangen en graag lichten wij u het volgende toe aangaande deze klacht:*

*Graag verwijzen wij naar onze mail in bijlage. Deze mail werd overgemaakt aan mevrouw x van de Vlaamse Ombudsdienst. Zoals vermeld in de mail hebben de collega's van de dienst patrimonium mijnheer x ook telefonisch gecontacteerd betreffende deze klacht. Na de technische uitleg maakte hij ook geen aanspraak meer op enige compensatie.*

*Bij nazicht in het technisch dossier hebben wij vastgesteld dat de laatste melding van mijnheer x bij Woonpunt Zennevallei (WPZ), voor ontvangst van deze klacht, dateert van 10/04/2019. Deze melding ging om de druk op het sanitaire water en niet over problemen met de verwarming. WPZ is diezelfde dag langs geweest en heeft vastgesteld dat er te weinig druk was op de cv-ketel. Er werd druk bijgezet waardoor het probleem verholpen was. Nadien mocht WPZ geen meldingen meer ontvangen t.e.m. deze klacht.*

*Tijdens de laatste interventie op 16/10/2020 door onze externe partner is vastgesteld dat het probleem te wijten was aan lucht op de cv-installatie. Indien nodig kunnen wij onze externe partner dit laten bevestigen met een schriftelijk attest.*

*WPZ gaat geen compensatie voorzien om reden dat de huurder dit probleem veel vroeger had kunnen melden aan WPZ. Ook heeft WPZ onmiddellijk gereageerd na ontvangst van deze klacht. We hebben binnen de 24u na melding het technisch probleem herstelt.*

*Wij wensen u hiervan goede ontvangst en zijn bereikbaar voor verdere inlichtingen.*

*Met vriendelijke groeten,*

Op 05/11/2020 ontvangt WPZ onderstaand antwoord van de Vlaamse Ombudsdienst:

*Hartelijk dank voor die toelichting zowel aan mezelf als aan mevrouw x. Fijn te lezen dat de problemen onmiddellijk opgelost werden. Zonder bewijs dat hij WPZ inderdaad vroeger op de hoogte bracht van de problemen is er uiteraard ook geen grond tot compensatie. Ik bracht ook meneer x hiervan op de hoogte en sloot de klacht hiermee af (zie ook in de bijlage).*

*Met vriendelijke groeten*

#### **149/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 26/10/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende het onderhoud van de gemeenschappelijke delen. De klacht komt van een huurster van een appartementsgebouw waar de huurders zelf instaan voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen. Er ontstaan discussies onder de bewoners omdat er bewoners zijn die het onderhoud niet uitvoeren.

Woonpunt is op de hoogte van deze problematiek en merkt op dat dit in meer appartementsgebouwen een probleem is. Daarom werd ook beslist om opnieuw te starten om de poets van de gemeenschappelijke delen door Woonpunt te organiseren en de kosten hiervoor door te rekenen aan de huurders.

#### 150/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 26/10/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende een buurman die voor heel wat overlast zorgt. Deze klachten gaan vooral over leefbaarheid.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Ik heb een klacht over: Burenhinder*

*Omschrijving klacht: De overlast van x, is niet meer te aanvaarden. Wekelijks moeten wij de politie bellen omdat zijn muziek vanaf 18u tot ver na 22u extreme luid staat. Wij horen zijn kind van 5 jaar roepen op uren dat een kind normaal gezien in zijn bed hoort te liggen. De politie geeft gehoor aan de oproepen maar gaat er te laks mee om. Dit is een overlast die mensen zien maakt! Wij moeten gaan werken, zijn bejaard, herstellende van een slepende ziekte. Wij betalen onze huur en verzorgen onze woonst en als dank krijgen wij een alcohol- en drugsverslaafde buur die geen respect toont? Hoeveel kansen gaat deze man nog krijgen? Ik woon in een blok onder hem en ik word al gek van zijn lawaai, wat met de mensen die in zijn blok wonen? Moeten wij dan echt altijd wachten tot de politie komt? Die man zorgde deze zomer voor brand omdat hij zijn afval s nachts verbrand, rijdt de auto van de uren pette totale, zet luide muziek op, loopt naakt rond zijn huis, mishandelt zijn vrouw en kind, slaat de ramen van zijn deur in, kreeg vorige week nieuwe ramen maar springt er vanavond doodleuk in en uit! Die man respecteert de regels van het Woonpunt niet. Hier moet een einde aan komen! Ik heb verschillende filmpjes die kunnen aantonen hoe ver deze overlast gaat. Vandaag 22u45, is het nog steeds muziek op volle toeren. Je hoort het zoontje mee roepen. Ik belde tweemaal de politie. Ze zijn er nog niet. Moeten wij als burens schrik hebben? Want dit heerst er. Ik ben de enige die durft bellen naar de politie. Die man terroriseert de straat. DIT MOET STOPPEN! Als je dit als Woonpunt tolereert, dan maak je jezelf en alles waar Woonpunt voor staat compleet belachelijk. Indien je graag de filmpjes bekijkt om een zicht te hebben van de overlast stuur ik u deze graag toe.*

Telefonisch contact met klagster en zie klachten nr. 133 en 136 voor verdere opvolging

#### 151/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 27/10/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn bovenburen die steeds met de voordeur slaan i.p.v. deze op een normale manier te sluiten. Huurder wenst zijn bovenburen hierover niet zelf aan te spreken wegens de verbale agressie die er reeds is ontstaan tussen deze burens en vraagt dat WPZ hieromtrent contact kan opnemen met zijn bovenburen.

Dezelfde klachten deden zich vorig jaar ook voor. De klager is gekend bij Woonpunt en dient snel klacht in voor verschillende zaken. Mijnheer diende vorig jaar ook klacht in voor zijn bovenbuur voor geluidsoverlast. De bovenburen hadden op dat moment net een kind gekregen.

Net zoals vorig jaar werd ook nu gebeld met de bovenburen, zij zijn begripvol en zullen hierop letten. Ze vragen wel dat de buur rechtstreeks met hen contact kan opnemen indien er klachten zijn. Zo kan dit in goede verstandhouding uitgepraat worden. Deze melding werd opnieuw aan de klager doorgegeven.

#### **152/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 28/10/2020

Type klacht: Sluikstort

WPZ ontvangt een mail met foto's in bijlage van de gemeente betreft sluikstorting vooraan de woning aan het adres van een huurder van WPZ. Er bevindt zich heel veel rommel.

Op datum van 28/10/2020 neemt WPZ telefonisch contact op met betrokken huurder en deze bevestigt ons dat de rommel reeds verwijderd is. De medewerker van WPZ gaat langs ter controle en stelt vast de rommel verwijderd is.

#### **153/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 27/10/2020

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt een klacht via mail van een huurder betreffende zijn onderbuurvrouw. Mevrouw heeft een hond en wordt niet goed verzorgd, ziet er mager uit en zit de hele tijd in eigen uitwerpselen. De hond zit in een kot op haar terras en de hondenuitwerpselen worden niet opgekuist wat een zeer onaangename geur veroorzaakt. Hierdoor kan huurder zijn raam niet kunnen openzetten.

Op 30/10 nam de klantendienst telefonisch contact met de buurvrouw, eigenaar van de hond. Een bericht op de voicemail werd ingesproken met de uitdrukkelijke vraag om regelmatig de uitwerpselen van de hond te verwijderen omdat er klachten komen vanuit de buurt i.v.m. geurhinder. Op 5/11 werd een onverwachte controle uitgevoerd bij de huurder door de dienst patrimonium. Er kon worden vastgesteld dat de tuin en hondenren proper gemaakt waren. Tijdens dit onverwacht huisbezoek werd een gesprek aangegaan met de huurder in verband met de klachten.

#### **154/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 31/10/2020

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende kasten en matrassen die sinds maanden op de parkeerplaats staan. Mevrouw vindt dit niet respectvol naar de andere huurders toe en vraagt vanuit WPZ een oplossing voor dit probleem.

De huurders waarvoor klacht wordt overgemaakt, worden uit huis gezet en de rommel wordt verwijderd door WPZ.

#### **155/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 04/11/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van een huurster betreffende haar buurvrouw die het niet nauw neemt met de coronamaatregelen. Mevrouw nodigt mensen thuis uit en organiseert feestjes. Dit terwijl er 3 bewoners van het gebouw besmet zijn geweest met Corona. Mevrouw schrijft dat zij er alles aan doet om veilig te blijven en altijd alles ontsmet, maar kan niet begrijpen dat haar buurvrouw mensen uitnodigt. Mevrouw vraagt of wij daar iets aan kunnen doen.

De naleving van de coronaregels valt buiten de bevoegdheid van een huisvestingsmaatschappij om te controleren. Aan de burens wordt dan ook geadviseerd om contact op te nemen met de politie bij overtreding van de coronamaatregelen. Verder wordt de klacht wel verder opgenomen binnen de reeds bestaande klachten tegen het gezin. Dit werd reeds behandeld in klacht 64.

## 156/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost

Datum: 06/11/2020

Type klacht: Garage

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn garagebox. Huurder wil 's avonds zijn wagen in de garage parkeren en stelt vast dat er materiaal geplaatst is in zijn garagebox. Dit materiaal behoort hem niet toe en mijnheer is ervan overtuigd dat zijn garagebox door iemand anders in gebruik wordt genomen. Dit gaat om een damesfiets en materiaal van een dakwerker.

WPZ ontvangt onderstaande mail:

*Deze donderdag om 6 uur 45' heb ik mijn wagen uit de garage gehaald om naar het werk te gaan.*

*Bij de terugkeer deze avond wil ik mijn wagen in de garage zetten. Bij het openen van de garagepoort moet ik met grote verwondering vaststellen dat mijn garage in gebruik genomen is door iemand anders. Er zijn allerhande materialen aanwezig die mij niet toebehoren, o.a. een damesfiets en materialen van een dakwerker. Mijn garage dient enkel om mijn persoonlijke fiets + mijn wagen te bergen.*

*Om 8uur22' heeft de heer x /Woonpunt een bericht nagelaten op mijn gsm. Tijdens de werkuren is het mij niet toegelaten een persoonlijke gsm te gebruiken waardoor ik het bericht maar eerst deze avond heb kunnen lezen, vraag contact op te nemen met Woonpunt.*

*Mijn vraag aan Woonpunt: wie heeft zich de sleutel van mijn garage toegeëigend om zonder verwittiging en toelating de garage zomaar te betreden? Woonpunt heeft mij nooit op de hoogte gebracht van veranderingen die zouden plaatsvinden.*

*Dit is regelrechte schending van de wet op de privacy van een gehandicapt persoon + inbreuk op de huurwet " bij renovatiewerken dient de huurder 8 dagen op voorhand verwittigd!*

*De wachtpost van de lokale politie is ter plaatse gekomen voor de vaststelling van de feiten.*

*Ook de huurders van garagebox 28-29-30 ondervinden onregelmatigheden.*

*Wij vragen aan de directie van Woonpunt de nodige maatregelen te nemen om de wetgeving te laten respecteren.*

*Deze feiten worden overgemaakt aan Mevrouw x - Ombudsdienst Wonen Vlaamse Gemeenschap, die sinds de maand maart een klachtenbundel vanwege de huurders in behandeling heeft.*

*In afwachting, met beleefde groeten.*

De dienst patrimonium gaat ter plaatse en bespreekt dit met de betrokken huurders. In opdracht van WPZ zijn er dakwerken aan de gang. De dakwerker heeft een paar spullen verplaatst van de ene garagebox naar de andere om de werken vlot te kunnen laten verlopen. Deze werden door vergetelheid van de dakwerker niet teruggeplaatst.

## 157/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 18/11/2020

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurders betreffende het sluikstorten in de garagebox voorzien voor de fietsenstalling. Wij verwijzen ook naar klacht nr. 146 in deze rapportage.

*Geachte,*

*Na overleg met verschillende betrokken huurders willen we aan Woonpunt een korte toelichting geven i.v.m. uw mailbericht van deze morgen.*

*Mevrouw x bewoont sinds 3 jaar het appartement. De problemen die zich in het verleden hebben voorgedaan waren vooral te wijten aan drugsverslaving en alcoholverslavingen.*

*Dankzij de samenwerking Woonpunt, huurders en huidige echtgenoot van Mevr. x is de situatie in de gemeenschappelijke delen van het appartementsblok aanzienlijk verbeterd.*

*De huidige klachten i.v.m. garage fietsenstalling nr. 18 liggen anders. Er maken 4 huurders gebruik van deze fietsenstalling. Regelmatig zijn de fietsen niet bereikbaar of kunnen ze niet in de garage geplaatst omwille dat deze door de familie x gebruikt wordt als depot. Mevrouw x beweert die garage te mogen gebruiken omdat zij hiervoor betaald heeft.*

*Het probleem is niet het tijdelijk dempen van een zetel of 3 televisieschermen, er is méér aan de hand waarvan we vermoeden dat Woonpunt niet op de hoogte is. De hoofdzorg is vooral de veiligheid.*

*Omwille van de wet op de privacy kunnen we via deze weg geen nadere details verschaffen. Is het mogelijk via de telefoonlijn een gesprek te voeren met een vertrouwenspersoon van Woonpunt?*

*Vandaag liggen de problemen zéér gevoelig! Er zijn 2 mogelijkheden om de problemen op te lossen:*

*1. in gesprek gaan met familie x, druk op de ketel zetten met het risico dat het een boemerangeffect teweegbrengt.*

*De heer x heeft een groot alcoholprobleem (reeds vanaf 10 uur s 'ochtends), in die toestanden duldt hij geen tegenspraak en kan zéér agressief optreden (schade aan derden berokkenen). De wijkagent kan dit bevestigen.*

*2. Garagebox nr. 26 "zou" tot op vandaag niet verhuurd zijn. Is er soms de mogelijkheid om van deze garage de nieuwe fietsenstalling te maken zodat enkel de gebruikers met hun sleutel toegang krijgen.*

*In de huidige fietsenstalling nr. 18 hebben onbekende personen toegang waardoor de veiligheid van de fietsen en het zwaar motorvoertuig niet meer kan gegarandeerd worden.*

*De huidige fietsenstalling nr. 18 mits betaling van huur te verhuren aan de familie x, zodat ze geen rekening moeten houden met andere huurders en tevens geen sleutel bezitten van de nieuwe fietsenstalling.*

*In dit geval kunnen oplopende ruzies vermeden worden en zou iedereen zijn rust vinden.*

*In afwachting, dank bij voorbaat.*

*Vriendelijke groeten.*

De klagende huurder wordt opgebeld naar aanleiding van deze klachten. Alles wordt nogmaals rustig overlopen in een aangenaam telefoongesprek. Mevrouw had voornamelijk de vraag naar een nieuwe fietsenstalling. Gezien ook tot deze fietsenstalling alle huurders toegang zouden hebben is dit eerder een verschuiving van het probleem dan een oplossing. Mevrouw kwam ook tot dit inzicht.

Uiteraard moet wel iets aan de problematiek gedaan worden. Hiervoor wordt opnieuw contact opgenomen met de beklagde huurders. Er wordt een duidelijk ultimatum gesteld tegen wanneer de fietsenstalling moet leeg zijn, zo niet zal alles op hun kosten worden verwijderd. De huurders geven hier het nodige gevolg aan. Een huisbezoek staat ook gepland bij deze huurders van zodra de coronamaatregelen het toelaten.

#### 158/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 24/11/2020

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende een conflict met haar buurman. De buurman beschuldigt mevrouw ervan dat haar hondje voortdurend blaft. Mevrouw heeft hierover reeds proberen te communiceren met haar buurman maar een dialoog is niet mogelijk omdat haar buurman onmiddellijk begint te roepen. WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Beste,*

*Er is een conflict met de buurman van nummer x en mezelf. Hij zegt dat mijn hondje voortdurend blaft.*

*Ik kan er met hem niet over praten, want hij wind zich zodanig op, dat iedereen vreest dat hij ter plekke dood zal vallen.*

*Hij verwenst mij en staat te roepen als de halve buurt buiten is. De kinderen hebben schrik en de volwassenen zijn ervan aangedaan.*

*Hij gebruikt mijn hondje als uitvlucht, omdat hij mij niet kan uitstaan.*

*Ik ben te Vlaams, vind hij. Ik heb hem dan ook nog nooit in het Frans aangesproken of geantwoord. Zo kan het niet verder. Zou er iemand een bemiddelaar van Woonpunt met mij, met de buurman kunnen gaan praten? Dank u,*

Er wordt contact opgenomen met mevrouw om verduidelijking van de situatie te vragen. De indruk ontstaat dat de problemen eerder een communicatieprobleem zijn, waarbij de ene huurder niet wil tegemoetkomen aan de andere. Telefonisch contact met de buurman geeft aan dat meneer wel zijn best doet. Hij verklaart dat het probleem zich vooral is beginnen stellen nadat de zitbank in de wijk werd gezet vlak bij zijn raam. De dienst patrimonium kijkt het na maar stelt dit niet vast. Er wordt met beide partijen afgesproken om enige verdraagzaamheid te tonen. Indien de problemen blijven aanslepen, is er een voorstel om burenbemiddeling in te schakelen. Afspraak wordt gemaakt om WPZ op de hoogte te houden.

#### 159/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 27/11/2020

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende haar buurvrouw die verantwoordelijk is voor sluikstorting. Haar buurvrouw laat regelmatig rommel achter in de kelder, zoals een oude zetel, matras, kinderkledij en kindervan.

De bewoners ontvingen van WPZ een schrijven betreffende sluikstorten. Klaagster is ervan overtuigd dat de sluitstorting afkomstig is van haar buurvrouw waarover deze klacht.

De klacht wordt ook verder behandeld op zitting van het vredegerecht waarbij een poging tot bemiddeling is ondernomen tussen de huurders. Zie klacht 64.

## 160/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 04/12/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van een huurster betreffende de buurman die terug voor overlast heeft gezorgd. Wij verwijzen naar klacht nr. 102 in deze rapportage.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

*Gisterenavond om 21u55 heeft onze gebuur x veel lawaai gemaakt en met de deuren geslagen iedereen had schrik en hij heeft zijn vrouw en kind buitengesmeten de oma heeft haar komen halen het was niet plezant die man woest dronken en hij zit met zijn burens niet in er heeft iemand geroepen dat haar dochter niet kon slapen en wat hij heeft gezegd cut en mijn burens foert maar in het frans iedereen heeft schrik om naar beneden te gaan wat gaat dat worden hopelijk kunnen jullie ons helpen ik heb met de burens gepraat en ik heb gezegd dat ik ga mailen ik heb schrik en ben niet buiten gekomen want mijne vriend daar is hij boos op sorry ik doe dat niet graag maar nu was het te veel*

Zie klacht nr. 102

## 161/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 10/12/2020

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende geluidsoverlast afkomstig van haar bovenburens. WPZ ontvangt volgende mail:

*Beste,*

*Wij hebben een probleempje met de lamp in de berging eerst dachten we dat de lamp gesprongen was maar het blijkt iets anders te zijn want wij hebben geprobeerd met 3 andere lampen en het wilt maar niet werken. Zouden wij een afspraak kunnen hebben dat iemand daar zou kunnen komen na kijken a.u.b.?*

*En dan heb ik nog een ander vraagje. Wij hebben enorm veel last van de bovenbuur. Die maakt enorm veel kabaal tot uren in de nacht. Wij hebben soms zelfs het gevoel dat ze meubels verhuist om 3u-4u s 'nachts. Bijvoorbeeld elke nacht al van zondag 06/12 tot woensdag 09/12 hebben we last. Ook hebben we gedacht dat er huiselijk geweld was tussen haar en haar klein dochtertje omstreeks middernacht in de nacht van dinsdag 08/12 op woensdag 09/12. Ik denk ook dat we niet de enige zijn die last van haar hebben want dat is nu al een tijdje aan de gang. Al sinds dat we hier zijn komen wonen in augustus hebben we last van geluidsoverlast, roepen en hard tot zelfs heel hard gebonk van boven. En met die mevrouw gaan spreken heeft geen zin want ze valt u meteen aan. Wat kunnen we daaraan doen? Alvast bedankt voor het antwoord.*

WPZ beantwoord op 11/12/2020 met volgende mail:

*Beste,*

*Bedankt om ons hiervan op de hoogte te brengen. De werkbou voor nazicht van de lamp werd doorgegeven aan onze technische dienst.*

*Wij komen even bij u terug betreffende het probleem met geluidsoverlast.*

*Om vergissingen uit te sluiten willen we u graag vragen om welke burens het gaat. Uw bovenburens op x lijken namelijk niet te voldoen aan de beschrijving die u ons geeft.*

*Zou het mogelijk zijn om ons het exacte adres te geven of eventueel de naam van de burens? Dan nemen we dit zo snel mogelijk op.*



*Wat betreft nachtlawaai is voor Woonpunt steeds moeilijk om tussenbeide te komen. We zullen de burens steeds aanspreken en vragen om het stiller te houden maar indien huurders ontkennen dat het geluid van bij hen komt, is dit voor ons moeilijk te weerleggen.*

*Indien het nachtlawaai echt blijft duren belt u best de politie op, op het moment dat de overlast zich voordoet. Zij kunnen dit dan vaststellen en zo kunnen we dit samen met de politie trachten op te lossen. Ook indien er zich geweld zou zijn in het gezin, zijn zij de geschikte partij om dit vast te stellen.*

*Indien u ons het adres van de burens bezorgd dan nemen we zeker en vast al contact op met hen. Hierbij vermelden we uiteraard nooit de naam van de burens die de klacht hebben ingediend.*

*Mvg,*

*Klantendienst*

Op 15/12/2020 gaat onze technische dienst langs en lost het probleem met de verlichting in de berging op.

Wat betreft de geluidsoverlast geeft mevrouw duidelijk aan om welke huurder het gaat. De klantendienst plant hierop een huisbezoek in bij de huurder. Er wordt onmiddellijk duidelijk gemaakt dat het huisbezoek zal handelen omtrent de klachten van geluidsoverlast. De klantendienst vraagt ook om verdere inlichtingen bij de politie. Deze is niet op de hoogte van de problematiek. De laatste klachten omtrent deze huurder dateren al van enkele maanden geleden. Volgens de politie is het al enkele maanden rustig in het gebouw.

De aankondiging van het huisbezoek heeft blijkbaar reeds effect. Op 22/12/2020 laat de klager weten dat het veel rustiger is in het appartement. Er wordt gevraagd aan de huurders om ons blijvend op de hoogte te houden indien er zich nieuwe klachten voordoen. Er worden in de weken nadien geen nieuwe klachten ontvangen, ook de politie wordt niet opgeroepen.

Het geplande huisbezoek kan uiteindelijk niet doorgaan. Er is wel telefonisch contact met de huurder. Deze zegt nooit overlast te hebben veroorzaakt. Dit is een houding die mevrouw ook aannam bij eerdere klachten. Er wordt tijdens het telefoongesprek toch nogmaals benadrukt dat mevrouw de rust van de burens ten allen tijde dient te respecteren. Mevrouw zal hierop letten.

## **162/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost**

Datum: 16/12/2020

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster van een appartementsgebouw betreffende urine van een hond. Huurder laat weten dat na het kuisen van de algemene delen door de poetsdienst van WPZ, er kort nadien urine lag van een hond beginnend van aan de lift tot buiten.

Op 12/01/2021 heeft WPZ telefonisch contact met de huurder die de melding maakte. Hij weet niet wie verantwoordelijk is voor deze vervuiling van de gang. Er zijn meerdere honden in het appartementsgebouw. Het heeft zich tot nu toe éénmalig voorgedaan. Hij vindt dat er zeer goed en grondig geпоetst wordt door WPZ en vindt het jammer dat sommige huurders of bezoekers dit soort vervuiling veroorzaken. Als het probleem zich opnieuw voordoet, neemt hij contact op met WPZ.

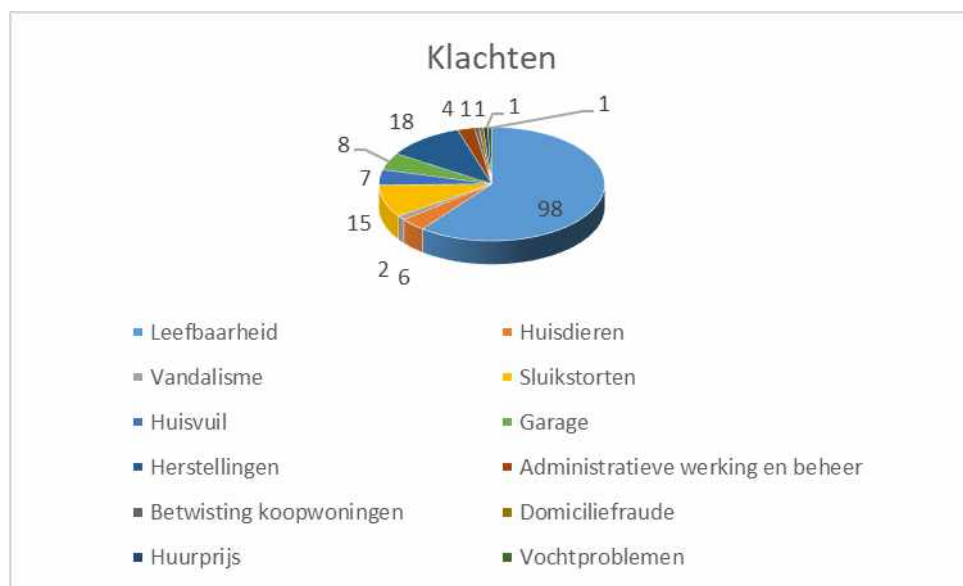


## Concrete realisaties en voorstellen

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

Van het totaal aantal klachten die WPZ in 2020 mocht ontvangen gaat 60,49% over leefbaarheid. Dit jaar hebben de klachten rond leefbaarheid vooral te maken met de strenge maatregelen rond Corona. Huurders aanvaarden niet dat sommige van hun burens het niet nauw nemen met de maatregelen die worden opgelegd rond Corona. Sommige huurders houden zich niet aan die maatregelen zoals het ontvangen van bezoek, het organiseren van feestjes met geluidsoverlast tot gevolg, enzovoort.

Totaal aantal klachten	162	
Leefbaarheid	98	60,49%
Huisdieren	6	3,70%
Vandalisme	2	1,23%
Sluikstorten	15	9,26%
Huisvuil	7	4,32%
Garage	8	4,94%
Herstellingen	18	11,11%
Administratieve werking en beheer	4	2,47%
Betwisting koopwoningen	1	0,62%
Domiciliefraude	1	0,62%
Huurprijs	1	0,62%
Vochtproblemen	1	0,62%
Aantal klachten	162	



WPZ behandelt en rapporteert elke ontvangen klacht. Ook klachten van huurders ten aanzien van andere huurders, die ongegrond zijn ten aanzien van WPZ, worden behandeld en oplossingsgericht opgevolgd. Zo voert WPZ, ondanks Covid-19 maar met respect voor de nodige gezondheidsmaatregelen, regelmatig huisbezoeken uit en organiseert bemiddelingsgesprekken tussen de betrokken huurders. Deze bemiddelingsgesprekken hebben meestal een gunstig resultaat. Soms komen klachten over dezelfde huurders terug, zo zijn 46 klachten of 28,40% van het totaal aantal klachten, wekerende klachten. Meestal worden deze klachten overgemaakt door dezelfde klagers.

Om proactiever te werken rond de tevredenheid van onze klanten, maakt WPZ sinds het najaar van 2020 meer systematisch gebruik van bewonersbevragingen. Daarvoor gebeurde dit veeleer occasioneel. Dankzij deze enquêtes kan WPZ nagaan of klanten tevreden waren over de communicatie, snelheid en oplossing van WPZ zelf en zijn partners. Indien er nog problemen waren, werden deze doorgegeven aan de bevoegde dienst. Op deze manier kan WPZ sneller inspelen op de noden van haar klanten. Het vermijdt ook dat problemen eventueel uitgroeien tot klachten. Indien er algemene problemen werden aangekaart over de werking van WPZ, zullen deze gebundeld worden en besproken worden met de dienst patrimonium. Dit moet nog gebeuren aangezien de analyse van de resultaten nog aan de gang is. Deze worden wel mee opgenomen in het activiteitenverslag.

Aangezien de leefbaarheid zwaar op de proef werd gesteld tijdens de coronacrisis, heeft WPZ zo duidelijk mogelijk proberen te communiceren. Veiligheids- en hygiënemaatregelen werden herhaald op de website, in de bewonerskrant, in brieven, mails en op affiches. Ook het "samenleven" werd aangekaart. In de bewonerskrant kwam er bijvoorbeeld een artikel over burenhinder en op de affiches stonden richtlijnen over het betreden van de gemeenschappelijke delen van het gebouw. WPZ wordt soms ook aangesproken om de naleving van de coronamaatregelen te handhaven. WPZ beschouwt deze handhaving echter als een overheidstaak die haar niet toekomt.

Klachten worden binnen WPZ steeds nauwlettend opgevolgd, waarbij de coördinatie ervan gebeurt vanuit de stafdienst. De klachten worden regelmatig besproken en verdeeld onder de diverse diensten binnen WPZ. Dit voor een goede opvolging en om tot een snelle oplossing te komen. WPZ streeft er steeds naar om elke klacht tot een goede oplossing te brengen. Sommige klachten die deels zijn opgelost, om reden dat het dossier nog in behandeling is of om reden dat de betrokken huurders in begeleiding zijn bij externe partners, worden tijdens het overlegmoment met de begeleidingsinstanties besproken.

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

Er worden op regelmatige basis overlegmomenten gepland met onze partners zoals politie, OCMW en andere begeleidingsinstanties. De klachten die WPZ ontvangt worden verdeeld onder de diverse diensten om een snelle en resultaatgerichte oplossing te kunnen bieden. Er worden huisbezoeken en bemiddelingsgesprekken georganiseerd voor het behandelen van klachten, met respect voor de nodige gezondheidsmaatregelen.

We blijven veel aandacht besteden aan de tevredenheid van onze huurders. De bewonersbevragingen gaan ook dit jaar door.

Een goede opvolging en samenwerking met onze externe partners omtrent herstellingen.

Vragenlijst klachtenmanagement (2020)

<p>Naam van uw maatschappij:  Woonveer Klein-Brabant</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:  Patrick Quintelier  Patrick.quintelier@woonveer.be</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

Het jaar 2020 was het tweede werkjaar van Woonveer Klein-Brabant (voorheen SHM Eigen Woning) na de fusie met SHM Gezellige Woningen en SHM Kleine Landeigendom.

We registreerden 6 klachten:

- 3 klachten handelden over technische problemen aan de woning (opstijgend vocht, schimmelvorming, riolering).
- 3 klachten gingen over financiële/administratieve klachten: afrekening huurwaarborg (2x), afrekening huurlasten

De 2 ontvankelijke klachten (oorzaak te wijten aan Woonveer) werden opgelost:

- laattijdige uitbetaling huurwaarborg
- tussenkomst schade aan behangpapier

## 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?**

Per 1/01/2020 wordt de klachtenbehandeling uitgevoerd door een nieuwe medewerker Patrick Quintelier.

In 2020 werden de klachten behandeld conform de nieuwe regelgeving van het "Bestuursdecreet – Hoofdstuk 5). Hiervoor werd de klachtenprocedure van Woonveer op 10/06/2020 door de raad van bestuur aangepast.

Op basis van de analyse van de klachten en de verdere uitrol van de nieuwe structuur van Woonveer na de fusie begin 2019 werden volgende stappen gezet:

- In juni 2020 werd een extra medewerker aangeworven bij de financiële dienst. Dit moet zorgen voor een vlottere verwerking van de afrekening huurlasten en de afrekening huurwaarborg.
- snellere opvolging van technische problemen die gemeld worden door de huurders: In augustus 2020 werd een extra deskundige aangeworven bij de technische dienst voor het aanpakken van "zwaardere bouwkundige problemen" in ons patrimonium
- Plaatsbeschrijvingen: Een vlottere verwerking van de afrekening huurwaarborg moet in 2021 nog aangepakt worden (bijvoorbeeld door het hanteren van forfaitaire bedragen voor kleine schades)

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: **WOONWEL | sociale huisvesting**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

**Nathalie DUPONT | nathalie.dupont@woonwel.be**

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten:	31
Aantal ontvankelijke klachten:	30

Aantal (deels) gegronde klachten:	23
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	23
------------------------------------	----

**2. Klachtenbeeld 2020**

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.

**Klachten over WoonWel :**

In 2020 werden 31 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 31 klachten waren er 2 klachten onontvankelijk.

**Aantal klachten volgens de drager :**

- Email **28**
- Telefoon **2**
- Bureel **1**

### **Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs klacht is binnengekomen :**

- Huurder/KH/KK/Koper **22**
- Ombudsdienst **4**
- Organisatie **2**
- Andere **3**

De klachten worden per email gemakkelijk geuit naar maatschappij en deze werkwijze stelt de maatschappij ook in staat om efficiënt te reageren. De klager krijgt onmiddellijk een ontvangstbevestiging teruggestuurd en de klacht wordt intern aan de belanghebbende medewerker verstuurd voor verdere behandeling.

### **Aard van de klachten :**

- Administratieve klacht- andere : **1** klager kon WoonWel moeilijk telefonisch bereiken
- Administratieve klacht-betwiste factuur : **2** klagers willen het reinigen van de dakgoten niet betalen, huurders werden geïnformeerd dat dit een huurlast is ten laste van de huurder en dat de moeilijke constructie en de hoogte +5 meter niet toelaat dit zelf te doen. Bovendien worden de 4 woongelegenheden waartoe hun woning behoort gezamenlijk aangepakt. **1** klager liet firma komen voor een kleine interventie die zij eigenlijk zelf kon uitvoeren en schrok van de kost op de factuur. **1** klager kreeg een kredietnota van de factuur gelet op het feit dat er een constructiefout in de leidingen zit en daardoor steevast een probleem met de afvoer. **1** klager wilde de 2 eerdere interventies aangerekend op het niet betalen omdat er geen oplossing was, het euvel werd pas bij een derde interventie hersteld. WoonWel stuurde klager een kredietnota na de nodige info te hebben doorgekregen.
- Administratieve klacht-huurprijsberekening : **1** klager meende niet correct behandeld te zijn omdat hij geen huurprijsaanpassing kreeg tgv een daling van zijn huidig inkomen. Klager werd geïnformeerd dat huurprijs pas kan worden aangepast als er een daling van méér dan 20% is.
- Administratieve klacht-huurlasten : **1** klager vond dat de afrekening van de huurlasten te lang duurde, klager werd nogmaals geïnformeerd over het tijdstip van afrekenen. **1** klager vond dat zij niet moet betalen omdat de kuisfirma die week niet kwam. WoonWel kon haar geruststellen dat zij niet moet betalen want dat er in die week ook geen aanrekening door de kuisfirma was gebeurd.
- Sociale klacht-andere : **1** klager klaagde dat een personeelslid haar onbeleefd had te woord gestaan, medewerker van WoonWel bood excuses aan.
- Sociale klacht-leefbaarheid : **1** klager klaagt het gebrek aan parkeerplaatsen aan onder haar woonblok. WoonWel heeft alle plaatsen gepersonaliseerd en de bewoners hierover ingelicht. **1** klager klaagt over diefstal in de carport en wil dat WoonWel deze carport dicht maakt. WoonWel informeerde de klager dat dit niet wordt voorzien. **1** klager klaagt over geparkeerde wagens op de openbare weg die haar verhinderen om op die plaats te draaien. Klager werd ingelicht dat hiertegen niets kan worden ondernomen. **1** klager vindt dat WoonWel voor de veiligheid in de Eigen Haardwijk de leegstaande woningen grondiger moet afsluiten. Een controle werd gedaan en alle deuren werden gecontroleerd of ze goed gesloten waren.
- Technische klacht tlv aannemer : **1** klager klaagt de overlast aan door het werfverkeer rond 5:00 's ochtends, WoonWel verwittigde aannemer. **2** klagers vragen tussenkomst van WoonWel nav mankementen in hun woning. Beide woningen zijn definitief opgeleverd. De contactgegevens van de aannemer werden bezorgd. **1** klager klaagt over waterinsijpeling via het plafond in zijn koopappartement. De oorzaak wordt opgespoord en zal worden hersteld. **2** klachten door dezelfde klager gaan over de schade en onveiligheid veroorzaakt aan plafond doordat water uit lichtpunt komt en het

- uitblijven van herstel. Aannemer werd aangemaand dringend ter plaatse te komen.
- Technische klacht tlv verhuurder : **2** klagers klagen over het uitblijven van een permanentiedienst waar zij ook in het weekend terecht kunnen. WoonWel bekijkt de mogelijkheden om dit op korte termijn te kunnen realiseren. **1** klager wil de zandgrond in zijn tuin laten vervangen door tuingrond. WoonWel ging ter plaatse maar kan niet ingaan op vraag. **1** klager klaagt over de open traphall in zijn appartementsgebouw waardoor er bij storm, wind en regen veel water binnen komt. Huurder werd geïnformeerd over de bouwconstructie met open karakter. **1** klager meldt dat er een verkeerd tel.nummer in de lift hangt voor de interventie bij een defect van de lift. Het tel.nummer werd vervangen door de correcte informatie. **1** klager klaagt over de verstopping in de keuken en de waterschade tijdens de renovatie van de dubbele beglazing. Met klager wordt gezocht naar een andere huisvesting binnen ons patrimonium. **2** klagers klagen over condens in hun woning. WoonWel kon vaststellen dat er door de klagers onvoldoende wordt verlucht en verwarmd. De nodige info werd gegeven. Deze woningen staan op de renovatielijst en klagers worden in de eerstvolgende tijd geherhuisvest. **1** klager klaagt over een herstelling aan haar toilet die te lang duurde. Zij kon daardoor het toilet niet gebruiken. Het was moeilijk om met klager af te spreken omdat zij nooit op de afspraak was en het toilet kon steeds worden gebruikt. Na een derde interventie kon dit herstel worden uitgevoerd. **1** klager klaagt over het gebrekkige herstel van een toegangsdeur die na, een vorige inbraak, niet correct was hersteld waardoor nu weer een inbraak kon plaatsvinden. WoonWel liet de herstelling uitvoeren zodat de veiligheid in het gebouw gegarandeerd kan blijven. **1** klager wil dat WoonWel de zone rond de carport afspant. WoonWel gaf de info aan de klager.

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 kan tussenkomen en wordt de nodige info doorgegeven hoe betrokkene een bemiddeling kan opstarten, m.n. contactgegevens Justitiehuis of informatie inzake een verzoek tot verzoening bij vrederechter.

Bij een terechte klacht worden de veroorzakers **schriftelijk (gewoon+aangetekend)** 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, mocht dit door de betrokken dienst binnen WoonWel nog niet zijn gebeurd.

WoonWel nodigt, bij niet ernstige huurdersgeschillen (kleine 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. Bij ernstige huurdersgeschillen (waar verschillende officiële instanties al bij betrokken zijn geweest en geen oplossing hebben bereikt) worden de huurders doorverwezen naar het justitiehuis of krijgen betrokkene informatie omtrent een verzoek tot verzoening die zij kunnen vragen bij de vrederechter.

De samenwerkingsovereenkomst met samenlevingsopbouw vzw West-Vlaanderen werd ook in 2020 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.

Het buurthuis in de Eigen Haardwijk werd in 2020 enkel nog gebruikt voor buurtactiviteiten opgezet door medewerkers van samenlevingsopbouw. Om toch bereikbaar te blijven voor de overige bewoners en deze bewoners zo optimaal mogelijk te informeren omtrent de renovatie van de wijk werd een leegstaande woning aangepast als 'Verhuishuis'. Door COVID-19 zijn deze plannen gedwarsboomd waardoor er naar een alternatief moest worden gezocht. De info-verstrekking over de op til zijn renovatie, m.n. plannen, foto's, informatie, .... gebeurt nu via een 'etalage' die in het 'Verhuishuis' wordt ingericht.

Zo wil WoonWel op een constructieve manier in dialoog blijven met de resterende bewoners van die wijk teneinde onduidelijkheden op voorhand uit te klaren en de bewoners gerust te stellen.



We werken samen met onderhoudsfirmas SIX bvba voor het wettelijk onderhoud én voor problemen verwarming, boilers, sanitair. Deze firma is ook in het weekend bereikbaar. Een sticker werd gedrukt waarop het telefoonnummer van de firma en het telefoonnummer van de technische dienst van WoonWel staat vermeld. Deze sticker werd in alle woningen gekleefd op de boiler of in de berging.

Alle onderhoudscontracten voor de liften werden via een raamcontract bij CREAT ondergebracht. De firma SCHINDLER werd aangeduid. Enkel in het appartementencomplex Paenhuys is het contract met Thyssen-Krupps nog geldig tot eind 2021. Nadien wordt dit onderhoud ook ondergebracht in het raamcontract. De kostprijs van de huurlast 'Lift' werd op die manier met de helft gehalveerd.

**VRAGENLIJST KLACHTENMANAGEMENT (2020)**

Naam van uw maatschappij: **SHM WOONZO CVBA**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

**Inge Gaublomme, inge.gaublomme@woonzo.be**

**1. CIJFERGEGEVENS**

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten</b>	6
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	6

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	6
<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	6

## **2. KLACHTENBEELD**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020.**

#### Klacht A :

Huurster klaagt over het te lang uitblijven van een herstelling. Zij is het niet eens met het oordeel van de technische dienst van Woonzo dat dit een 'niet dringende' herstelling is die –ovw de coronamaatregelen– uitgesteld werd.

Het betrof de herstelling van een lichtknop in de gemeenschappelijke delen van het project. Na de formele klacht werd de herstelling de dag erna uitgevoerd.

#### Klacht B :

Huurster klaagt over een hoge water- en energierekening en meldt dat een aantal technische problemen in haar appartement niet worden opgelost.

Huurster schakelt de Vlaamse Ombudsdienst in die informeert naar een stand van zaken.

Er wordt een rondgang georganiseerd in het appartement, samen met de techniek van de onderhoudsfirma. De 'technische klachten' worden onderzocht en opgelost. Woonzo biedt de huurster aan om samen de jaarafrekeningen te overlopen en om te bemiddelen bij de nutsmaatschappijen. Na dit aanbod vernamen wij niets meer van de huurster en wordt de klacht afgesloten.

#### Klacht C :

Huurder woont al meer dan 20 jaar in een project van Woonzo dat nu volledig gerenoveerd wordt. Huurder voelt zich niet meer thuis in het nieuwe project en hij vraagt om te mogen verhuizen naar een ander appartement. Woonzo kan op deze vraag niet ingaan.

Huurder schakelt de Vlaamse Ombudsdienst in en haalt dan ook een aantal technische gebreken in zijn nieuwe appartement aan.

Woonzo legt zowel aan de huurder als aan de Vlaamse Ombudsdienst uit dat de huurder geen recht heeft om prioritair te muteren. Ook wordt duidelijk meegegeven dat het uitblijven van herstellingen te wijten is aan het niet willen meewerken door de huurder (hij wil de techniekers niet altijd binnen laten).

Ondertussen vonden (een deel van) de technische herstellingen plaats. De huurder stelt dat hij zich nog steeds niet gelukkig voelt in zijn nieuwe appartement. Maar hier kan Woonzo niet veel aan doen.

#### Klacht D :

Huurster klaagt over binnen regenen in de woning en lang uitblijven van herstelling.

Wij hebben telefonisch contact gehad met de huurster en met haar dochter en uitgelegd dat er een renovatiedossier in opmaak is, maar dat zo een dossier een administratieve fase moet doorlopen.

De huurster in kwestie is een oudere dame die in aanmerking zou komen om prioritair te muteren naar een kleiner pand. Woonzo heeft haar dit voorgesteld. De huurster wil niet verhuizen.

Het probleem van het binnen regenen werd (tijdelijk) opgelost, en dit in afwachting van de grote renovatie.

De huurster was blij met de menselijke aanpak door de medewerker van de technische dienst en ook met de telefonische contacten, waar er door de directeur persoonlijk een duidelijk overzicht van het project en de timing werd gegeven.

Woonzo heeft afgesproken om de voortgang van het renovatiedossier kort terug te blijven koppelen met de huurders.

#### Klacht E :

Huurster woont in dezelfde wijk als de huurster van klacht D en klaagt ook over binnen regenen in de woning. Deze huurster was al goed op de hoogte van het feit dat er voor deze problemen een renovatiedossier werd opgestart en dat het dossier een administratie moet doorlopen. De huurster verwijt Woonzo echter niet voldoende te communiceren.

Ook hier heeft een uitgebreid telefoongesprek, waarin Woonzo aan gaf 'de frustratie van de huurster te begrijpen', de klacht opgelost.

Ook werd er beloofd om de huurster kort op de hoogte te houden van het verdere verloop van het renovatiedossier.

Klacht F :

Huurster klaagt over het uitblijven van een herstelling. Zij is het niet eens met het oordeel van de technische dienst van Woonzo dat dit een 'niet dringende' herstelling is die –ovv de coronamaatregelen- uitgesteld werd.

De herstelling werd ondertussen uitgevoerd.

### **3. CONCRETE REALISATIES EN VOORSTELLEN**

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

- Aanwerving (mei 2020) van een administratief medewerker voor de Technische Dienst.
- Inzetten op het goed gebruiken van de softwaretool van de technische meldingen.

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

- Nog meer (preventief) communiceren met de huurders van Woonzo.

Het is duidelijk dat de huurders wel begrijpen dat niet al hun meldingen à la minute behandeld kunnen worden. Maar het is in dat geval wél nodig dat er duidelijk gecommuniceerd wordt waarom een herstelling soms wat langer op zich laat wachten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: Zonnige Kempen, Grote Markt 39, 2260 Westerlo  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ellen Wuyts, ellen.wuyts@zonnigekempen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	5
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2020

- 3x huurprijs
- 3x technisch aspect/herstellingen

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Er is een goedgekeurde klachtenprocedure sinds 13 december 2012.