

Vlaams Bemiddelingsboek 2021

8 maart 2022

Vlaamse
Ombudsdienst

Vlaams Bemiddelingsboek 2021 : resultaten

Verschillende instanties binnen de Vlaamse overheid in de meest ruime zin, hebben eigen eerstelijnsbemiddelaars: hun eigen klachten- en klantendiensten. Telkens rond 1 maart publiceren deze instanties – via de Vlaamse Ombudsdienst - “hun” bemiddelingsboek, dat de rapporten bundelt die deze diensten zelf schrijven over hun eigen werk tijdens het afgelopen kalenderjaar. Helemaal centraal daarbij staat het resultaat: 22.440 oplossingen via Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting in 2021.

Vlaams alternatieve geschillenbeslechting 2021

Beleidsdomein	Klachten in 2021	Verzoeningen in 2021
Mobiliteit (o.a. De Lijn, wegen, kilometerheffing)	35.278	5.488
Energie, Water, Omgeving en Wonen	31.548	3.064
Cultuur, Jeugd, Sport en Media (o.a. VRT)	16.563	1.153
Werk en Economie	5.397	369
Welzijn	3.436	930
Belastingen	953	585
Onderwijs	514	183
Bestuurszaken, waaronder Gender en Mensenrechten	441	40

Maar het Vlaams Bemiddelingsboek beperkt zich al lang niet meer louter tot een rapportering over resultaten van de Vlaamse beleidsdomeinen in strikte zin. Hierna volgt bijkomend ook rapportering over 977 oplossingen bij diverse woonactoren, 7.862 oplossingen via de ombudswerking in de ziekenhuizen en nog eens 1.789 oplossingen bij de psychiatrische ziekenhuizen.



Bart Weekers,
Vlaams Ombudsman
Brussel, 8 maart 2022

Mobiliteit en Openbare Werken

(o.a. De Lijn, (water)wegen, rijopleiding,...)



2021

Klantenrapport



Vlaamse
overheid

BELEIDSDOMEIN
MOBILITEIT &
OPENBARE
WERKEN

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:

- 1 Departement Mobiliteit en Openbare Werken (DMOW)
- 2 Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust (MDK)
- 3 Agentschap Wegen en Verkeer (AWV)
- 4 De Vlaamse Waterweg (DVW)
- 5 Vlaamse Vervoersmaatschappij De Lijn
- 6 De Werkvennootschap (DWV)
- 7 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. Elk heeft zijn eigen verhaal en dat vertellen ze u graag.

Veel leesplezier!



KLANTENRAPPORT 2021

1 Departement Mobiliteit en Openbare Werken

Inhoud

1	INLEIDING	6
2	KLANTENBELEID	7
	2.1 Structuur van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken	7
	2.1.1 Xperta	7
	2.1.2 Afdeling Maritieme Toegang	8
	2.1.3 Afdeling Beleid	8
	2.1.4 Beleidsuitvoerende taken	8
	2.2 De bouwstenen van ons klantenmanagement	9
	2.2.1 Efficiënte dienstverlening	9
	2.2.2 Heldere communicatie	9
	2.2.3 Dialoog met de burger	12
	2.2.4 Permanente en structurele evaluatie	17
3	HET BEELD VAN 2021	18
	3.1 Het klantenmanagement in cijfers	18
	3.2 Klachten	20
	3.2.1 Oplossingsgraad	20
	3.2.2 Ontvankelijkheid	21
	3.2.3 Waarover werd er geklaagd?	21
	3.2.4 Doorlooptijden	22
	3.3 Belangrijkste thema's van 2021	23
	3.3.1 Terugkommoment	23
	3.3.2 Technische keuring	24
	3.3.3 Examencentra	26
	3.3.4 Decreet Gemeentewegen	27
4	BESLUIT	29

1 INLEIDING

2021 was maatschappelijk een bijzonder jaar. De pandemie liet zich het hele jaar door voelen en had gevolgen voor alle burgers, ook wat betreft onze 'materie'. Het terugkommoment, de technische keuring, de rijopleiding of het rijexamen,... Het verliep in 2021 allemaal een beetje anders dan de voorbije jaren.

Dat vertaalde zich ook in de werking van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken. Nieuwe uitdagingen en vragen kwamen op zijn pad; het geduld van burgers en de medewerkers van het departement werd soms op de proef gesteld. Maar DMOW leverde vele inspanningen om de vragen te beantwoorden en nieuwe uitdagingen aan te gaan. Het probeerde iedereen die bij hen terecht kwam, zo goed mogelijk te helpen.

In 2021 kwamen 11.033 cases binnen bij het MOW Contactpunt.

- 60% daarvan was een vraag of melding die het Contactpunt zelf heeft beantwoord.
- In 33% van de gevallen ging het om een dossiergerelateerde vraag. Die werden doorgestuurd naar de juiste dossierbeheerder.
- In iets meer dan 6% van de cases ging het om een klacht.

Daarnaast loste ook de Vlaamse infolijn 1700 8.483 vragen zelf op, op basis van informatie die door het departement werd aangeleverd.

DMOW communiceert helder en zo snel mogelijk, vaak ook proactief. Informatie wordt beschikbaar gesteld via al de kanalen zodat iedereen die kan raadplegen. De medewerkers treden in dialoog met de burgers. Ook wanneer de boodschap moeilijk is. Maar voor sommige onderwerpen is verdere sensibilisering nodig. Niet voor alle problemen had DMOW al pasklare oplossingen.

In dit jaarrapport leest u meer over hoe DMOW de uitdagingen van 2021 is aangegaan. Nieuwe inzichten worden meegenomen naar 2022, voor onopgeloste problemen zoekt het verder naar oplossingen.

Als iets niet duidelijk is, of als u vragen hebt, dan kunt u altijd bij DMOW terecht.

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 kan een kijkje nemen op

<https://www.vlaanderen.be/departement-mobiliteit-en-openbare-werken/over-het-departement#onze-afdelingen>.

Wie zijn de belangrijkste klanten van die afdelingen en hoe onderhouden zij de relatie met hun klanten? Er is niet altijd een één-op-één relatie tussen een afdeling en het soort klant. We onderscheiden de volgende belangrijke clusters in de werking van afdelingen en het soort klant:

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)
- Geotechniek
- Waterbouwkundig Laboratorium

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

De voornaamste klanten van Xperta zijn entiteiten van de Vlaamse overheid: het Agentschap Wegen en Verkeer, de afdeling Maritieme Toegang van het departement MOW, Lantis, het 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 oorzaakanalyse uit. Zij bepalen dan welke acties er nodig zijn. De effectiviteit van maatregelen wordt achteraf ook beoordeeld.

Aan het einde van ieder project is er een klanttevredenheidsbevraging.

In 2021 ontving Xperta 15 klachten:

- | | |
|--------------------------------|---|
| • Expertise Beton en Staal | 9 |
| • Geotechniek | 4 |
| • Waterbouwkundig Laboratorium | 2 |

Van deze klachten werden er 6 ingediend door een klant zelf. De andere 9 klachten werden geregistreerd naar aanleiding van een klanttevredenheidsbevraging met een lage score op een of meerdere items.

Bij klanttevredenheidsbevragingen met een lage score wordt er contact opgenomen met de klant om verdere

details te verkrijgen, of er wordt bij het vaste contactpunt nagevraagd wat de oorzaak zou kunnen zijn. Die lage scores worden sinds 2021 ook meegeteld als klacht. Wat de toename ten opzichte van vorig jaar verklaart. Dit soort klachten gaat meestal over de tijdigheid van projecten.

Andere klachten gaan onder andere over schade die ontstaan is bij onderzoeken of werken, bijvoorbeeld spoorvorming door de passage van een sondeerrups. Het departement herstelt de schade dan en blijft intussen met de betrokkenen communiceren over de herstellingswerken. Er waren ook klachten over technische issues. Die worden met de klant besproken.

2.1.2 Afdeling Maritieme Toegang

De afdeling Maritieme Toegang beheert de vaarwegen naar de Vlaamse havens, 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 en groenschermen met inbegrip van de ontsluitingswegen van en naar het havengebied). Ook is ze verantwoordelijk voor het beheer van de luchthaveninfrastructuur van de regionale luchthavens in 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 die burgers verlopen meestal via de coördinator van het project en/of via de bemiddelaar. Daarnaast wordt er voor de grootste infrastructuurprojecten zoals de nieuwe sluis in Zeebrugge, maar ook Extracontainercapaciteit Antwerpen ingezet op heldere, toegankelijke en eerlijke communicatie naar alle betrokken stakeholders. Meerdere kanalen (offline en online) worden daarvoor ingeschakeld.

2.1.3 Afdeling Beleid

Verschillende afdelingen werken mee aan het beleid op gebied van mobiliteit, infrastructuur en verkeersveiligheid, maar dit wordt toch vooral gecentraliseerd binnen de afdeling Beleid. Zij doet onderzoek, werkt langetermijnvisies uit en bereidt nieuw beleid voor.

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

2.1.4 Beleidsuitvoerende taken

De beleidsuitvoerende taken binnen het departement zijn in 2021 gecentraliseerd in de afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid (TMB). De taken van TMB gaan van het afleveren van erkenningen en vergunningen, over het inspecteren van bedrijven en het innen van retributies, tot het toekennen van subsidies.

De voornaamste klanten zijn bedrijven, burgers en lokale besturen. Het is de werking van deze afdeling waar in dit rapport vooral op gefocust wordt.

2.2 DE BOUWSTENEN VAN HET KLANTENMANAGEMENT

Binnen het klantenmanagement onderscheidt DMOW vier belangrijke bouwstenen:

- een efficiënte dienstverlening;
- heldere communicatie;
- dialoog met de klant;
- voortdurende evaluatie.

De opdeling in vier bouwstenen laat het departement toe om het overzicht te behouden, prioriteiten te bepalen en gerichte, haalbare veranderingen te doen. De bouwstenen staan 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 indien nodig snel geschakeld kan worden.

2.2.1 Efficiënte dienstverlening

Bij de bouwsteen 'efficiënte dienstverlening' gaat het vooral om 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 vorig jaar zat dit dossierbeheer verspreid over de verschillende afdelingen van het departement. Om performant te blijven, werd in 2021 de afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid (TMB) opgericht. Deze nieuwe afdeling focust op de beleidsuitvoerende taken en op het optimaliseren van de bijbehorende processen.

2.2.2 Helderere communicatie

Aan de basis van een goed klantenmanagement ligt goede communicatie, en dat in alle fases van het klantenproces. De burger, lokale besturen en bedrijven moeten vlot de informatie kunnen vinden die ze nodig hebben. Een overzichtelijke website is daar een eerste belangrijk element in.

Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken zette al 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 nieuwe zaken of wijzigingen.

Om iedereen zo goed mogelijk te bereiken, worden de geschikte kanalen per doelgroep geselecteerd. Mogelijke kanalen zijn:

- Website vlaanderen.be (Webplatform)
- Sociale media
- Perscommunicatie
- Gerichte mailings naar lokale besturen of sectorfederaties
- Nieuwsbrieven zoals de Mobiliteitsbrief
- Brieven
- ...

2.2.2.1 Webplatform Vlaanderen

De online communicatie van DMOW verliep ook in 2021 voornamelijk vanuit de website vlaanderen.be. In 2018 is het departement ingestapt in het Webplatform, waardoor de info onder het thema 'mobiliteit en openbare werken' te allen tijde actueel en correct is. Op die manier hebben burgers, bedrijven en lokale besturen één plek waar ze op een eenvoudige, herkenbare en heldere manier alle info over mobiliteit in

Vlaanderen terugvinden.

Er is wekelijks 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 al beantwoord worden op het Webplatform.

2.2.2.2 Enkele belangrijke communicaties in 2021

Sensibilisering rond het terugkoment

Door de tijdelijke sluiting van de erkende instellingen tijdens corona, misten heel wat beginnende bestuurders de deadline voor het volgen van hun terugkoment. Daarom kregen zij uitstel tot en met 30 september 2021. Ondanks die verlenging merkte het departement dat vele bestuurders toch te lang wachtten om zich in te schrijven waardoor er drukte ontstond bij de erkende instellingen. In oktober kregen meer dan 18.600 beginnende bestuurders uitzonderlijk 4 maanden extra de tijd om het verplichte terugkoment te volgen.

Omdat het departement die bottleneck al zag ontstaan voor de zomer, zette het meerdere communicatieacties op poten. Dat gebeurde op verschillende manieren:

- via meerdere persberichten (30 juni, 1 augustus, 19 oktober);
- via nieuwsberichten op vlaanderen.be;
- via de sociale media van DMOW en minister Lydia Peeters;
- via een campagne op sociale media (4 weken) waarbij de doelgroep via Facebook en Instagram werd opgeroepen om in te schrijven voor het terugkoment.

Bekijk de persberichten via

- <https://www.lydiapeeters.be/nieuws/extra-drukke-zomer-verwacht-voor-het-terugkoment-beginnende-bestuurders/>
- <https://www.vlaanderen.be/departement-mobiliteit-en-openbare-werken/nieuwsberichten/schrijf-tijdig-in-voor-het-terugkoment>
- <https://www.vlaanderen.be/departement-mobiliteit-en-openbare-werken/nieuwsberichten/tijdelijk-4-extra-maanden-voor-het-terugkoment>.

Heldere communicatie in het kader van Nieuwe Sluis Zeebrugge

Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken maakt werk van een nieuwe sluis in Zeebrugge. Dat is belangrijk om de economische toekomst van de haven en de bedrijvigheid en werkgelegenheid in de brede regio te verzekeren. Daarnaast wil het ook de mobiliteit en leefbaarheid in Zeebrugge verbeteren door werk te maken van de infrastructuur rond de nieuwe zeesluis. De inhoud van het project ligt bij heel wat mensen erg gevoelig: buurtbewoners, havenbedrijven, de stad, havenbedrijf, VOKA ...

Het departement beseft dat het project een grote impact zal hebben, zowel voor, tijdens als na de werken. Daarom waakt het er over om in alle communicatieacties begrip te tonen voor de situatie van de naaste stakeholders. Het zet daarbij steeds in op samenwerking, dialoog en actuele informatie en verbergt de hinder die men zal ondervinden niet. Daarnaast stelt het departement zich empathisch op en begeleidt het hen in dit traject door regelmatig, op de juiste tijdstippen en zo laagdrempelig mogelijk te communiceren, ook al gaat het soms over heel technische materie.

Een overzicht van de communicatieacties van 2021:

- Digitale nieuwsbrieven in januari, februari, april, juni, september en oktober. Je kunt de digitale nieuwsbrieven raadplegen via <https://www.nieuwesluiszeebrugge.vlaanderen.be/overzicht-nieuwsbrieven>.
- Een infokrant in juni. Die viel in de brievenbussen in Zeebrugge, Zwankendamme en Lissewege. Je kunt de infokrant raadplegen via <https://www.nieuwesluiszeebrugge.vlaanderen.be/infokrant-juni-2021>.
- Een webinar voor de leden van APZI-VOKA.
- Participatie rond leefbaarheid. Diverse kanalen werden daarvoor ingeschakeld:
 - Website
 - Digitale nieuwsbrief
 - Digitale infosessies
 - Papieren participatiepakketten aan huis
- Participatie rond de tussennota alternatief 'nieuwe weg langs Stevin-site'. Diverse kanalen werden daarvoor ingeschakeld:
 - Website
 - Digitale nieuwsbrief
 - Inspraakdozen
 - Papieren brieven naar buurtbewoners
- Inloopmomenten bij projectzuilen in de omgeving van de nieuwe sluis.
- Actuele informatie via de website: <https://www.nieuwesluiszeebrugge.vlaanderen.be>.
- Persberichten vanuit het Departement MOW en minister Lydia Peeters.
- Communicatie via de sociale media van DMOW.
- Communicatie via de kanalen van de betrokken partners: stad Brugge en het havenbedrijf.

Er is op dit moment onduidelijkheid over de nieuwe planning. Op korte termijn zal het niet mogelijk zijn om alle onzekerheid daarover weg te nemen. Wel zal het departement in februari en maart 2022 een concreet toekomstbeeld kunnen tonen van de omgeving van het projectgebied via de resultaten van het ontwerpend onderzoek. Nieuwe communicatieacties worden opgezet.

Einde overgangsmaatregel voor strengere beoordeling van autolichten

Sinds 1 december 2019 geldt een nieuwe regelgeving voor de beoordeling van lichten en reflectoren tijdens de technische keuring. De Vlaamse overheid en sectorfederatie GOCA Vlaanderen (expertisecentrum voor autokeuring en rijbewijs) voorzagen een overgangsperiode van een jaar om bestuurders de kans te geven eventuele gebreken te laten herstellen zonder de kosten van een herkeuring. Omwille van de coronacrisis werd die overgangsperiode verlengd tot en met 30 september 2021. Een maand voor het aflopen van die overgangsperiode heeft het departement samen met GOCA Vlaanderen breed gecommuniceerd via een persbericht, een nieuwsbericht op vlaanderen.be en via sociale media. Die communicaties werden door verschillende media opgepikt. De burger was goed op de hoogte van het aflopen van deze overgangsperiode.

Bekijk de communicatie op <https://www.vlaanderen.be/departement-mobiliteit-en-openbare-werken/nieuwsberichten/overgangsmaatregel-voor-strengere-beoordeling-autolichten-loopt-af-op-30-september-2021>.

Verfijnde controles in de keuringscentra op gordel en airbag

Vanaf 20 december 2021 werden een aantal controles op het goed functioneren van onder meer gordels en airbags in de wagen verder verfijnd. Die wijzigingen heeft het departement samen met GOCA Vlaanderen proactief en breed gecommuniceerd via perscommunicatie, een nieuwsbericht op vlaanderen.be en via sociale media.

Bekijk de communicatie op <https://www.vlaanderen.be/technische-keuring-van-voertuigen/verfijnde-controles-in-vlaamse-keuringscentra-op-diverse-uitrustingen-zoals-gordel-en-airbag>.

2.2.3 Dialoog met de burger

Zelfs met goede en overzichtelijke informatie zullen sommige burgers nog altijd vragen hebben. Als die vragen over een concreet dossier gaan, dan kan je als klant terecht bij je dossierbehandelaar, maar vaak gaat het over algemene vragen en opmerkingen. Die algemene vragen en opmerkingen worden op verschillende manieren opgepikt:

- Telefonische vragen gaan naar 1700.
- Kan 1700 de vragen niet beantwoorden, dan worden ze doorgespeeld naar het Contactpunt MOW.
- Schriftelijke vragen komen rechtstreeks bij het Contactpunt terecht.
- Een heel bijzondere vorm van dialoog tussen burger en overheid is de bemiddeling, bijvoorbeeld bij onteigeningen.

Vaak vertrekt de burger vanuit een probleem. Door in dialoog te treden, kan het departement de vraag duidelijk formuleren en de burger begeleiden naar een oplossing.

2.2.3.1 1700

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 werkt het Departement MOW, in het verlengde van de instap in het Webplatform, structureel samen met 1700. Op die manier worden heel wat vragen rond onder andere het terugkoment, de rijopleiding, de technische keuring en homologatie daar al in eerste lijn opgevangen.

Maand	Geregistreerde vragen	Opgelost door 1700	% opgelost	Doorgestuurd (geëscaleerd) naar DMOW	% geëscaleerd
2021-01	891	731	82%	160	18%
2021-02	889	735	83%	154	17%
2021-03	738	597	81%	141	19%
2021-04	645	512	79%	133	21%
2021-05	540	423	78%	117	22%
2021-06	460	362	79%	98	21%
2021-07	577	484	84%	93	16%
2021-08	953	805	84%	148	16%
2021-09	1.211	1.034	85%	177	15%
2021-10	1.244	1.078	87%	166	13%
2021-11	1.031	863	84%	168	16%
2021-12	1.024	859	84%	165	16%
Total	10.203	8.483	83%	1.720	17%

Over het hele jaar kon 1700 in 2021 **83% van alle vragen rond de dienstverlening van DMOW zelf capteren en oplossen** (tegenover 80% in 2020). De overige 17% aan vragen zijn 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 2021 was de samenwerking met 1700 een grote hulp bij de communicatie over en vragen rond de coronamaatregelen voor het terugkoment, de rijopleiding en de autokeuring: die thema's zorgden voor heel wat meer contacten bij 1700. De grootste piek in het aantal vragen lag in het najaar (september – december) omdat er in die periode veel vragen kwamen over het terugkoment: heel wat beginnende bestuurders hadden door corona uitstel gekregen tot en met 30 september 2021 om het terugkoment te volgen, maar hadden toch tot het laatste moment gewacht om in te schrijven. Daardoor was er bij veel erkende instellingen geen plaats meer.

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:

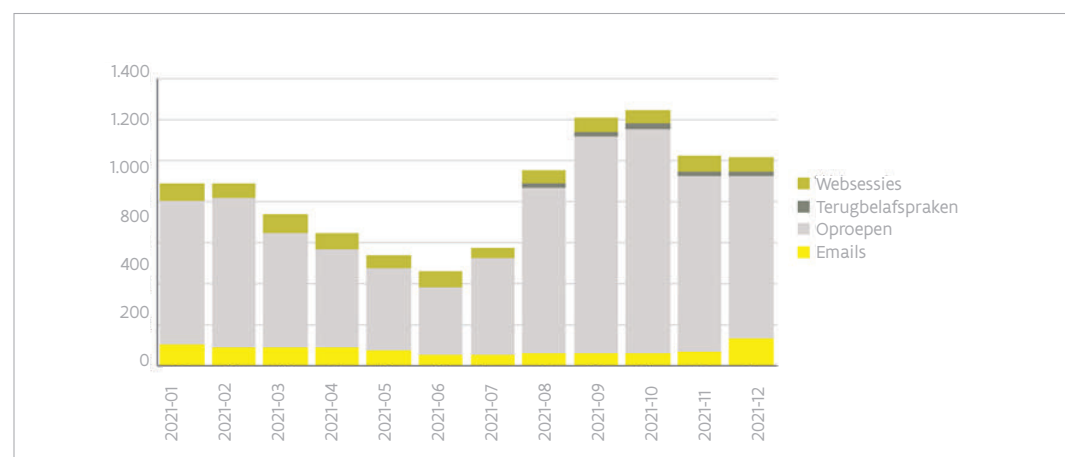
- Zodra nieuwe content uitgewerkt is door team Communicatie van het departement en gepubliceerd wordt op vlaanderen.be, wordt een **briefing via mail** bezorgd aan team Contactpunt en 1700, met de url naar de juiste webpagina's en een korte schets van de nieuwe online content.
- Als medewerkers van 1700 bepaalde online informatie niet helder vinden, kunnen ze **feedback geven** 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 klantvriendelijke content.
- Twee keer per jaar worden door het Agentschap Digitaal Vlaanderen **meeluistersessies** georganiseerd. Zo'n sessie duurt doorgaans 2 uur en is een leerrijk moment voor zowel AIV als DMOW. DMOW kan dan 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 ('voorlichters') bij 1700. Een **coachingsessie** is een opleiding van 2 tot 3 uur waar dieper wordt ingegaan op de belangrijkste thema's van DMOW: het terugkoment, 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.

2021 in cijfers

In totaal gaat het in 2021 om 10.203 contacten – tegenover 8.658 in 2020.

Over deze thema's zijn in 2021 de meeste vragen binnengekomen:

- Terugkoment: 6.789 vragen
- Vragen over de homologatie van voertuigen: 510 vragen
- Coronamaatregelen bij rijopleiding en rijexamens: 491 vragen
- Rijbewijs B voor auto: 429 vragen
- Een duplicaat van een Europees gelijkvormigheidsattest (COC) aanvragen: 243 vragen
- Technische keuring van voertuigen: 237 vragen
- Een personenwagen, kampeerwagen, ... overbrengen van een EU-land naar België: 236 vragen



Figuur 1 - Totaaloverzicht van contacten bij 1700 (telefonisch, mail en chat) in 2021

2.2.3.2 Contactpunt MOW

Het Contactpunt MOW beantwoordt de vragen en meldingen die burgers indienen via het webformulier. Maar vragen en meldingen kunnen ook via andere kanalen komen, bijvoorbeeld via het kabinet, 1700, interne diensten, de Federale Overheidsdiensten, enzovoort. De medewerkers van het Contactpunt gaan eerst en vooral zelf op zoek naar de gepaste antwoorden en indien nodig vragen ze feedback op bij de bevoegde afdelingen (back office). Daarbij streven ze altijd naar een kwalitatieve en oplossingsgerichte dienstverlening. Daarnaast zorgen ze ook voor analyses van de informatie die ze ontvangen en optimaliseren ze het kennisbeheer en de kennisdeling binnen én buiten de organisatie.

Om de samenwerking met de verschillende diensten en afdelingen binnen het departement vlot te laten verlopen, is er voortdurend formeel en informeel overleg. Met de afdelingshoofden en de leidinggevenden van de diensten, maar ook met alle medewerkers van het departement. Daarbij proberen ze enerzijds de werking van het Contactpunt uit te leggen aan zoveel mogelijk mensen binnen het departement. Zo weten zij hoe het Contactpunt werkt en wat het voor hen kan betekenen, en hoe ze burgers met vragen snel en correct kunnen doorverwijzen. Anderzijds kunnen de overlegmomenten ook helpen om de werking van het Contactpunt te verbeteren en nog beter te laten aansluiten op de noden van de verschillende diensten.

Bij overlegmomenten met de back office wordt het Contactpunt op de hoogte gehouden van veranderingen en nieuwe procedures. Bijvoorbeeld de nieuwe oldtimerinstructies, de voortgang bij het terugkoment, verlenging van uitstelmaatregelen, enzovoort. De back office wordt ook geregeld bevraagd over hun noden

om de samenwerking met het Contactpunt efficiënter te maken. Zo kunnen de medewerkers van het Contactpunt meer vragen zelfstandig beantwoorden en wordt de back office nog meer ontlast. In de overlegmomenten in 2021 kwam naar voor dat er voor bepaalde onderwerpen toch nood is aan extra opleiding rond terminologie en procedures. Het team Contactpunt zal daar dan ook extra aandacht aan besteden in 2022. Ze proberen dat dan meteen te verankeren in de reguliere werking zodat het Contactpunt meer instrumenten krijgt om een voortdurend lerende dienst te zijn.

Naast overleg met andere diensten werkt het Contactpunt voortdurend aan de verbetering van de eigen werking. In 2021 werd er bijvoorbeeld hard gewerkt aan nieuwe software om de vele vragen en meldingen beter te beheren en om de communicatie met de vele deskundigen binnen het departement vlotter te laten verlopen. Ze hopen dit nieuwe CRM-systeem effectief te kunnen uitrollen in het voorjaar van 2022.

Ze verfijnden in 2021 de thema's en subthema's die ze aan vragen en meldingen toekennen. Zo kunnen ze betere en meer doelgerichte analyses maken. Daarbij hielden ze rekening met het soort vragen dat ze ontvangen van burgers, maar ook met de noden en wensen van de back office.

Tot slot volgden alle medewerkers in 2021 een intensieve schrijfcursus om heldere, correcte en duidelijke antwoorden naar de burger te schrijven. Op die manier willen ze blijven inzetten op 'heerlijk helder' schrijven.

Interne organisatie team Contactpunt

Het Contactpunt MOW heeft drie medewerkers. Ondanks de forse stijging van het aantal cases in 2021 zijn zij er - van thuis uit - in geslaagd de continuïteit te waarborgen. Bovendien hebben ze meer vragen zelf beantwoord, zonder dat de input van de back office nodig was.

Het team wil de dienstverlening zo efficiënt mogelijk laten verlopen, met voldoende aandacht voor het evenwicht tussen kwaliteit en kwantiteit, korte communicatielijnen en voldoende back-ups. Het team zit daarom wekelijks samen met de klachtencoördinator, een vertegenwoordiger van team Communicatie en de coördinator van de parlementaire vragen en kabinetsnota's. Tijdens die overlegmomenten worden zowel inhoudelijke als organisatorische problemen besproken. Ook wordt er steeds bijgestuurd waar nodig. Zo is de nieuwe CRM-toepassing voorzien van een kennisdatabank die gelijkaardige vragen met elkaar zal verbinden. In 2021 maakte het Contactpunt ook werk van een scherpere definiëring van de taken. Daarvoor werden handleidingen opgemaakt. Dat moet ervoor zorgen dat de continuïteit wordt gegarandeerd, ook als één of meerdere medewerkers afwezig zijn.

2.2.3.3 De bemiddelaar

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 namelijk bijna altijd vanuit een negatief gegeven: ze 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 zijn eigendom blijft emotioneel vaak erg moeilijk. Om de getroffen bewoner of ondernemer doorheen dit proces zo goed mogelijk te begeleiden, is er een bemiddelaar Vlaamse infrastructuurprojecten actief binnen het beleidsdomein MOW. De bemiddelaar begeleidt de getroffen burgers door hen 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, door een brugfunctie te vervullen tussen overheid en burger,...

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 een formelere rol op in een

bemiddeling binnen een infrastructuurproject, waar tussen meerdere partijen wel al een conflict aanwezig is. De bedoeling van die 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,... Na een eerste intakegesprek tussen bemiddelaar, projectleider en communicatieverantwoordelijke bepaalt de bemiddelaar de concrete dienstverlening. Dat kan bijvoorbeeld zijn: advies geven 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 getroffenen samen met het lokaal bestuur/OCMW,... Via de website van de bemiddelaar, waar informatie over onteigeningen en contactgegevens van de bemiddelaar terug te vinden zijn, komen sporadisch ook burgers rechtstreeks bij de bemiddelaar terecht. Hun vragen worden indien mogelijk meteen beantwoord. Als het departement hun vragen niet kan beantwoorden, dan worden ze in contact gebracht met de juiste organisatie.

In 2021 belichtte de bemiddelaar de werking van bemiddeling in Vlaamse infrastructuurprojecten via een bijdrage in het tijdschrift voor Omgevingsrecht en Omgevingsbeleid.

Trends in 2021

In 2021 vonden twee formele bemiddelingen plaats in dossiers waarvan de omgevingsvergunning aangevochten werd. De bevoegde entiteit wenste daarbij eerst met de burger in dialoog te gaan om tot een minnelijke oplossing te komen. In de ene bemiddeling werd een akkoord bereikt. In de andere werd de rechterlijke procedure na verschillende bemiddelingspogingen verdergezet. Na een eerste uitspraak die in het voordeel was van de overheid vroeg de burger om opnieuw in gesprek te gaan. Die gesprekken gaan in 2022 verder.

De bemiddelaar was in 2021 hoofdzakelijk actief in twee complexe projecten van het beleidsdomein MOW de Nieuwe Sluis Zeebrugge (DMOW) en de Limburgse Noord-Zuidverbinding (de Werkvennootschap).

Beide projecten hebben een grote impact op de omgeving. In het complex project in Zeebrugge geldt dat niet alleen voor de omwonenden en bedrijven die onteigend worden, maar ook voor de omwonenden die niet onteigend worden en die geconfronteerd worden met een zeer groot en langdurig infrastructuurproject vlakbij hun woning. Daarom wordt behalve op begeleiding voor wie onteigend wordt ook sterk ingezet op omgevingsmanagement, om zo ook voldoende oog te hebben voor omwonenden die zich zorgen maken over toekomstige hinder en leefbaarheid. De bemiddelaar nam het afgelopen jaar ook die rol op zich.

Ook in het complex project Nieuwe Sluis Zeebrugge werd een akkoord bereikt met de indieners van een vernietigingsverzoek bij de Raad van State. Er werd uiteindelijk afstand gedaan van de rechterlijke procedure.

Voor onteigende bedrijven werd specifiek een trajectbegeleider aangesteld die de bedrijven ondersteunde in de zoektocht naar een nieuwe locatie. Daardoor werd voor een aantal bedrijven een goede oplossing gevonden. Zo kregen onteigende bedrijven onder andere voorrang op het nieuwe bedrijventerrein De Spie in Brugge.

In het complex project Noord-Zuid Limburg wordt een groot aantal woningen, handelszaken en bedrijven getroffen door de aanleg van de twee tunnels. In het najaar van 2021 nam de Vlaamse Regering een voorkeursbesluit. Met alle getroffenen werd naar aanleiding van dat besluit tijdens een aantal zitdagen een persoonlijk gesprek opgezet, om de impact op hun persoonlijke situatie te duiden. Ook hier zal voor de bedrijven en handelszaken een specifieke trajectbegeleider aangesteld worden. Daarnaast zal voor de getroffen eigenaren en huurders een begeleidingsplan opgemaakt worden, met flankerende maatregelen. De opmaak van dit plan wordt gecoördineerd door de bemiddelaar en uitgewerkt in samenwerking met de gemeente.

Door de coronapandemie moest in 2021 vaak snel geschakeld worden en gingen fysieke zitdagen last minute

digitaal door, wat sowieso minder aangewezen is voor dat soort gesprekken. Wanneer mogelijk werd in veilige omstandigheden een ontmoeting en een gesprek georganiseerd.

Bemiddeling als ondersteunende dienst: tweedelijnsbijstand

Doordat de bemiddelaar in 2021 zelf in hoofdzaak actief was in de twee grote infrastructuurprojecten, was haar rol in andere, kleinschaligere projecten voornamelijk tweedelijns. Ze adviseerde projectleiders hoe je een slechtnieuwsgesprek aanpakt, hoe en wanneer je hierover het best op voorhand communiceert,...

Daarvoor viel ze terug op een optimalisatie-oefening van de bemiddeling als ondersteunende dienst die in 2019 plaatsvond. Een extern bureau bevroeg daarvoor interne en externe klanten van drie concrete projecten waarin recent een aantal woningen onteigend werden. Hoe hadden zij het hele verwervingsproces en de dienstverlening van de overheid ervaren? De externe klanten waren zowel eigenaars als huurders van wie de woning door de overheid verworven werd in het kader van een infrastructuurproject. Die bevraging bevestigde de meerwaarde van een bemiddelaar die instaat voor de begeleiding doorheen het onteigeningsproces. Het bracht ook een aantal algemene positieve punten en verbeterpunten naar boven over de hele verwervingsketen (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 voor de verschillende projectleiders en entiteiten die met onteigening in aanraking komen. Zo konden de beleidsaanbevelingen gedeeld en in de praktijk omgezet worden. Zodat waar mogelijk de dienstverlening verbetert en de tevredenheid van de burger toeneemt, ook in situaties die 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 een beroep op haar te doen. Sinds die roadshow contacteert een projectleider de bemiddelaar merkelijk vaker om bijvoorbeeld ad-hocadvies te vragen in een concreet dossier, om even van gedachten te wisselen, om een beroep te doen op haar expertise, om een aanpak af te toetsen,... Ook in 2021 zet die tendens zich voort.

2.2.4 Permanente en structurele evaluatie

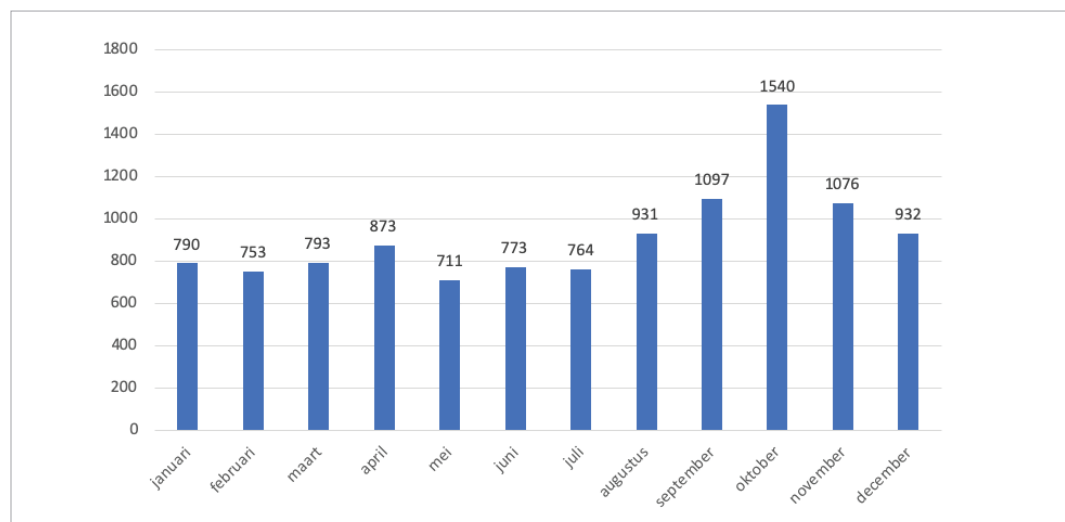
En laatste belangrijke bouwsteen van het klantenmanagement binnen het Departement MOW is het permanent en structureel evalueren van zijn werking. Iedere afdeling en ieder team is natuurlijk in eerste instantie zelf verantwoordelijk om de eigen werking te evalueren, maar klachten die het departement ontvangt, kunnen daar zeker bij helpen. Ze bieden zonder twijfel een enorme schat aan informatie die DMOW kan gebruiken om de werking te verbeteren.

De klachtencoördinator overlegt regelmatig met verschillende diensten over welke klachten er zijn en hoe ze ze kunnen gebruiken om de werking te verbeteren. Ieder kwartaal presenteert hij aan de directieraad een overzicht van de klachten en de aanbevelingen die hij deed.

Met GOCA Vlaanderen (expertisecentrum voor autokeuring en rijbewijs) en de keuringsinstellingen wil het departement in 2022 een meer regelmatig klachtenoverleg op poten zetten.

3 HET BEELD VAN 2021

3.1 HET KLANTENMANAGEMENT IN CIJFERS



Figuur 3 - Aantal cases bij Contactpunt MOW in 2021 per maand

In 2021 registreerde DMOW 11.033 cases. Dat is een lichte stijging ten opzichte van 2020.

Van al die cases was 60% een vraag of een melding die het Contactpunt MOW heeft beantwoord. Burgervragen die het kabinet van de Vlaamse minister van Mobiliteit en Openbare Werken bereikten en die ze aan het Contactpunt MOW doorgeeft, werden daar ook bij geteld. In 2021 heeft DMOW 327 vragen beantwoord die via het kabinet binnenkwamen. Ook de cases die 1700 doorspeelde, zijn in die cijfers meegeteld.

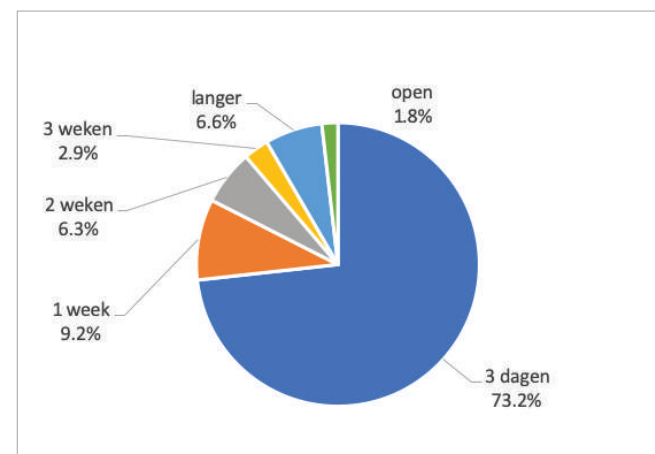
Bij 33,3% van de cases ging het om een dossiergerelateerde vraag die het Contactpunt MOW niet zelf kon beantwoorden. Die vragen en meldingen werden dan doorgestuurd naar de juiste dossierbeheerder die de case verder opvolgde en zelf communiceerde met de burger of het bedrijf.

Tot slot was 6,2% van de cases een klacht. Meer gedetailleerde informatie daarover vindt u verderop.

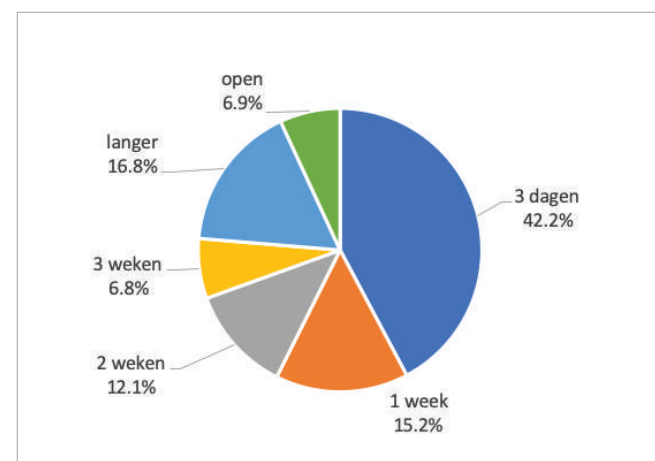
DMOW streeft ernaar om eenvoudige vragen en meldingen binnen de 5 kalenderdagen te beantwoorden. Voor complexe vragen voorziet het 21 kalenderdagen.

Hieronder vindt u een grafiek met de doorlooptijden van gewone vragen en meldingen en een grafiek met de doorlooptijden van dossiergerelateerde vragen. Klachten zijn hier niet mee in verrekend. Voor klachten voorziet DMOW 45 kalenderdagen. Een overzicht van die doorlooptijden vindt u in hoofdstuk 3.2.

56,6% van de gewone vragen en meldingen en 24,9 % van de dossiergerelateerde vragen heeft het departement binnen de dag beantwoord.



Figuur 4 - Doorlooptijden vragen en meldingen in 2021



Figuur 5 - Doorlooptijden dossiergerelateerde vragen via Contactpunt MOW in 2021

Over de volgende thema's kwamen de meeste vragen binnen in 2021:

- Terugkoment voor rijbewijs B: 3.734 (33,9%)
- Rijopleiding: 2.408 (21,5%)
- Technische keuring: 930 (8,4%)
- Personenvervoer: 736 (6,7%)
- Homologatie: 722 (6,5%)

Over het **terugkoment** kreeg DMOW vooral algemene vragen (28,7%). Bijvoorbeeld: Moet ik het terugkoment volgen? Waar kan ik het terugkoment volgen? Wat gebeurt er als ik het terugkoment na mijn uiterste termijn volg? Kan ik het terugkoment met een automatische versnellingsbak volgen? De antwoorden op al die vragen zijn ook gemakkelijk te vinden op de website. DMOW geeft de burger dus een kort antwoord op hun vraag en verwijst telkens door naar de website voor nog meer informatie.

Andere belangrijke thema's bij het terugkoment waren de (aan)vragen van uitstel (22,4%), vragen over toeslagen (17%), over de datum waarop men het terugkoment moet volgen (10,9%) en de vraag naar sessies in het Frans (10,7%).

Bij het thema **rijopleiding** gingen vragen en meldingen voornamelijk over het brevetexamen voor rij-instructeur (32,4%) en over de erkenning van personeel of materieel voor rij scholen (25,1%). Dat zijn voornamelijk dossiergerelateerde cases en die worden rechtstreeks door de back office behandeld. Verder krijgt DMOW veel algemene vragen (10,9%). Die behelzen een grote diversiteit aan onderwerpen: Hoeveel beginnende bestuurders mag men begeleiden per jaar? Tellen rijlessen uit het buitenland ook mee in België? Wat moet ik doen om mijn rijbewijs BE te behalen?

Bij de **technische keuring** waren de belangrijkste thema's oldtimers (13,1%), de wachttijden en de dienstverlening (11,6%), de coronamaatregelen (9,8%) en de toeslagen die worden aangerekend wegens het laattijdig aanbieden van het voertuig (8,5%).

Bij het thema **personenvervoer** kreeg DMOW voornamelijk vragen in verband met taxi's: over de regelgeving (38,5%), over de bestuurderspas (30,3%) en over Centaurus, de applicatie om een bestuurderspas aan te vragen (17,8%).

Tot slot is er nog het thema **homologatie**. De meeste vragen daarover worden rechtstreeks via het generieke mailadres van de cel Homologatie gesteld, maar ook via het Contactpunt MOW kwamen er vragen binnen. De belangrijkste thema's zijn de import van voertuigen (30,5%), vragen over attesten en certificaten (26,3%) en het verbouwen van voertuigen (21,6%).

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 kan het departement beter monitoren welk soort vragen er gesteld worden en kan het 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 2021 konden de medewerkers van het Contactpunt MOW 86,4% van de vragen zelf beantwoorden zonder enige tussenkomst van een expert. Dat is een lichte stijging ten opzichte van 2020 waar ze ook al 84,2% van de vragen volledig zelf konden afhandelen. Voor 13,6% van de vragen had het Contactpunt input nodig van een expert. Dossiergerelateerde vragen en meldingen zijn daar niet in verrekend, want die vereisen de tussenkomst van een expert. Dossierbeheer is bovendien een kerntaak van veel experts.

3.2 KLACHTEN

In 2021 heeft het Departement MOW 690 klachten ontvangen. Dat is een stijging ten opzichte van 2020, toen het 526 klachten registreerde. Die stijging heeft onder andere te maken met de naweën van de verschillende lockdowns in 2020. De gevolgen daarvan werden voor velen pas dit jaar, nadat een aantal coronamaatregelen versoepelden, echt voelbaar. Klachten gingen vooral over de technische keuring (54,8%), het terugkoment (20,6%), en de examencentra (14,6%).

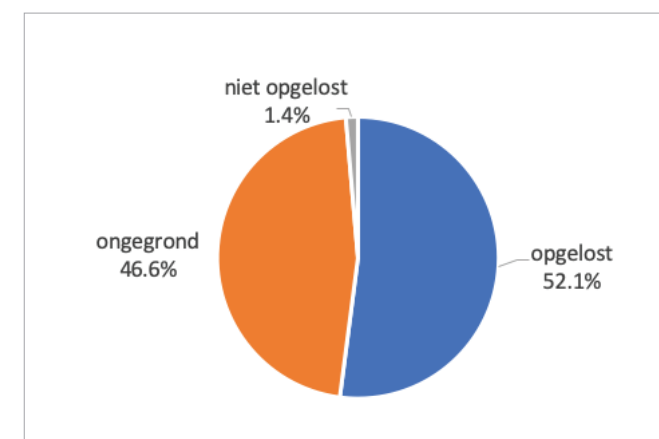
Via de Vlaamse ombudsdienst ontving DMOW 23 klachten. Soms waren dat tweedelijnsklachten, maar vaak waren het klachten waarbij burgers iets te snel naar de ombudsman stapten. In het eerste geval had de ombudsman altijd toegang tot het volledige dossier waarover de klachtencoördinator van DMOW beschikte. In het tweede geval volgde de klachtencoördinator zelf verder op.

3.2.1 Oplossingsgraad

Bij de ontvankelijke klachten beschouwt DMOW 52,1% als opgelost. Dat wil zeggen dat het departement de burger een oplossing kon aanbieden, dat het hem op weg kon helpen naar een oplossing of dat het de burger kon uitleggen waarom iets niet mogelijk was.

In 46,6% van de ontvankelijke klachten beschouwde DMOW de klacht als ongegrond. Dat is opvallend meer dan in 2020, toen het 37% als ongegrond beoordeelde. Die klachten kwamen vooral van burgers die veel te lang wachtten om actie te ondernemen of er op rekenden dat het wel in orde zou komen (ook als ze te laat waren). Dat probleem merkte DMOW zowel op bij het terugkoment als bij de technische keuring, en gaat daar verder in dit rapport ook dieper op in.

Tot slot beschouwde DMOW 1,4% van de klachten als niet opgelost. Een oplossing bieden was soms onmogelijk, bijvoorbeeld omdat het departement te laat werd gecontacteerd of omdat de persoonlijke agenda van de indiener van de klacht geen oplossing toeliet. Soms was er onvoldoende bewijs om een klacht op te lossen, bijvoorbeeld bij woord-tegen-woord-situaties.



Figuur 6 - Oplossingsgraad klachten 2021

3.2.2 Ontvankelijkheid

Net als vorig jaar moest het departement veel klachten als niet-ontvankelijk beschouwen (30,1%). Dat komt vooral doordat burgers de administratieve beroepsprocedure niet gebruiken, maar rechtstreeks naar de klachtencoördinator van DMOW stappen (61,1% van de niet-ontvankelijke klachten). Dat gebeurde voornamelijk bij de periodieke keuring en bij het praktisch rijexamen. DMOW begeleidde klachtenindieners dan naar de juiste procedure of waar mogelijk bezorgden het de klacht meteen zelf aan de juiste instantie. In enkele gevallen ging het om een geschil tussen derden (bv. rij school-leerling). DMOW probeerde dan wel te bemiddelen, maar moest soms toch doorverwijzen naar mogelijke juridische procedures.

Een andere reden waarom DMOW klachten niet-ontvankelijk verklaarde, was het gebrek aan informatie (22,6%). In dat geval vraagt het departement meer informatie op bij de burger, maar wanneer die informatie niet komt, of nog steeds onvoldoende blijkt, kan het geen onderzoek voeren. Verder werden klachten niet-ontvankelijk verklaard omdat het Departement MOW niet bevoegd was (9,1%) of omdat het om een beleidsvraag ging (4,8%). In dat laatste geval probeerde DMOW waar mogelijk duiding te geven en verwees het door naar de politieke verantwoordelijken. In enkele gevallen waren de feiten te lang geleden om de klacht nog te kunnen behandelen (1,9%).

3.2.3 Waarover werd er geklaagd?

De klachten gingen in 2021 vooral over de toepassing van regelgeving. Klachtenindieners vonden dan dat een wet of een procedure in hun geval niet correct toegepast werd (45,3%). Vaak voelden ze zich ook

onheus behandeld (33,4%). Ze klaagden dan over een onvriendelijke of weinig empathische medewerker of ze vonden dat de dienstverlening niet klantvriendelijk genoeg was. Ten opzichte van 2020 zijn de klachten hierover opvallend gestegen. In 2020 ging het nog om 21,7%. Die stijging komt voornamelijk door de drukte en wachtlijsten die in bepaalde sectoren zijn ontstaan na de lockdowns. Ondanks de vele inspanningen konden die niet altijd worden weggewerkt.

Verder werd er ook geklaagd over de informatieverstrekking (18,4%). Het departement merkte dat informatie via schriftelijke kanalen (website, sociale media of pers) niet iedereen bereikt. Het blijft eraan werken om informatie zo goed en laagdrempelig mogelijk te ontsluiten.

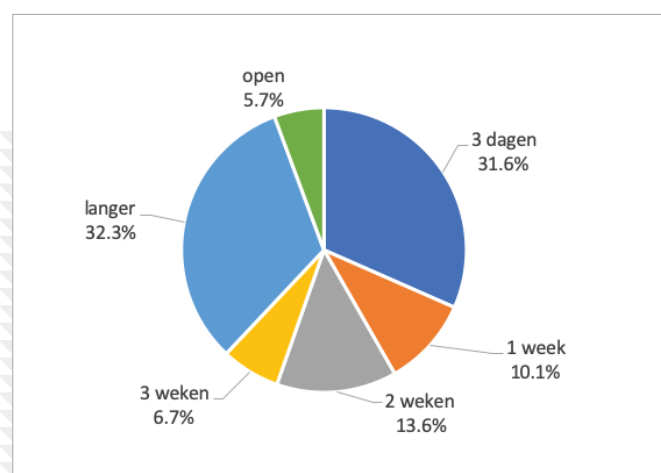
Een bijzonder aandachtspunt qua informatieverstrekking blijft het informeren van klanten bij een rood keuringsbewijs van hun voertuig. DMOW merkte nogmaals hoe belangrijk het is dat alle betrokken burgers hierover uitleg krijgen op een voor hen begrijpelijke manier.

Tot slot werd er ook geklaagd over onredelijke termijnen (16,5%) en het moeilijk kunnen bereiken van diensten (11,3%). Dat had in grote mate te maken met de enorme drukte na de lockdowns van 2020. Keuringscentra, examencentra, rijsscholen en interne diensten deden heel veel moeite om een goede dienstverlening te geven, maar bereikten soms hun maximale capaciteit waardoor vragen en dossiers gewoon niet sneller afgehandeld konden worden.

3.2.4 Doorlooptijden

De sterke toename van het aantal klachten spelen een grote rol bij de doorlooptijden van de klachten. De wettelijke termijn die DMOW krijgt om een klacht te behandelen is 45 kalenderdagen, maar het streeft ernaar om dat binnen de drie weken te doen. In 2021 lukte dat voor 62% van de klachten. Dat is een enorme verbetering ten opzichte van 2020 waar het slechts 48% van de klachten binnen de drie weken kon afhandelen, maar er is wellicht nog ruimte voor verbetering.

Wanneer de behandeling van een klacht langer duurde, probeerde het departement de klachtenindieners zoveel mogelijk op de hoogte te houden en uit te leggen waarom dat het geval was.



Figuur 7 - Doorlooptijden van klachten in 2021

3.3 BELANGRIJKSTE THEMA'S VAN 2021

3.3.1 Terugkommoment

De meest voorkomende klacht over het terugkommoment in 2021 ging over het niet tijdig kunnen inplannen van een afspraak. Die klachten kwamen vooral eind augustus en in september. Veel beginnende bestuurders hadden tot 30 september 2021 uitstel gekregen om het terugkommoment te volgen. Dat betekende dat de meesten minstens zes in plaats van drie maanden de tijd kregen om een sessie in te plannen. In het voorjaar van 2021 was er heel wat **uitstelgedrag**: velen wachtten te lang om effectief een afspraak te maken. In de eerste helft van 2021 moesten er zelfs iedere maand opnieuw een groot aantal sessies geannuleerd worden omdat er onvoldoende inschrijvingen waren. Op die manier gingen er in die periode 2.211 beschikbare plaatsen verloren.

DMOW heeft via allerlei kanalen geprobeerd om op te roepen om in te schrijven: gerichte campagnes op sociale media, brieven, persberichten en extra vermeldingen op de website. Dat had echter niet het gewenste effect. Naarmate 30 september dichterbij kwam, was er nog altijd een grote groep beginnende bestuurders die het terugkommoment moest inplannen en volgen. Op dat moment was het moeilijk geworden om nog ergens een geschikte plaats te vinden.

De erkende instellingen hebben alle zeilen bijgezet om extra plaatsen te creëren en zelfs tot midden september waren er bij bepaalde instellingen nog altijd beschikbare plaatsen. Maar bestuurders moesten zich daarbij wat flexibeler opstellen: de instelling was wat verder van huis of ze konden niet zomaar kiezen wanneer het hen het best paste. Uiteindelijk volgde meer dan 84% van alle beginnende bestuurders het terugkommoment op tijd. Dat betekende tegelijk dat 16% niet op tijd was.

Na het verlopen van hun eerste termijn kreeg deze groep echter nog eens een tweede termijn van twee maanden de tijd om het terugkommoment te volgen. Ze moesten dan wel een toeslag van 51 euro betalen.

Er kwamen heel wat klachten binnen over het niet kunnen inplannen van het terugkommoment. Elk van die klachten werd individueel bekeken. Uitzonderlijke redenen konden een annulering van de toeslag rechtvaardigen. Maar in de meeste gevallen was er geen geldige reden en moest de beginnende bestuurder dus toch de toeslag betalen.

Een ander probleem was dat door het uitstel dat een hele groep beginnende bestuurders kreeg, de nieuwe groep met een normale termijn van drie maanden in de problemen kwam. Zij ondervonden in oktober en november moeilijkheden om tijdig een plaats te vinden omdat in die periode de uitstellers nog een plaats zochten.

Daarom kreeg ook die groep extra tijd. Elke beginnende bestuurder die dus geen uitstel kreeg omwille van corona, met een einddatum of uiterste datum van zijn termijn tussen 1 oktober 2021 en 31 maart 2022, kreeg een verlenging van vier maanden om het terugkommoment te volgen. Op die manier konden de uitstellers hun tweede kans grijpen en de nieuwe groep beginnende bestuurders kreeg tegelijkertijd meer tijd om een sessie in te plannen.

Een ander terugkerend fenomeen waren beginnende bestuurders die wel tijdig een afspraak hadden ingepland, maar op de dag zelf te laat waren. Zodra de sessie gestart is, kan en mag men niet meer aansluiten. De wet verplicht de beginnende bestuurders om een sessie van begin tot einde te volgen. Als ze zich daar niet aan houden, is de sessie niet geldig en krijgen ze ook geen attest.

Daarom roepen de erkende instellingen heel duidelijk op om minstens een half uur op voorhand te komen. Toch zijn er nog altijd beginnende bestuurders die te laat aankomen. De erkende instellingen kunnen zelf bepalen hoe zij hiermee omgaan. In geval van overmacht kunnen ze zonder problemen een afspraak verplaatsen zonder daarvoor extra kosten aan te rekenen. Als het echter om nalatigheid gaat, zijn ze niet verplicht om het inschrijvingsgeld terug te betalen. Instellingen zoeken meestal naar een klantvriendelijke oplossing, maar toch komt er in sommige situaties een klacht.

Een andere bron van klachten is het **aanvragen van uitstel**. Tijdens de termijn van drie maanden om het terugkoment te volgen, is er een mogelijkheid om uitstel aan te vragen. De wet beperkt dit echter tot drie mogelijkheden:

- wegens medische redenen
- wegens verblijf in het buitenland voor werk of studie
- wegens vrijheidsbeneming

Toen het aantal vrije plaatsen beperkter werd, vroegen veel beginnende bestuurders uitstel aan wegens de drukte. Dat kon het departement meestal niet toestaan. Velen probeerden corona in te roepen om uitstel aan te vragen, maar het overgrote deel kon geen bewijs voorleggen dat zij ziek waren of in quarantaine moesten. Ook vakantie in het buitenland kon niet aanvaard worden om uitstel te krijgen.

Wie wel aan een van de voorwaarden voldoet, kan uitstel aanvragen, maar moet dat doen binnen zijn termijn. Nadien mogen die aanvragen niet meer aanvaard worden. Het is dus belangrijk om tijdig uitstel aan te vragen.

Een probleem dat zich daarbij vaak stelt, is dat beginnende bestuurders na de annulatie van hun afspraak te lang wachten om een nieuwe afspraak in te plannen. Een beginnende bestuurder heeft zich bijvoorbeeld tijdig ingeschreven voor het terugkoment, maar de dag voor zijn sessie wordt hij ziek. Hij kan het terugkoment onmogelijk meevolgen en hij brengt de erkende instelling op de hoogte. De erkende instelling annuleert de sessie van die kandidaat en biedt hem kosteloos een latere sessie aan. De plaats die vrijgekomen is, kunnen ze nog aan iemand anders aanbieden. Ondertussen blijft de termijn van drie maanden wel verder lopen. Als de beginnende bestuurder er snel bij was om een afspraak in te plannen hoeft dat helemaal geen probleem te zijn. Hij heeft nog voldoende tijd om het terugkoment later te volgen. Als de kandidaat echter tot het laatste moment wacht om een afspraak in te plannen kan dat wel problemen opleveren. Hij heeft misschien niet genoeg tijd meer om na zijn ziekte nog een sessie in te plannen vooraleer zijn termijn vervalt.

Nog een bijkomend probleem is dat uitstel niet meer mogelijk is in de tweede termijn. Wie dus de eerste termijn van drie maanden gemist heeft, krijgt een tweede kans: twee maanden extra. Maar tijdens die twee maanden is geen uitstel meer mogelijk. Wie tijdens die termijn uitstel nodig heeft, stevent af op de verdere beroepsprocedure.

3.3.2 Technische keuring

De technische keuring is elk jaar het meest klachtengevoelige thema. Waar slechts 8,4% van de cases bij het Contactpunt over de technische keuring gaan, neemt dit thema wel 54,8% van de klachten voor zijn rekening. Het gaat dan voornamelijk over de periodieke keuring van personenvoertuigen.

Die klachtgevoeligheid heeft verschillende oorzaken. Eerst en vooral kan het kostenplaatje hoog oplopen als je voertuig afgekeurd wordt. Vaak moeten er dan onderdelen vervangen worden en moet er lang gewerkt worden aan de wagen. De kosten kunnen dan al snel oplopen en ondertussen ben je een belangrijk transportmiddel kwijt. Daarnaast merkt het departement dat er nogal eens een grote discrepantie is tussen de werkelijke staat van het voertuig en het beeld dat eigenaars hebben van hun voertuig. Zolang de auto rijdt, verwacht niemand een rood keuringsbewijs. DMOW merkt geregeld dat mensen niet begrijpen dat een barst in de voorruit, slecht afgestelde lichten, een slechte ophanging, roest, enzovoort gevaarlijk kunnen zijn voor zichzelf en voor anderen. Aan de andere kant zijn er velen die ondanks het goede onderhoud van hun voertuig bij de controle te horen krijgen dat de wagen toch niet in orde is.

Voor velen is de afkeuring van hun voertuig dus onverwacht. Sommige bestuurders begrijpen niet dat hun voertuig na een vorige goedkeuring plots afgekeurd wordt. Ze zijn verbaasd omdat ze geen problemen ondervonden met hun voertuig of omdat ze amper hun voertuig hebben gebruikt. Een auto is echter een

complexe machine met veel onderdelen die vanzelf verslijten. Om ongelukken te voorkomen is het belangrijk dat defecte onderdelen zo vroeg mogelijk worden opgespoord.

Dit jaar was er nog een andere reden voor de klachten bij de technische keuring: **de wachttijden en de dienstverlening**. De oorzaken daarvan waren meestal de lockdowns en de bijbehorende coronamaatregelen van vorig jaar die nog doorliepen in 2021. Zo leidde het feit dat bestuurders na een uitgestelde keuring in 2020 nu sneller opnieuw naar de keuring moesten, tot verontwaardiging. In het meest extreme geval betekende dit dat iemand die normaal op 13 maart 2020 naar de keuring moest en pas op 4 november 2020 effectief kon gaan, daar na vier maanden en een half terug werd verwacht. De referentiedatum bleef namelijk dezelfde. Het departement heeft geprobeerd dit zo goed mogelijk uit te leggen, maar het bleef voor velen toch moeilijk om te begrijpen.

Een andere vaak gehoorde klacht ging over het maken van een afspraak. Waar men zich vroeger gewoon vrij kon aanbieden, moet men nu in de meeste Vlaamse keuringscentra vooraf een afspraak maken. Vrije aanbieding is daar geen optie meer. DMOW hoort positieve woorden over deze maatregel. Mensen moeten niet meer in een lange file gaan staan en komen tijdig aan de beurt. Dat is aangenamer voor de klanten zelf, maar ook voor de medewerkers én voor de omwonenden van de keuringscentra.

Veel mensen maken hiervan gebruik om een afspraak ruim op voorhand in te plannen. Het nadeel daarvan is dat het daardoor moeilijker is om op korte termijn een vrije plaats te vinden. De wachttijd voor een afspraak is gemiddeld drie weken geworden. Voor mensen die laattijdig hun afspraak inplannen, zorgt dat voor onaangename verrassingen. Het gebeurde regelmatig dat ze geen afspraak meer konden vinden binnen hun termijn in het online afsprakensysteem. Degenen die dan contact opnamen met het keuringscentrum zelf of met het Contactpunt konden bijna altijd nog verder geholpen worden.

Maar de keuringsinstellingen waren niet altijd vlot telefonisch bereikbaar. Dat kwam voornamelijk omdat de callcenters overbevraagd werden. Nieuwe medewerkers werden angeworven maar door de uitzonderlijke omstandigheden bleef het druk.

Om ervoor te zorgen dat mensen hun voertuig tijdig aanbieden bij de technische keuring heeft DMOW samen met de keuringscentra opgeroepen om niet te wachten met het maken van een afspraak. Daarnaast werd de herinneringskaart ook vroeger verstuurd dan anders, want velen wachten nog altijd op de kaart om actie te ondernemen. Sensibilisering blijft hier echter belangrijk. Het departement moet eigenaars van een voertuig blijvend stimuleren om tijdig initiatief te nemen. Zo moeten ze niet wachten op de herinneringskaart om actie te nemen.

Het aantal voertuigen dat te laat werd aangeboden is in 2021, ondanks vele inspanningen, fors gestegen. De overgang naar het nieuwe afsprakensysteem heeft daar zeker mee te maken. Maar er is ook een significante stijging bij het aantal voertuigen dat meer dan een maand te laat werd aangeboden. Wat de redenen precies zijn van die stijging is niet duidelijk. Het toont wel aan dat het belangrijker is om blijvend in te zetten op communicatie. DMOW duidt daarin het belang van de periodieke keuring en raadt aan om tijdig een afspraak te maken.

Naast de wachttijden kreeg DMOW in 2021 ook geregeld klachten over **het weigeren van cash geld**. Bij het begin van de pandemie was een van de maatregelen om enkel nog betalingen via bankkaart te aanvaarden, maar intussen is die maatregel alweer ingetrokken. Naar de verschillende keuringsinstellingen werd gecommuniceerd dat ze geen cash geld mogen weigeren. Toch blijft DMOW signalen ontvangen dat sommige keuringscentra dat nog altijd doen. Cash geld blijft echter een wettelijk betalingsmiddel en mag niet geweigerd worden. Het departement blijft dus bij deze keuringscentra aandringen om de regels correct toe te passen. Ze mogen hun klanten natuurlijk oproepen om zoveel mogelijk met bankkaart te betalen, maar ze mogen niet weigeren dat iemand met contant geld betaalt.

Tot slot blijft DMOW aandacht vragen voor het **informer van de klanten** in het keuringscentrum zelf. Zo iets kost natuurlijk tijd en niet iedere klant heeft de nodige technische bagage om alles perfect te begrijpen. Het blijft echter belangrijk dat de controleurs of stationsverantwoordelijken (of iemand die daarvoor werd

aangewezen) informatie op maat geven. Wanneer mensen geen uitleg krijgen en zich rechtstreeks tot de garagist wenden, ontstaan er achteraf soms discussies over opmerkingen.

Keuringsinstellingen zetten wel degelijk in op het informeren van klanten, maar er is nog ruimte voor verbetering. Nu is dit te vaak afhankelijk van het keuringsstation of van de medewerker die je voertuig controleerde. Iedere klant heeft altijd recht op een begrijpelijke en laagdrempelige uitleg.

3.3.3 Examencentra

De lockdowns en coronamaatregelen zorgden voor een enorme drukte bij de examencentra voor het rijbewijs B. De examencentra hebben heel hard gewerkt en hebben in 2021 maar liefst 142.809 praktijkexamens afgenomen, dat is 30% meer ten opzichte van 2019, en 60% meer ten opzichte van 2020.

Daarnaast werden de voorlopige rijbewijzen verlengd tot en met 31 december 2021 waardoor kandidaten meer tijd hadden om een afspraak in te plannen en om te oefenen.

Door een beslissing van de Raad van State in 2020 werd de minimale oefenperiode van 9 maanden echter ingekort tot 3 maanden waardoor er plotseling nog meer mensen hun praktijkexamen al konden afleggen. De vraag was dus ineens veel groter geworden en dat zorgde voor problemen. Er was niet altijd een oplossing op korte termijn, wat een aantal klachten met zich meebracht.

De examencentra kozen ervoor om iedereen een eerste kans te geven om het praktijkexamen tijdig af te leggen. Wiens voorlopig rijbewijs binnenkort zou verlopen, kreeg voorrang. Dat zorgde er wel voor dat diegenen die nog tijd hadden tot 2022 ook langer moesten wachten. Wie niet slaagde voor het examen kon nog altijd een herexamen doen, maar soms kwamen die leerlingen toch in de problemen met de termijn van hun voorlopig rijbewijs. Waar mogelijk zocht en vond DMOW een oplossing voor die mensen.

Veel klachten gingen over de lange wachttijden, maar ook over de moeilijke telefonische bereikbaarheid van sommige examencentra. Ook hier werden de callcenters overbevraagd. Het aanwerven van meer medewerkers voor de callcenters zorgde voor een verbetering, maar het bleef op piekmomenten moeilijk om de examencentra telefonisch te bereiken.

In de eerste helft van 2021 ging er een gerucht de ronde dat rijsscholen voorrang kregen op particulieren bij het inschrijven voor het praktijkexamen. Dat klopt niet, maar het departement kreeg daar toch veel klachten over. De examencentra zetten zowel voor de rijsscholen als voor particulieren 'slots' open die in verhouding zijn met het aantal leerlingen per categorie. Iedereen had dus een gelijke kans. Het verschil is dat de rijsscholen verschillende leerlingen hebben en kunnen schuiven tussen de slots die ze toegewezen kregen. Wanneer bijvoorbeeld een van hun leerlingen toch nog niet klaar was voor het examen, of wanneer iemand ziek was, konden zij die plaats vlot invullen met een van hun andere leerlingen. Ook bij particuliere kandidaten kwamen er geregeld weer plaatsen vrij, maar die werden ook weer heel snel ingevuld. Daardoor leek het alsof je via de rijsschool zonder problemen snel een plaats kon krijgen, terwijl je als particulier voortdurend moest blijven zoeken. Dat was echter niet zo.

Zoals gewoonlijk kreeg DMOW ook klachten van kandidaten die niet geslaagd waren en het niet eens waren met de beoordeling van de examiner. Die mensen informeerde het departement over hun opties en verwees het door naar de beroepscommissie die hiervoor voorzien is.

Naast de praktijkexamens voor het rijbewijs B kreeg DMOW enkele klachten over de brevetexamens voor rijinstructeurs en examinatoren. Die examens omvatten verschillende delen zoals kennis van automechanica en de wegcode, maar bevat ook pedagogische componenten. Er wordt momenteel gewerkt aan de modernisering van de brevetexamens. De klachten tonen aan dat die ook nodig is. Daarvoor is er echter veel overleg nodig met de verschillende betrokken partijen en het neemt dan ook veel tijd in beslag om tot een consensus te komen en die dan uit te werken in de praktijk. Dit is een project waar dus nog veel belangrijke stappen in gezet moeten worden.

3.3.4 Decreet Gemeentewegen

Sinds september 2019 kreeg het Departement Mobiliteit en Openbare Werken de verantwoordelijkheid om de beroepen in het kader van het gemeentewegendecreet te behandelen. In 2019 kwamen er slechts 2 beroepen binnen, maar in 2020 liep dit plots op tot 31 beroepen. Gezien het grotere aantal, en vermits hiervoor geen bijkomend personeel was voorzien, werkte het Departement MOW op korte termijn een systeem uit om die beroepen op een administratieve en juridisch correcte manier op te volgen. Daarbij doken echter enkele moeilijkheden op waardoor juridische beoordeling van de dossiers vaak moeilijk of soms zelfs onmogelijk was, of waardoor dossiers langer in behandeling bleven dan voorzien:

- Om de dossiers te kunnen beoordelen, hadden de adviseurs van DMOW input nodig van de lokale overheden. Veel gemeenten bleken echter niet vertrouwd te zijn met de procedure waardoor zij opgevraagde documentatie niet, onvolledig of niet tijdig bezorgden. Echter, zonder die verplichte documenten kon het Departement MOW geen oordeel vellen.
- De verschillende dossiers werden door verschillende mobiliteitsadviseurs inhoudelijk beoordeeld. Extra aanvullende informatie bleek soms nodig.
- Tot slot was er soms extra verduidelijking nodig bij de nieuwe regelgeving, om de juridische beoordeling eenvoudiger te maken.

In 2020 heeft het Departement MOW onder meer op basis van deze vaststellingen het proces van de beroepsbehandelingen op verschillende fronten geoptimaliseerd:

- De adviesvraag bij aanleg of wijziging van gemeentewegen werd volledig gedigitaliseerd bij het loket lokale besturen. Dat vereenvoudigt de dossierstroom, zowel voor het departement als voor de gemeenten.
- Er werd een persoon aangeduid om alle dossiers die op papier binnenkomen digitaal in te scannen en intern te delen binnen het departement. Dat zorgde voor een administratieve ontlasting van de inhoudelijke dossierbehandelaars en een betere toegankelijkheid van de informatie.
- Intern werd een taakdoorverwijssysteem uitgewerkt, dat daarna nog een aantal keer herzien werd om de doorstroming van informatie binnen het departement te optimaliseren.
- De beoordeling van de inhoudelijke elementen werd uitbesteed aan vijf kwaliteitsadviseurs, een per provincie, die op eenzelfde consequente wijze advies geven. Op die manier werd de vorm van de beoordelingen geüniformiseerd. Dossiers konden daardoor efficiënter en sneller behandeld en afgehandeld worden.
- De kwaliteitsadviseurs en de juridische dienst van het Departement MOW kregen toegang tot het loket lokale besturen. Daardoor kon het departement zelf de nodige informatie raadplegen waardoor het tijd-rovende opvragen van de documenten bij de gemeenten niet meer nodig was. Ook dat zorgde voor een versnelling in de aanpak van de dossiers.
- De opmaak van Ministeriële Besluiten - nodig voor de officiële bekrachtiging van elk dossier - werd uitbesteed aan juridische partnerfirma's.

Dankzij al deze aanpassingen slaagde het Departement MOW erin om in 2021 een inhaalbeweging te maken in de behandeling van de klachtendossiers over het gemeentewegendecreet. Zo werden alle hangende dossiers van 2020 weggewerkt. In 2021 kwamen er echter ook 84 nieuwe dossiers binnen, opnieuw een sterke stijging ten opzichte van het jaar voordien. 31 nieuw binnengekomen dossiers werden al weggewerkt. Maar door het grote aantal ontstond er – ondanks de eerdere optimalisering - een nieuwe achterstand.

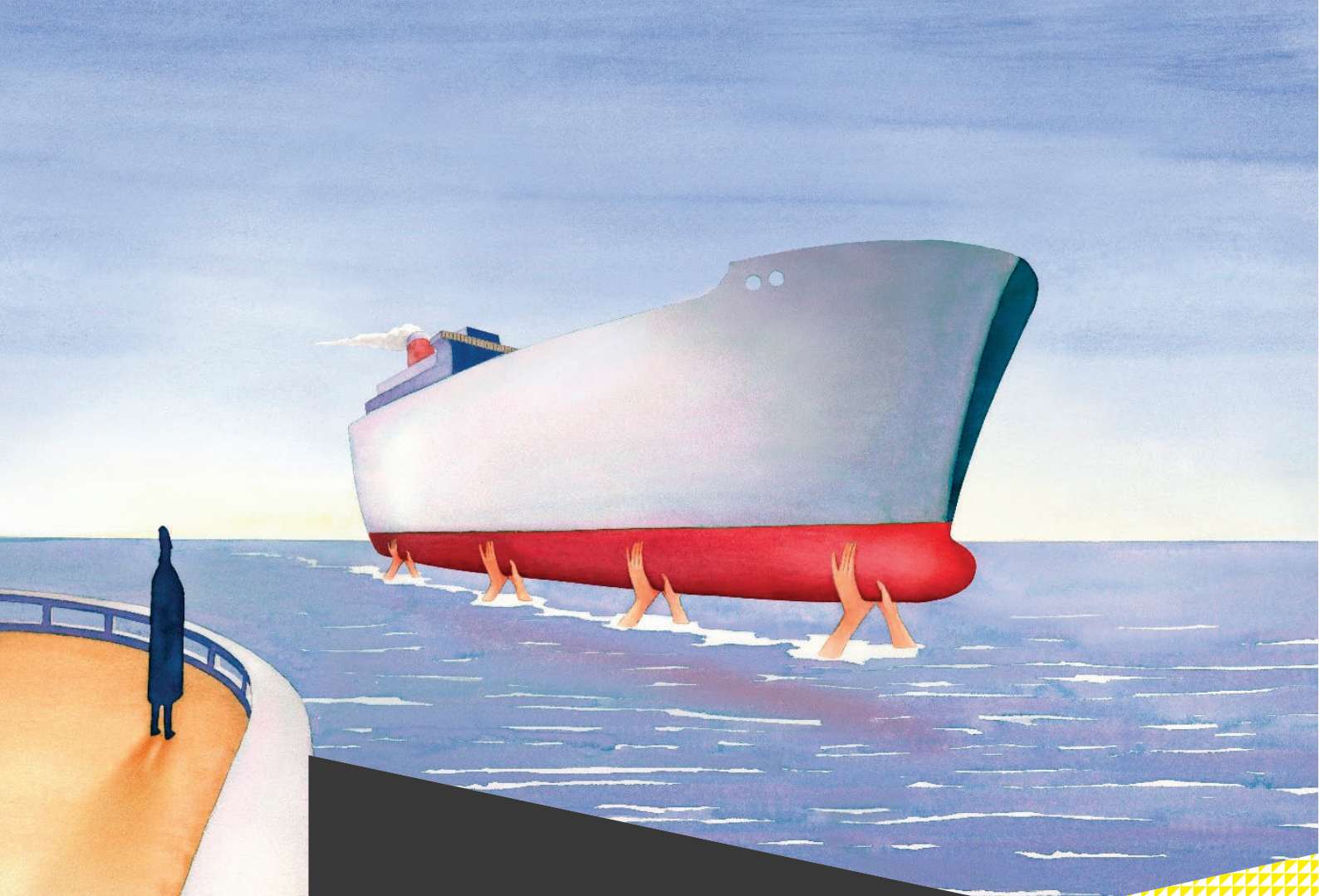
4 BESLUIT

In 2021 ontving het Contactpunt DMOW 10.033 cases: vragen, meldingen en klachten. Het merendeel daarvan heeft het Contactpunt zelf opgelost en beantwoord.

Dat 2021 een bijzonder jaar was, was voornamelijk zichtbaar in de inhoud van die cases. Ze hadden vaak te maken met de coronamaatregelen en de gevolgen daarvan. Zo gingen veel vragen over het terugkommoment, de technische keuring en de examencentra. Door tijdelijke sluiting van de erkende instellingen en uitstellen die daarom werden verleend, ontstond uitzonderlijke drukte en soms wachtlijsten. Dat zorgde dan weer voor meer vragen, en in sommige gevallen frustraties.

Het werk bestond er dikwijls uit om mensen aan te manen niet te lang te wachten en zich tijdig in te schrijven, om problemen te vermijden. Waar mogelijk probeerde het Departement MOW om mensen een oplossing aan te reiken. Dikwijls moest het ook streng zijn en de regels volgen. Vaak was dat het gevolg van het feit dat mensen echt te lang hadden gewacht.

Om alle bijkomende vragen, meldingen en klachten op te vangen, organiseerde het departement zich zo efficiënt mogelijk. Het werkte samen met 1700, de ombudsdienst en de andere medewerkers van het departement. Er werd overlegd, samengewerkt en gezocht naar oplossingen waar nodig. Ook in 2022 zal DMOW daar verder op inzetten.



KLANTENRAPPORT 2021

2 Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust

Inhoud

1	INLEIDING	32
2	KLANTENBELEID	33
3	HET BEELD VAN 2021	34
4	BESLUIT	37

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 voor Maritieme Dienstverlening en Kust behoort tot het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken en 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.

Via de vier operationele entiteiten van het agentschap nemen we een aantal kernopdrachten op:

1. Het begeleiden vanaf de wal van alle scheepvaart samen met de Nederlandse collega's. Het Maritiem Reddings- en Coördinatiecentrum (MRCC) is het eerste meldpunt voor ongevallen op zee.
2. Het beschermen van de bevolking tegen het geweld van de zee. Het bevorderen van de recreatie op en langs het water en het beleven van de kust. Het in kaart brengen van de zee en de Schelde en het maken van weerberichten voor de zee en de kust.
3. Het inzetten van schepen voor opdrachten binnen de overheidsniche.
4. Het veilig en vlot loodsen en beloodsen van de scheepvaart tegen een maatschappelijk aanvaardbare prijs.

Missie

Als agentschap zijn we verantwoordelijk voor het kustgebied en de toegang tot de havens in Vlaanderen,

- 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 ressembleren onder gelijkwaardige samenwerkingsverbanden, juridische samenwerkingsverbanden en (commerciële) klantenrelaties.

Bij de opmaak van dit klachtenrapport gaat een sterke appreciatie uit naar de 1228 collega's die in soms moeilijke en beperkende omstandigheden, al dan niet door coronamaatregelen, zich blijven inzetten om de dienstverlening door MDK op een kwalitatieve manier verder te zetten.

Klantentevredenheid en klachtenbeheer staan reeds jaar en dag op de prioriteitenlijst van MDK. We zijn dan ook verheugd te kunnen meedelen dat de meerderheid van de klachten niet direct met onze dienstverlening te maken hebben, helaas wel met corona.

In 2021 werd vooral ingezet op communicatie met de klant om de preventieve coronamaatregelen zo helder mogelijk te houden voor hen. Daartoe stroomlijnt MDK zijn acties met de andere openbare vervoersmaatschappijen.

In 2022 wordt er op dit vlak binnen MDK een versnelling hoger geschakeld. In de vooruitzichten liggen een nieuw doorgedreven en onderbouwd centraal klachtenbeheerssysteem. Dit zorgt ervoor dat alle afdelingen en DAB's in hetzelfde klachtenbeheerssysteem aan de slag gaan. Daarnaast wordt er opnieuw een klantentevredenheidsenquête georganiseerd waarin MDK polshoogte neemt bij alle belanghebbenden.

De combinatie van bovenstaande zorgt ervoor dat MDK zijn klantgerichte aanpak niet alleen verder zet in de toekomst maar ook verder uitbouwt.

2 KLANTENBELEID

Aangezien MDK klantentevredenheid hoog in het vaandel draagt, is MDK absoluut niet moeilijk en via diverse kanalen te bereiken. Communiceer met MDK via telefoon, via mail, via het contactformulier van de website of spreek één van onze collega's aan.

Eens de klacht toekomt binnen MDK wordt deze geregistreerd in het klachtenopvolgsysteem van de desbetreffende afdeling of DAB. Vervolgens wordt de klacht bezorgd aan de meest aangewezen persoon om erop te antwoorden. Dit varieert van een ingenieur die betrokken is bij de bouw van kustwering of het Safety, Health, Environment & Quality team. Deze expert of dit team analyseert de inhoud van de klacht. Zo verzekert MDK dat de klacht met de nodige ernst en integriteit behandeld wordt en garandeert MDK de meest kwalitatieve afhandeling van de klacht.

Terwijl de klacht geregistreerd wordt in het algemeen klachtenopvolgsysteem ontvangt de melder een mailtje van MDK dat de goede ontvangst van de klacht bevestigt.

Om de interne werking binnen MDK te laten overeenkomen met de wensen en noden van de persoon die de klacht indiende, implementeert MDK de ISO 9001 norm. Dit verzekert de persoon die de klacht indiende ervan dat hij/zij ten gepaste tijde een antwoord op zijn/haar klacht kan verwachten, ten laatste binnen de 3 weken na ontvangst, hetgeen heel wat korter is dan de 45 dagen antwoordtijd voorzien in het klachtendecreet. MDK bezorgt het antwoord aan de klager via mail of brief. Vóór versturen wordt deze brief gevalideerd door het afdelingshoofd of het hoofd van de DAB. Hierbij onderstrepen zij het belang dat MDK en de directie hechten aan de klachten en de klantentevredenheid in het algemeen.

Naast de opvolging van de klacht worden deze ook besproken tijdens het managementoverleg van de afdeling of DAB. Op die manier kan MDK de oplossing structureel integreren in haar operationele werking.

In het kader van integriteit, transparantie, duidelijkheid en heerlijk helder wordt extra aandacht besteed aan de manier waarop een antwoord op de klacht wordt voorbereid. Deze waarden zitten trouwens ook vervat in de waarden van MDK. Overschrijdende materies worden tevens opgevolgd door de Directieraad van MDK waarin een vertegenwoordiger van elke afdeling of DAB van MDK zetelt. Het MDK-brede plan van aanpak wordt hier afgestemd met mogelijke doorvertaling in de beheers- en beleidscyclus.

MDK beschikt ook over de mogelijkheid bepaalde klachten of meldingen buiten MDK te bespreken in aparte overlegorganen. Zo zouden aanhoudende klachten omtrent de veren besproken kunnen worden binnen de vervoerregio's, klachten over de werking van de nautische keten kunnen besproken worden binnen de fora van de Gemeenschappelijke Nautische Autoriteit (optimalisatie ketenwerking). Klachten over de kuststrook kunnen besproken worden met de lokale besturen of klachten van of over loodsen worden besproken met de rederijen. Dit draagt extra bij tot de structurele oplossingen van klachten en meldingen.

Gedurende het jaar 2021 ontving MDK 385 klachten en meldingen, suggesties tot optimalisatie van onze dienstverlening. De meldingen gingen over de preventieve coronamaatregelen op de verschillende veren, financiële aanrekeningen voor loodsklanten, lawaaihinder bij de bouw van de stormvloedkering in Nieuwpoort en vragen tot herstelwerken na de doortocht van een storm. Het aantal ontvangen klachten en meldingen in 2021 ligt in lijn met de 370 klachten en meldingen die MDK ontving in 2020. Binnen MDK zijn er wel enkele verschuivingen merkbaar. Hierop wordt verder ingegaan onder punt 4 "Het beeld van 2021".

Om de opvolging van klachten in de toekomst nog beter te laten verlopen, werd sinds 2020 een onderzoek uitgevoerd naar de werkwijze van elke afdeling of DAB voor klachtenafhandeling. Op basis hiervan werd een 'best practice' gedefinieerd in 2021 met bijhorende klachtenbeheerstool. Deze klachtenbeheerstool wordt uitgerold in 2022. Het integraal beheerssysteem dat MDK implementeert, garandeert een uniforme aanpak en werkwijze maar ook de interne samenwerking doorheen alle entiteiten van de organisatie.

3 HET BEELD VAN 2021

Het losbarsten van de coronapandemie in 2020 zorgde voor een stevige stijging in klachten en meldingen binnen MDK. Klanten waren namelijk niet tevreden met de preventieve maatregelen die door MDK genomen werden, ook al was dit voor hun eigen veiligheid. Onze collega's die de veerdiensten bedienen werden helaas geconfronteerd met verregaande ontevredenheid omtrent deze maatregelen, in sommige gevallen ontaardde dit in fysiek geweld. Om de veiligheid van zowel onze eigen medewerkers als de reizigers op de veren te garanderen, zag MDK zich genoodzaakt om een externe securityfirma te engageren.

In 2021 bemerken we gelukkig een dalende trend in het aantal binnengekomen meldingen en klachten met ongeveer 27% maar het aantal corona gerelateerde klachten vertegenwoordigt nog steeds een substantieel aandeel.

Zo waren Joke en Stijn een van de velen die door de capaciteitsbeperking langere wachttijden ervoeren bij de opstap aan de veren en hier een melding over formuleerden naar MDK toe.

Door de capaciteitsbeperking op de veren en het succes van de veren op bepaalde tijdstippen, was de MDK afdeling Vloot genoodzaakt om de dienstverlening steeds opnieuw kritisch te bekijken, te evalueren en bij te sturen. Omdat het dragen van een mondmasker op de veren intussen ingeburgerd is, kon MDK een aantal extra securitydiensten afbouwen.

Om de dienstverlening van de veren te blijven garanderen, bleven een aantal veren ook in 2021 met verhoogde frequentie varen.

Bij elke wijziging van de dienstregeling en de invoering van nieuwe regels werden de communicatiekanalen gebruikt om de veergebruiker te bereiken. Ook ter plaatse werd telkens in de juiste affichering voorzien. De veranderingen zorgden ervoor dat intern ook snel geschakeld werd.

Ook langs de Kuststrook ontvangen we soms meldingen over lawaaihinder omtrent de bouw van de nieuwe stormvloedkering. We trachten dan de belangrijkheid van de stormvloedkering voor de veiligheid toe te lichten en geven meer informatie over de timing van de werken.

Op het oorspronkelijke ontwerp van de stormvloedkering te Nieuwpoort gaven de Nieuwpoortse jachtclub

en vertegenwoordigers van een actiescomité aan dat de verwachte stroming door de versmalde toegang van de stormvloedkering onoverkomelijk zou zijn voor bepaalde pleziervaarders. Na uitgebreid onderzoek en modellering werd het ontwerp van de stormvloedkering bijgestuurd met omloopriolen in de landhoofden waardoor de stromingen onder een aanvaardbare drempel blijven. De stroming ter hoogte van de stormvloedkering wordt realtime gemonitord om de effectieve impact, met milderende maatregelen, te kunnen staven.

Na een storm vragen kustbewoners om bomen te snoeien of weg te halen of zandkliffen te nivelleren. Dit soort meldingen en klachten nam in 2021 toe met 32%. In 2021 teisterden namelijk enkele kleine stormen in maart en de grote storm Aurore in oktober ons land. Na een storm doet MDK telkens het nodige om de veiligheid aan de Kust te controleren. Zo worden de bomen gesnoeid, zandoverlast weggewerkt of openbare verlichting of sfeerverlichting voor herstel aangemeld bij de externe partner.

Hierbij merken we een trend in het nieuwe fenomeen van kliffen op het strand. Dit fenomeen was vroeger minder zichtbaar door integrale erosie. Onze stranden zijn tegenwoordig robuuster waardoor een groot gedeelte van het strand als zeevering intact blijft. Dit genereert een zichtbare grens tot waar de stormende zee woedde.

Wanneer de werken intern uitgevoerd worden, ontvangt de klant altijd een bericht bij afronding van de werken. Voor werken uitgevoerd door externe partijen is communicatie naar de klant moeilijker na uitvoering van de werken. Dit blijft een waakpunt om te zorgen dat ook dan de communicatie vlot verloopt.

In de zone Middelkerke-Mariakerke komt er bij hevige wind zand op de trambeding en gewestweg N34 direct naast de zeedijk waardoor er soms geen verkeer meer mogelijk is tussen Middelkerke en Mariakerke.

Bij het project voor de stormmuren in de zone Mariakerke-Raversijde vond MDK hiervoor een structurele, duurzame oplossing. Door middel van een aanplant met helm op het strand. Deze zone zal evolueren tot een duin voor dijk waarbij het zand maximaal gevangen wordt op het strand/duin zodat het niet door waait en mobiliteitshinder vormt.

Als extra dienstverlening aan bewoners van de kuststrook organiseert MDK in samenwerking met Natuurpunt en lokale besturen regelmatig een opruimactie van afval en sluikstorten. Om deze opruimacties te organiseren wordt niet gewacht op een melding of klacht.

De Oosteroever in Oostende dient vrijgehouden te worden voor hulpdiensten. Echter is er vaak doorwaaiend zand tot op de Spinoladijk terug te vinden. Bij het ruimen van het zand in deze zone werd het volledige strand genivelleerd waarbij geen rekening gehouden werd met beginnende begroeiing. Hierdoor werd embryonale duinvorming in een VEN-gebied meermaals vernield hetgeen leidde tot (in)formele klachten van natuurorganisaties.

In samenspraak met de natuursector en de betrokken kustgemeenten bakende MDK zones af op het strand die niet betreden mogen worden met machines. Hierdoor zijn er geen ongeoorloofde interventies meer geweest. In een van de afgebakende vakken werd als studiezaone ingericht. Er wordt onderzocht of een aanplant met helmgras enerzijds zorgt voor minder doorwaaiend zand en anderzijds het zeeveringsniveau verhoogt door het duin voor dijkprincipe.

In de jachthavens is er vaak zwerfvuil aanwezig, wat zorgt voor een negatieve uitstraling en klachten kan veroorzaken. De wekelijkse interventie is onderhevig aan de weersomstandigheden (windrichting) waardoor er soms nog wat vuil achterblijft. MDK zet nu in op een innovatief project dat dit drijvend vuil op een continue automatische manier verwijdert. Dit in overleg met de betrokken actoren waarbij extra aandacht gegeven werd aan de verschillende wensen en randvoorwaarden.

MDK ontvangt ook vragen en klachten omtrent de financiële kant van onze dienstverlening. Soms is het duidelijk dat er extra kosten verbonden zijn aan het niet naleven van besteltijden of wachttijden van een loods. Indien het systeem "foutief" een extra kost aanrekende wordt dit uiteraard rechtgezet. Indien de extra aanrekening gegrond is, wordt het operationeel verloop van de aanloop toegelicht aan de klant. Het aanloop-

proces is namelijk niet eenvoudig aangezien hier veel partijen bij betrokken zijn.

In het derde kwartaal van 2021 lanceerde MDK een nieuwe website waarbij veel aandacht werd besteed aan het klantvriendelijk ter beschikking stellen van informatie over de veerdiensten en anderzijds een platform aan te bieden waar extra informatie te vinden is. Zo is het voor de klant mogelijk om een antwoord terug te vinden op 'veel gestelde vragen'. Daarnaast kan de klant zich inschrijven op nieuwsbrieven om proactief op de hoogte gebracht te worden van nieuws over MDK. Verder bevat de nieuwe website een webformulier om snel vragen of klachten te laten behandelen.

Volgend op de uitvoerige voorbereidingen in 2020-2021 wordt het centrale klachtenbeheerssystemen in gebruik genomen in 2022. Dit laat MDK toe de klachten doorgedreven, onderbouwd en gecentraliseerd te beheren en eenzelfde werkwijze ter behandeling van klachten te definiëren. Dit verhoogt de transparantie naar de klant toe. We kunnen zo een nog betere dienstverlening garanderen.

In 2022 zal er ook een klantentevredenheidsenquête uitgevoerd worden om te peilen naar de algemene tevredenheid van onze klanten/stakeholders. Hieruit zullen concrete verbeteracties voortvloeien die we op korte en middellange termijn zullen implementeren binnen de entiteiten van MDK. Om de effectiviteit van deze verbeteracties te monitoren, worden deze afgetoetst aan concrete doelstellingen en KPI's via de beheer-en beleidscyclus. Op die manier verzekert MDK ook in de toekomst een optimale dienstverlening inclusief een efficiënte en klantvriendelijke behandeling van klachten.

4 BESLUIT

Binnen MDK wordt er reeds veel aandacht gespendeerd aan het opvolgen van klachten en klantentevredenheid.

MDK is zeer bereikbaar via verschillende kanalen. De klachten worden binnen elke afdeling en DAB opgevolgd in hun klachtenregistratiesysteem. MDK waakt erover de meest aangewezen persoon de klacht te laten behandelen zodat elke klacht met de nodige ernst en integriteit geanalyseerd wordt. De behandeling van de klacht wordt telkens gevalideerd door het afdelingshoofd of het hoofd van de DAB. Dit zorgt voor een gedragen antwoord naar de klant toe. Om de procedure optimaal te laten verlopen wordt deze zelfs getoetst aan de ISO 9001 norm. Tot slot worden er verbeteracties geformuleerd waar mogelijk. Deze verbeteracties worden ingevoerd in de afdeling of DAB of worden subentiteits-overschrijdend ingevoerd na beslissing van de Directieraad.

De 385 klachten die MDK ontving gingen over verschillende aspecten van onze dienstverlening. In eerste instantie bemerkten we weerstand bij het gebruik van de veren door de invoering van de preventieve coronamaatregelen. Deze weerstand kon MDK verminderen door enerzijds heerlijk helder te communiceren over deze maatregelen en anderzijds door de goede opvolging van de maatregelen door de veergebruikers. Hierdoor konden extra securitymaatregelen afgebouwd worden. Bij financiële vragen of klachten wordt ook de procedure doorlopen wanneer de extra aangerekende kosten gegrond is.

Langs de kust ontving MDK meldingen over lawaaihinder door de bouw van de nieuwe stormvloedkering, de vraag tot snoeien van bomen, wegwerken van zandoverlast of herstel van verlichting ten gevolge van stormen. Ook hier wordt ingezet op duidelijke en efficiënte communicatie naar de kustbewoners toe en organiseert MDK samen met het Natuurpunt en de lokale besturen regelmatig een opruimactie om zo nog meer tegemoet te komen aan de vragen van de buurtbewoners.

In 2022 wordt er verder gebreed aan de voorbereidende werken rond het klachtenmanagement wordt het gecentraliseerde klachtenbeheerssysteem uitgerold. Ook het uitvoeren van een klantentevredenheidsanalyse, die gepland staat in 2022, zal MDK enkel maar helpen onze dienstverlening nog beter te maken. De feedback van de klanten wordt dan ook geïntegreerd in de ondernemingsplannen. Op die manier streeft MDK verder naar een optimale dienstverlening.



KLANTENRAPPORT 2021

3 Agentschap Wegen en Verkeer

Inhoud

1 INLEIDING	40
2 KLANTENBELEID	41
2.1 Klantendienst intern gekend binnen de organisatie	41
2.2 Klantendienst extern gekend	41
2.3 Vlot bereikbaar voor weggebruikers en omwonenden	42
2.4 Hoe gaan we aan de slag met de klantenreacties die we ontvangen?	44
2.5 Heerlijk heldere stappen vooruit	45
2.6 Op een groeipad naar een bemiddelingsgerichte werking	45
2.7 Werking klantendienst in cijfers	47
2.8 Klantenreacties in cijfers	52
3 HET BEELD VAN 2021	54
3.1 Bijsturingen in de klantendienst dringen zich op	56
3.2 Onderhoudsvragen blijven belangrijkste bezorgdheden	60
3.3 Technische defecten aan verlichting en verkeerslichten blijven burgers beroeren	66
3.4 Organisatie van wegenwerken blijft op onze radar staan	71
3.5 Bezorgdheden over inrichting van de weg(infrastructuur)	78
3.6 Communicatie-inspanningen van AWV sijnepelen door bij de burgers	81
4 BESLUIT	63
5 BIJLAGEN	87

1 INLEIDING

De klantendienst van het Agentschap Wegen en Verkeer 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.

De uitdagingen in 2022 om onze dienstverlening te kunnen aanhouden en onze ambities om verder te verbeteren te realiseren leest u in hoofdstuk 2.

Wat de belangrijkste bezorgdheden in 2021 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 2021.

Dit jaarrapport klantenreacties 2021 werd besproken en goedgekeurd op de Stuurgroep Beleid (onder leiding van administrateur-generaal Tom Roelants en met alle afdelingshoofden van het Agentschap Wegen en Verkeer) van 27/01/2022.

2 KLANTENBELEID

2.1 KLANTDIENST INTERN GEKEND BINNEN DE ORGANISATIE

De klantendienst is gekend binnen de organisatie. Collega's krijgen klantenreacties doorgestuurd van de klantendienst, waarop ze een antwoord moeten formuleren. Deze vragen komen bovenop het dagdagelijkse werk, waardoor dit niet altijd als een prioritaire taak beschouwd wordt. Om de collega's te sensibiliseren over de urgentie van tijdige reactie op vragen vanuit de klantendienst werden in 2021 verschillende initiatieven gelanceerd.

In 2021 werd "Op Weg Intranet" gelanceerd. Dit is de interne website van het Agentschap Wegen en Verkeer, waar alle medewerkers nieuws, weetjes, wie-is-wie, quick links naar applicaties,... kunnen terugvinden. Ook de klantendienst kreeg een plekje op deze interne website met een verwijzing naar de aanspreekpunten van de klantendienst per regio, een link naar de website van de klantendienst en een link naar het Meldpunt Wegen.

Dat "Mobiliteit" leeft bewijzen de vele vragen en meldingen die we van burgers en andere partijen ontvangen via het Meldpunt Wegen. Bij een deel van de meldingen heeft de klantendienst input nodig van de collega's. Op deze pagina roepen we de collega's op om snel en compleet te antwoorden op vragen van de klantendienst, zodat we voor een tijdige en klantgerichte opvolging van de meldingen kunnen zorgen.

In het kader van de agentschapsdoelstelling "Verbondenheid" brengt onze AG, Tom Roelants, elke maand een bezoek op de werkvloer. In november trok Tom naar de Klantendienst. In de nieuwsbrief, waarover hij terugkoppelt over dit bezoek vertelt hij dat "deze collega's een heel belangrijke schakel zijn tussen AWV en de burgers. Tot vier jaar geleden, voor het bestaan van de Klantendienst, kwamen alle klachten en meldingen versnipperd in onze organisatie terecht. Zo'n 25.000 per jaar. Het grootste deel daarvan (80%) krijgt vandaag een antwoord van de klantendienst zelf. Bedenk eens hoeveel werk er zo uit de organisatie wordt gehaald. Maar dat betekent ook dat er een enorme druk rust op het team zelf. Een team dat onderbemand is door collega's die tijdelijk zijn uitgevallen. En voor de overige 20% hebben ze wel nog input uit de organisatie nodig. Ik wil bij deze mijn respect uitspreken voor het werk dat ze verzetten en de positieve sfeer die ze er, ondanks alles, proberen in te houden. Maar ik wil ook oproepen om, als je een vraag binnenkrijgt van de Klantendienst, daar zo snel en volledig mogelijk op te antwoorden. Het is immers een gedeelde verantwoordelijkheid en we kunnen hier enkel samen het verschil maken."

Vanaf 2022 wordt "een klacht van de maand" uitgelicht in het driemaandelijks digitale magazine "Op Weg". Zo wil de klantendienst alle medewerkers voeling geven met wat er tijdens het jaar leeft bij de burgers.

2.2 KLANTDIENST EXTERN GEKEND

In 2021 organiseerde Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken Lydia Peeters Verkeersveiligheids- tafels. Verkeersveiligheid is iets dat moet aangepakt worden op alle bestuursniveaus. Vooral een goede samenwerking en afstemming met lokale besturen is hierin cruciaal. Het zijn de lokale besturen en lokale politiezones die vaak als eerste aangesproken worden op onveilige situaties in gemeenten of steden. Tijdens de vijf digitale provinciale verkeersveiligheids- tafels waar de lokale besturen aan deelnamen, werd o.a. een toelichting gegeven door het Agentschap Wegen en Verkeer over de doelstellingen van de klantendienst, hoe burgers/klanten ons bereiken, de werkwijze van het behandelen van klantenreacties, de top 10 bezorgdheden per provincie en de antwoordtijd.

2.3 VLOT BEREIKBAAR VOOR WEGGEBRUIKERS EN OMWONENDEN

Onderstaande figuur toont via welke kanalen we onze klantenreacties ontvangen.



Figuur 1 - Hoe bereiken onze klanten ons?

Online kanalen

We bieden verschillende online kanalen aan:

MELDPUNT WEGEN:

voor meldingen over het wegennet in Vlaanderen. Met 70,8% in 2021 zien we een stijging in het gebruik van Meldpunt Wegen na twee jaar op rij een status quo op 63%.

CONTACTFORMULIER OP ONZE WEBSITE:

voor vragen over onze dienstverlening. Deze 6,8% toont na 3 jaar een daling in het gebruik van het contactformulier. De voorbije 3 jaar stagneerde dit cijfer immers op 11%.

FACEBOOK, WHATSAPP EN TWITTER:

voor reacties over onze dienstverlening. Kleine daling van 1% naar 0,6%

Het gebruik van het **Meldpunt Wegen** is na een periode van stabilisatie gestegen. Het lijkt erop dat deze stijging vooral te wijten is aan het minder gebruik van het contactformulier. Het Meldpunt Wegen is voor de meeste klantenreacties efficiënt voor burger en overheid. Omdat het voor een burger niet steeds eenvoudig is om te weten wie welke weg beheert, dispatcht dit meldpunt namelijk automatisch naar de juiste dienst (stad / gemeente of gewest) op basis van de locatie. Bovendien stromen de klantenreacties die we via het meldpunt ontvangen automatisch door naar de applicatie die we binnen ons agentschap gebruiken om alle klantenreacties op te volgen. In een ideale wereld zou het gebruik van mail zoveel mogelijk ingeperkt worden, omdat dit heel wat manuele verwerking vraagt van de klantendienstmedewerkers. De daling van het gebruik van het contactformulier is op zich een succes, omdat alles wat via het contactformulier binnenkomt manueel in de applicatie moet ingevoerd worden. We streven ernaar om op termijn het contactformulier te verwijderen en alles via het Meldpunt Wegen bij ons te laten binnenkomen.

In onze klantenbevraging bij 529 burgers in oktober 2021 werd gepeild naar de spontane kennis van de informatiekanaalen 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 (25% - 2020: 24%) spontaan een kanaal van het Agentschap Wegen en Verkeer opnoemen. De bekendheid van de website wegenenverkeer.be stijgt lichtjes door: van 5% in 2018, 13% in 2019, 18% in 2020 naar 19% in 2021.

Als de verschillende communicatiekanalen getoond worden, dan geeft 60% aan de website wegenenverkeer.be te kennen (2020: 65% - 2019: 60% - 2018: 39%). 42% kent de website van het Verkeerscentrum. Ook de Facebookpagina raakt beter gekend (2021: 10% - 2020: 8% - 2019: 6%). De tevredenheid over de informatiekanaalen blijft hoog: 88% van de respondenten geeft aan tevreden te zijn.

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 2021 werden de gesprekken met 1700 terug opgestart om de samenwerking uit te breiden met tijdelijke ondersteuning. De bedoeling is dat de samenwerking in het eerste kwartaal van 2022 kan opgestart worden. 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,...

E-mail blijft belangrijk communicatiekanaal voor partners

Met 20,9% in 2021, 24% in 2020, 26% in 2019 en 39% in 2018 zien we een daling in het gebruik van e-mail als contactkanaal. We blijven 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 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.

Aanpassingen website om online dienstverlening extra te promoten

Website Wegen en Verkeer

Ook in 2021 werden aanpassingen aangebracht aan de website, zodat onze klanten onze informatie op een vlottere manier kunnen raadplegen. Er werden nieuwe veelgestelde vragen opgenomen met de bedoeling om het aantal meldingen te verminderen. 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. Uit de tevredenheidsbevraging in oktober 2021 blijkt dat Vlaamse burgers zeer tevreden zijn over onze "informatiekanalen". Daaruit concluderen we dat de burgers de informatie die ze nodig hebben, ook gemakkelijk en duidelijk vinden (zie ook tekening onder hoofdstuk 3).

Meldpunt Wegen

Op Meldpunt Wegen dienen de melders voortaan aan te duiden of ze een reactie wensen op de melding.

Dit jaar had de klantendienst te maken met een stalker. Onder hoofdstuk 3 vindt u daar meer informatie over. Om de overlast op een bepaald moment in te perken werden emailadressen met een bepaalde domeinnaam geblokkeerd, waarna ze een email kregen dat ze gemarkeerd zijn als spam. Daarnaast werd de "vorige pagina-knop" geblokkeerd, zodat eenzelfde melding niet direct opnieuw gemaakt kan worden.

In 2022 blijven we inzetten op standaardantwoorden 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. Deze defecten worden automatisch in de onderhoudsplanning van de aannemer opgenomen.

2.4 HOE GAAN WE AAN DE SLAG MET DE KLANTENREACTIES DIE WE 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**.

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?
- Bestaat er al een gelijkaardig dossier waaraan we de klantenreactie kunnen koppelen?

Antwoorden zelf opstellen

We antwoorden onze klanten zoveel mogelijk onmiddellijk zelf door:

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

Vereist de klantenreactie een opvolging?

- Dan wijst de klantendienst de klantenreactie toe aan het juiste team binnen ons agentschap.
- Die gaan hier vervolgens mee aan de slag en voegen hun input toe aan het dossier.
- Als de klant terugkomt met een vraag 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.

Efficiënte opvolging van de onderzoeksvragen

We boeken goede resultaten in het ontlasten van onze collega's (zie ook onder 2.7 Werking klantendienst in cijfers). Ook de aanpassingen in de applicatie "Klachten en Meldingen" zorgt voor een transparante manier van werken:

- 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.

2.5 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 2021 werden we **steeds beter** in dit **klantgerichte schrijven**. De klantendienstmedewerkers volgden individuele coachings en duosessies om zo te werken aan hun specifieke aandachtspunten bij het opstellen van teksten. Door Corona waren er in 2021 geen groepscoachings, maar in de duosessies leren klantendienstmedewerkers van elkaar, wat telkens verrijkend was.

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

KM-2020-42975

Zoals u hebt aangegeven zijn de werken in kwestie uitgevoerd, en ook goed uitgevoerd.

Het is een verademing het zwaar verkeer voorbij te zien rijden zonder gedaver.

Ik moet u danken telkens op mijn mails te hebben geantwoord.

2.6 OP EEN GROEIPAD NAAR EEN BEMIDDELINGSGERICHTE WERKING

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

Meedenken met de klant

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

In dossier KM-2020-36718 kregen we via Stad Brugge een melding over 2 riooldeksels die los liggen en dus veel lawaai maken. De burger suggereert dat dit met "rubberlappen" kan opgelost worden. Nadat dit ter plaatse was vastgesteld door de wegtoezichter werd ervoor gekozen om paaltjes te plaatsen tussen het fietspad en de rijweg. Hierdoor zullen automobilisten netjes op hun vak blijven en niet meer over de deksels rijden.

De burger was tevreden met deze oplossing en reageerde: "Het is een ZEER goede oplossing, voor 99% opgelost. Door SAMEN te zoeken komt men tot resultaten. Nogmaals dank"

In dossier KM-2021-36629 geeft de melder niet alleen aan wat het probleem is, maar ook wat een mogelijke oplossing kan zijn om de verkeerschaos aan het Gouden Kruispunt in Tielt-Winge op te lossen. Ieder weekend (en sommige weekdagen) trotseert de melder de verkeerschaos aan het Gouden Kruispunt. Op de parking staat een lange wachtrij om op de weg te geraken en auto's blokkeren beide rijrichtingen om op de parking te geraken.

De melder geeft bescheiden aan geen expert te zijn in het vak, maar volgens hem is een oplossing wel mogelijk om het verkeer op dit knooppunt vlotter en vooral veiliger te laten verlopen. De sleutel zit hem in het voorkomen dat auto's de baan oversteken om enerzijds op de parking te geraken en anderzijds terug op de weg te geraken. De melder maakte een schets met een extra rotonde en gaf aan dat dit ook anders kan opgelost worden zolang het verkeer eenvoudig kan terugrijden in de andere richting. Korte invoeg- en uitvoegstroken moeten er dan weer voor zorgen dat auto's niet plots de baan oprijden en daardoor een gevaar vormen voor het doorgaand verkeer. De parking zelf blijft een bottleneck op drukke dagen waar de invoegstrook geen oplossing voor gaat bieden, maar op halfdrukke dagen wordt hier wel voor een extra buffer gezorgd.

Constructieve meldingen, waar de melder ook meedenkt met ons, zijn een verademing voor onze diensten, we bedankten de melder om samen met ons na te denken over veilig verkeer. We bezorgden de waardevolle suggesties aan onze collega's van de verantwoordelijke dienst die dit hebben besproken met de gemeente. We lichtten ook toe dat de verkeerssituatie aan het Gouden kruispunt een gedeelde verantwoordelijkheid is tussen de projectontwikkelaars van de handelssite, ons agentschap en de gemeente. Een mogelijke oplossing moet dan ook gedragen worden door alle partijen. We blijven in elk geval overleggen met de gemeente en de handelaarsvereniging om zo tot de beste oplossing te komen.

In dossier KM-2020-10236 geeft de melder aan dat de afwatering naar de riolen veel te diep ligt. Hierdoor heeft hij al schade aan zijn wagen opgelopen. Er werd daarop een herstelling ingepland. Deze kon pas 6 maanden later uitgevoerd worden, waardoor melder het gevoel had dat hij niet gehoord werd. De melder kreeg telkens een antwoord, waarin we bevestigden dat herstelling wel nog op de planning stond.

Ook in hoofdstuk drie bij de bespreking van het beeld van 2021 brengen we nog voorbeelden naar voor waarin we de stap zetten naar die bemiddelingsgerichte aanpak.

Bemiddelingsgericht werken blijft een uitdaging voor de komende jaren

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

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

Welke stappen zetten we al?

We kozen er als eerste stap voor om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren en te bewaken door in te zetten op het formuleren van klantgerichte antwoorden. Die kwaliteit bleven we bewaken ondanks de verhoogde werkdruk (zie onder 2.7 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. Door de langdurige afwezigheid van het teamhoofd, 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. We spreken een plan van aanpak af zodat de dossierbehandelaar verder kan. 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.

2.7 WERKING KLANTDIENST 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.

We zijn dit jaar overgestapt naar een nieuw systeem die ons data aanlevert over de klantenreacties, waardoor er verschillen zitten in een aantal cijfers van 2020 met het vorige jaarrapport. We gebruiken in dit jaarverslag de 'nieuwe' cijfers voor 2020 uit het nieuwe datasysteem, waardoor de basis met de cijfers van 2021 dezelfde is en vergelijkingen tussen dit en vorig jaar mogelijk blijft. Daarnaast zijn er nog een aantal redenen die verschillen in cijfers verklaren:

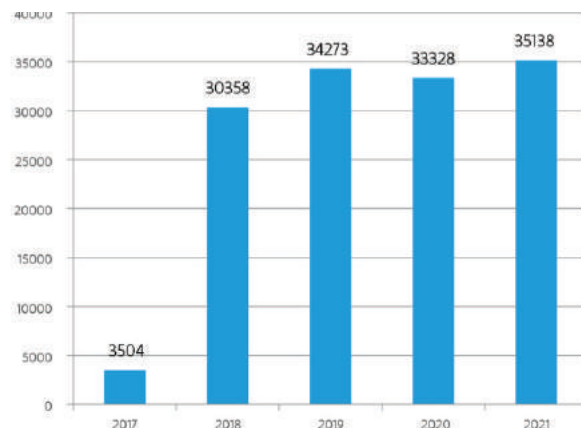
- Op een bepaald moment werd de reden van afsluiten bij de vermoedelijke klantenreacties/dossiers (+/- 6000) van de stalker gewijzigd, waardoor dit ook een invloed heeft op de cijfers van 2020
- Een klein aantal verschillen is ook te wijten aan het aanpassen van het knelpunt tijdens de behandeling.

Opnieuw stijging van aantal klantenreacties

De klantendienst **verwerkte 35.138 klantenreacties in 2021**. Na een daling door de lockdown periode in 2020 naar 33.328 klantenreacties, stijgen we weer ver uit boven de 34.273 klantenreacties in 2019. Dit 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, vragen van burgers via het kabinet,....

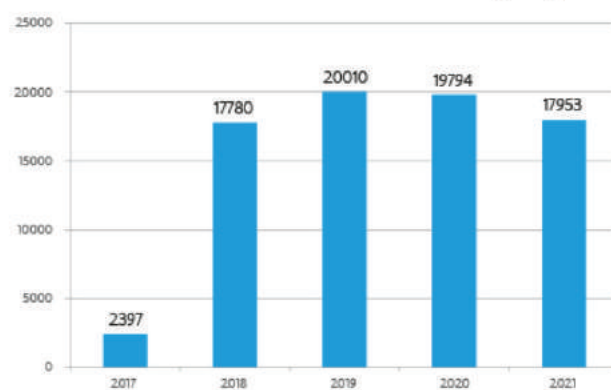
Dit is een stijging van 5,43% ten opzichte van 2020 en 2,52% ten opzichte van 2019.

Aantal klantenreacties verwerkt door de klantendienst per jaar

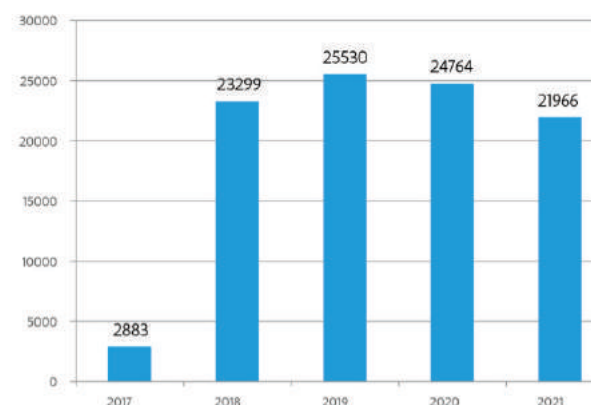


Van deze 35.138 klantenreacties afgesloten in 2021 waren er 21.966 klantenreacties bestemd voor AWV verdeeld over 17.953 dossiers. Eén dossier bevat met andere woorden één of meerdere klantenreacties.

Aantal klantenreacties bestemd voor AWV, verwerkt door de klantendienst per



Aantal dossiers bestemd voor AWV, verwerkt door de klantendienst per jaar



Dit gaat om een **daling van bijna 12% klantenreacties bestemd voor AWV** (21.966 in 2021 versus 24.764 in 2020).

De reden van het hoger totaal aantal klantenreacties (inclusief de dossiers die we na analyse doorsturen aan onze partners, die we relateren aan andere, lopende dossiers,...) tegenover minder klantenreacties bestemd voor AWV, ligt aan het uitfilteren van dubbels en de vele meldingen die we van eenzelfde stalker ontvingen.

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 en door zoveel mogelijk onmiddellijk zelf te beantwoorden. We volgen regelmatig opleidingen binnen de organisatie om zo de klantenreacties te kunnen beantwoorden zonder input te vragen. Zo kunnen collega's zich zoveel mogelijk focussen op hun kerntaken. **De klantendienst beantwoordde 82% van de klantenreacties zelf, zonder input van het terrein.** (in 2020 was dit 74%)

Het continue overleg met de verschillende overlegplatformen van ons agentschap rond veel voorkomende klantenreacties, werpt zijn vruchten af. Uit deze overlegmomenten ontstaan kwalitatieve standaardantwoorden, waardoor we dit jaar nog meer klantenreacties rechtstreeks konden beantwoorden en zo de collega's steeds beter kunnen ontlasten.

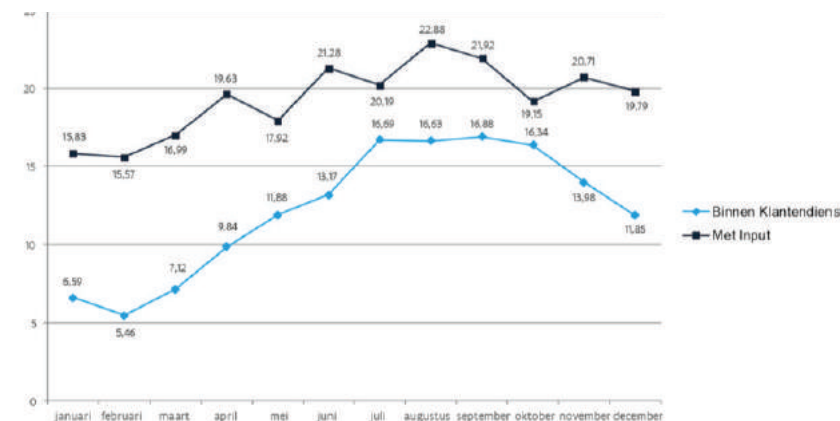
In 2021 ontwikkelden we nieuwe standaardantwoorden over:

- Veelmelders
- Rechtsvrij door rood/rechtdoor door rood voor fietsers
- Regenboogzebrapad
- Aanvraag fietsoversteek

Antwoordtermijnen onder druk en achterstand bij het beantwoorden van de klantenreacties

Het tijdig beantwoorden van onze klantenreacties blijft een knelpunt in onze organisatie. De voorbije jaren waren voor de klantendienst heel moeilijk en ook dit jaar bleven we niet gespaard van collega's die langdurig uitvielen. De werkdruk is enorm. Dit knelpunt blijft ons al een paar jaar achtervolgen en wordt steeds groter, waardoor we het opnemen als een bezorgdheid voor onze organisatie onder hoofdstuk 3.

Gemiddelde doorlooptijd bij het beantwoorden van de klantenreacties verwerkt door de klantendienst met en zonder input



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

	Antwoordtijd met input	Antwoordtijd zonder input	Gewogen gem. antwoordtijd ^(*)
2018	14,5	3,1	7,8
2019	22,9	5,6	9,8
2020	25,5	8,7	17
2021	19,3	12,2	13,3

(*) 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. 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.

Het klantendienstteam moet presteren onder een zeer hoge werkdruk. We zien dat de aandacht voor de opmaak van standaardantwoorden ervoor zorgt, dat steeds meer klantenreacties zonder input van de collega's op het terrein kunnen afgehandeld worden. De daling in antwoordtijd met input dienen we weliswaar te nuanceren, want in 2021 werden klantenreacties afgesloten als na aandringen nog steeds geen input ontvangen werd. In de cijfers over de antwoordtijd zonder input, komt de problematiek uit de klantendienst naar boven: hoog aantal klantenreacties en uitval van klantendienstmedewerkers zorgt voor een stijgende trend in de antwoordtijd bij de klantendienst:

- beantwoord na **input van collega's**: 15 werkdagen in 2018, 23 werkdagen in 2019, 26 dagen in 2020 en een **daling naar 19 dagen** in 2021
- beantwoord **zonder (bijkomende) input van collega's**: 3 werkdagen in 2018, 6 werkdagen in 2019, 9 werkdagen in 2020 en een **stijging naar 12 werkdagen** in 2021
- **Gewogen gemiddelde voor alle klantenreacties** samen: 8 werkdagen in 2018, 10 werkdagen in 2019, 17 werkdagen in 2020 en **daling naar 13 werkdagen** in 2021

In 2022 wordt bekeken om een extra categorie "antwoordtijd zonder gevraagde input" toe te voegen naast "antwoordtijd met input" en "antwoordtijd zonder input". We willen met deze categorie in kaart brengen hoeveel dossiers er afgesloten worden, waarbij input gevraagd werd, maar waarbij de klantendienst geen input ontvangen heeft.

Uit deze cijfers kunnen we afleiden dat er een groot potentieel voor verbetering zit in de antwoordtijd als alle stoelen ingevuld raken én blijven in de klantendienst.

Oplossingen voor burgers omzetten in cijfers

De Vlaamse ombudsman wil het streven naar bemiddelingen ook omzetten in cijfers.

Hoe berekenen we het aantal oplossingen / verzoeningen?

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

Hoe vertaalt zich dit in cijfers?

We labelden in 2021 3,4% (in 2020 4%) van de 21.966 klantenreacties bestemd voor AWV als klachtendossier. In die 754 klachten bereikten we 178 verzoeningen. Dit gaat om 24% van het totaal aantal klachten. Daarnaast waren er 510 ontvankelijk zonder verzoening en 66 onontvankelijk.

In 2021 bleven we onze klachtendossiers en moeilijke cases bespreken op onze teamvergadering om van elkaar te leren en tot een meer uniforme beoordeling te komen. We blijven niet stilstaan en willen ook leren hoe andere klantendiensten binnen en buiten ons beleidsdomein omgaan met werkverdeling, werkdruk, werkwijze voor het behandelen van klantenreacties,..... In 2021 voerden we gesprekken met De Lijn, VRT en Stad Antwerpen. Uit het gesprek met de VRT ontstond het idee voor een rubriek "klacht van de maand" in ons digitaal magazine "Op Weg". Daarmee starten we in januari 2022. Met een knipoog wil de klantendienst zo meer naar buiten treden en de collega's voeling te laten krijgen met welke klachten de klantendienst te maken krijgt. Zo ontstaat er ook meer inzicht wat er bij de burgers leeft rond het thema "mobiliteit".

21.966
klantenreacties

754
klachten

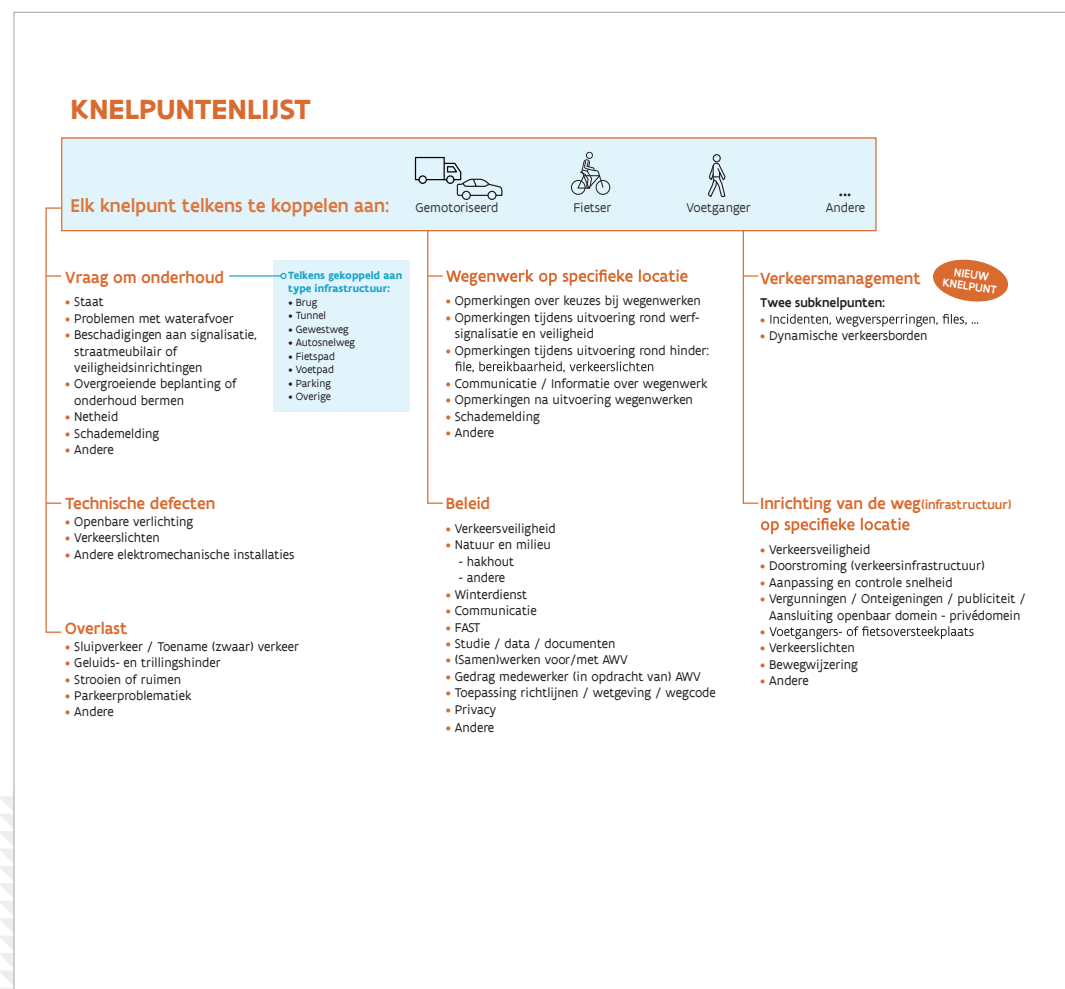
178
verzoeningen

2.8 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.

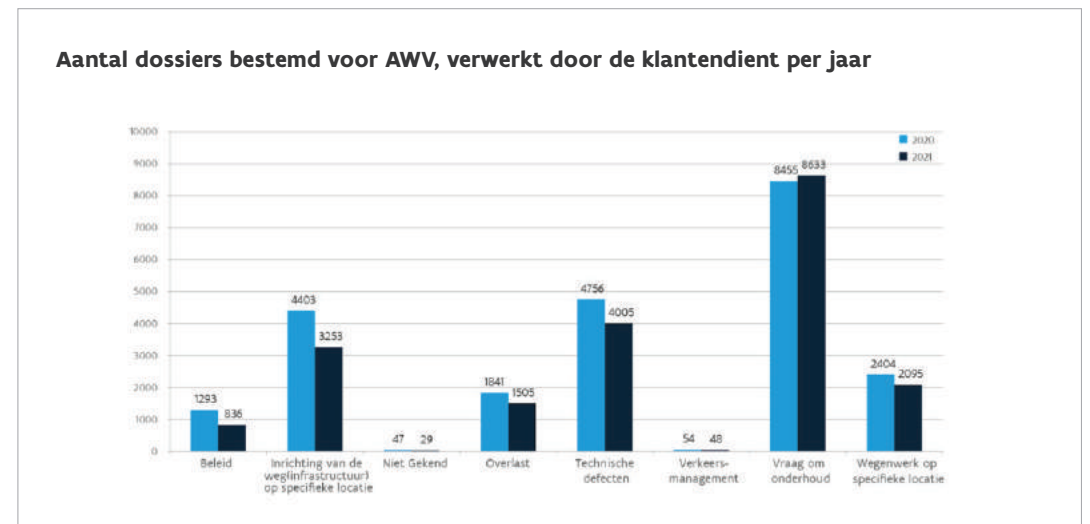
Aantal klantenreacties volgens knelpunt

We verdelen onze knelpunten in zeven hoofdcategorieën: Vraag om onderhoud; Technische defecten; Overlast; Wegenwerken; Beleid; Verkeersmanagement en Inrichting van de weg(infrastructuur). In de tekening hieronder kan je zien welke knelpunten onder welke categorieën vallen.



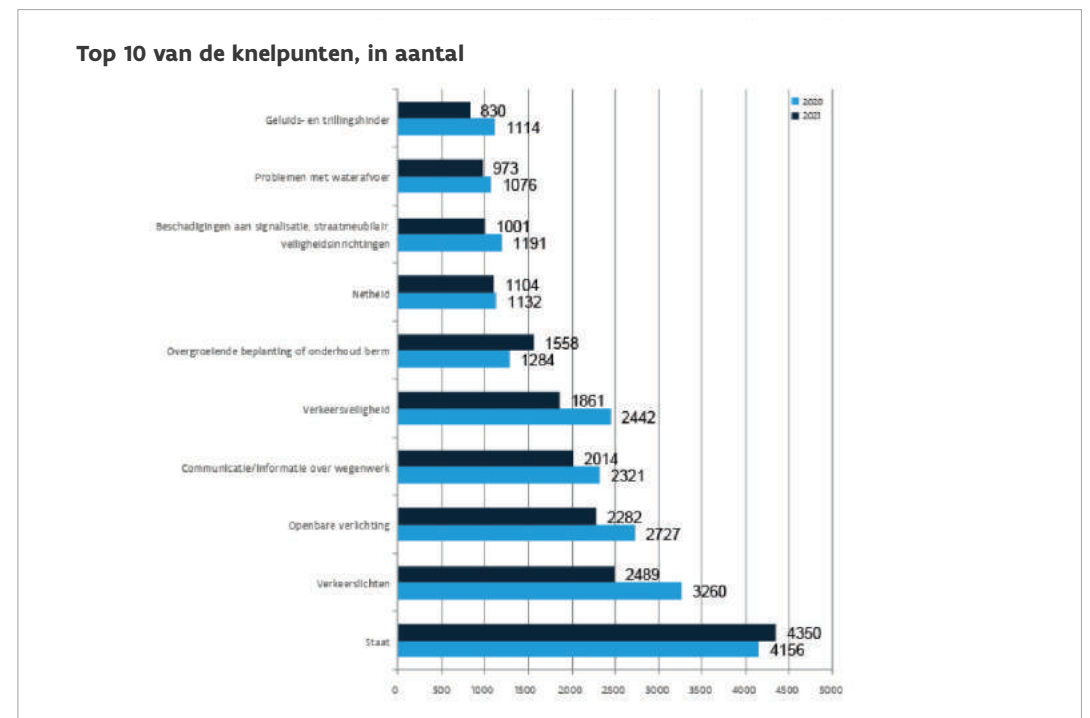
Verwachtingen uit analyse klantenreacties

De grootste bezorgdheid van de burgers blijft ook in 2021 het onderhoud van onze wegen. Ook de tweede plaats blijft ongewijzigd nl. "technische defecten". Op de derde plaats vinden we de inrichting van de weg (infrastructuur) terug.



Figuur 10 - Aantal dossiers per knelpunt hoofdcategorie

Als we deze bezorgdheden meer in detail bekijken staat met stip op 1 het onderhoud van de gewestwegen en autosnelwegen en de daarbij behorende staat van het wegdek én het fietspad. Tweede grote verwachting is het oplossen van defecten aan verkeerslichten en de inrichting van verkeerslichten. Een derde bezorgdheid is het oplossen van defecte verlichting.



Figuur 12 - Top 10 van de knelpunten, in aantal

3 Het beeld van 2021

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. In 2021 peilden we naar de tevredenheid van burgers over onze diensten en de wegeninfrastructuur die wij beheren. We ontvingen in totaal 529 antwoorden. Dit zijn de resultaten van het klantentevredenheidsonderzoek (KTO).



De algemene tevredenheid bij de burgers blijft hoog met 78%. We stellen wel al een viertal jaar vast dat er een vrij grote groep van ontevreden burgers is (circa 20%). Die blijft stabiel. Vorig jaar dachten we een positieve kentering te zien maar dat blijkt toch een soort corona-effect te zijn. In 2020 hebben veel burgers het AWV patrimonium en de dienstverlening toch anders ervaren maar we zien de patronen van voor 2020 nu stilaan terug komen.

Verwachtingen uit het tevredenheidsonderzoek

Met stip op 1 in de verwachtingen zijn de fietspaden. Personen halen bij de fietspaden, het ontbreken ervan, de kwaliteit en het onderhoud aan. Tweede grote verwachting is het onderhoud van de gewestwegen en autosnelwegen en de daarbijhorende staat van het wegdek. Een derde grote verwachting bij de Vlaming is het verhogen van de veiligheid voor iedere weggebruiker.

Dit komt bijna één op één overeen met de speerpunten van de minister en AWV, we hopen dan ook dat we hier op termijn vruchten van gaan plukken.

Actiepunten uit het tevredenheidsonderzoek

Fietspaden, organisatie van de werken, de staat van het wegdek en de verkeersveiligheid zijn aspecten die aangepakt moeten blijven worden indien het Agentschap Wegen en Verkeer de algemene tevredenheid wil opkrikken.

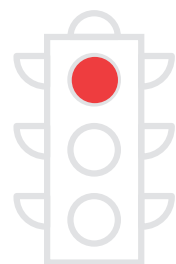
Tot slot kwam uit de bespreking van de verwachtingen van de burgers op de Directieraad ook naar voor dat het zinvol is om onze gangbare praktijken rond uitvoeringstermijnen werven, werfsignalisatie en werfcommunicatie tegen het licht te houden. De betrokken AWV-verantwoordelijken zullen nagaan of enkele bijsturingen wenselijk zijn.

Alhoewel er een grote overlap is tussen de top van de bezorgdheden uit de klantenbevraging en het Meldpunt Wegen toch zijn er ook verschillen. Via het Meldpunt Wegen krijgen we enkel de mening van de melders die ontevreden zijn over een bepaalde situatie op een bepaald thema. Hierin vinden we niet de algemene mening van de burger op dat thema, zoals wel het geval is bij een klantenbevraging.

In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de grootste bezorgdheden van de burger én van AWV.

3.1 BIJSTURINGEN IN DE KLANTDIENST DRINGEN ZICH OP

Het tijdig beantwoorden van onze klantenreacties blijft een knelpunt in onze organisatie. De voorbije jaren waren voor de klantendienst heel moeilijk en ook dit jaar bleven we niet gespaard van collega's die langdurig uitvielen. De werkdruk is bijgevolg enorm.



De klantendienst kreunt onder de hoge werkdruk, het leveren van kwalitatieve dienstverlening komt in het gedrang

De eerste doelstelling van de klantendienst is het geven van klantgerichte antwoorden op de vragen, opmerkingen en bezorgdheden van weggebruikers en omwonenden. De combinatie van het **groot aantal klantenreacties** met een **daling van het aantal beschikbare voltijdse medewerkers** zorgt voor een **achterstand** in de te verwerken dossiers, waardoor we deze doelstelling niet meer kunnen waarmaken. De burgers krijgen geen (tijdig) antwoord en de klantendienstmedewerkers hollen achter de feiten aan. Dit is niet fijn werken.

In 2021 was er een afwezigheidspercentage van +/- 36,50% in de klantendienst. Hierin werd afwezigheid wegens ziekte (27,50% - ter vergelijking voor heel AWV gaat dit voor 2021 om 5,90% afwezigheidspercentage) en onbetaald verlof (9%) meegerekend. Voor de collega's die overblijven, ontstaat er een berg werk die niet meer te overzien is.

Als organisatie is het onze verantwoordelijkheid om deze vicieuze cirkel te doorbreken, daarvoor nemen we volgende acties:

- Ondanks de besparingen konden we vacatures lanceren voor een coördinator klantendienst, een extra medewerker en een jobstudent (zomer 2022)
- Tijdelijke ondersteuning van AWV-collega's bij standaarddossiers
- Bij het maken van een melding in Meldpunt Wegen, vragen we voortaan aan de melder of hij/zij een reactie wenst te ontvangen.
- We pasten de ontvangstbevestiging aan in 2021:
 - Bedankt voor uw bericht. Wij komen bij u terug. Door het grote aantal vragen kan het tijdelijk langer duren voor u een antwoord krijgt. Om u een idee te geven van onze werkwijze kan u al een kijkje nemen in onze veelgestelde vragen op onze website. Heeft u in de tussentijd nog vragen? Neem dan gerust contact op met vermelding van referentienummer KM-X.
 - 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. We gaan vlotter door het dossier bij het beoordelen dankzij het labelen van dossiers en we passen deze werkwijze regelmatig aan om de achterstand te verkleinen
- In 2021 volgden de klantendienstmedewerkers een groepsopleiding Stressdetectie. Op het einde van de opleiding lag er een actieplan op tafel hoe problemen aangepakt moeten worden. Bijvoorbeeld:
 - Voor het mentaal welzijn van de klantendienstmedewerkers wordt voortaan op het beginscherm van

- hun applicatie positieve cijfers getoond met een focus op afgesloten dossiers
- Er werd een actieplan opgesteld hoe men in de toekomst zal omgaan met stalkers en veelmelders
- Verwachtingen ten aanzien van een (nieuw) teamhoofd werden helder gesteld

- De communicatiedienst werd ingeschakeld om de teksten van de standaardantwoorden te herschrijven.
- 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. Daarvoor zetten we in op aanpassingen in de applicatie Meldpunt Wegen. De kwalitatieve standaardantwoorden zijn immers een sterkte van onze klantendienst. Daarop wordt volop ingezet op de website Wegen en Verkeer, maar deze konden nog niet ontwikkeld worden in de applicatie waarlangs we het meeste meldingen ontvangen, nl Meldpunt Wegen. De flow in Meldpunt Wegen wordt aangepast, zodat we enkel de veelgestelde vragen tonen, indien het gaat om een locatie in beheer van AWV.
- In 2022 wordt ingezet op het implementeren van de interne applicatie Blue Kangaroo, waarin standaardantwoorden up-to-date gehouden worden en snel in dossiers kunnen worden ingevoerd. De meest gestelde vragen worden automatisch als eerste op de website getoond.
- We besteden ook veel tijd aan "late dossiers" +45 dagen. De overgrote meerderheid 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. We onderzoeken verschillende pistes om via rapporteringen inzicht te krijgen uit welke afdelingen/teams we geen input op onze vragen krijgen. In de toekomst willen we op basis van deze data sneller werken door dossiers zonder input na een bepaalde tijd toch te kunnen afsluiten.
- Gesprekken met 1700 werden terug opgestart om stappen vooruit te zetten in de samenwerking en de werkdruk op de klantendienstmedewerkers zo te verminderen.

Hopelijk kan een mix van deze actiepunten ervoor zorgen dat de werkdruk voor de klantendienstmedewerkers in 2022 daalt.



Klantendienst onderneemt actie tegen stalker en veel-melders

Zoals in het vorige punt werd aangehaald, kreunt de klantendienst onder een hoge werkdruk. In 2021 kreeg de klantendienst daarbovenop te maken met een stalker, die meer dan zesduizend meldingen deed op het Meldpunt Wegen. Deze persoon geeft daarbij geen eigen contactgegevens door, maar gebruikt de mailadressen van andere personen of organisaties zoals Het Laatste Nieuws, Marc Van Ranst, Herman Goossens, Gemeentebesturen, Politie, Vermits onze klantendienst bevestigingsmails stuurt naar melders, hebben we al verschillende boze mails gekregen van mensen wiens mailadres ten onrechte werd gebruikt. 680 daarvan werden automatisch geblokkeerd. Dat doen we door meldingen van tijdelijke mailadressen (type pokemail) te blokkeren. De stalker moet dit op de ene of andere wijze door gehad hebben, want daarna gebruikte deze persoon adressen van AWV zelf voor meldingen. De meldingen, voornamelijk over de drukknoppen aan verkeerslichten, zijn soms ronduit bedreigend en zorgen door de hoeveelheid dat de dienstverlening van onze klantendienst aan de burgers gehinderd wordt. Een kleine greep uit wat we ontvingen.

Deze verkeerslichten zijn een totale ramp. Ten eerste zijn de wachttijden voor niet gemotoriseerd verkeer waanzinnig lang. Zo lang, dat meer dan geregeld voetgangers en fietsers door het rode licht oversteken. Vervolgens is het zo dat de verkeerslichten sneller op groen springen als je als fietser op de rijbaan rijdt, dan wanneer je op het fietspad rijdt. Wat er voor zorgt dat meer fietsers er voor kiezen om tussen de auto's te rijden, wat de veiligheid niet ten goede komt. Toch ongelooflijk dat wegen en verkeer zulke onzinnige regeling van de verkeerslichten hanteert. Wetende dat er heel wat zwakke weggebruikers die verkeerslichten moeten passeren om te gaan sporten, naar de les te gaan of naar het ziekenhuis/ triage-post. Zijn de drukknoppen aan de lichten wel COVID-proof?

Alle voetgangers en fietsers, die door jullie op de met corona besmette drukknoppen moeten drukken, wensen jullie een zeer slecht jaar. Wij hopen dat het ganse AWV zelf CORONA krijgt, hun dierbaren besmetten, en uiteindelijk er zelf aan sterven. Hopelijk komt er dan een volgende generatie die wel kiest voor veiligheid en niet voor doorstroom capaciteit.

De impact van deze meldingen is niet te onderschatten. De behandeltijd van zo een melding bedraagt ongeveer 3 à 4 minuten. De tijd die naar het verwerken van de meldingen van deze persoon gaat, kunnen we niet gebruiken om andere burgers te helpen. Onze klantendienst bouwt een achterstand op en het mentale welzijn van de medewerkers van de klantendienst gaat er op achteruit.

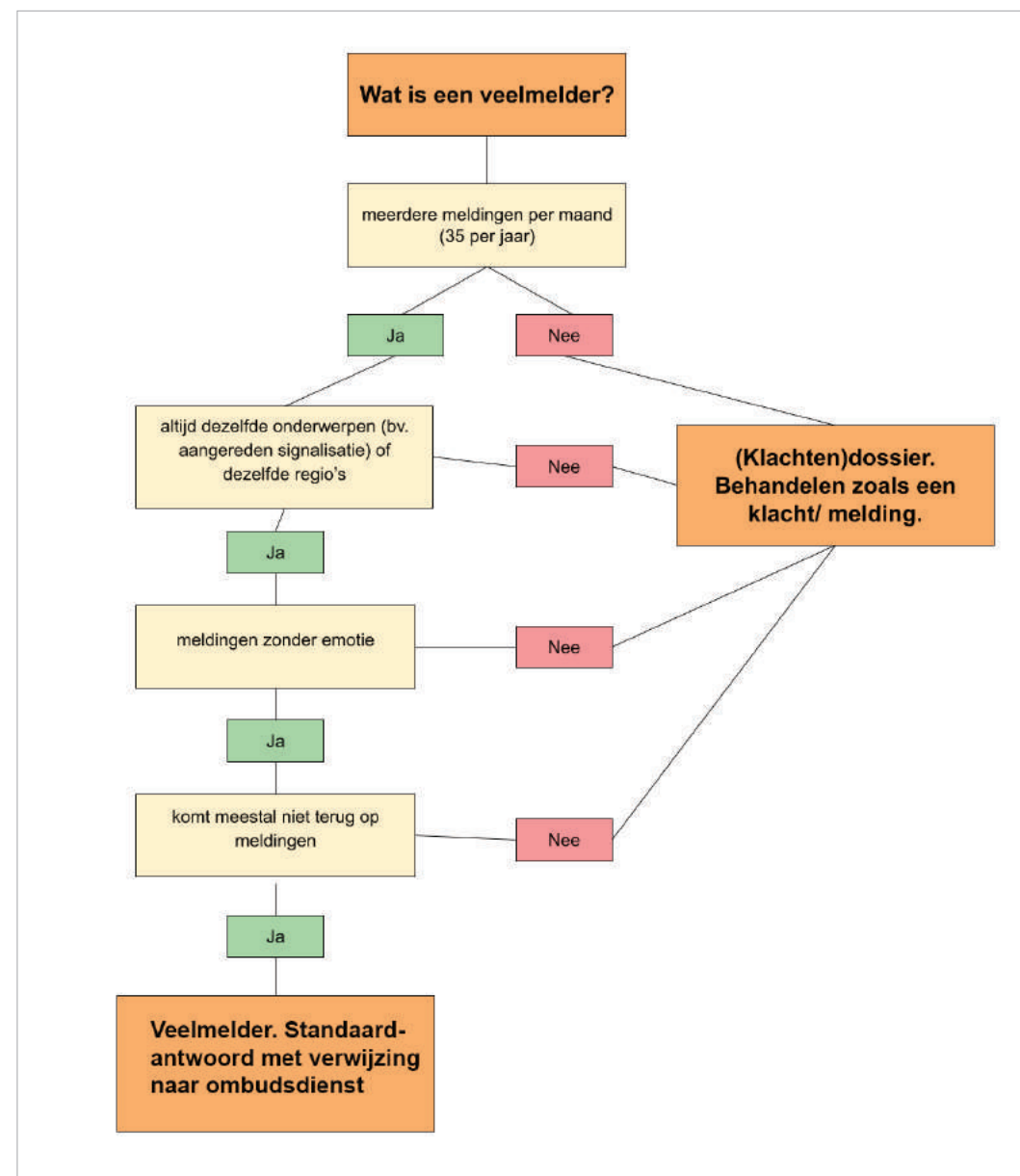
Deze situatie was niet langer houdbaar. We konden deze persoon niet identificeren. Onze ingrepen om dit te stoppen waren op een bepaald moment uitgeput, waarna een strafklacht werd ingediend bij de politie. De stalker kon geïdentificeerd worden. Er volgde een gerechtelijk onderzoek met huiszoeking en computeronderzoek. En de resem meldingen door deze stalker stopte gelukkig.

Naast de stalker merken we op dat er ook bepaalde mensen zijn, die over soms verschillende onderwerpen veel meldingen naar het agentschap sturen. Zij blijven soms na ons antwoord terugkomen met opmerkingen,... Al deze dossiers werden beoordeeld en beantwoord. Dit vergt veel dubbel werk.

Na overleg hierover met de Vlaamse ombudsdienst werd een voorstel van procedure en standaardantwoord opgemaakt door de klantendienst.

We hebben een procedure uitgewerkt, waarbij we de melders met meer dan 35 meldingen per jaar en als er daarenboven aan een aantal andere criteria wordt voldaan, geen persoonlijk antwoord meer te zullen sturen. We sturen de melding wel nog intern door voor opvolging, indien nodig. Indien de melder daar niet mee akkoord is, dan wordt deze melder doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst. Voor alle duidelijkheid, dit gaat niet over het overgrote deel van de melders. +/- 1% van de melders voldoet aan deze criteria.

Hieronder het evaluatieschema met de criteria:



Voorstel standaardantwoord dat eenmalig gestuurd zou worden:

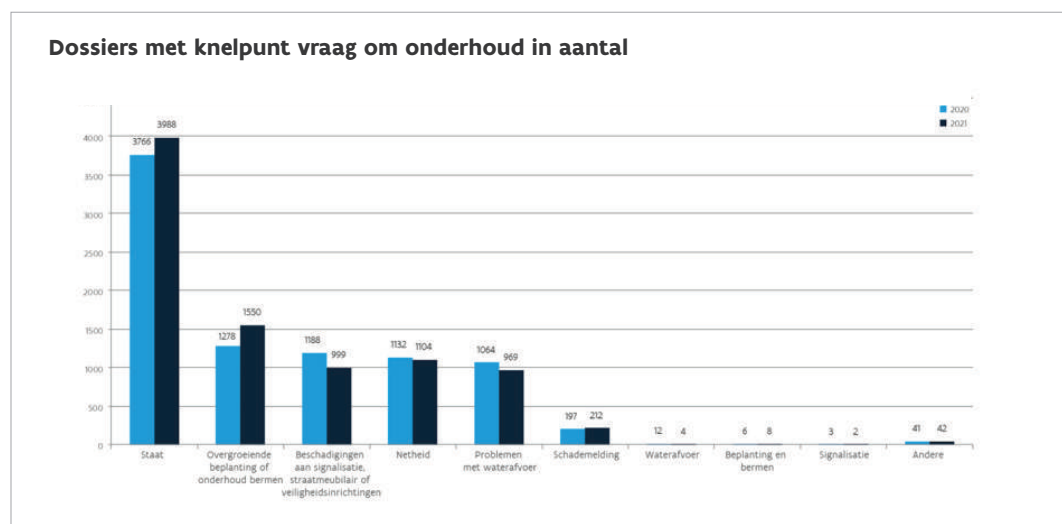
"We waarderen het dat u ons meldingen doorstuurt over X.

We sturen deze dan ook steeds door naar onze collega's van de betrokken afdeling. Als klantendienst proberen wij iedereen een antwoord te geven. Helaas hebben we niet de middelen om al uw meldingen te beantwoorden zonder de dienstverlening naar andere mensen in gevaar te brengen. Wij blijven uw meldingen ook in de toekomst intern nog verder doorgeven maar zullen u geen persoonlijk antwoord meer sturen. Wenst u hierover alsnog in gesprek te gaan? Dan kan u terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst. wTot slot kan u ook steeds aangeven dat u geen antwoord wenst bij het indienen van een melding. Dit doet u door op ons Meldpunt Wegen het vinkje uit te laten."

Deze werkwijze werd voorgesteld aan de Vlaamse Ombudsdienst. We kregen hiervoor groen licht en vanaf 2022 passen we deze werkwijze toe.

3.2 ONDERHOUDSVRAGEN BLIJVEN BELANGRIJKSTE BEZORGDHEDEN

Figuur 14 - Dossiers met knelpunt vraag om onderhoud in aantal



De klantenreacties rond de staat van onze wegen én fietspaden blijft een grote bezorgdheid waarover burgers ons contacteren.

Als we kijken naar het totaal aantal dossiers die de klantendienst ontving, dan ging 44% om een “vraag om onderhoud”. Binnen de categorie “vraag om onderhoud” gaan er 46% over de staat (64% hiervan gaan over de staat van de gewestweg, 17% gaan over de staat van het fietspad), 18% over overgroeende beplanting of onderhoud bermen, 13% over nethheid en 12% over beschadigingen aan signalisatie, straatmeubilair of veiligheidsinrichtingen. Deze verhoudingen stelden we ook vorig jaar vast.

We zoomen hieronder verder in op de staat van onze wegen en fietspaden door onder andere onze nieuwe onderhoudsstrategie en de gevolgen ervan toe te lichten.



Vershil in prioriteiten bij onderhoudstaken tussen afdelingen en districten heeft nog steeds impact op onderliggende processen

De verschillende districten worden vaak met gelijkaardige problemen geconfronteerd, maar de aanpak van het probleem kan verschillen van district tot district. Dit verschil in aanpak heeft ook gevolgen voor het behandelen van klantenreacties zoals beschreven in de tweede doelstelling van de klantendienst:

“We ontlasten de AWW-medewerkers op het terrein, zodat zij zich kunnen focussen op hun kerntaken. We zoeken zoveel mogelijk zelf informatie op en werken met standaardantwoorden.”

Het werken met standaardantwoorden komt door dit verschil in het gedrag.

De onderhoudsbudgetten zijn al jaar en dag beperkt. Te beperkt om ons patrimonium als goede huisvader te kunnen beheren. 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, herstellingen laten vaak langer op zich wachten.

Een burger die hinder ondervindt heeft hier, begrijpelijk, niet altijd een boodschap aan. Als een kwalitatief standaardantwoord dan vragen oproept bij deze burger, omdat op het terrein keuzes gemaakt zijn, die niet met het antwoord stroken, dan komt dit ons imago als dienstverlenende overheid niet ten goede.

Het agentschap is zich hiervan bewust en deed een doorlichting van het onderhoudsprogramma. Zoals vorig jaar aangegeven in dit jaarrapport bekeken we op basis van concrete cijfers hoe we dit strategisch kunnen aanpakken. Als doelstelling werd vooropgesteld om duidelijkheid te scheppen wat te verwachten is met het beschikbare budget per afdeling en waar bij verhoging van dit budget als eerste kan worden op ingezet.

We hebben dus al stappen vooruit gezet om de prioriteiten op vlak van onderhoud te bepalen, rekening houdend met een risicogebaseerde aanpak. De verdeling van de onderhoudsmiddelen zal in de toekomst hierop afgestemd worden.

Onmiddellijk effect zien van deze afspraken is moeilijk, omdat er nog steeds bepaalde bestekken in uitvoering zijn, waardoor we moeten rekening houden met een doorlooptijd van ongeveer 3 jaar om effect te zien van deze maatregelen op het terrein.

Ondertussen zetten we ook in op een “inspectiehandboek voor wegen en aanhoorigheden”. Het doel hiervan is om te bepalen hoe en wanneer een wegentoezichter de reguliere inspecties dient uit te voeren en wat de verwachtingen zijn over wat minimaal noodzakelijk is. In dit handboek worden verschillende soorten reguliere inspecties besproken en worden richtlijnen gegeven in verband met de frequenties van de uitvoering. Zo kennen we ten allen tijde de onderhoudsnoden op ons patrimonium en wordt de veiligheid van de weggebruikers gegarandeerd.

En we kijken ook verder dan vandaag. We willen in de toekomst verder inzetten op een versterkte samenwerking tussen de afdelingen met een uniforme aanpak en keuzes.



Gerichte communicatie naar burgers door informatie over maaien transparant ter beschikking te stellen op Meldpunt Wegen

We blijven veel meldingen krijgen over nood aan een maaibeurt.

KM-2021-39186

De vegetatie rond het fietspad ter hoogte van de Spierstraat op de Kiezeweg in Mol Rauw overwoekert heel het fietspad.

KM-2021-32689

Fietspad... "We maaien maar 1 maal per jaar", ... "tis voor de diversiteit". Dat er geen fietspad meer overschiet en je geneteld wordt moet je er maar bij nemen. Reeds gemeld bij de stad Lier. Klimop groeit daar al enkele jaren over het fietspad

KM-2021-31337

Op 30/8 verkende ik met mijn dochter de weg per fiets naar haar nieuwe school langs de N13 tussen Kessel en Nijlen. Kinderen kennende fietsen ze al eens graag naast elkaar, dit kan niet op een veilige manier daar de helft van het fietspad overwoekerd is met gras van de bermen, op sommige plaatsen zelfs netels en andere. Denk ook maar aan de snellere en tragere fietsers waardoor inhalen moeilijk wordt. Jammer dat dit geen standaardtaken zijn om fietswegen veilig te krijgen tegen 1 september!

KM-2021-32056

Het laatste, sowieso zeer smalle, stukje fietspad naast de ringlaan, ter hoogte van de lichtste, sowieso zeer smalle, stukje fietspad naast de ringlaan, ter hoogte van de lichtste met de Lierseweg (zijde Herentals-Centrum) is helemaal overwoekerd door brandnetels. Dringend, en regelmatig, snoeien aub!

Door de budgetverschuivingen bij onderhoudstaken zal er minder dan vroeger gemaaid worden. We verwachten dan ook een stijging van klantenreacties hierover. Normaal wordt over de timing van maaibeurten niet gecommuniceerd. De aannemer krijgt de opdracht om te maaien toegewezen binnen een bepaalde periode. In deze periode heeft de aannemer de vrijheid om de maaibeurten in te plannen.

In het klantenrapport van vorig jaar werd voorgesteld om in het voorjaar een proactieve communicatie te doen over het bermdecreet. In het bermdecreet staat dat we de bermen langs onze wegen slechts op bepaalde momenten maaien om de natuur te beschermen. Enkel als de verkeersveiligheid in het gedrang komt, bijvoorbeeld als de verkeersborden onvoldoende zichtbaar zijn, treden we onmiddellijk op. We volgen hierbij de richtlijnen van het bermbesluit van 27 juni 1984.

Omdat een persbericht zonder concrete aanleiding weinig kans heeft om opgepikt te worden, werd voor een gerichte communicatie gekozen. Deze informatie werd dan ook opgenomen in de sectie veelgestelde vragen op de website van AWV. Zo vinden burgers die daarover info zoeken sneller het juiste antwoord en moet de vraag niet meer tot bij de klantendienst komen. Omdat vanzelfsprekend niet alle melders via de website van het Agentschap Wegen en Verkeer passeren werd in 2021 het project opgestart om de veelgestelde vragen ook te tonen op het Meldpunt Wegen (enkel bij de door AWV beheerde locaties). In het voorjaar 2022 zal dit gelanceerd worden.



Flexibiliteit op het terrein dankzij betere opvolging van dossiers

Onze organisatie moet soms vlug kunnen inspelen op veranderende omstandigheden, plotse schadegevallen of dringende onderhoudsstussenkomen. Om maximale flexibiliteit mogelijk te maken, legt het agentschap zich meer en meer toe op het gebruik van "raamcontracten". Binnen het kader van de overheidsopdrachtenregelgeving, kan immers gekozen worden voor de modaliteit "raamcontract". Door middel van raamcontracten kan er besteld worden wat nodig is volgens een prijslijst, die we op voorhand gegund hebben. Naast flexibiliteit zijn ook de snelheid om bestellingen te kunnen plaatsen en het beperken van de administratieve last bij de vele bestellingen, voordelen van het werken met raamcontracten.

Om het overzicht te bewaren van de lopende opdrachten, de gegeven bestellingen, de stand van zaken van het budget,... is een uniforme tool een cruciaal onderdeel. Zo ontstond de applicatie BOD (= Beheer en Opvolging van Dienstbevelen).

De ontwikkeling van BOD verliep in eerste instantie zeer moeizaam. Het veranderen van jarenlange en uiteenlopende manieren van werken naar een uniforme aanpak verliep niet zonder slag of stoot. Ondertussen is de weerstand tegen verandering grotendeels achter de rug en ervaren de meeste gebruikers BOD als een onmisbare tool in de opvolging van bestekken. Naast een overzicht met een duidelijke stand van zaken zorgt deze tool ook voor continuïteit in de organisatie. Contracten worden nu bij iedereen op eenzelfde manier opgevolgd en niet meer in aparte rekenbladen, waardoor het gemakkelijker is om een contract over te nemen van een afwezige collega. Ook de link met verschillende applicaties zorgt dat het dubbel registreren van informatie, zo veel mogelijk vermeden wordt. Ook het aantal ping pong mailtjes over een dossier behoort tot de verleden tijd.

De aanpak voor het uitrollen van deze applicatie kan als een best practice gezien worden door het inzetten van afdelingscoaches. Het feit dat er een aanspreekpunt bij vragen is uit de eigen afdeling, vermindert de drempel om vragen te stellen en zo de toepassing correct te gebruiken. Dankzij de groep afdelingscoaches worden er verbetervoorstellen gegeven vanuit de gebruikers zelf. Dit werkt als een motor om de toepassing nog meer gebruiksvriendelijk te maken en het zo nog gemakkelijker wordt om met de toepassing te werken. Deze afdelingscoaches zijn de ambassadeurs voor het gebruik van de applicatie in de eigen afdeling.

Ook de klantenreacties met meldingen over de staat van de weg, komen als taak terecht in deze applicatie. De toezichter kan dan op basis van het beschikbare budget een opdracht geven om het probleem op te lossen. Zoals eerder aangegeven wil dit echter niet zeggen, dat daardoor een euvel voor de burger sneller zal opgelost worden. Volgens een afwegingskader worden prioriteiten gesteld welke ingrepen als eerste uitgevoerd worden.

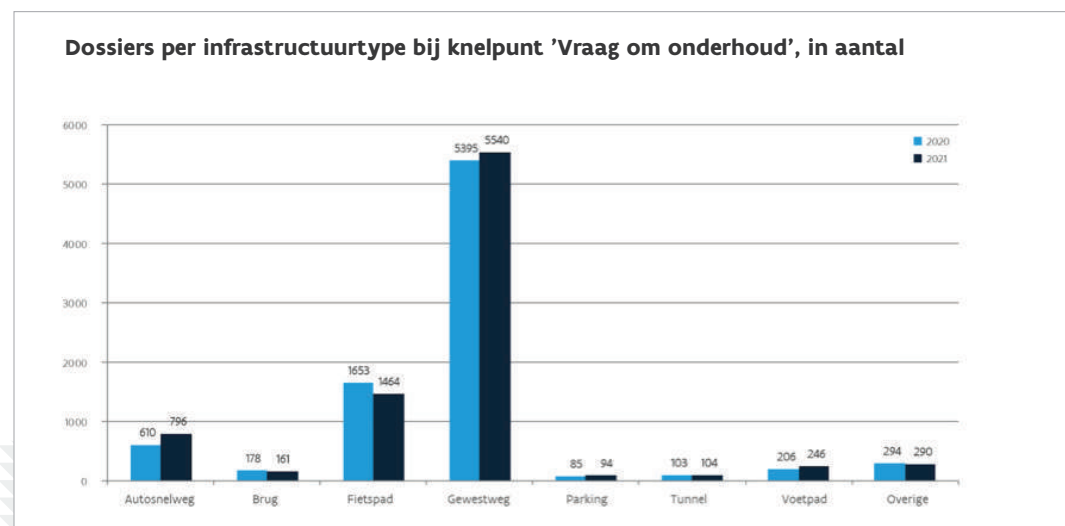


Ritme voor investeringen in fietsinfrastructuur blijven monitoren om de verwachtingen van de burger bij te benen

De fiets is in Vlaanderen al langer aan een opmars bezig en AWW vormt al enkele jaren de motor van het fietsbeleid van de Vlaamse overheid. Ook in 2021 werd er uitdrukkelijk op ons gerekend. Voor 2021 werd maar liefst 195 miljoen euro voorzien voor de aanleg van nieuwe en heraanleg van bestaande fietspaden. Het leek aanvankelijk een zeer hoge target om 195 miljoen aan fietsinvesteringen vast te leggen. We slaagden er zelfs in om maar liefst 199 miljoen vast te leggen. Een indrukwekkende prestatie.

We investeerden de laatste jaren dus sterk in fietsinfrastructuur. Ook onze minister wil het investeringsritme voor fietsinfrastructuur hoog houden. Daarbij komt het relanceplan, waarin ook een belangrijk aandeel geïnvesteerd wordt in fietsinfrastructuur. Met een monitoringssysteem volgen we de fietsinvesteringen jaarlijks op.

We stellen echter vast dat de investeringen die gebeurden geen gelijke pas houden met de stijgende verwachtingen van burgers rond fietspaden. Toch zien we een kleine daling van het aantal "fietspaddossiers". In 2020 namen de fietspaddossiers nog 20% in van de dossiers onder het knelpunt "vraag om onderhoud". In 2021 zien we hier een daling naar 17%. We kunnen nog niet spreken van een trend, maar we hopen dat de volgende jaren aantonen dat onze investeringen lonen.



Figuur 17 - Aantal dossiers per infrastructuurtype bij knelpunt onderhoud

Ook bij de klantendienst blijven we deze stijgende verwachtingen merken:

In KM-2022-00508 laat een mindervalide fietser ons weten dat het fietspad langs de Antwerpsesteenweg in Malle richting Antwerpen al geruime tijd in verwaarloosde en niet-meer-bij-de-tijdse staat is. Het fietspad is te hobbelig en te smal tussen de kruispunten Antwerpsesteenweg - Steenovenstraat en Antwerpsesteenweg - Zeepakker. Voorbijsteken is nauwelijks mogelijk. Het is een verbinding van 2 woonkernen van de gemeente onwaardig. De fietser benadrukt dat een groot deel van deze route kwalitatief is, maar dat ongeveer 100m moet heraangelegd worden. We lieten de fietser weten dat we werken aan een studie voor de aanleg van nieuwe enkelrichtingsfietspaden aan weerszijden van de Handelslei/Antwerpsesteenweg. De projectzone is ongeveer 4 km lang en loopt van het kruispunt met de Andreas Vesaliuslaan tot het kruispunt met de Brechtsesteenweg.

In KM-2021-40431 laat een fervente fietser weten dat hij zijn auto verkocht heeft en voortaan met de fiets naar het werk gaat in het woonzorgcentrum in Eeklo. De fietser klaagt de 'slordige' staat van het fietspad langs de N9 aan met veel glas, zelfs hout. Op een bepaald stuk van het fietspad aan de pitstop in Eeklo rijdt hij zijn fiets bijna kapot op de oneffenheden. We konden laten weten dat de oneffenheden in het fietspad aan de pitstop weggefreest zullen worden, zodat er terug comfortabel langs dit stuk weg gefietst kan worden.

Toch kunnen we met de stijgende investeringen niet alles tegelijkertijd aanpakken. Bij elk project zetten we zo veel als mogelijk onze 'fietsbril' op. We kijken zo ver mogelijk vooruit door nu al de projecten met fietsinvesteringen voor de komende jaren in te plannen. We starten de verschillende procedures op die daarvoor nodig zijn. Denk daarbij aan de vergunningsaanvragen, afspraken rond de uitvoering... Voor het onderdeel onteigeningen, die wel wat tijd in beslag neemt in het hele proces, hebben we geen middelen om dit lang op voorhand te doen.

Ook in 2022 blijven de fietspadinvesteringen hoog. Opnieuw wordt een bedrag van circa 190 miljoen geïnvesteerd in fietspaden. We kiezen onze fietspadprojecten door verschillende segmenten van fietspaden langs gewestwegen te vergelijken o.b.v. objectieve criteria en indicatoren. Om de noodzaak aan investering in te schatten wordt er gebruik gemaakt van het fietspotentieel, de staat van het fietspad en de conformiteit van het fietspad (per 25m). De scores per 25m worden opgeteld voor de volledige projectzone en wordt afgewogen tegenover de resterende fietsinvesteringkosten voor het project.

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

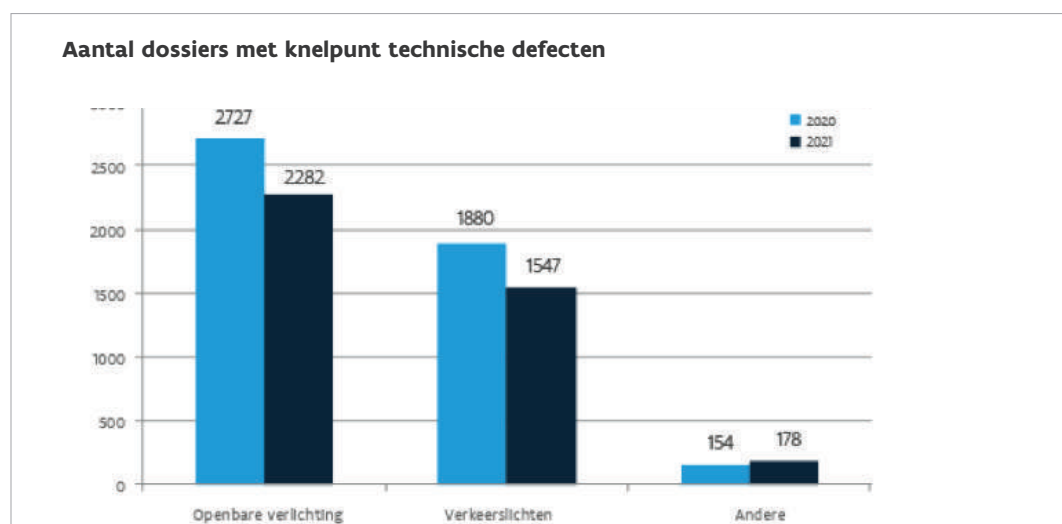
Met stip op 1 staan de verwachtingen van de burgers ten aanzien van de fietspaden. Personen halen bij de fietspaden, het ontbreken ervan, de kwaliteit en het onderhoud aan.

75% (2020: 84%) van de Vlamingen maakt gebruik van de fietspaden die langs de Vlaamse gewestwegen liggen. Dit kan een sterke daling genoemd worden en brengt het aandeel fietsers opnieuw op het niveau van 2017.

Het aandeel (zeer) ontevreden gebruikers van de fietspaden langs Vlaamse gewestwegen daalt dit jaar (66%; 2020: 69%; 2019: 66%; 2018: 51%; 2017: 53%). Toch is bijna 7 op de 10 gebruikers van fietspaden langs Vlaamse gewestwegen nog altijd ontevreden, waarvan een kwart heel ontevreden.

Dankzij de extra relancemiddelen kunnen we meer inzetten op structureel onderhoud van fietspaden en zo hopen we de fietsbeleving geleidelijk aan te verbeteren.

3.3 TECHNISCHE DEFECTEN AAN VERLICHTING EN VERKEERSLICHTEN BLIJVEN BURGERS BEROEREN



Figuur 20 - Aantal dossiers met knelpunt technische defecten

Na dossiers rond "vraag om onderhoud" komen dossiers rond technische defecten traditioneel op de tweede plaats bij onze klantenreacties. Zij nemen 21% van het totaal aantal klantenreacties voor hun rekening. Daarin weegt het aandeel van klantenreacties rond openbare verlichting met 2274 dossiers (57%) iets meer door dan de 1547 dossiers (39%) over de werking van de verkeerslichten. Maar in beide categorieën zien we wel een daling tegenover het voorgaande jaar.

We kregen een budget toegewezen voor het onderhoud van de wegverlichting. Binnen dit budget moeten we bepaalde keuzes maken rond welke verlichting we prioritair herstellen. Op die manier zetten we de aan ons toegewezen middelen op de meest efficiënte manier in.

We controleren en herstellen de openbare verlichting langs onze wegen jaarlijks. Als er tussen twee herstelrondes een lamp defect gaat, dan nemen we dit mee bij de volgende herstelronde. Als er een gevaar is voor de verkeersveiligheid vervangen we de lamp meteen. Op sommige locaties zijn de verlichtingsinstallaties verouderd. Dit maakt het onderhoud ervan complexer en brengt ook een hogere herstellkosten met zich mee. Op die locaties doen we enkel nog onderhoud waar nodig om de verkeersveiligheid te garanderen. In de komende jaren zal de verlichting daar vervangen worden door ledverlichting. Deze verlichting is energiezuiniger, zorgt voor minder lichthinder en verhoogt de veiligheid voor fietsers en voetgangers. Om energiezuiniger te verlichten, de lichthinder te minimaliseren en de veiligheid voor fietsers en voetgangers te verhogen, werkten we een lichtvisie uit die bepaalt waar we wel en niet zullen verlichten. Het basisprincipe is dat we niet verlichten, tenzij het nodig is voor de (sociale) veiligheid. Bij nieuwe projecten of bij grondige renovaties wordt dan ook standaard geen verlichtingsinstallatie meer geplaatst tenzij er goede redenen zijn om te verlichten. In samenspraak met de Vlaamse fietsmanager, de Fietsersbond en het Fietsberaad werd ook een nieuwe verlichtingsstrategie uitgetekend voor fietspaden. Dit moet de veiligheid verhogen en houdt meer dan vroeger rekening met de locatie en de functionaliteit van het fietspad in kwestie.

Waar veel potentieel functioneel fietsverkeer is, wordt voortaan altijd fietspadverlichting voorzien. Waar minder potentieel functioneel fietsverkeer is, wordt geen fietspadverlichting voorzien maar is er wel voldoende aandacht voor retro-reflecterende markering.

Tijdens de herfst/winterperiode blijven we veel meldingen ontvangen over defecte verlichting. Door het verlagen van de herstelrondes naar 1 keer per jaar, kan een defect lang aanhouden. Dit is een onderwerp dat leeft bij de melders, ze zijn hier vaak boos of ongerust over.

De klantendienst verlaagde de werklast bij de teams elektrische wegininstallaties voor klantenreacties defecte verlichting door:

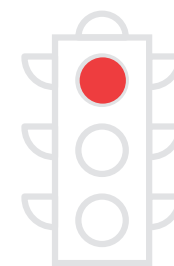
- de installatie eerst te lokaliseren:
 - Onvoldoende informatie? Dan vraagt klantendienst bijkomende informatie eerst op.
 - Installatie niet in ons beheer? Dan bezorgen we de klantenreactie aan de partner die de installatie beheert.
- enkel een onderzoek te starten als nodig:
 - Enkel defecte lamp 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.
 - Meer dan 3 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 wegininstallaties met vermelding van het (de) installatienummer(s).
 - We zoeken in een applicatie op of er al een oproep werd gestuurd naar de aannemer, indien deze oproep al gebeurde, dan wordt geen onderzoek gestart naar de toezichters.

Uit de klantenbevraging in 2021 bleek dat de tevredenheid over de wegverlichting op Vlaamse gewestwegen nog altijd groot is: 88% (2020: 89%) van de respondenten is hierover tevreden, waarvan 24% (2020: 24%) uitgesproken tevreden.

Ook het aantal meldingen over de werking van onze verkeerslichten blijft hoog. Bij een aanpassing aan de verkeerslichten (bv. conflictvrij maken) heeft dit vaak een weerslag op automobilisten door een langere wachttijd. Hier komen dan ook vaak meldingen over.

De ontwikkelingen aan de applicatie waarin de klantenreacties opgevolgd worden, zorgt er gelukkig voor dat we meerdere 'dochterdossiers' over eenzelfde 'moederdossier' konden afsluiten zonder onderzoek. De dossiers handelen over de aanpassingen (en daarbij horende defecten) van de verkeerslichten aan het op- en afrittencomplex in Drogenbos (Vlaams-Brabant).

Een duidelijke meerderheid van de Vlamingen (71%; 2020: 73%) is tevreden over de werking, afstelling en betrouwbaarheid van de verkeerslichten. De tevredenheid daalt licht tegenover 2020. Anno 2021 is 16% uitgesproken positief, wat ongeveer gelijk is aan 2020 (17%). Het percentage ontevredenen stijgt lichtjes van 27% in 2020 naar 29% in 2021.



Programmeren van de veelgestelde vragen over defecte verlichting bij Meldpunt Wegen moet het aantal klantenreacties doen dalen + uniforme aanpak van de opvolging door verschillende afdelingen

Het aantal klantenreacties over defecte verlichting blijft hoog. We willen het aantal klantendossiers doen dalen door melders meer gebruik te laten maken van veelgestelde vragen vooraleer ze een melding naar

onze dienst maken. Daarvoor zetten we in op aanpassingen in de applicatie Meldpunt Wegen. Kwalitatieve standaardantwoorden zijn immers een sterkte van onze klantendienst. Daarop wordt volop ingezet op de website Wegen en Verkeer, maar deze konden nog niet ontwikkeld worden in de applicatie waarlangs we het meeste meldingen ontvangen, nl Meldpunt Wegen. De flow in Meldpunt Wegen wordt aangepast, zodat we enkel de veelgestelde vragen tonen indien het gaat om een locatie in beheer van AWV. We hopen met deze actie in het eerste kwartaal van 2022 te landen.

Tegelijkertijd blijven we vaststellen dat ook de opvolging van de defectmeldingen beter kan. We blijven verschillen in aanpak tussen de verschillende afdelingen merken. In 2021 werden gesprekken opgestart met onze permanentiedienst, waar operatoren defecten en storingsen registreren. Zij geven ook opdrachten tot herstelling van defecten aan de aannemers.

Het is echter niet zo eenvoudig om meldingen over wegverlichting vanuit de klantendienst rechtstreeks door te sturen naar de permanentiedienst. De afdelingen bekijken immers of een herstelling nodig is, rekening houdende met de beschikbaarheid van vervangstukken, de interpretatie van de lichtvisie, geplande werken om over te schakelen op ledverlichting,... Als deze interpretatie niet gebeurt, kunnen we geconfronteerd worden met hogere kosten en worden onze toegewezen middelen niet meer efficiënt ingezet. De gesprekken lopen verder in 2022 om deze piste verder te onderzoeken.



Aandacht voor informeren burgers bij grote aanpassingen aan verkeerslichten + onderzoek naar oorzaak én oplossingen van geen input door bepaalde teams

We zijn steeds op zoek naar manieren om het verkeer vlotter en veiliger te maken. Hierbij hebben we bijzondere aandacht voor de veiligheid van voetgangers en fietsers door het voorzien van een conflictvrije groenfase bij verkeerslichten. In 2016 is dan ook gestart met de uitrol van een 'actieplan verkeerslichten'. Via dit actieplan willen we zowel de doorstroming als de veiligheid op de kruispunten verder verhogen door de kruispunten uit te rusten met 'slimmere' verkeerslichten. Deze verkeerslichten spelen dynamischer en flexibeler in op de actuele verkeerssituatie op het betreffende kruispunt.

1

MAXIMAAL CONFLICTVRIJ

en in het bijzonder **ZO MIN MOGELIJK CONFLICTEN** met **ZACHTE WEGGEBRUIKERS**

2

NOOIT VOOR NIETS VOOR ROOD

FLEXIBELE EN VOERTUIGAFHANKELIJKE REGELING die aan de hand van detectoren inspeelt op de actuele verkeersintensiteiten van het kruispunt.

We volgen hierbij twee belangrijke principes:

Het streefdoel van dit actieplan is om 125 kruispunten per jaar aan te pakken. Het gaat hierbij om nieuwe kruispunten of grondige herinrichtingen en kruispunten waar nog geen enkele vorm van conflictvrijheid is of waar op basis van ongevalgegevens, blijkt dat de veiligheid sterk kan verhoogd worden. We monitoren of we dit streefcijfer halen en zijn dan ook fier dat we in 2021 het doel van 125 aangepakte kruispunten ruim gehaald hebben.

Bij het aanpassen van verkeerslichten zijn verschillende teams betrokken:

- de teams verkeer en signalisatie (één per territoriale afdeling): zij beslissen welke verkeerslichten we prioritair zullen aanpassen;
- het team verkeerslichten (centrale afdeling): dit team werkt het verkeersplan technisch uit;
- de teams elektrische weginstallaties (één per territoriale afdeling): zij zorgen ervoor dat vernieuwde 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 bij opmerkingen rond onvoldoende groentijd of een fout in de afstelling zijn:

- Eerst een onderzoek starten bij de teams elektrische weginstallaties.
- Geen defect? Dan bezorgt het team elektrische weginstallatie de klantenreactie aan het team verkeer en signalisatie. Die kan op haar beurt onderzoeken of er aanpassingen nodig/wenselijk zijn aan de werking van de verkeerslichten.

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

Uit analyse blijkt dat:

- de klantendienst van bepaalde teams geen input krijgt om klantenreacties af te sluiten. Om hierover te kunnen rapporteren binnen de organisatie, moeten rapporten ontwikkeld worden. De lijst van te ontwikkelen rapporteringen is echter groot, waardoor dit niet bovenaan de lijst staat. Daarom wordt ook nagedacht om een nieuwe categorie bij te maken in de applicatie waar de klantenreacties opgevolgd worden nl "afsluiten als klantendienst geen gevraagde input krijgt".
- In 2021 werden ook gesprekken opgestart met onze permanentiedienst om klantenreacties over verkeerslichten rechtstreeks naar hen door te sturen in plaats van de betrokken teams die geen input geven. Het is echter niet zo eenvoudig om meldingen over verkeerslichten vanuit de klantendienst rechtstreeks door te sturen naar de permanentiedienst. Er kunnen twee oorzaken zijn als bv de groentijd voor het oversteken van een kruispunt door een voetganger onvoldoende is om het volledige kruispunt over te steken:
 - Storing aan het verkeerslicht
 - Regeling van het verkeerslicht
- De interpretatie moet correct gemaakt worden, zodat nutteloze en dure interventies van aannemers vermeden worden. Ook hier moeten we het efficiënt beheer van onze toegewezen middelen voor ogen houden en wordt deze piste verder onderzocht.
- de klantendienst de betrokken teams niet meer kan ontlasten. In 2021 onderzochten we of de klantendienst de nieuwe tool om de geplande aanpassingen aan verkeerslichten op te volgen, kan gebruiken om de opvolging van de klantenreacties rond verkeerslichten efficiënter te maken. Je kan in deze tool immers zien welke aanvragen lopende zijn, maar je kan er niet uit afleiden of de aanpassingen aan een kruispunt effectief ingepland of uitgevoerd zijn. Het doel van dit onderzoek was om tegemoet te komen aan de nood van onze klanten om proactiever op de hoogte gehouden te worden van het vervolg dat we geven aan hun dossier.

- grondige wijzigingen aan de verkeerslichten, waar de keuze voor meer veiligheid in mindere of meerdere mate een gevolg heeft op de doorstroming, erg felle reacties uitlokken. 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. Goede proactieve samenwerking met lokale besturen bij indienstnames van nieuwe lichtenregelingen kan de druk wat overnemen, zodat ook zij hun burgers kunnen informeren over de wijzigingen. Normaal krijgen alle betrokken partijen, waaronder lokale besturen, voorafgaand aan de indienstname van het verkeersplan, het opgemaakte verkeersplan, inclusief een toelichting omtrent de uitgevoerde aanpassingen en de vermoedelijke datum van indienstname. Er dient nagegaan te worden of deze afspraken ook effectief toegepast worden. Daarnaast dient onderzocht te worden of de communicatiedienst moet opgenomen worden in de flow voor betere proactieve communicatie bij grote aanpassingen aan verkeerslichten.

Deze melding, die escaleerde naar een klacht, over het heraangelegd kruispunt in Turnhout (KM-2020-06674) toont hoe moeizaam de communicatie verloopt, als de keuzes die gemaakt werden niet proactief gecommuniceerd worden. De melder heeft opmerkingen over het conflictvrij gemaakte kruispunt Kwakkelstraat-Oude Dijk-Parklaan in Turnhout. Na onze reactie waarin we aangeven een aantal punten te zullen aanpassen, bezorgt de melder nog een extra idee om dit kruispunt nog meer conflictvrij te maken. Na reactie hierop ontstaan een tental ping pong mails met verwijten over de aanpak. Tenslotte heeft de klantendienst deze mailing afgesloten met een samenvatting van de stand van zaken en een verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst indien deze persoon niet tevreden is met het antwoord:

Wij komen bij u terug op uw bemerkingen over de werking van de verkeerslichten op het kruispunt van de Parklaan met de Kwakkelstraat. Hieronder leest u meer over:

- de conflicten op het kruispunt;
- doorstroming op het kruispunt;
- gebruik van de drukknoppen.

Conflicten op het kruispunt

Dit kruispunt is inderdaad niet volledig conflictvrij, aangezien het gemotoriseerd verkeer uit Kwakkelstraat/Oude Dijk tegelijk groen krijgen. Voor zachte weggebruikers is het wel volledig conflictvrij.

Het klopt wel dat er tijdelijk een probleem was met verkeer dat op de ring een u-turn maakt en dat fietsers en voetgangers "te snel" groen kregen bij die moeilijke beweging. Zoals u weet staat dit op de planning om aan te pakken. In onze vorige berichten kan u nalezen waarom aanpassingen aan verkeerslichten soms enige tijd op zich laten wachten.

Doorstroming op het kruispunt

U haalt in uw bericht aan dat bepaalde voetgangers- en fietsersoversteken rood hebben, terwijl het dwarsende verkeer ook rood heeft. Dit is een bewuste keuze.

Als we dit wel zouden doen, creëren we namelijk loggroen. Dit wil concreet zeggen dat indien we een deeloversteek groen maken die geen conflict heeft, maar de andere deeloversteek over de ring rood laten, vooral fietsers de indruk hebben dat ze mogen oversteken, terwijl dat niet het geval is. Dit aanpassen zou dan ook onveilige situaties creëren.

Gebruik drukknoppen

Het kruispunt is voorzien van een drukknop. Dit wil dan ook zeggen dat fietsers en voetgangers deze knop moeten indrukken om groen te krijgen.

Aangezien voetgangers die de ring dwarsen veel groentijd nodig hebben, krijgen de fietsers daarmee automatisch tegelijk groen omdat dit geen verliestijd betekent. In dat geval krijgen ze dus groen zonder te drukken. Dat is de enige situatie. Omgekeerd is dit uiteraard niet het geval. We benadrukken dan ook dat, als er een drukknop aanwezig is, deze best altijd ingedrukt wordt.

Tot slot

We bezorgden u ondertussen alle informatie die wij u konden geven over de werking van deze verkeerslichten. Wij sluiten hiermee de communicatie over dit onderwerp dan ook af.

Hoe zien we de toekomst? Als agentschap blijven we niet stilstaan en zijn we erop gebrand om mee te zijn met innovaties en nieuwe technologieën. We detecteren nieuwe trends zoals:

- Data van fysieke detectoren aanvullen met data van naderende weggebruikers via 'de cloud' (vanuit apps of boordcomputers)
- Meer doelgroepen die extra prioriteit kunnen krijgen: hulpdiensten, groepen fietsers, vrachtwagens, ...
- Optimaliserende regelalgoritmen o.b.v. kunstmatige intelligentie

We zijn dus volop gestart met de uitrol van intelligente verkeersregelinstallaties (iVRI's) waarbij de infrastructuur onderling én met de weggebruiker communiceert. Hierdoor kan het verkeer veiliger en vlotter verlopen. Zoals met alles wat nieuw is, zal dit een groeicurve inhouden voor AWW.

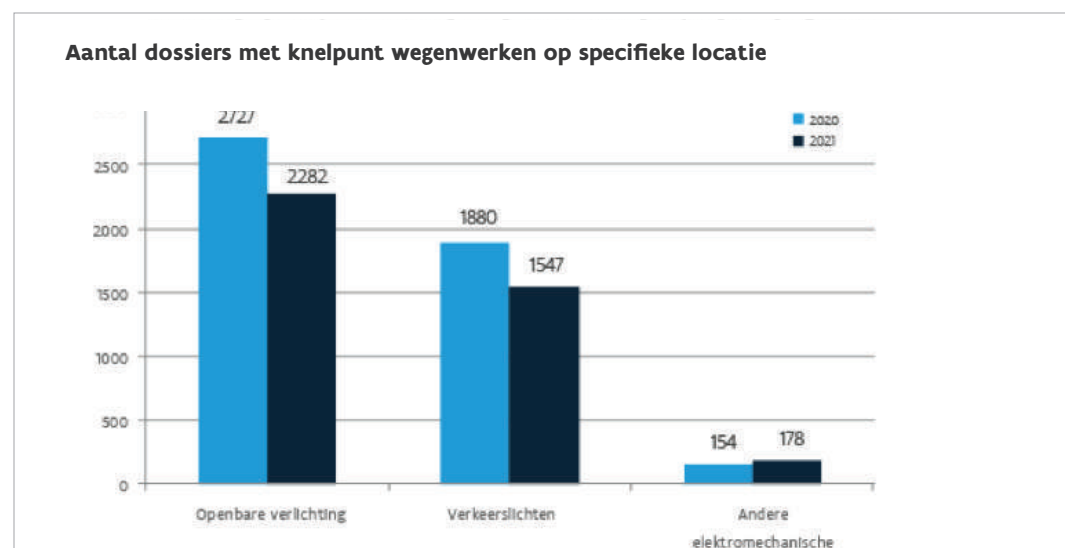
Een iVRI bestaat uit hardware (het verkeerslicht en randapparatuur) en software die het verkeerslicht regelt. In 2021 was de installatie van bijkomende randapparatuur op bestaande kruispunten volop aan de gang. De software daarentegen liet op zich wachten, omdat het even zoeken was naar opdrachtnemers. Ondertussen zijn er twee iVRI's operationeel en bekijken we met de minister(s) om hier een persmoment rond te organiseren. 29 bijkomende iVRI's zijn in uitvoering. Het doel om er 50 operationeel te hebben in 2021 is dus niet behaald. 2022 zal wel het jaar van de grote opkomst van de iVRI's worden waarbij we zo snel mogelijk naar 100 operationele iVRI's gaan en ze aansluiten op de Mobilidata-systeemarchitectuur.

3.4 ORGANISATIE VAN WEGENWERKEN BLIJFT OP ONZE RADAR STAAN

Uit de tevredenheidsbevraging van 2021 leiden we af dat iets minder dan de helft van de bevroegden tevreden is over de organisatie van wegenwerken op de Vlaamse gewestwegen, maar dit betekent ook dat iets meer dan de helft niet echt of helemaal niet tevreden is.

5% (2020: 6% - 2019: 7% - 2018: 10% - 2017: 12%) van de Vlamingen is zeer of uiterst tevreden, 40% (2020: 49% - 2019: 46% - 2018: 50% - 2017: 45%) is tevreden en 54% (2020: 46% - 2019: 47% - 2018: 40% - 2017: 44%) is niet echt of helemaal niet tevreden.

De mindere score bij de organisatie van wegenwerken in de klantenbevraging is geen verrassing als we dit linken aan "communicatie/informatie over wegenwerken" uit de klantenreacties. Ook hier staat dit op de vierde plaats in de top 10 van de knelpunten (figuur 12)



Figuur 26 - Aantal dossiers met knelpunt wegenwerken

Wanneer de burgers rechtstreeks bevestigd werden, zijn de meest belangrijke zaken waarop ingezet moet worden:

- het vermijden van conflicten tussen wegenwerken onderling
- het beperken van de impact van het verkeer op de leefomgeving (stijgend belang door de jaren)
- het beperken van de duur van de wegenwerken.

De verwachtingen blijven daarmee al een aantal jaar ongewijzigd.



Bekommernissen rond de organisatie van wegenwerken worden aangepakt

De bereikbaarheid van de woning bij wegenwerken is een bekommernis van de omwonenden. Ook dit jaar kregen we verschillende meldingen hierover.

In dossier KM-2021-38205 kregen we een boze mail van een buurtbewoner die 's ochtends het huis wou verlaten om te gaan werken, maar geen kant op kon. De graafmachine stond onbemand geparkeerd naast de vers gegoten beton en versperde de volledige weg. Op de werf kreeg de melder geen gehoor van de werkmans. De melder gaat ermee akkoord dat de straat moet afgesloten worden voor werken, maar vindt het ook niet kunnen dat er geen pakjes aan huis kunnen geleverd worden en dat het papier niet werd opgehaald. Dus een beetje doorgang lijkt het minste wat er kan voorzien worden voor de bewoners, die de lasten moeten dragen van wegenwerken.

Na controle bij de werfleiding werd bevestigd dat omwille van de veiligheid de weg volledig werd afgesloten voor het verkeer. De bewoners werden hiervan tijdig op de hoogte gebracht middels bewonersbrieven, persbericht en website.

In dossier KM-2021-35868 werd de bewonersbrief over de werken aan de Weertersteenweg in Kinrooi wel gelezen, maar de melder had een aantal opmerkingen en vragen over de bereikbaarheid van de oprit. De melder betreurt de late communicatie, een week voor de werken. Er ging in die periode een tuinhuis geleverd worden, die ze moeten afbellen, omdat er geen zekerheid is dat de oprit te bereiken zal zijn. Daarnaast viel de vraag om de wagen buiten de werfzone te parkeren, indien ze de baan op moeten, niet in goede aarde. Dit zou betekenen dat er met een baby van 6 maanden 10 min tot een kwartier moet gewandeld worden naar de auto, wat met een maxi cosi niet erg praktisch is. Naast de wandelafstand vindt de melder het ook gevaarlijk om met het kindje langs de weg te lopen als die machines bezig zijn of auto's dichtbij langs hen door rijden, zeker 's morgens als het nog donker is. Tenslotte was er nog een specifieke vraag over de werknacht van 15/10. Voor de 30ste verjaardag van de echtgenoot werd een daguitstap geregeld, waardoor ze pas na 20u thuis arriveren. Op dat moment is de weg in beide richtingen afgesloten. Kunnen ze dan wel nog thuis geraken of mogen ze totaal niet door? Ook niet voor plaatselijk verkeer? Of is het ook weer de bedoeling om de auto buiten de werfzone te parkeren? Heel wat vragen, waarna de werfleider deze mensen telefonisch contacteerde om meer toelichting te geven.

Tenslotte geeft een melder in dossier KM-2021-36982 aan, dat hij geen briefjes ontvangen heeft over de werken ter hoogte van Kerzelaarstraat in Kaprijke. Hij vraagt om platen/balken te voorzien aan alle opritten, zodat mensen vlot op en af hun oprit kunnen.

Daags na de melding heeft de aannemer overal steenslag voorzien, een betere optie dan platen te leggen, die kunnen verschuiven.

In het vorige jaarrapport suggereerde de klantendienst om bij de communicatie bij wegenwerken, bijvoorbeeld in bewonersbrieven en op de website, meer aandacht te hebben voor de bereikbaarheid van de oprit.

Uit onderzoek blijkt dat de bereikbaarheid van woningen steeds wordt meegenomen in de projectcommunicatie. Zowel op voorhand bij de algemene voorstelling als tijdens de werken zelf.

Tijdens de werken is de aannemer verplicht om de omwonenden te informeren wanneer hun woning onbereikbaar is. Dit gebeurt door middel van bewonersbrieven die bij de omwonenden worden gepost. Nader onderzoek leerde dat de meldingen bij de klantendienst niet konden worden teruggebracht tot één of meerdere specifieke projecten. Dit wees erop dat de omwonenden normaal gezien wel ingelicht waren (anders zou niemand dit gezien hebben), maar dat een aantal omwonenden dit mogelijk niet zag of als publiciteit aanzag en wegwierp. Gezien het hoge aantal werven en het eigen ritme hiervan (weersomstandigheden, onvoorziene omstandigheden) is het onbegonnen werk om dagelijks de voortgang van alle AWV-werven op niveau van de huisnummers op de AWV-website te plaatsen. Wel wordt er momenteel een algemeen sjabloon voor een bewonersbrief uitgewerkt en getest. Eens dit op punt staat zal binnen alle afdelingen dezelfde brieven worden gebruikt.

Een tweede bekommernis over wegenwerken is het ontbreken van een omleiding voor fietsers.

In dossier KM-2020-11907 meldt een fietser dat de info op onze website "Wie richting Bertem/Tervuren fietst kan het fietspad langsheen de werfzone tijdens de volledig duur van de werken blijven gebruiken" niet correct is. Op 3 juni was dit niet mogelijk. De melder vraagt om de aannemer dit onmiddellijk in orde te laten brengen, zodat schoolgaande kinderen deze weg kunnen nemen. In overleg met de politie Leuven werd uit veiligheidsoverweging een extra fietsomleiding ingesteld. Tijdens de eerste fase van de werken werden fietsers in beide richtingen omgeleid. Ook fietsers vanuit Leuven zullen de omleiding richting Bertem moeten volgen en kunnen niet meer langsheen de werfzone rijden zoals voordien. Op de website stond de aangepaste fietsomleidingen voor beide faseringen in detail. We lieten ook aan de melder weten dat hij zich kan abonneren op de digitale nieuwsbrief

om op de hoogte te blijven van eventuele veranderingen, de timing en het verloop van dit project.

In dossier KM-2021-14584 (werken Scheldelaan - Kastelweg in Antwerpen) kregen we een melding binnen dat er geen veilige oversteekplaats voor fietsers is bij deze werken.

Hiermee werd aan de slag gegaan en er werd een pagina aangemaakt op de website met "Ingrepen voor veiliger fietsen langs Scheldelaan in Antwerpse haven"

Fietsers hebben soms de indruk dat we alles inzetten om de hinder van de automobilisten tot een minimum te beperken en dat fietsers op de tweede plaats komen. AWV zet zich ook in voor fietsers en we gingen daarmee actief aan de slag. Er werden verschillende initiatieven genomen om omleidingen voor fietsers duidelijker te maken. Zowel in de communicatiedragers als bij de signalisatie.

Zo werd er een uniforme werkwijze afgesproken waarbij fietsroutes (al dan niet omgeleid) duidelijk worden weergegeven in de werfcommunicatie. We moeten hierbij ook aandacht hebben voor het vermijden van een gemakkelijksoplossing door fietsers te laten oversteken naar de overzijde om daar dan een tijdelijk dubbelrichtingsfietspad in te richten op een inrichting dat nog maar nipt voldoet als enkelrichtingsfietspad. Met de huidige gebruikers (oa spelelecs) is dit niet meer haalbaar.

In geval van omleidingen wordt er bij voorkeur een apart kaartje voor fietsers gezet, zeker als de schaal van de auto-omleidingen verschilt. Ook in de teksten (website, bewonersbrieven, persberichten...) wordt de bereikbaarheid per modus aangegeven.

Met betrekking tot de signalisatie werd in een dienstorder nog eens extra verwezen naar "nieuwe" verkeersborden specifiek voor (wegomlegging) fietsers en de mogelijkheid om bijkomend een werfcanvas te plaatsen na afstemming met de communicatieverantwoordelijken van AWV.

Om van bij de start van een project de problematiek van de omleiding voor fietsers niet uit het oog te verliezen werd in de bestekteksten een bijkomende tekst voorzien, waarbij specifieke aandacht gevraagd wordt voor goede signalisatie van tijdelijke fietsvoorzieningen en fietsomleidingen.



Enkele voorbeelden van communicatiematerialen:

We voerden in 2021 ook interne audits uit over het thema werfsignalisatie en werfcommunicatie. Daarin stelden we een grote inzet en positieve evolutie vast in verband met de aankondigingen voor de fietser. Er wordt meer aandacht besteed om te communiceren over fietsomleidingen op de website, waarbij kaartmateriaal met fietsroutes wordt voorzien, op de werf worden canvassen voorzien -indien mogelijk - en bij een uitleg op de website over algemene omleidingen wordt gestart met de info voor de fietser, dan pas de auto. Intern werken we ook aan het "fietsersbewustzijn" bij wegenwerken. Er worden interne richtlijnen opgesteld, die bij werfbesprekingen worden gebruikt als de planning van de werfcommunicatie besproken wordt.

Een derde bekommernis is het vermijden van conflicten tussen wegenwerken. Met de applicatie WERF wordt de nodige ICT-ondersteuning voorzien om alle data met betrekking tot de uitvoering van een werf te capteren. Het doel is om alle werven en innames ervan zo accuraat mogelijk te verzamelen in de applicatie. De informatie van de werven wordt gebruikt om werven op elkaar af te stemmen door een conflictdetectie. De conflictdetectie identificeert werven die mogelijk overlappen of moeilijk combineerbaar zijn.

WERF zorgt voor afstemming tussen wegenwerken en werken uitgevoerd door andere bouwheren (gemeentes, Aquafin, nutsmaatschappijen) en het staat ook in verbinding met andere partners. De informatie van werven wordt doorgestuurd naar verschillende instanties zoals het Verkeerscentrum en het GIPOD (Generiek Informatieplatform Openbaar Domein).

Het GIPOD brengt alle informatie over (grond)werken, evenementen en hinder op het openbaar domein zoveel mogelijk samen. Het platform zorgt ervoor dat er meer afstemming komt tussen nuts- en wegenwerken. Zo vermijden we werken op omleidingstrajecten en detecteren we conflicten tussen grondwerken, werken en evenementen beter, om zo de (mobiliteits)hinder op het openbaar domein te minimaliseren.

De applicatie WERF stuurt automatisch informatie door naar GIPOD. Ook derden, bijvoorbeeld nutsmaatschappijen, zorgen voor de ingave van hun werven in de toepassing 'GIPOD'. Ook deze gegevens stromen door naar WERF. En zo zijn er kansen op synergieën!

Dit zorgt niet alleen voor een vermindering van de hinder voor de weggebruiker, maar ook voor een kostenefficiënte uitvoering. Twee keer de weg openbreken kost uiteraard meer geld.

De werfgegevens uit WERF stromen ook door naar het Verkeerscentrum. Het Verkeerscentrum verzorgt kwaliteitsvolle en wetenschappelijk onderbouwde studies en geeft adviezen rond verkeer en mobiliteit. Daarnaast begeleidt, stuurt en volgt het Verkeerscentrum de verkeersafwikkeling op het hoofdwegennet en biedt de verkeersinformatie aan via courante kanalen.

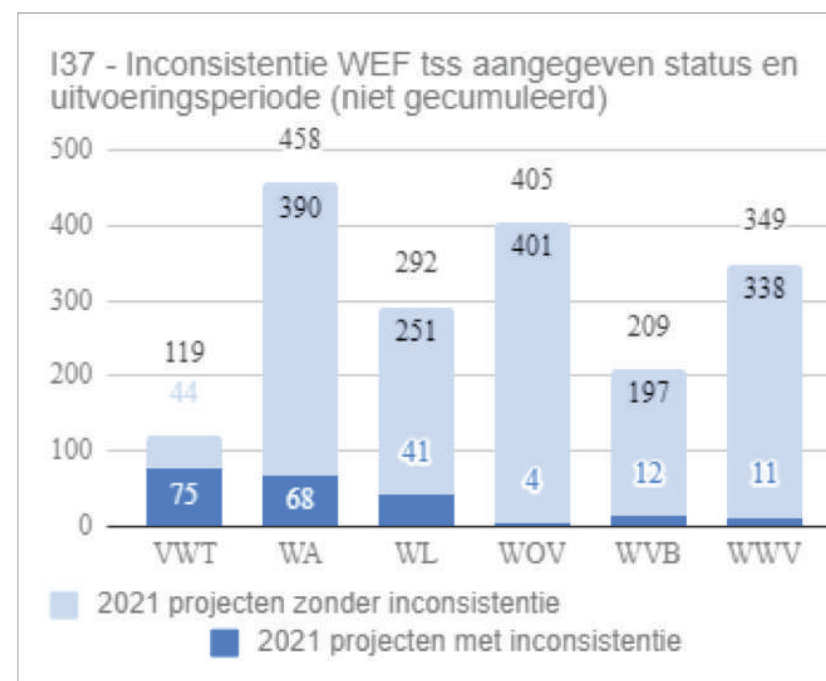
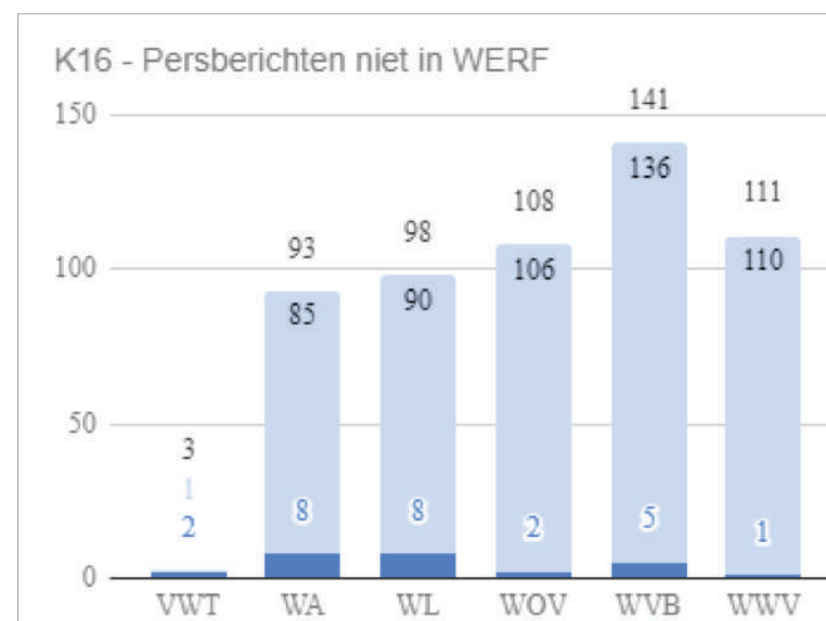
Ook op de website www.wegenenverkeer.be wordt de ingevoerde werf weergegeven op een kaart, 30 dagen vooraleer de werf van start gaat.

Een GPS uitgerust met TMC (Traffic Message Channel) tenslotte, houdt rekening met de informatie in WERF en zal de route van de weggebruiker aanpassen in functie van de gegevens die via het TMC-kanaal worden doorgestuurd.

WERF biedt dus tal van voordelen!

- Het geeft automatisch informatie over conflicterende werven
- Minder klachten en meldingen door de informatiedoorstroom vanuit WERF naar GPS van weggebruikers
- Door WERF te gebruiken leveren we een bijdrage aan een vlot en veilig wegverkeer
- De geplande werken van nutsmaatschappijen zijn makkelijk terug te vinden en de werfplanning kan hierop afgestemd worden
- Getroffen handelaars kunnen aanspraak maken op een hinderpremie wanneer de werf correct is ingegeven in WERF

We monitoren de werfingaves op 2 manieren om ervoor te zorgen dat de werven ook effectief ingevuld worden in de applicatie. Enerzijds bekijken we de persberichten waarvan werven niet in WERF waren geregistreerd. Anderzijds zoomen we in op inconsistenties in WERF (status vs uitvoeringstermijn: de verhouding tussen de aangegeven status van het project en de aangegeven uitvoeringstermijn op het moment van de 3 maandelijkse momentopname).



Het vermijden van conflicten tussen wegenwerken is een taak van iedereen die werken uitvoert op het openbaar domein. Pas als iedereen zijn verantwoordelijkheid opneemt kunnen we maximaal conflicten vermijden.

3.5 BEZORGDHEDEN OVER INRICHTING VAN DE WEG(INFRASTRUCTUUR)

Bezorgdheden rond de 'inrichting van de weg(infrastructuur) op een specifieke locatie' staan met 17% op de derde plaats van alle klantendossiers. Vraag om onderhoud' (44%) en 'technische defecten' (21%) gaan 'inrichting van de (weg)infrastructuur' voor (zie figuur 11 in bijlage).

Uit de klantenbevraging leren we dat het verhogen van de veiligheid voor iedere weggebruiker een derde grote verwachting is bij de Vlaming. Hier wordt verkeersveiligheid voorafgegaan rond verwachtingen over fietspaden en verwachtingen rond het onderhoud/staat van de gewestwegen en autosnelwegen.

Onder 'inrichting van de (weg)infrastructuur' groeperen we alle bezorgdheden over de verkeersveiligheid in het algemeen, aanpassing en controle van de snelheid, oversteekplaatsen, opmerkingen rond ontbrekende of fout geplaatste verkeersborden of markeringen, het ontwerp van de weg of het fietspad....

Uit de klantenbevraging concluderen we dat respondenten over de verkeersveiligheid op de Vlaamse gewestwegen 6% (2020: 6% - 2019: 8% - 2018: 9% - 2017: 10%) uitgesproken tevreden is, 61% is tevreden (2020: 57% - 2019: 51% - 2018: 60%) en 34% (2020: 37% - 2019: 42% - 2018: 31% - 2017: 30%) niet echt of helemaal niet tevreden. De tevredenheid over de verkeersveiligheid volgt een licht positieve trend.

Wij zoomen hieronder in op het verhogen van de veiligheid voor iedere weggebruiker door de snelheid aan te passen én erop te controleren. En door veilige 'oversteekplaatsen' te voorzien.



Verkeersveiligheid verhogen door snelheid aan te passen én erop te controleren en in te zetten op veilige oversteekplaatsen

Het agentschap heeft de laatste jaren volop ingezet op het verhogen van de verkeersveiligheid door voor allerhande verkeersveiligheidsissues "kaders" af te spreken. Deze zetten de lijnen uit hoe we het verkeersveiligheidsaspect in de praktijk uitrollen.

Het agentschap streeft naar het verhogen van de verkeersveiligheid door in te zetten op verschillende aspecten:

- Structurele ingrepen in het wegbeeld
- Tijdelijke infrastructuurle ingrepen
- Handhaving

We stelden uit onze klantenreacties vast dat het 'verkeersveiligheidsgevoel' van de burger vaak samenhangt met de gereden snelheid van andere weggebruikers.

In Putte (dossier KM-2021-32323) stelde een melder voor om de verkeersveiligheid te verbeteren door de snelheid van 70km/h naar 50 km/h te verlagen op het kruispunt Mechelbaan met Scherpstuklei en dokter Cornilstraat (nieuwe oversteekplaats) naar Kruispunt Peuliskerk. De melder vindt 70km/h echt te snel aan de nieuwe oversteekplaats, waar ook een versmalling is.

Ook in dossier KM-2021-25857 wordt de vraag gesteld om op de Essensteenweg in Brasschaat de snelheid te verlagen naar 50 km/h. Volgens de melder is dit een natuurgebied, waar veel dieren doodgereden worden.

Het agentschap gaat echter niet in op individuele vragen om de snelheid te verlagen. In 2017 gebeurde er een aanpassing van de richtlijnen rond snelheidslimieten. Sindsdien geldt een snelheidslimiet van 70 km per uur op elke weg buiten de bebouwde kom, behalve:

- op autosnelwegen, waar standaard 120 km per uur geldt;
- op wegen met 2 x 2 rijstroken die gescheiden zijn door een middenberm, waar standaard 120 km per uur geldt;
- als er een andere snelheidslimiet met een bord wordt aangegeven.

Door deze algemene richtlijnen zo uniform mogelijk toe te passen, creëren we een veiligere, want meer leesbare weg.

Gezien deze recente screening, gaan we dus niet in op individuele vragen om de snelheid te verlagen. Dit wil niet zeggen dat er geen wijzigingen meer plaatsvinden van de snelheidsregimes. Dit gebeurt bijvoorbeeld nadat we een weg herinrichten, om de snelheid van de weg beter af te stemmen op de heringerichte weg of wanneer er veel ongevallen plaatsvinden die te maken hebben met snelheidsovertredingen. Toch kan dit enkel als er voldoende argumenten zijn om een snelheidsverlaging op die weg te verantwoorden na overleg met de betrokken stad of gemeente en de politie. De burger kan zich met zijn vraag tot snelheidsverlaging altijd richten tot de gemeente. Zij zullen de vraag toetsen aan hun gemeentelijke mobiliteitsplan. Als zij een snelheidsverlaging wenselijk achten, dan zullen zij hierover advies vragen aan ons agentschap en wordt het voorstel besproken op de gemeenteraad.

In dossier KM-2021-29946 vraagt een bewoner om slimme snelheidsverlagende maatregelen in overweging te nemen om de snelheidslimiet van 50km/h af te dwingen vermits veel autobestuurders zich niet aan deze snelheidslimiet houden.

Bij de evaluatie van suggesties kijken we steeds naar de effecten van de voorgestelde maatregel op de verkeersveiligheid, op de verkeersdoorstroming, op de leefbaarheid (mogelijke gevolgen voor omwonenden), op de economie (mogelijke gevolgen voor handelszaken, voor de logistieke sector, ...) en ook op het milieu en de leefomgeving. Daarnaast is ook de kostprijs van de voorgestelde maatregel een belangrijke parameter. In het specifieke dossier van KM-2021-29946 werd in 2021 budget voorzien om een studie op te starten. Er wordt ook onderzocht of snelheidsremmende ingrepen kunnen voorzien worden.

In 2021 werkte het Agentschap Wegen en Verkeer samen met het departement MOW aan een nieuw afwegingskader voor de snelheid binnen de bebouwde kom. Dit afwegingskader ondersteunt wegbeheerders bij de keuze voor een geschikt snelheidsregime. Hierbij staat de verkeersveiligheid van de actieve weggebruiker centraal. Het afwegingskader past binnen de uitvoering van het Verkeersveiligheidsplan Vlaanderen (2021-2025).

Een geschikt snelheidsregime voorzien is een eerste stap in het verhogen van de veiligheid voor elke weggebruiker, maar zoals we ook uit de getuigenissen kunnen afleiden is dit niet voldoende. Ook het aspect handhaving speelt een grote rol. Daarin is het overleg met de stad of gemeente en politie essentieel, omdat een snelheidsverlaging enkel kan werken als er voldoende controle plaatsvindt. Deze controle vraagt extra inspanningen van de stad of gemeente en de politie. Dit laatste is voor hen helaas niet altijd eenvoudig te realiseren.

Om de snelheid van het verkeer te doen dalen, investeren we alleen nog in trajectcontroles, niet meer in nieuwe flitspalen. Het effect van trajectcontrole is anders dan bij flitspalen. In de buurt van flitspalen remmen bestuurders soms plots af om daarna weer te versnellen. Trajectcontroles zorgen ervoor dat zij zich continu aan de snelheid houden.

Om de locaties voor trajectcontrole te bepalen, vertrekken we van een lijst met gevaarlijke wegvakken die opgesteld wordt op basis van de ongevalgegevens. Op basis daarvan stellen we een prioriteitenlijst samen. Daarna bepalen we of snelheid ook werkelijk een probleem vormt op deze wegvakken. In dat geval nemen we de locatie op in de prioriteitenlijst.

Op vlak van snelheidshandhaving nam AWV in 2021 verschillende acties in lijn met het regeerakkoord dat wil inzetten op snelheidshandhaving. Er werd ingezet op de structurele vernieuwing van analoge flitspaal-installaties alsook op het verhogen van het aantal trajectcontroles. Ook wordt ingezet op het maximaal in dienst houden van het bestaande patrimonium aan snelheidshandavingsinstallaties.

De digitalisatie van de flitspalen is in 2021 volgens plan verlopen. Op vlak van de trajectcontroles zijn er wel wat problematieken m.b.t. de end-to-end werking van de installaties omdat hierbij verschillende partijen betrokken zijn. Vooral op vlak van het opstarten van de verwerking van de installaties is er het probleem van onvoldoende verwerkingscapaciteit bij de gewestelijke verwerkingscentra die onder de Federale Politie vallen. Voor 2022 zullen we zowel voor de verdere digitalisatie als voor de trajectcontroles geconfronteerd worden met een aantal stockproblematieken te wijten aan de gevolgen van de coronapandemie waardoor er wereldwijd problemen zijn met toeleveringsbedrijven die onderdelen fabriceren. Het valt nog af te wachten hoe groot de effectieve impact hiervan zal zijn.

Daarnaast publiceerde het AWV in 2021 een nieuw dienstorder rond de bijkomende beveiliging van oversteekvoorzieningen voor fietsers en voetgangers. Het AWV gaat de komende jaren met behulp van de relance-middelen investeren om deze bijkomende beveiliging op het terrein te implementeren.

De standaardantwoorden over aanvragen fietsoversteken werden in dit kader vernieuwd in 2021. We leggen alleen fietsoversteken aan als we de veiligheid van de overstekende fietsers kunnen garanderen. Daarom kiezen we voor plaatsen waar de fietsers goed zichtbaar zijn en waar bestuurders tijdig en veilig kunnen stoppen.

Verder moet of de fietsoversteek ook veilig aansluiten op een fietspad. Dit kan aan:

- een kruispunt;
- de overgang van een éénrichtings- naar een tweerichtingsfietspad;
- een dwarsend fietspad.

Tot slot houden we rekening met:

- het voorrangstatuut van de weg;
- de snelheid van het gemotoriseerd verkeer;
- de intensiteiten van fietsers en gemotoriseerd verkeer.

Ook voor voetgangersoversteken leggen we alleen zebrapaden aan als we de veiligheid van de overstekende voetganger voldoende kunnen garanderen. Daarom kiezen we ook hier voor plaatsen waar de voetgangers voldoende zichtbaar zijn en waar bestuurders tijdig en veilig kunnen stoppen.

In dossier KM-2021-31573 geeft de melder aan dat op de N712 ter hoogte van het gehucht Werkplaatsen er een ernstig tekort is aan veilige oversteekplaatsen. Over een afstand van meer dan 3km is er geen enkel zebrapad voorzien. Ter hoogte van het kruispunt met de Martinus van Gurplaan ontstaan er zo dikwijls erg gevaarlijke situaties. Op dit kruispunt passeren immers veel fietsers en wandelaars aangezien dit de route is naar de vlakbij gelegen lagere school (Lommel West). Ook het buurtcentrum de Moffel, een wijkspeeltuin, fanfare, dansclub, chiro, voetbalclub, jeugdhulpvoorziening,... zijn in deze straat gelegen.

Bij het onderzoek houden we rekening met het aantal voetgangers dat er passeert. Daarvoor voeren we tellingen uit. We kijken ook naar het type weg en de toegelaten snelheid. Verder moet het zebrapad veilig aansluiten op een voetpad of een wandelroute. We berekenen ook de stop-, reactie- en remafstand van het verkeer op de weg. Als de locatie in aanmerking komt, nemen we de uiteindelijke beslissing in samenspraak met de gemeente en de politiezone. We nemen de aanleg van het zebrapad op in onze planning als de beslissing positief is. Het hele proces, van onderzoek tot aanleg, kan een jaar duren.

Hierbij ook een voorbeeld van een dossier waarbij we niet konden ingaan om een zebrapad te voorzien.

Bij de tramhalte Zeebrugge-Zeesluis is geen zebrapad aanwezig (dossier KM-2020-29836). Volgens de melder zorgt dit voor een onveilige situatie als je van of naar de tramhalte wil gaan.

De N34 is een 2x2-weg. Op dergelijke wegen gebeuren geregeld ongevallen, waarbij een voertuig op één van de rijstroken stopt voor een voetganger, de voetganger oversteekt en dan wordt aangereden door een voertuig op de andere rijstrook waarvan de chauffeur de voetganger niet kan zien oversteken. We leggen enkel zebrapaden aan als we de veiligheid van de overstekende voetganger voldoende kunnen garanderen. Daarom kiezen we voor plaatsen waar de voetgangers voldoende zichtbaar zijn en waar bestuurders tijdig en op een veilige manier kunnen stoppen.

Tot slot zal AWV in 2022 ook werk maken van een vernieuwd richtlijnenkader rond het aanbrengen van voetgangersoversteken.

3.6 COMMUNICATIE-INSpanNINGEN VAN AWV SIJPELEN DOOR BIJ DE BURGERS

Mobiliteit leeft bij elke Vlaming. Onze infrastructuur en onze activiteiten staan volop in de schijnwerpers. Een snelle en betrouwbare overkoepelende communicatie vanuit AWV naar burgers, overheden, partners, ... is dan ook essentieel. Dat doen we via onze website, onze social media kanalen, wegaffiches, radiospots, brochures, persberichten, evenementen ...

Werken zonder hinder is jammer genoeg niet mogelijk. Toch is het belangrijk om de hinder voor de weggebruikers, omwonenden en ondernemingen maximaal te beperken. Hiervoor heeft het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV), in samenwerking met het expertisecentrum Smart Mobility en het Opzoekingscentrum voor de Wegenbouw (OCW), een Minder Hinder draaiboek en een Minder-hinder toets uitgewerkt voor een uniforme en transparante aanpak van hinder bij zowel grote als kleine wegenwerken, op hoofdwegen en secundaire wegen, op drukke kruispunten en stille buurtpleinen. Via dit platform vind je alle informatie. Het biedt iedere gebruiker vanuit zijn eigen perspectief (wegbeheerder, aannemer, initiatiefnemer, ...) een overzicht over Minder Hinder in elke fase van het project.

'Minder Hinder' staat altijd voor een minder-hinderstrategie bij wegenwerken. Bij Minder Hinder wordt in praktijk vooral gekeken naar:

- de coördinatie tussen de betrokkenen (om vertragingen of conflicten te vermijden);
- maatregelen om de verkeersafwikkeling tijdens de werken te regelen;
- communicatie over de werken en hun gevolgen (om frustratie bij aangelanden te voorkomen);
- steun aan kleinhandelaars die economische schade ondervinden;
- besteksbepalingen fungeren als hefboom.

Hinder wordt hier hoofdzakelijk opgevat als verkeershinder. Hierbij wordt rekening gehouden met twee soorten gehinderden:

- de verkeersdeelnemer verliest tijd of kan zijn reisdoel moeilijker bereiken (te voet, met de fiets, met het openbaar vervoer of met de wagen);
- de zogenaamde aangelanden (ondernemers en omwonenden) hebben af te rekenen met secundaire effecten van de verkeershinder, zoals sluipverkeer of de onbereikbaarheid van woningen en bedrijven.

In het kader van het Minder Hinder beleid streven we ernaar om alle werven in te geven in de webtoepassing WERF, zoals hierboven beschreven bij de organisatie van werken. Accurate gegevens zijn belangrijk voor o.a. correcte conflictdetectie, dynamische verkeerssturing van het Verkeerscentrum, hinderpremies via GIPOD,

en natuurlijk communicatie...

We hebben er dus alle belang bij dat onze communicatie opgepikt wordt door de persoon, die de informatie nodig heeft.



We bereiken de juiste mensen op het juiste moment met onze informatiekkanalen

In de top 5 van verwachtingen van de burgers ten aanzien van het agentschap Wegen en Verkeer vinden we naast het vermijden van conflicten tussen wegenwerken, ook het informeren over de geplande wegenwerken. We zijn dan ook verheugd dat de burger heel tevreden is over onze informatiekkanalen (88%)

De tevredenheid over de informatiekkanalen blijft hoog: 88% (2020: 85% - 2019: 83%-2018: 86% - 2017: 88%) van de respondenten geeft aan tevreden te zijn.

We kunnen gelukkig rekenen op een gedreven communicatieteam, die soms heel technische informatie op een heldere en duidelijke manier overbrengt naar onze klanten. Met klanten bedoelen we hier niet alleen de weggebruiker of omwonende, maar ook de collega's uit onze eigen organisatie mee. Het communicatieteam doet zijn uiterste best om informatie, projecten, ervaringen, kennis... te delen. Het zorgt voor meer verbondenheid en het verhoogt de betrokkenheid.

We hebben er allemaal baat bij om zonder omleidingen naar de juiste informatie geleid te worden.

Naast de website waar we algemene informatie en project- en minder-hindercommunicatie verspreiden (350.000 gebruikers, meer dan 1.350.000 paginaweergaven, 111 studiepagina's en 254 projectpagina's in 2021) zet AWV de laatste jaren meer en meer in op digitale systemen. Om onze project- en minder-hindercommunicatie te versterken investeerden we in Facebook advertenties. We bereikten in 2021 meer dan 800.000 personen met meer dan 1.750.000 weergaven.

Ook via Hoplr, een besloten sociaal netwerk, geografisch afgebakend op basis van adres voor lokale buurtcommunicatie, verzorgen we projectcommunicatie en minder-hindercommunicatie afgestemd op specifieke buurten (25 buurten/wijken, meer dan 18.800 huishoudens, 21 berichten en 150.000 weergaven).

Uit deze resultaten leiden we af dat de projectcommunicatie goed verloopt. Een burger die zich wil informeren, vindt via onze kanalen de informatie die hij nodig heeft.

4 BESLUIT

Zoals je kan lezen in dit jaarrapport was 2021 opnieuw een pittig werkjaar, gevuld met uitdagende projecten, waarbij we oog hebben voor de bezorgdheden binnen én buiten de organisatie.

Het pad gaat niet altijd over rozen. Dat konden we vaststellen door de moeilijkheden, waarmee we in de klantendienst geconfronteerd worden. De combinatie van het groot aantal klantenreacties met een daling van het aantal beschikbare voltijdse medewerkers zorgt voor een achterstand in de te verwerken dossiers. Ook de stalker die meer dan 6000 meldingen op de klantendienst afvuurde, bemoeilijkt het werken. Gelukkig kon de politie de dader identificeren en kwam er een einde aan de resem meldingen. Een grote dank dus aan de klantendienstmedewerkers die, onder moeilijke omstandigheden, ook dit jaar weer heel wat realiseerden. Dank ook aan alle collega's die snelle en volledige input leverden en met een open blik keken naar de bezorgdheden die burgers aankaarten.

Realisaties 2021

De klantendienst verwerkte 35.138 klantenreacties in 2021, dit is een stijging van 5,43% ten opzichte van 2020. Dit zijn alle klantenreacties waarvoor de klantendienst een actie moest ondernemen. Inclusief de dossiers die we na analyse doorsturen aan onze partners, die we relateren aan andere, lopende dossiers, vragen van burgers via het kabinet,... Daarvan waren er 21.966 klantenreacties bestemd voor AWV (in 2020: 24.764). De reden van het hoger totaal aantal klantenreacties tegenover minder klantenreacties bestemd voor AWV, ligt aan het uitfilteren van dubbels en de vele meldingen die we van eenzelfde stalker ontvingen.

754 van de klantenreacties voor AWV werden als een klacht behandeld, waarin we 178 verzoeningen bereikten. 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.

We zetten de verbeteringen in onze werking verder door. We werkten nieuwe veelgestelde vragen uit en publiceerden ze op de website. Waar er nood was aan nieuwe standaardantwoorden werden ook stappen vooruit gezet. We zijn dan ook heel fier dat de klantendienst 82% van de klantenreacties zonder input van collega's kon beantwoorden. Als we zowel de antwoordtijd met input als de antwoordtijd zonder input in beschouwing nemen, is de (gewogen) gemiddelde antwoordtijd 13 werkdagen. We werkten aan een applicatie waarin standaardantwoorden up-to-date gehouden worden en snel in dossiers kunnen worden ingevoerd. We ondernamen actie tegen stalkers en veelmelders door een procedure uit te werken hoe we daarmee in de toekomst omgaan. We lieten ons ook dit jaar coachen in het klantgericht schrijven en deden inspiratie op bij externe partners zoals De Lijn, de VRT, Stad Antwerpen om onze eigen werking te verbeteren.





De grootste bezorgdheden van burgers uit de klantenreacties gingen ook in 2021 over:

- Het onderhoud van onze wegen én fietspaden
- Technische defecten
- De inrichting van de weg (infrastructuur)

Daarnaast bekijken we ook de resultaten uit de tevredenheidsbevraging in 2021 bij 529 Vlaamse burgers. De algemene tevredenheid bij de burgers blijft hoog met 78%. De verwachtingen ten aanzien van AWV uit de bevraging zijn:

- Het onderhoud, de kwaliteit en het ontbreken van fietspaden
- Het onderhoud van de wegen
- Verhogen van de veiligheid voor iedere weggebruiker

Dit komt bijna één op één overeen met speerpunten van de minister en AWV, we hopen dan ook dat we hier op termijn vruchten van gaan plukken.

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 bij de aanbeveling “oplettendheid nodig bij veegacties met stalen borstels om schade aan (fiets)banden te vermijden” de aandacht van de verantwoordelijken gevestigd op het zoveel mogelijk gebruiken van kunststofborstels. Voor het verwijderen van onkruid, blijven we echter aangewezen op stalen borstels. Ook de aanbeveling “timing van maaibeurten beter afstemmen op timing van verwijderen zwerfvuil” werd onder de aandacht van de verantwoordelijken gebracht. Het ophalen van zwerfvuil kan tot 2 weken voor de maaibeurt plaatsvinden.

Ook in de aanbeveling “Checklist uitwerken voor opvolging klantenreacties geluid” onder het knelpunt “overlast door geluid en trillingen” zetten we stappen vooruit. In het vorige jaarrapport gaven we aan een checklist en instructies uit te werken zodat we een groter deel van de dossiers vlotter kunnen beantwoorden. In 2021 bleek dat een checklist uitwerken moeilijker is dan gedacht, gezien de complexiteit en dat elke situatie erg verschillend is door de specifieke omstandigheden. De klantendienst overliep samen met het team geluid de standaardantwoorden omtrent geluid en er werd afgesproken dat de klantendienst steeds een eerste check doet bij de regiomanager. De klantendienst kan eventueel extra input vragen bij team geluid wanneer nodig na input van de regiomanager.

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.

Tenslotte blikken we hier graag terug op een aantal klachtenbeelden voor AWV uit het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2020:

1. Trillingshinder

Bij het agentschap maken we een onderscheid tussen klachten over trillingshinder door verkeer en klachten over trillingshinder door wegenwerken.

Bij klachten over trillingshinder door verkeer gaat een wegtoezichter ter plaatse om vaststellingen te doen. Als de oorzaak van de trillingshinder kan vastgesteld worden bv niveaunderschillen bij betonplaten, losliggende betonplaten, putdeksels, putten, schade aan het wegdek... dan wordt dit opgenomen in de lijst van onderhoudstaken. Zoals in het jaarrapport beschreven, werd een onderhoudsstrategie uitgewerkt, waarbij er prioriteit gegeven wordt aan herstellingen, die de verkeersveiligheid garanderen. Daardoor laten andere, minder prioritaire, maar noodzakelijke herstellingen langer op zich wachten en kunnen we geen beloftes doen naar uitvoeringstermijn.

Bij klachten over trillingshinder door wegenwerken bv scheuren in de woning veroorzaakt door wegenwerken neemt AWV in samenspraak met de aannemer zijn verantwoordelijkheid op en worden acties opgestart zoals een plaatsbeschrijving, objectief vaststellen van de oorzaak, het aanstellen van een expert, die bepaalt of klacht gegrond is of niet. In dit geval is er sprake van “schade aan derden”.

Uit cijfermateriaal blijkt dat we in 2021 25 dossiers met betrekking tot trillingshinder hadden met een totale eis van 189.369,96 euro. 10 van deze dossier hadden betrekking op werken. Ter vergelijking in 2020: 25 dossiers met betrekking tot trillingshinder met een totale eis van 60.926,73 euro. 4 van deze dossiers hebben betrekking op werken. In 2019: 26 dossiers met betrekking tot trillingshinder met een totale eis van 97.736,94 euro. 11 van deze dossier hebben betrekking op werken.

2. De gesprekken met het kabinet zijn lopende over de wettelijke rooilijn tegenover het 'precair statuut' van de ontworpen rooilijn. Er zijn twee te bewandelen pistes:

- a. Het decreet wordt aangepast, het huidige decreet houdt enorm veel werk in, wat duur en omslachtig is, ook voor de lokale besturen
- b. Werken met standaardrooilijnen, dus met standaardbreedtes afhankelijk van soort weg, waar uitzonderingen nog wel mogelijk zijn.

3. Bij de inname van het openbaar domein volgt AWV het wettelijk bepaald retributiebeleid. Als er sprake is van dubbele retributies, dienen de lokale besturen aangesproken te worden

Jaarlijks wordt een uitgebreide analyse van de klantenreacties 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.

Uitdagingen 2022

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 blijven 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.

Een nieuw uitgewerkte onderhoudsstrategie helpt ons bij de keuzes die we maken als we onze middelen

besteden, waarbij prioriteit gegeven wordt aan herstellingen om de verkeersveiligheid te verbeteren. Andere, minder prioritaire, maar noodzakelijke herstellingen laten vaak langer op zich wachten. Door de budgetverschuivingen bij onderhoudstaken zal er minder dan vroeger gemaaid worden. We verwachten dan ook een stijging van klantenreacties hierover. We hopen via een efficiënt Meldpunt Wegen de melders voldoende informatie te verschaffen, zodat ze geen melding maken.

Ook om het aantal klantenreacties over defecte verlichting te doen dalen zetten we in op een efficiënt Meldpunt Wegen. De flow in Meldpunt Wegen wordt aangepast, zodat we enkel de veelgestelde vragen tonen indien het gaat om een locatie in beheer van AWV. We hopen met deze actie in het eerste kwartaal van 2022 te landen.

In 2022 blijven de fietspadinvesteringen hoog. Opnieuw wordt een bedrag van circa 190 miljoen geïnvesteerd in fietspaden. We kiezen onze fietspadprojecten door verschillende segmenten van fietspaden langs gewestwegen te vergelijken o.b.v. objectieve criteria en indicatoren. Onze hoop blijft dat deze investeringen meer en meer burgers zullen bereiken, waardoor we aan de verwachtingen tegemoet komen van de fietsers en dat dit ook zal resulteren in een stelselmatige vermindering van het aantal meldingen over onze fietsinfrastructuur.

We blijven zoeken naar een betere opvolging van eerder complexe meldingen over technische defecten aan wegverlichting en verkeerslichten. We voeren daarvoor gesprekken rekening houdende met het aspect interpretatie, die nodig is bij deze meldingen en met kostenefficiëntie. Want meer (nutteloze) oproepen jaagt ons op onnodige kosten.

We moeten hier ook durven om de vinger op de zere plek te leggen, want uit analyse blijkt dat uit bepaalde teams van ons agentschap de klantendienst geen input krijgt op hun vragen. Met rapporteringen willen we dit zichtbaar maken, maar er dient ook dieper gegraven te worden naar de oorzaak en oplossingen.

Bij grondige wijzigingen aan de verkeerslichten, waar de keuze voor meer veiligheid in mindere of meerdere mate een gevolg heeft op de doorstroming ontvangen we regelmatig erg felle reacties. Goede proactieve samenwerking met lokale besturen bij indienstnames van nieuwe lichtenregelingen kan de druk wat overnemen, zodat ook zij hun burgers kunnen informeren over de wijzigingen. Er werden hierover al afspraken gemaakt met de betrokken diensten, maar er dient nagegaan te worden of deze afspraken ook effectief toegepast worden. Daarnaast dient ook bekeken te worden of de communicatiedienst moet opgenomen worden in de flow voor betere proactieve communicatie bij grote aanpassingen aan verkeerslichten.

2022 zal het jaar worden van de grote opkomst van de iVRI's, waarbij we zo snel mogelijk naar 100 operationele iVRI's gaan.

Ook blijven we aandacht hebben voor de organisatie van wegenwerken, waarbij de aannemer verplicht is om de omwonenden te informeren wanneer hun woning onbereikbaar is. We werken in 2022 aan een algemeen sjabloon voor een bewonersbrief. Eens dit op punt staat zal binnen alle afdelingen dezelfde brieven worden gebruikt.

Het vermijden van conflicten tussen wegenwerken is een taak van iedereen die werken uitvoert op het openbaar domein. Het AWV monitort al dat wegenwerken geregistreerd worden in de applicatie. Maar het vermijden van conflicten kan enkel als elke organisatie die werken uitvoert op het openbaar domein zich daaraan houdt. Een andere bekommernis is het ontbreken van een omleiding voor fietsers. Intern werken we aan dit "fietsersbewustzijn" bij wegenwerken. Er worden interne richtlijnen opgesteld, die bij werfbesprekingen worden gebruikt als de planning van de werfcommunicatie besproken wordt.

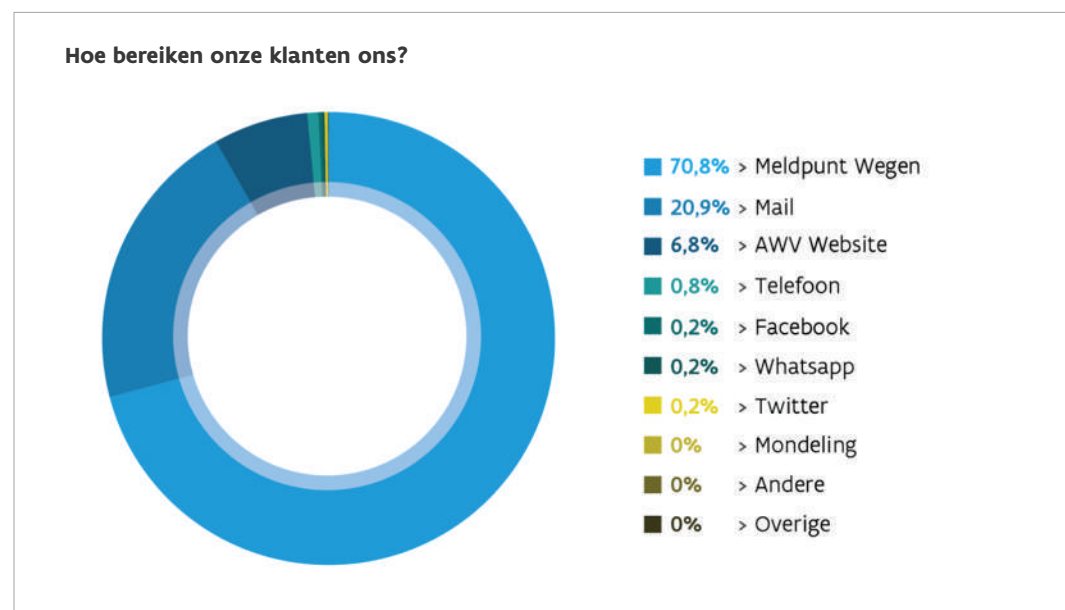
Voor 2022 zullen we zowel voor de verdere digitalisatie als voor de trajectcontroles geconfronteerd worden met een aantal stockproblematieken te wijten aan de gevolgen van de coronapandemie waardoor er wereldwijd problemen zijn met toeleveringsbedrijven die onderdelen fabriceren. Het valt nog af te wachten hoe groot de effectieve impact hiervan zal zijn.

Tot slot zal AWV in 2022 ook werk maken van een vernieuwd richtlijnenkader rond het aanbrengen van voetgangersoversteken.

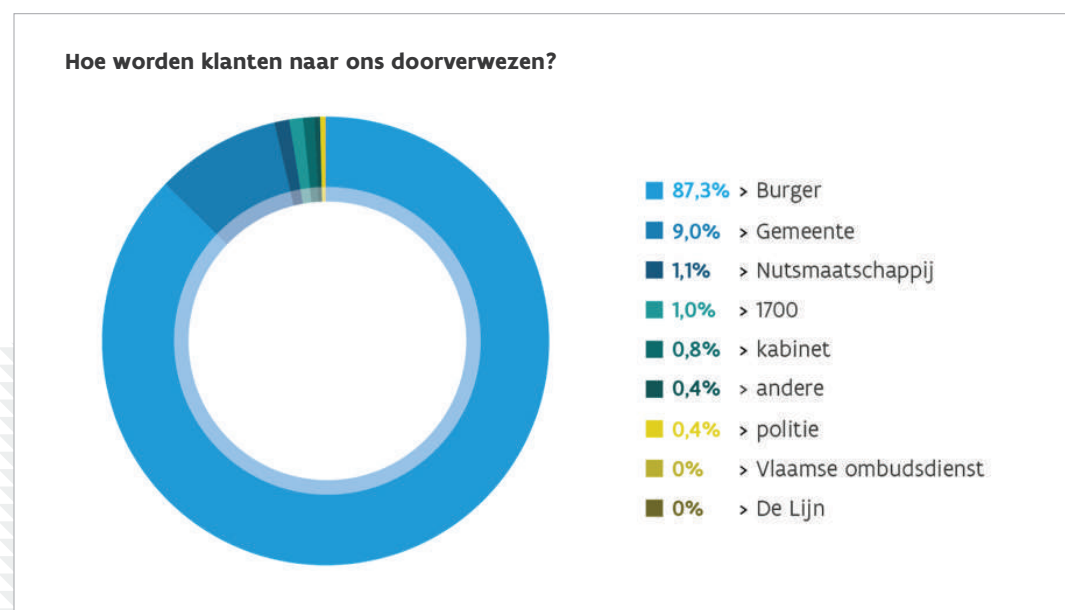
5 Bijlagen

Werking klantendienst		2
Figuur 1	Hoe bereiken onze klanten ons?	2
Figuur 2	Hoe worden klanten naar ons doorverwezen?	2
Figuur 3a	Aantal klantenreacties verwerkt door de klantendienst per maand	
Figuur 3b	Aantal klantenreacties verwerkt door de klantendienst per jaar	3
Figuur 4a	Aantal klantenreacties verwerkt door de klantendienst per maand bestemd voor AWV	
Figuur 4b	Aantal klantenreacties bestemd voor AWV, verwerkt door de klantendienst per jaar	3
Figuur 5a	Aantal dossiers verwerkt door de klantendienst per maand bestemd voor AWV	
Figuur 5b	Aantal dossiers bestemd voor AWV, verwerkt door de klantendienst per jaar	4
Figuur 6	Aantal klantenreacties verwerkt door de klantendienst met en zonder input	4
Figuur 7	Doorlooptijd bij het beantwoorden van de klantenreacties verwerkt door de klantendienst met en zonder input	5
Figuur 8	Aantal klantenreacties bestemd voor AWV per type	5
Figuur 9	Aantal verzoeningen	6
Knelpunten		7
Figuur 10	Aantal dossiers per knelpunt hoofdcategorie	7
Figuur 11	Dossiers per knelpunt hoofdcategorie procentueel	8
Figuur 12	Top tien van knelpunten in aantal	8
Figuur 13	Top tien van knelpunten procentueel	9
Figuur 14	Aantal dossiers met knelpunt vraag om onderhoud	9
Figuur 15	Dossiers met knelpunt vraag om onderhoud procentueel	10
Figuur 16	Aantal dossiers met knelpunt vraag om onderhoud per infrastructuurtype	10
Figuur 17	Aantal dossiers per infrastructuurtype bij knelpunt onderhoud	11
Figuur 18	Dossiers per infrastructuurtype bij knelpunt onderhoud procentueel	11
Figuur 19	Infrastructuurtype fietspad - belangrijkste onderhoudsknelpunten	12
Figuur 20	Aantal dossiers met knelpunt technische defecten	12
Figuur 21	Dossiers met knelpunt technische defecten procentueel	13
Figuur 22	Aantal dossiers met knelpunt inrichting van de weg(infrastructuur)	13
Figuur 23	Dossiers met knelpunt inrichting van de weg(infrastructuur) procentueel	14
Figuur 24	Aantal dossiers met knelpunt overlast	14
Figuur 25	Dossiers met knelpunt overlast procentueel	15
Figuur 26	Aantal dossiers met knelpunt wegenwerken	15
Figuur 27	Dossiers met knelpunt wegenwerken procentueel	16
Figuur 28	Aantal dossiers met knelpunt beleid	16
Figuur 29	Dossiers met knelpunt beleid procentueel	17

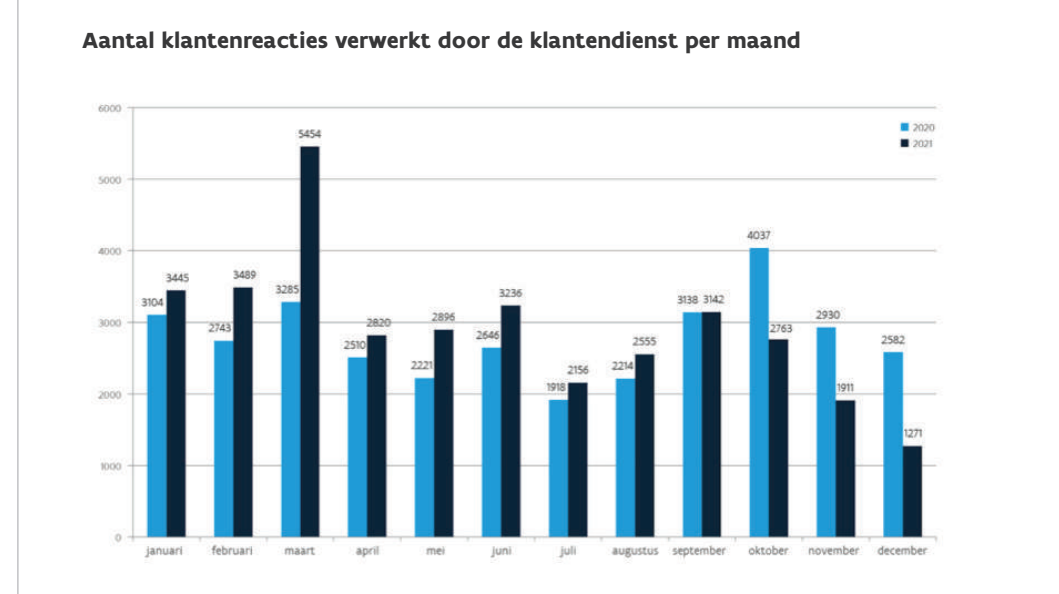
Werking klantendienst



Figuur 1 - Hoe bereiken onze klanten ons?

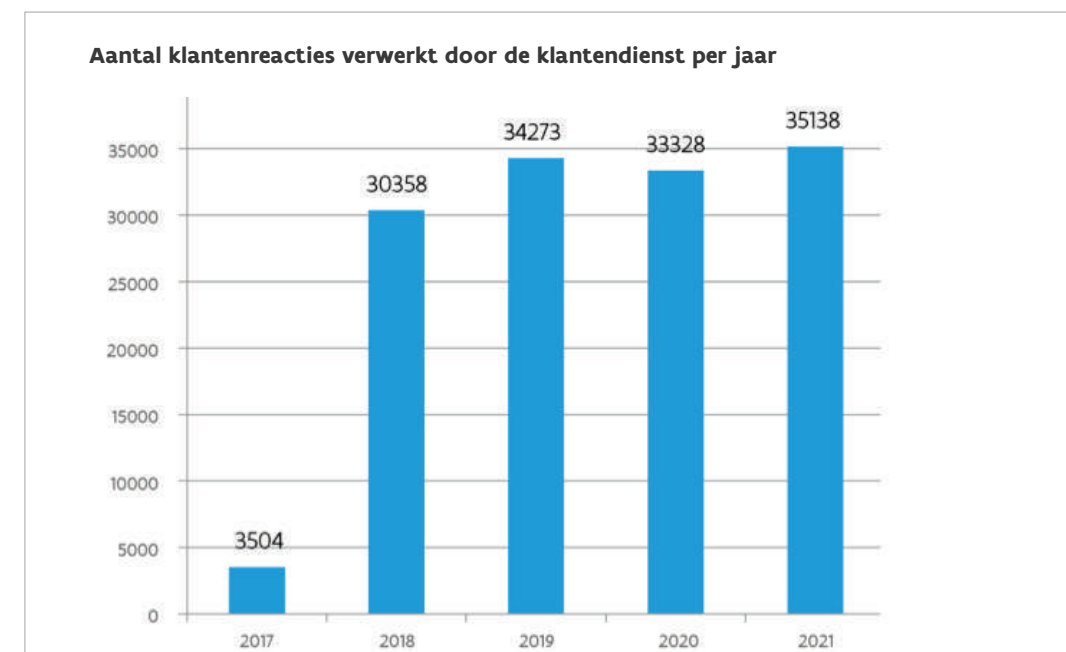


Figuur 2 - Hoe worden klanten naar ons doorverwezen?

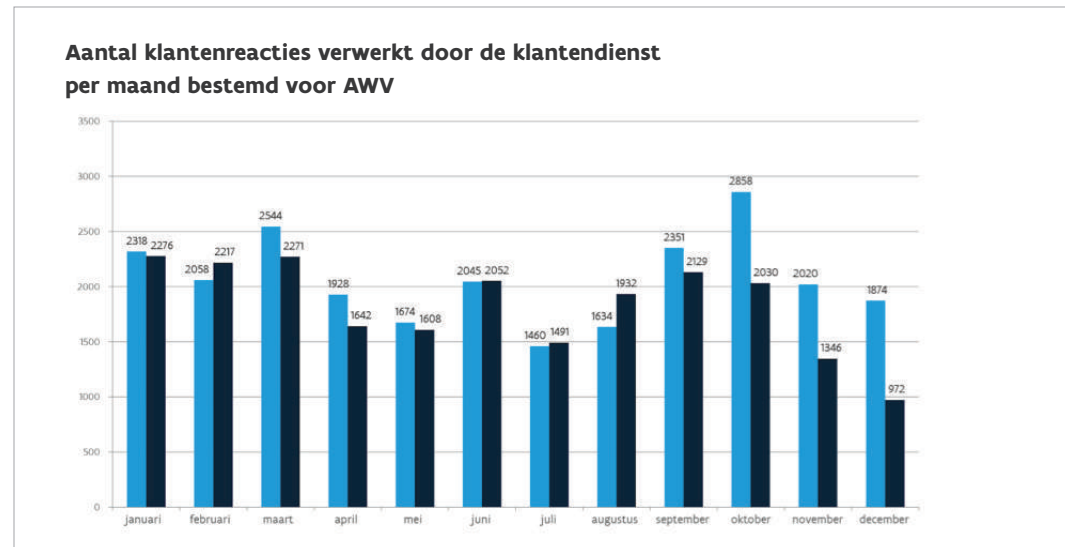


Figuur 3a - Aantal klantenreacties verwerkt door de klantendienst per maand

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

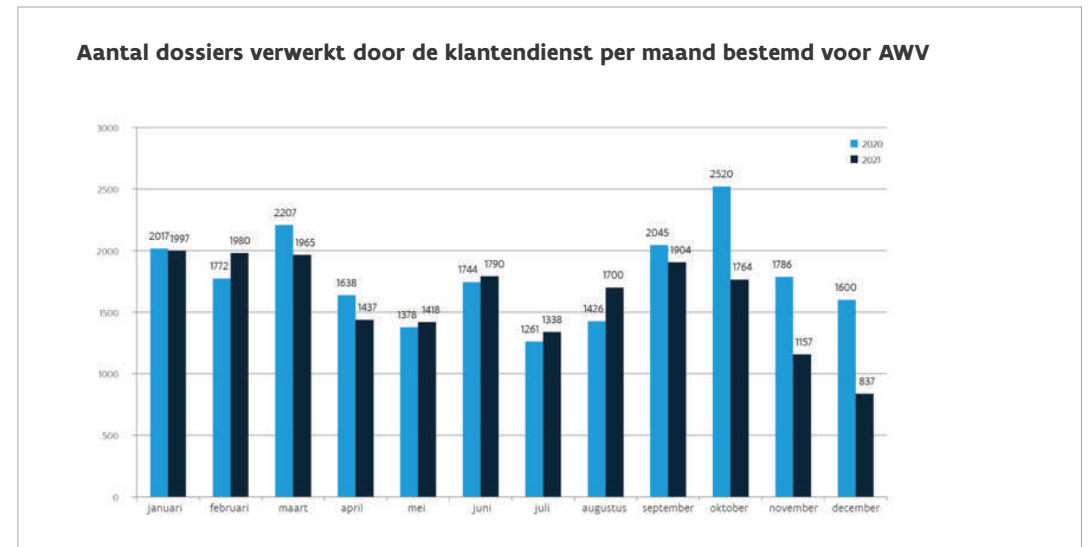


Figuur 3b - Aantal klantenreacties verwerkt door de klantendienst per maand



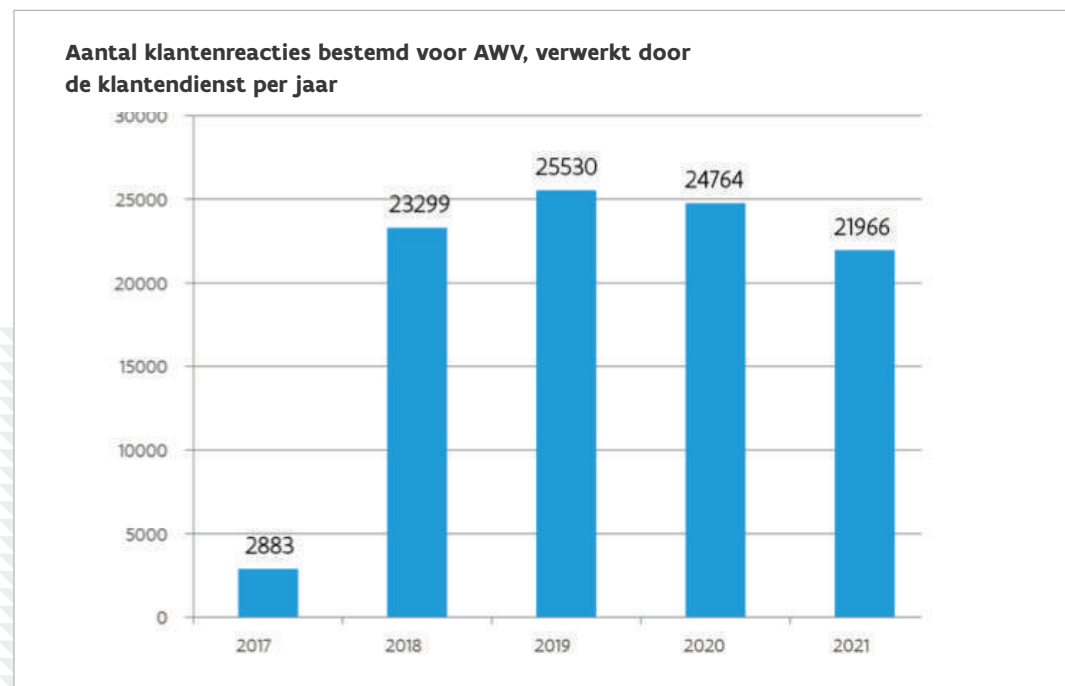
Figuur 4a - Aantal klantenreacties verwerkt door de klantendienst per maand bestemd voor AWV

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



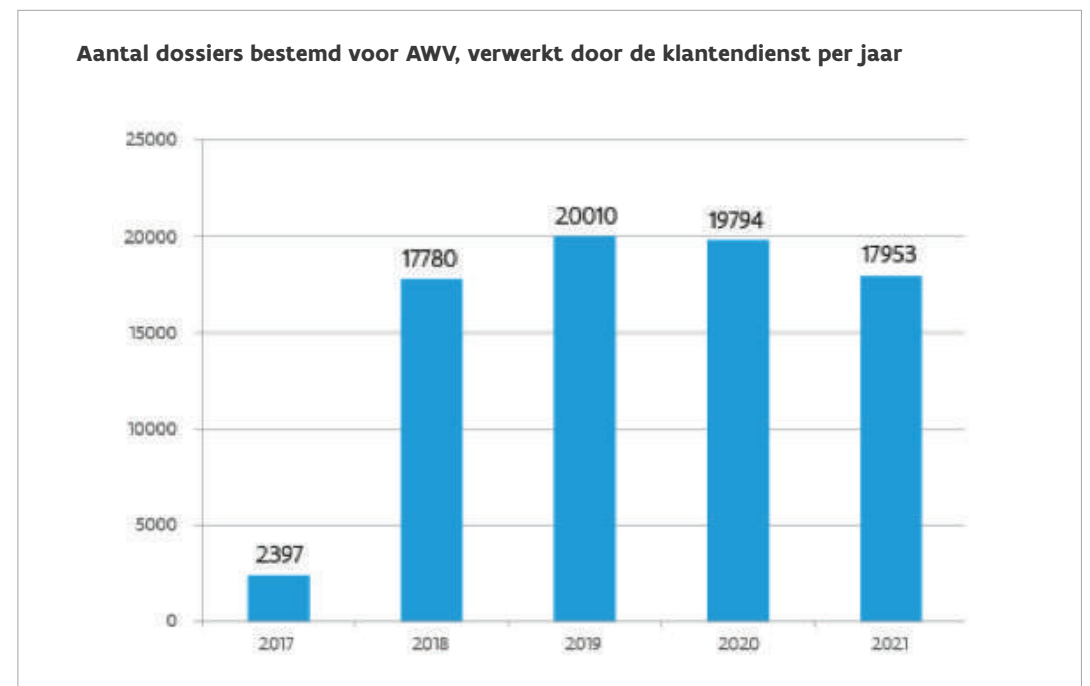
Figuur 5a - Aantal dossiers verwerkt door de klantendienst per maand bestemd voor AWV

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

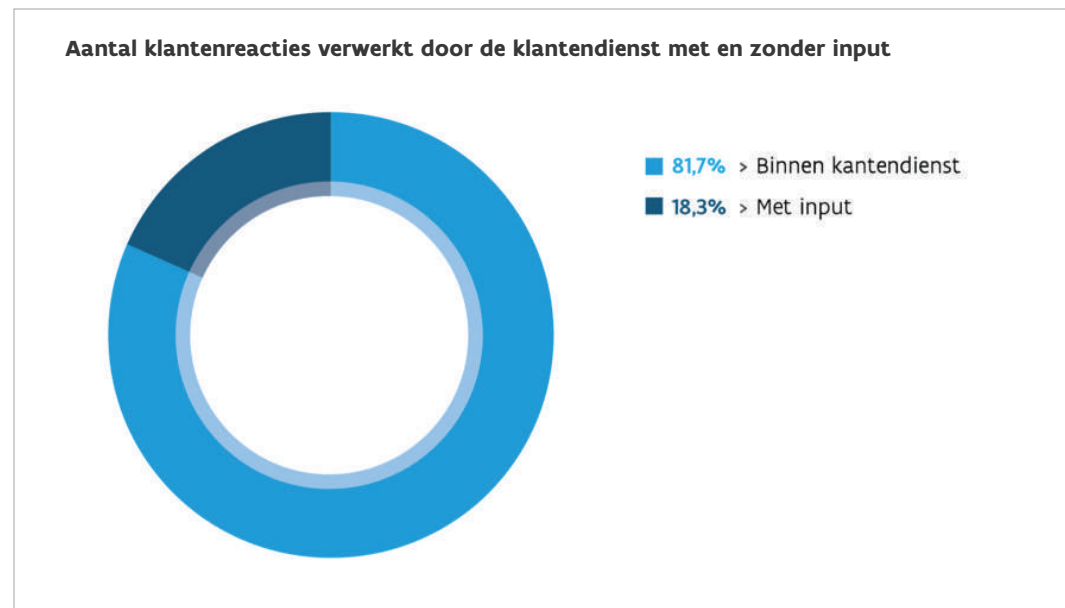


Figuur 4b - Aantal klantenreacties bestemd voor AWV, verwerkt door de klantendienst per jaar

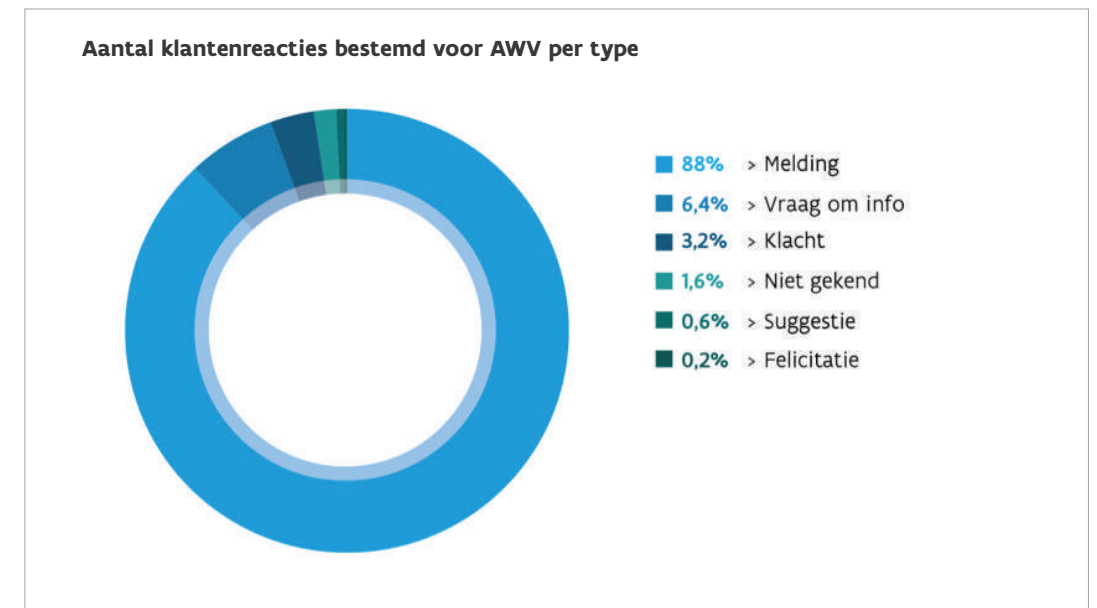
Alle dossiers bestemd voor AWV. Eén dossier kan één of meerdere klantenreacties bevatten.



Figuur 5b - Aantal dossiers bestemd voor AWV, verwerkt door de klantendienst per jaar

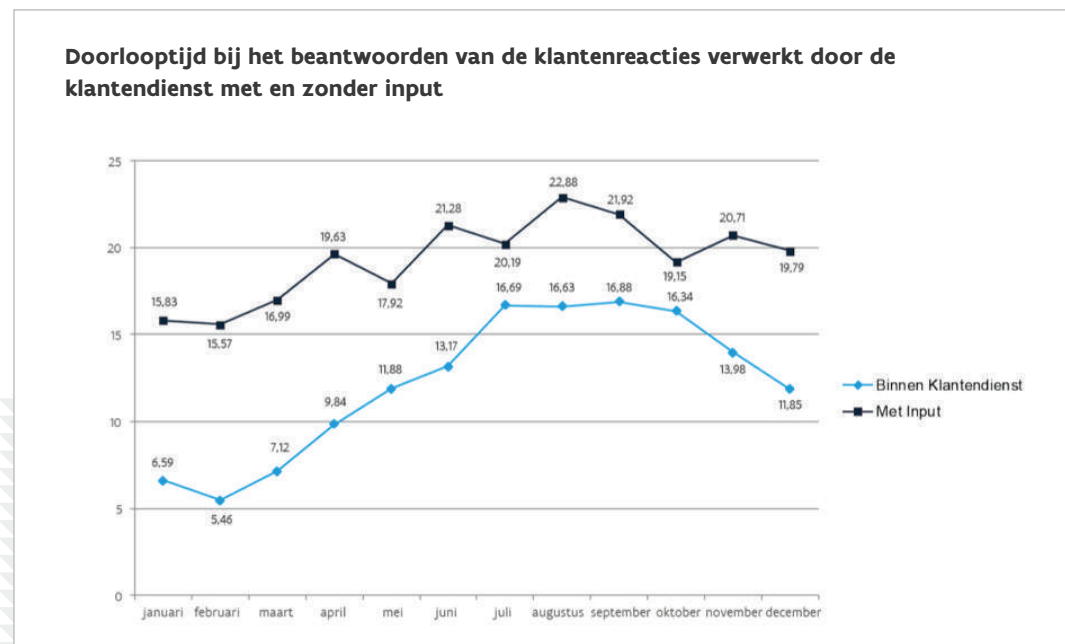


Figuur 6 - Aantal klantenreacties verwerkt door de klantendienst met en zonder input

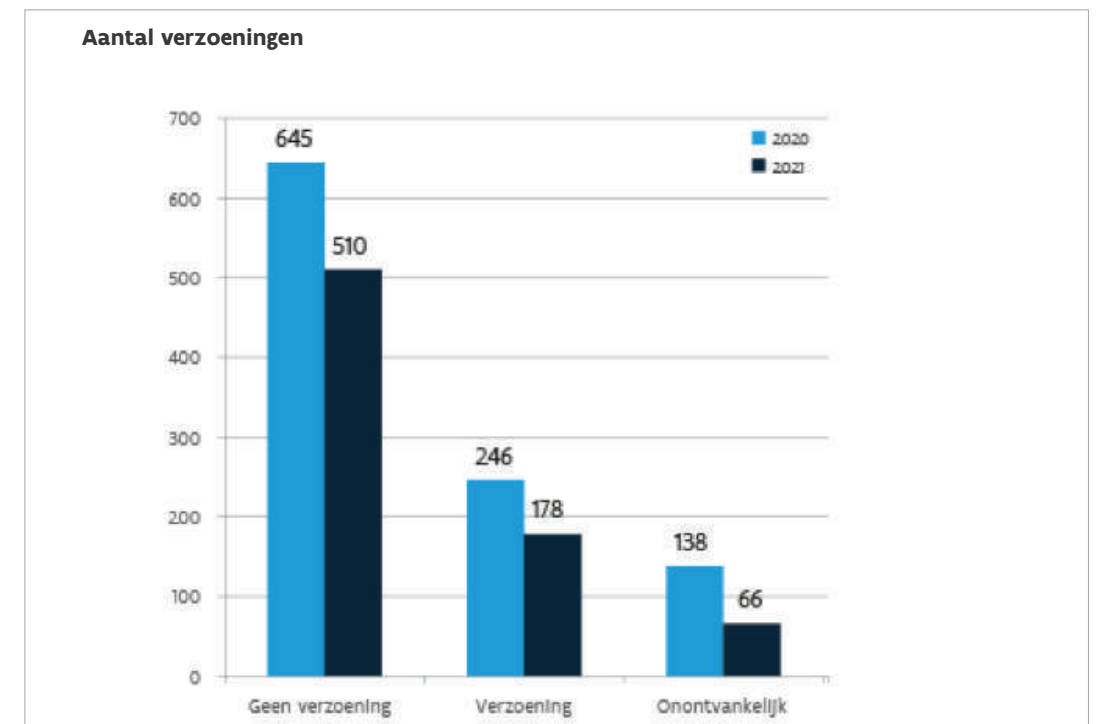


Figuur 8 - Aantal klantenreacties bestemd voor AWV per type

Niet gekend duiden we aan als we onvoldoende info hebben om de klantenreactie te kunnen opvolgen.



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

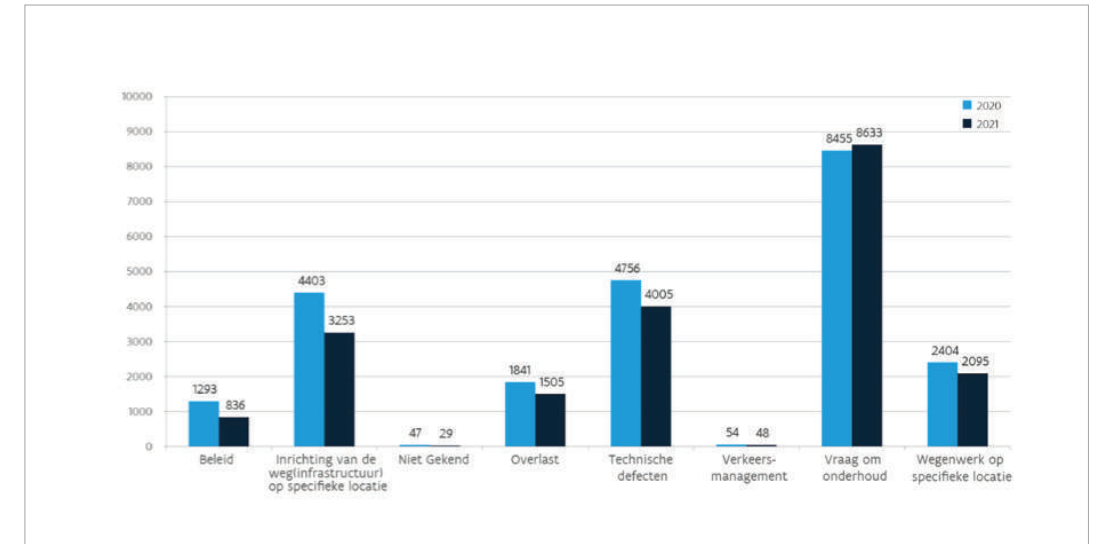


Figuur 9 - Aantal verzoeningen

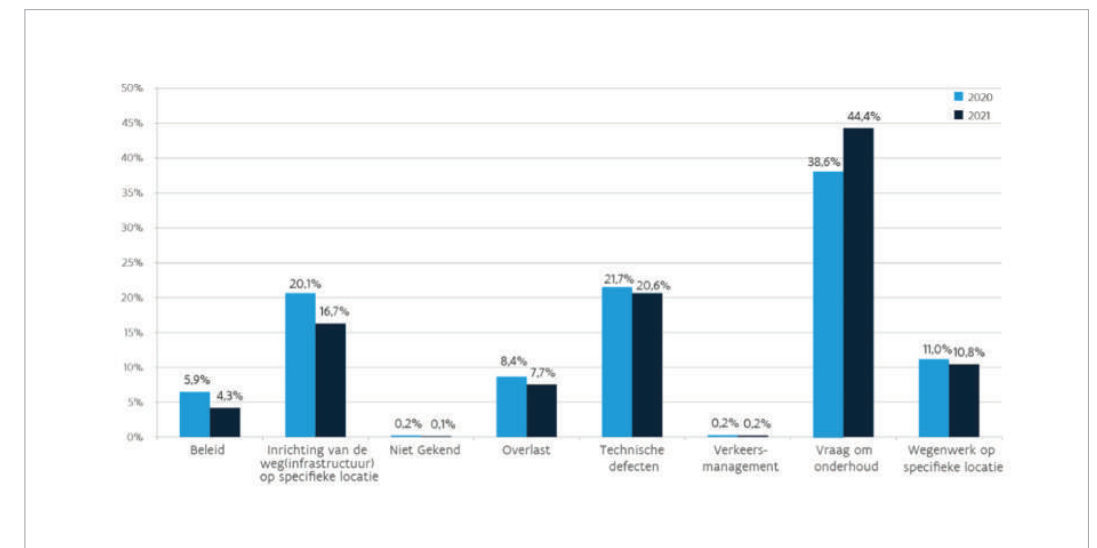
Bij de afsluiting van een klacht duiden we aan welke oplossing we al dan niet konden bieden aan de klant. We werken met drie categorieën:

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

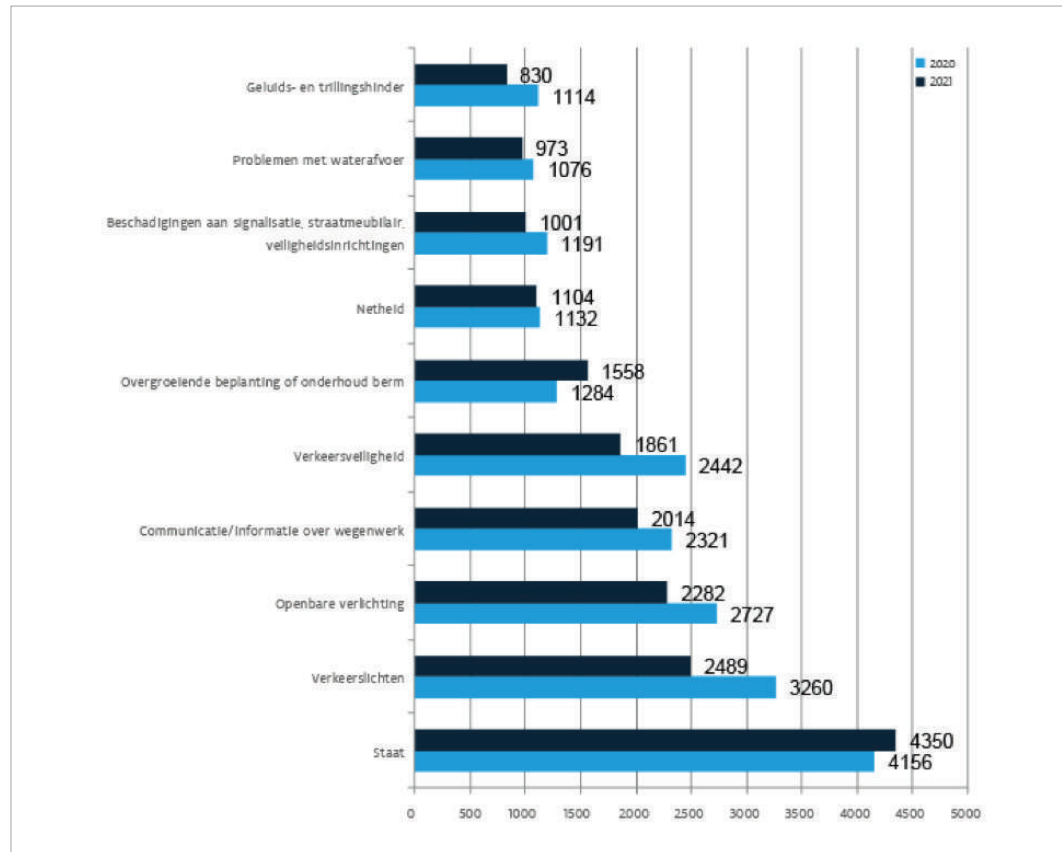
Knelpunten



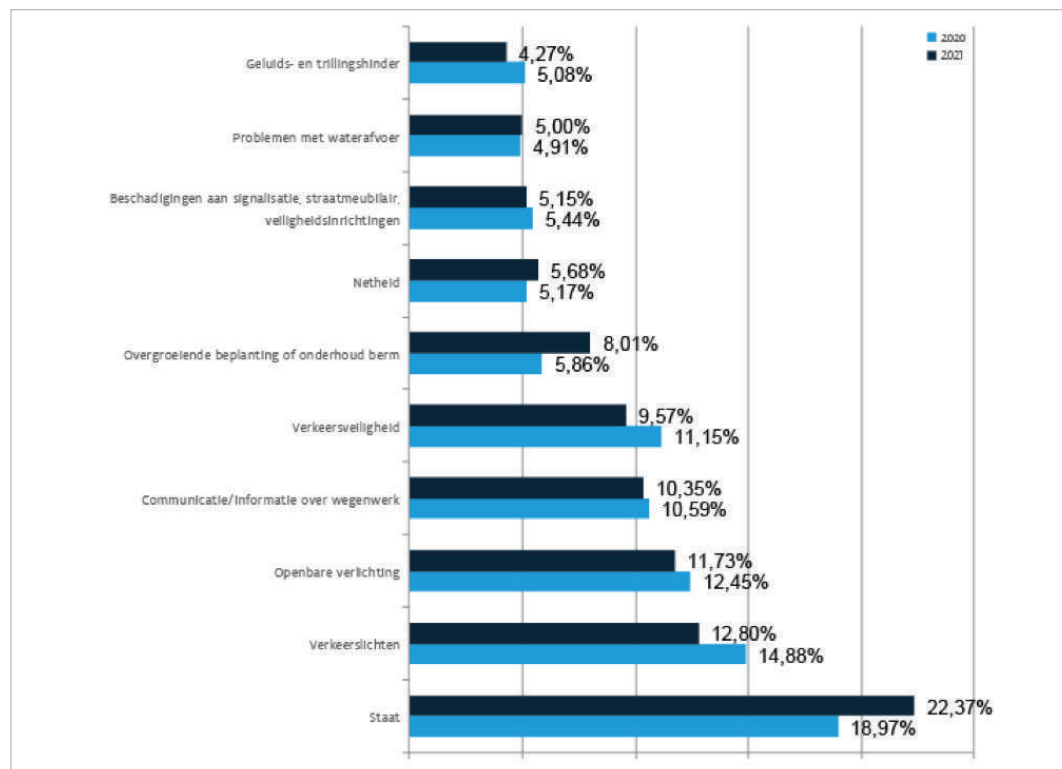
Figuur 10 - Aantal dossiers per knelpunt hoofdcategorie



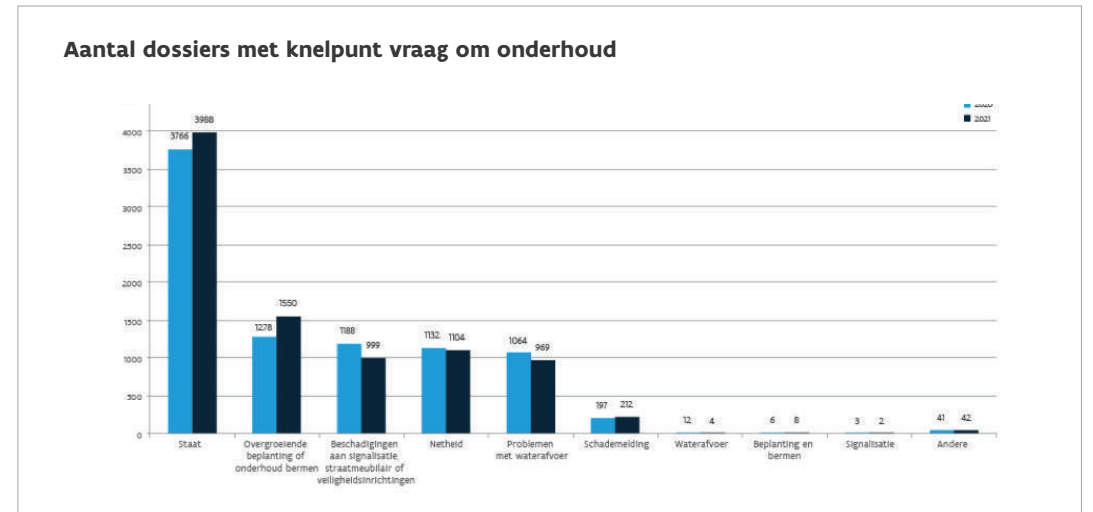
Figuur 11 - Dossiers per knelpunt hoofdcategorie procentueel



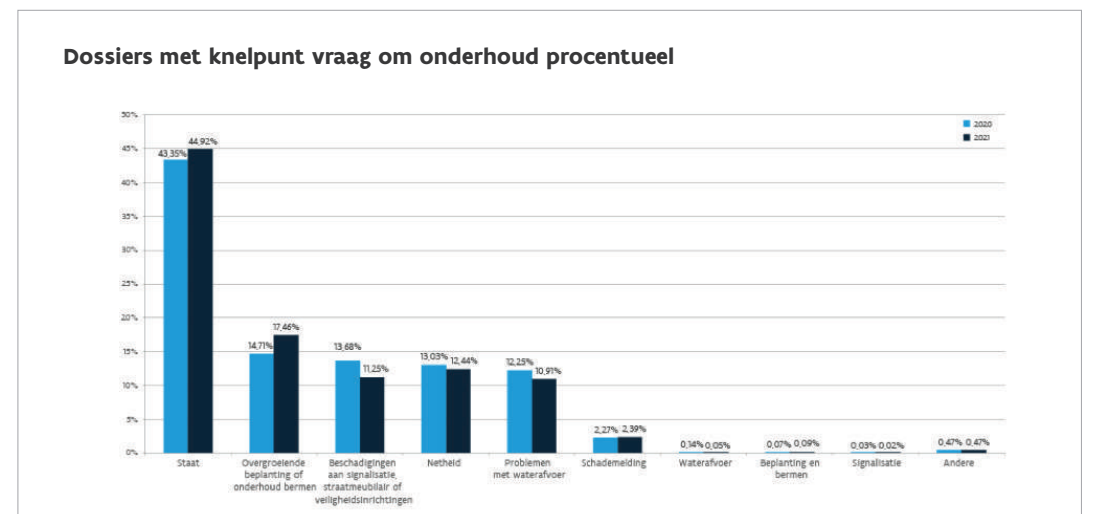
Figuur 12 - Top tien van knelpunten in aantal



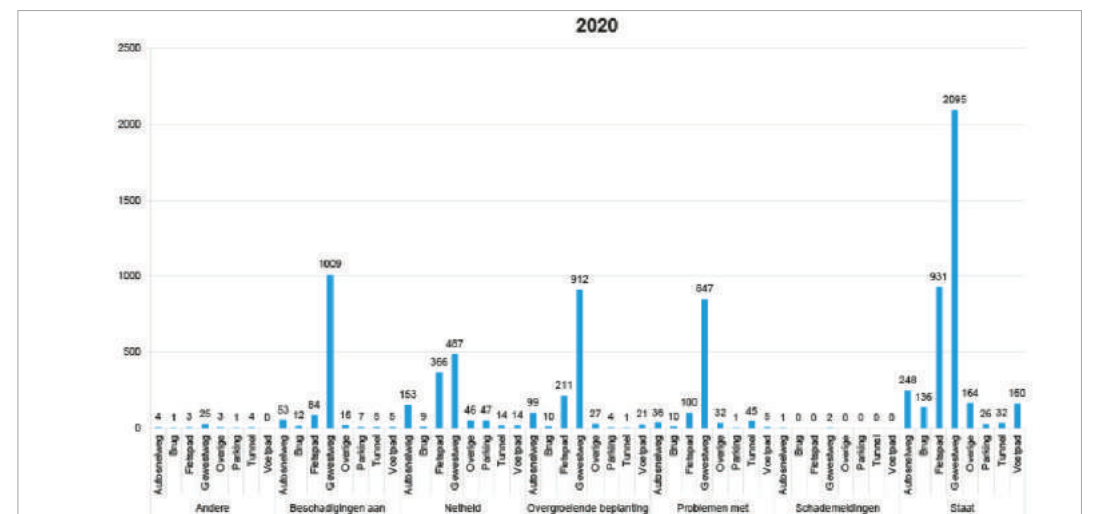
Figuur 13 - Top tien van knelpunten procentueel



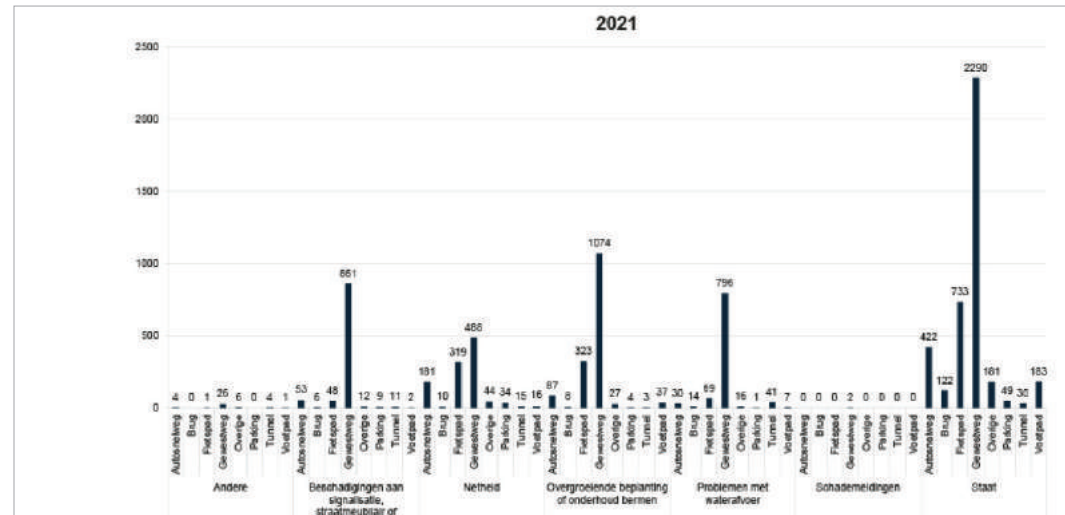
Figuur 14 - Aantal dossiers met knelpunt vraag om onderhoud



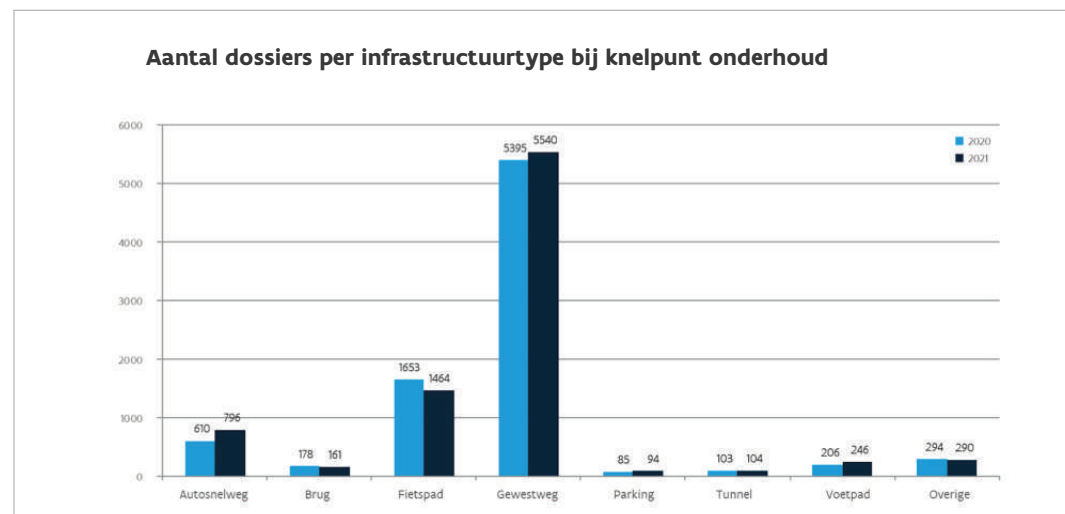
Figuur 15 - Dossiers met knelpunt vraag om onderhoud procentueel



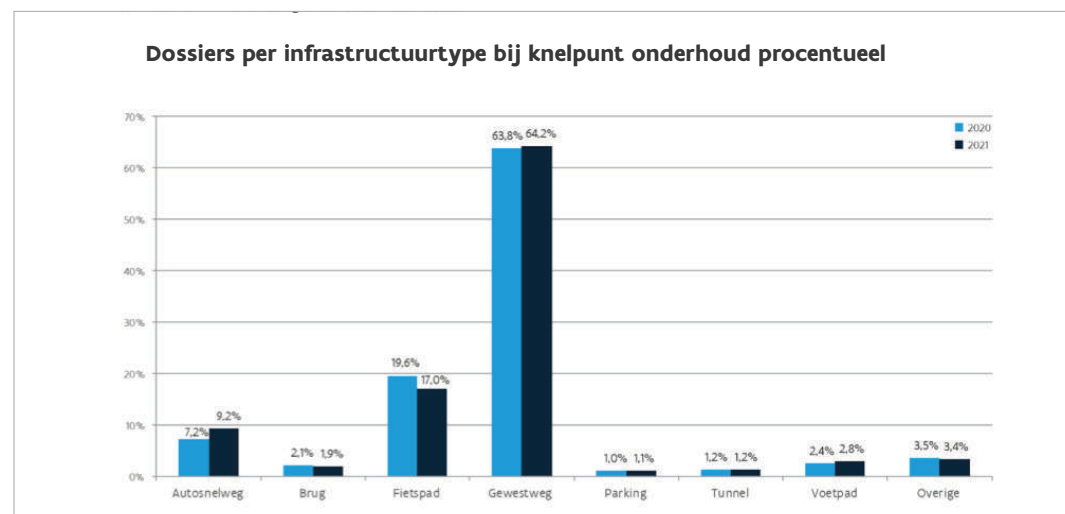
Figuur 16 - Aantal dossiers met knelpunt vraag om onderhoud per infrastructuurtype



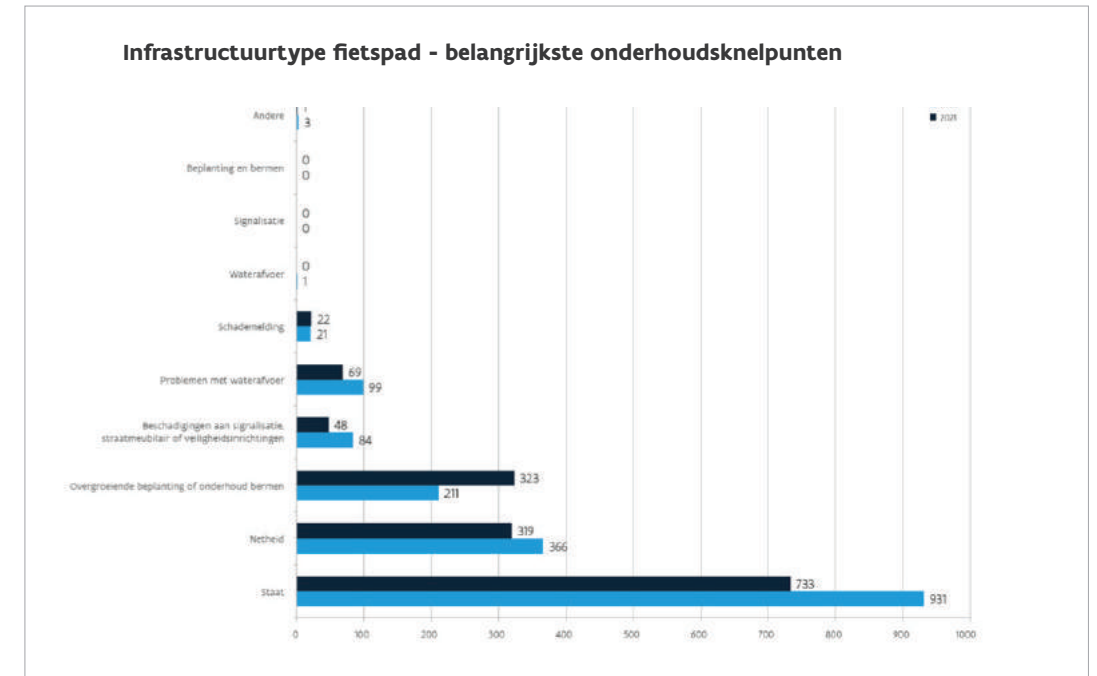
Figuur 16 - Aantal dossiers met knelpunt vraag om onderhoud per infrastructuurtype



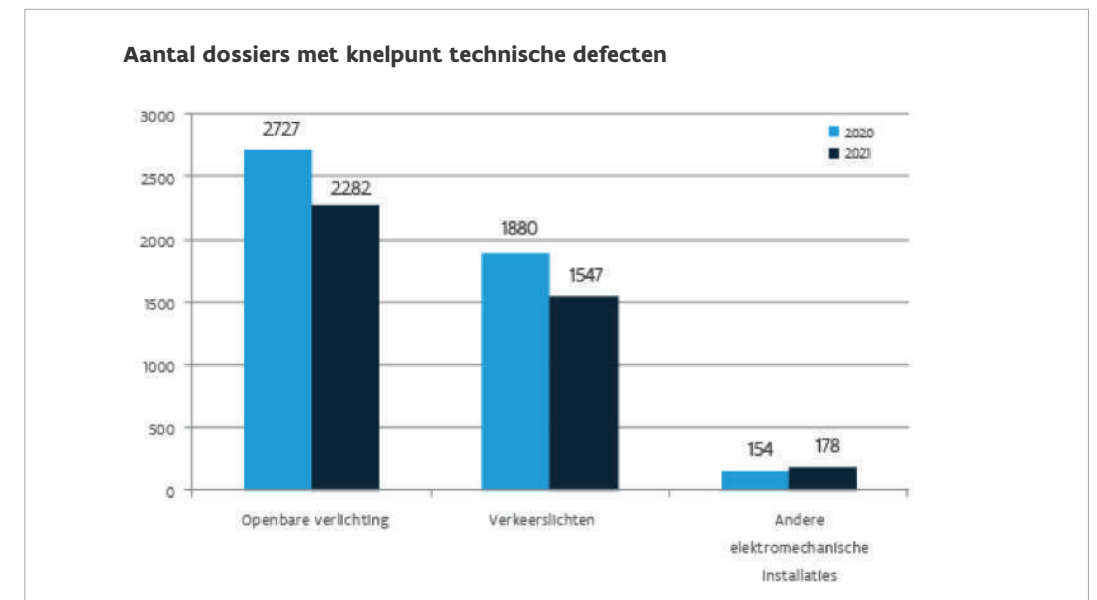
Figuur 17 - Aantal dossiers per infrastructuurtype bij knelpunt onderhoud



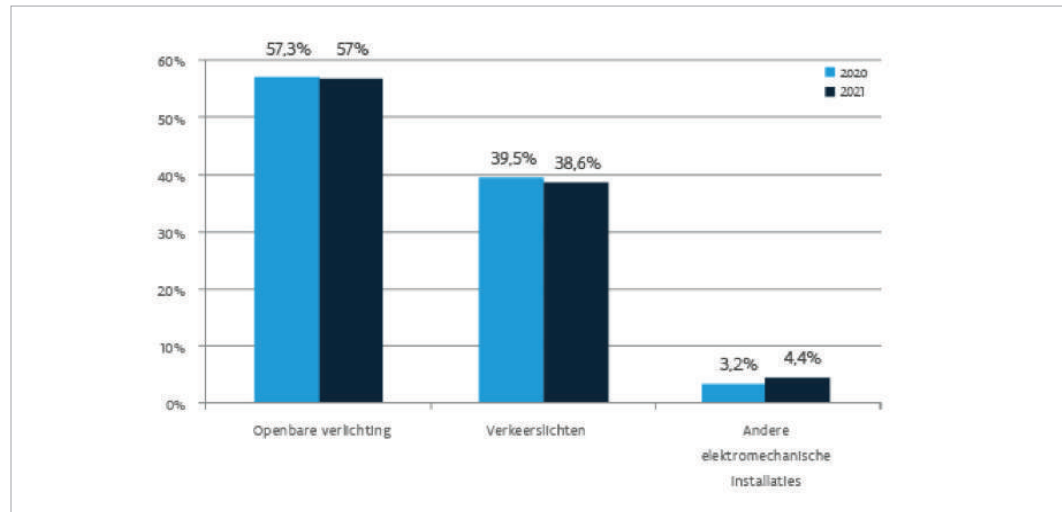
Figuur 18 - Dossiers per infrastructuurtype bij knelpunt onderhoud procentueel



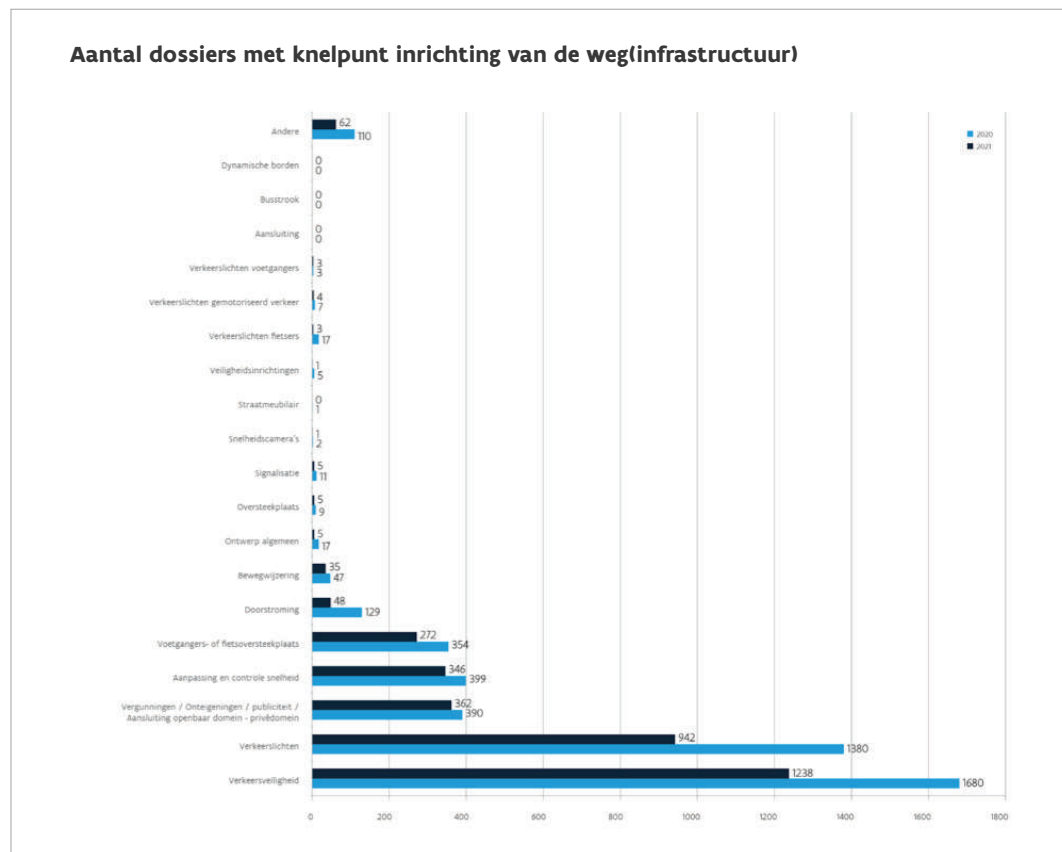
Figuur 19 - Infrastructuurtype fietspad - belangrijkste onderhoudsknelpunten



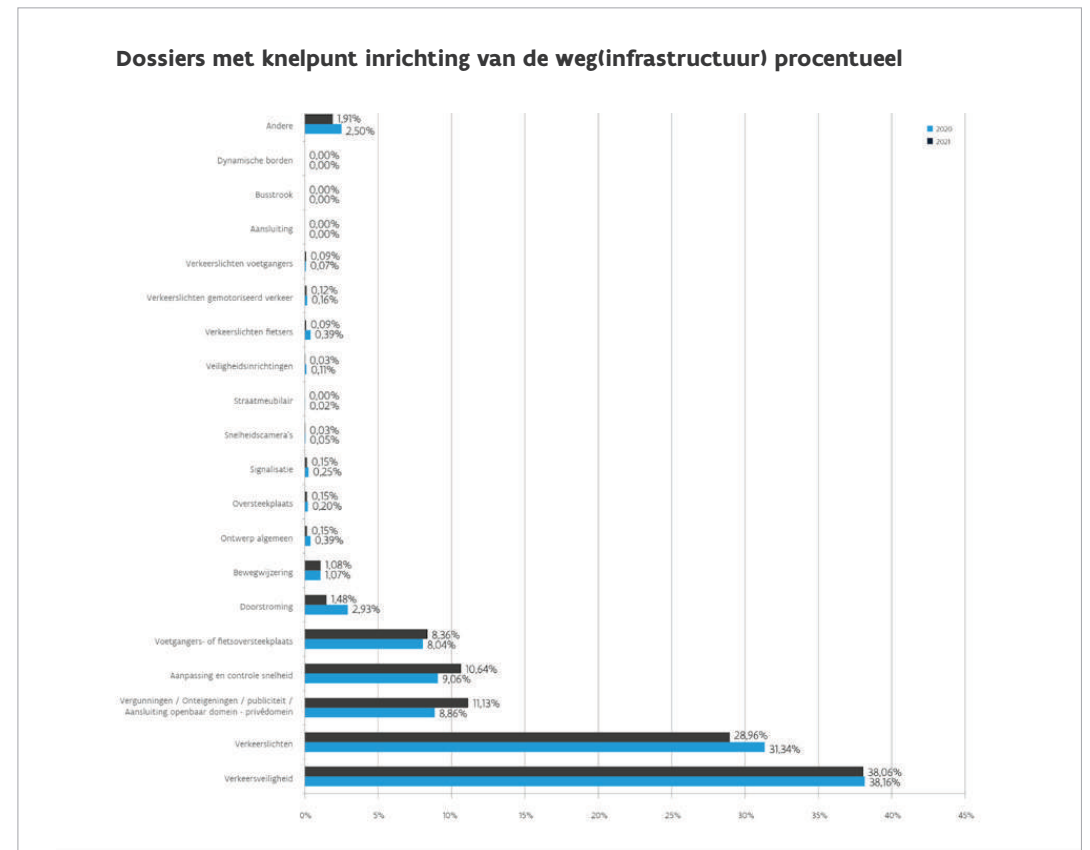
Figuur 20 - Aantal dossiers met knelpunt technische defecten



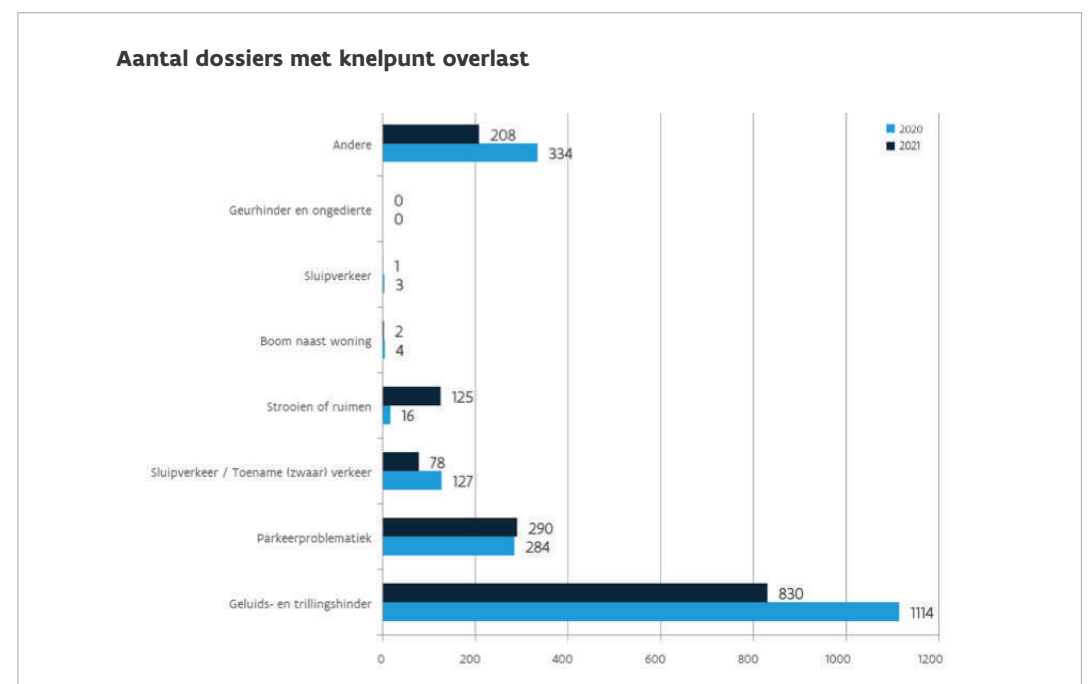
Figuur 21 - Dossiers met knelpunt technische defecten procentueel



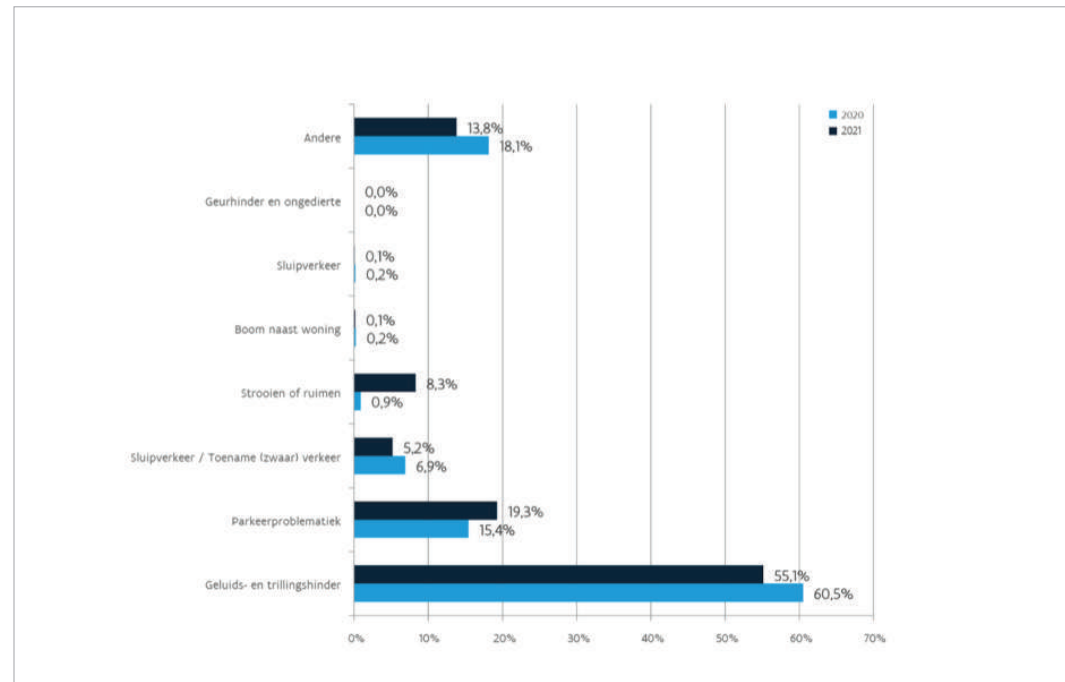
Figuur 22 - Aantal dossiers met knelpunt inrichting van de weg(infrastructuur)



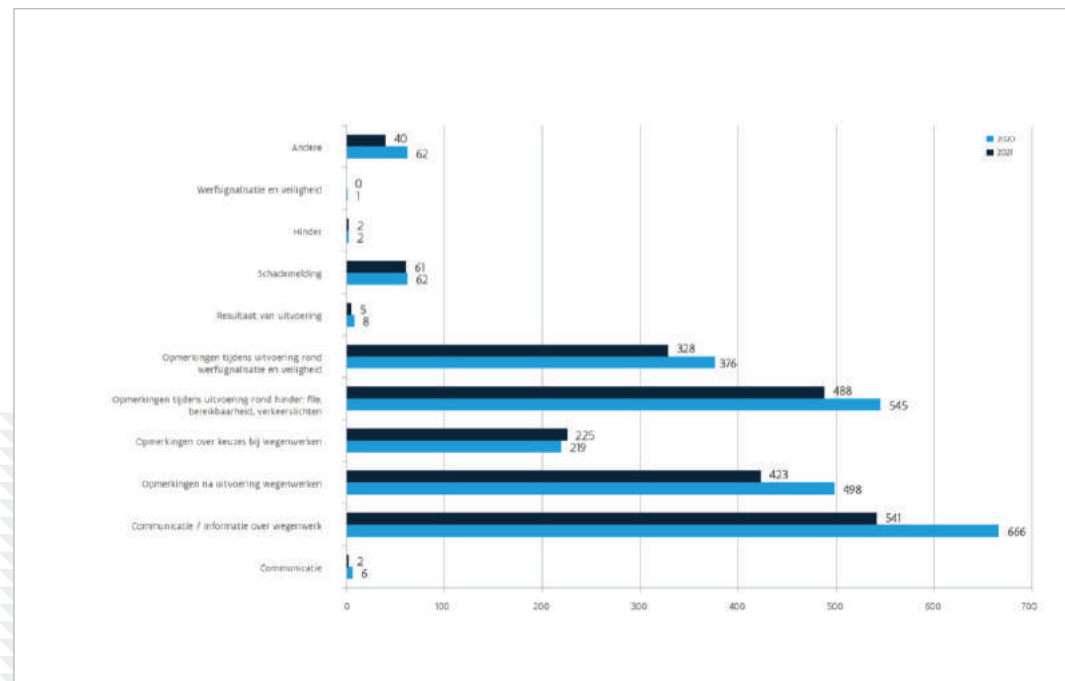
Figuur 23 - Dossiers met knelpunt inrichting van de weg(infrastructuur) procentueel



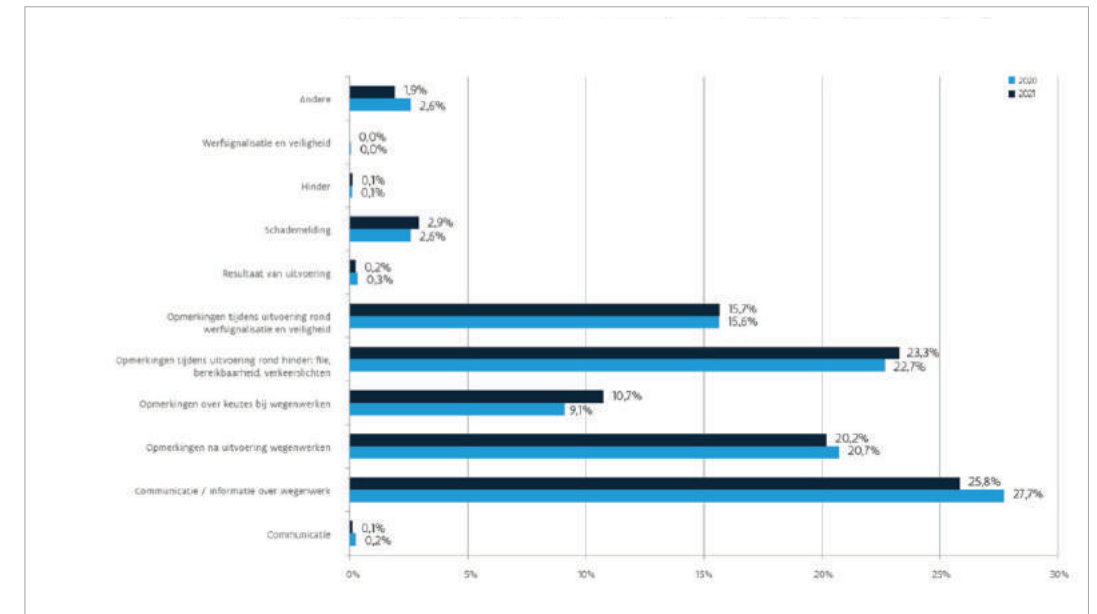
Figuur 24 - Aantal dossiers met knelpunt overlast



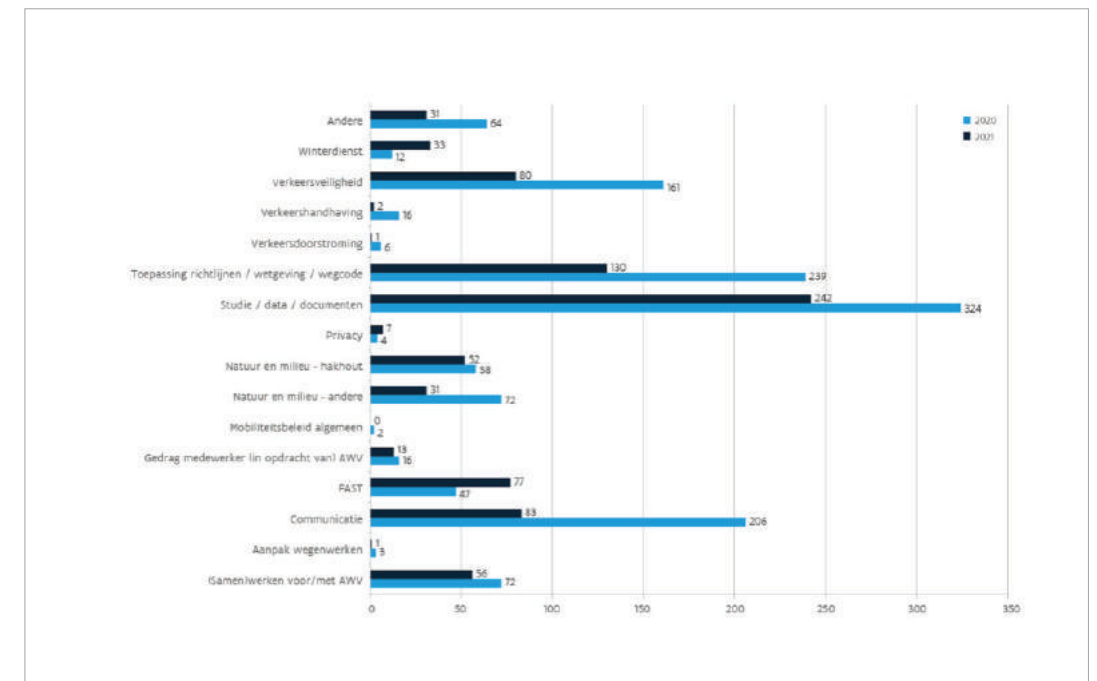
Figuur 25 - Dossiers met knelpunt overlast procentueel



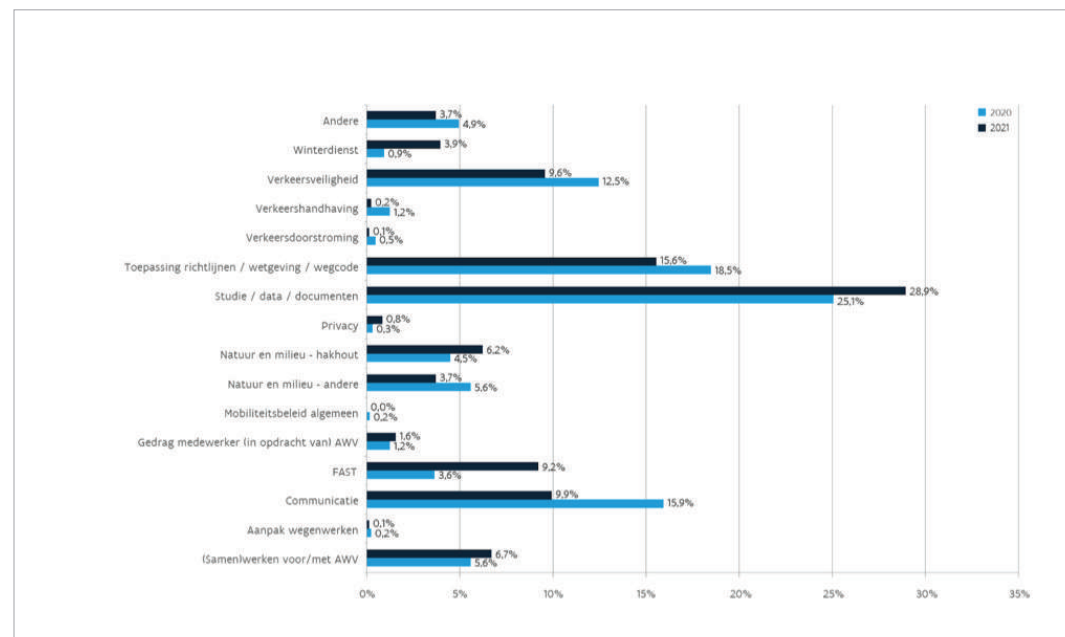
Figuur 26 - Aantal dossiers met knelpunt wegenwerken



Figuur 27 - Dossiers met knelpunt wegenwerken procentueel



Figuur 28 - Aantal dossiers met knelpunt beleid



Figuur 29 - Dossiers met knelpunt beleid procentueel



KLANTENRAPPORT 2021

4 De Vlaamse Waterweg nv

Inhoud

1	INLEIDING	108
2	KLANTENBELEID	109
3	HET BEELD VAN 2021	110
	3.1 Snoeiwerken en hakhoutbeheer naast de waterwegen	110
	3.2 Bediening van kunstwerken en lange wachttijden	111
	3.3 Staat van het patrimonium	112
	3.3 Staat van het patrimonium	112
	3.4 Hinder door uitvoering van werkzaamheden	114
	3.5 Uitbating veerdiensten	114
	3.6 Gedrag medewerkers	114
	3.7 Magneetvissen	115
	3.8 Het e-loket	115
	3.9 Facturatie betreffende passagiersvaartrechten en inname van water- en grondoppervlak	116
	3.10 De waterwegenvergunning	116
4	BESLUIT	117

1 INLEIDING

Doorheen de geschiedenis is de nabijheid van rivieren en de zee vaak een voedingsbodeme 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 sluisen 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 2021 is omgegaan met haar klachten- en klantenbeleid. Ook de belangrijkste cijfers van 2021 worden hier besproken.

In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de belangrijkste thema's van 2021. 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 2022 geformuleerd.

2 KLANTENBELEID

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

Het streven naar continue verbetering uitte zich in 2021 in het **aanpassen van de contactmogelijkheden op de website**. Een duidelijke dieldeling tussen 'veelgestelde vragen', het stellen van of indienen van 'vragen, meldingen, suggesties of complimenten' en het indienen van 'klachten', leidt de contacten in betere banen, waardoor de vraagsteller sneller geholpen kan worden. Ook is de mogelijkheid om bestanden op te laden bij een klacht of melding toegevoegd nadat enkele vraagstellers aangaven foto's te willen toevoegen om bv. de ernst van een sluikestort of schademelding te staven.

Intern bestaat 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;
- Ondervangen van mogelijke structurele issues door analyse van deze klachten en meldingen.

De interne procedure is na evaluatie aangepast en goedgekeurd in 2021. Het proces 'Afhandelen klachten, meldingen en voorstellen' is uitgetekend in een procestool. Hierbij ligt de focus op volgende aspecten:

- Als de burger beroep doet op de toepassing van de klachtenbehandeling, wordt zijn boodschap als klacht behandeld, ook als hij een aangifte doet die doorgaans als melding wordt beschouwd.
- Klachten die 'elders' binnen De Vlaamse Waterweg worden ontvangen, moeten binnen de twee werkdagen worden doorgestuurd naar klachten@vlaamsewaterweg.be zodat deze worden behandeld en geregistreerd conform het Bestuursdecreet.
- Centrale registratie van alle klachten in het klachtenregister wordt extra benadrukt.
- Het opnemen van voorstellen in de procedure, naast meldingen en klachten, conform het Bestuursdecreet.

Klachten worden geregistreerd in een databank. Momenteel verloopt dit proces nog manueel. De eerste stappen zijn gezet om dit proces meer te automatiseren om de opvolging van klachten en meldingen te verbeteren en de doorlooptijden beter te kunnen opvolgen. In 2021 is gestart met de ontwikkeling van een ICT-applicatie voor deze verbeterde opvolging van klantenreacties. De toepassing zal in de loop van 2022 in gebruik genomen worden.

In 2021 werden **159 klachten** ontvangen, waarvan 155 klachten ontvankelijk waren. Vier klachten waren onontvankelijk omdat ze niet binnen de bevoegdheid van De Vlaamse Waterweg vielen of omdat ze geen betrekking hadden op een handeling of de werking van De Vlaamse Waterweg.

55 klachten werden als ongegrond beschouwd, de overige klachten als (deels) gegrond. Deze werden officieel als klacht behandeld en geregistreerd. Ze werden in hoofdzaak ontvangen via e-mail (klachten@vlaamsewaterweg.be), het online klachtenformulier of via het RIS.

88% van de 'officiële' klachten werd binnen een termijn van 45 kalenderdagen beantwoord (88 van de 159 klachten). In 2020 werd eveneens 88% van de klachten beantwoord binnen deze termijn. De **gemiddelde antwoordtermijn bedraagt 14 dagen**, waar dit in 2020 10 dagen was en in 2019 nog een gemiddelde van 18 dagen betrof.

Daarnaast kwamen in 2021 via het contactformulier op de website van De Vlaamse Waterweg **857 vragen, meldingen en suggesties** binnen. In totaal zijn er dus voor 2021 circa 1.016 klantenreacties ontvangen en behandeld.

3 HET BEELD VAN 2021

In dit hoofdstuk gaan we in op de grootste bekommernissen van onze klanten in 2021.

3.1 SNOEIWERKEN EN HAKHOUTBEHEER NAAST DE WATERWEGEN

Eén van de belangrijkste thema's in 2021 zijn de klachten en meldingen (75) die worden ontvangen naar aanleiding van **snoeiwerken en het hakhoutbeheer** naast de waterwegen van De Vlaamse Waterweg.

Ongeveer een derde hiervan betreffen vragen en meldingen over reeds uitgevoerde kap- en snoeiwerken. Vooral vragen over werken in Beernem en Zwijnaarde springen in het oog. Nochtans werden deze beheerwerken uitgevoerd conform het opgemaakte groenbeheerplan.

Uit de behandeling van de ontvangen klachten blijkt dat deze ongegrond zijn en dat het houthakbeheer in casu normale onderhoudswerken zijn conform de Code van goede natuurpraktijk.

Deze werken zijn noodzakelijk met het oog op de veiligheid van omwonenden en weggebruikers. De bomen en struiken worden op ongeveer 20 centimeter boven de grond afgezaagd zonder dat de wortels worden verwijderd. De boom of struik zal dan vanuit het overgebleven stamdeel of vanuit de wortels nieuwe takken of stammen aanmaken.

Daarnaast is hakhoutbeheer vrijgesteld van de vergunningsplicht. Toch worden deze werken visueel als enorm ingrijpend beschouwd door omwonenden. N.a.v. de ontvangen klachten en meldingen werden de verschillende beheerplannen onder de loep genomen. Vastgesteld werd dat in sommige groenbeheerplannen een beheer over grotere afstand werd opgenomen en uitgevoerd. Uniformiteit tussen de in de beheerplannen opgenomen afstanden en frequenties dringt zich op. Samen met de andere agentschappen van MOW en met het nodige advies van ANB, INBO en de natuurverenigingen werd in de loop van 2021 een visie uitgewerkt om tot een uniform en kleinschaliger beheer van houtige vegetatie te komen.

Meerdere klachten werden ontvangen n.a.v. hakhoutwerken langs de Zwijnaardebrug. De noodzakelijkheid van deze werken werd toegelicht aan de vraagstellers. De begroeiing van het desbetreffende openbare domein staat dicht op elkaar en groeit daarom snel in de hoogte zonder stevigheid. In het verleden is er zo bijvoorbeeld een boom omgevallen op een bestelwagen van een naburig bedrijf. Om die reden wordt er voor geopteerd om preventief te onderhouden. De Vlaamse Waterweg heeft vooraf een veiligheidsscan laten uitvoeren op de bomen door een gespecialiseerd bedrijf.

Zo vraagt – ter illustratie – een vraagsteller zich af waarom De Vlaamse Waterweg een rij populieren langsheen het jaagpad te Halle wilt kappen en waarom een snoeibeurt niet volstaat. Uit een deskundigenrapport, extern opgemaakt op vraag van De Vlaamse Waterweg, is gebleken dat een heel aantal van de betreffende populieren in slechte staat verkeren. Regelmatig komen grote takken of zelfs volledige bomen op het jaagpad terecht waardoor ze een veiligheidsrisico vormen voor de gebruikers van het jaagpad. Bovendien werd in overleg beslist om de bomen niet alleen gefaseerd te kappen, maar tevens om stelselmatig een volledige heraanplant te voorzien met streekeigen bomen. Bij dreigend stormweer werden zelfs slagbomen aan weerszijden van het jaagpad naar beneden gezet om doorgaand verkeer te vermijden. De ingreep was dus absoluut noodzakelijk maar werd gemilderd door een aantal omkaderende maatregelen.

Langs de andere kant stellen we vast dat meer dan twee derde van de meldingen net als doel hebben om snoeien of kappen aan te vragen, vanwege de staat van het groen, de hinder of bezorgdheden rond veiligheid, en dit verspreid over heel het werkingsgebied. Dergelijke lokale aanvragen worden steevast overgemaakt aan het verantwoordelijke district en uitgevoerd conform de in voege zijnde groenbeheerplannen.

Naar aanleiding van de talrijke klantenreacties omtrent dit thema streeft De Vlaamse Waterweg naar een **beter communicatie bij gepland hakhoutbeheer**. Een goede communicatie voor aanvang van de werken

kan al heel wat misverstanden bij de burger wegnemen.

Omwille van het belang van dit thema is op de website van De Vlaamse Waterweg een pagina met informatie over het hakhoutbeheer toegevoegd. Daar vindt de burger o.a. een kaart met een overzicht van de locaties waar De Vlaamse Waterweg dit jaar nog aan hakhoutbeheer doet. Mensen die in de onmiddellijke omgeving wonen van een site waar hakhoutbeheer wordt toegepast en voor wie er directe impact is, krijgen een bewonersbrief van De Vlaamse Waterweg in de bus. Deze brief zal hen informeren over de praktische kant van de werkzaamheden, de timing, de exacte locatie en de mogelijke overlast.

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 (36). Zo wordt bijvoorbeeld meegedeeld dat de **wachttijden** voor een individuele schipper soms te lang zijn. Het sluisbedieningspersoneel heeft uiteraard de taak om alle aankomende schepen zo vlot mogelijk te schutten. Daarbij zal de bedienaar steeds een indeling in de verschillende sluiscolken maken waarbij de wachttijd voor iedereen zo beperkt mogelijk blijft. Mogelijks, wanneer enkel naar één schip gekeken wordt, kan dit betekenen dat er voor dit schip snellere oplossingen waren. De taak van het bedieningspersoneel is om rekening te houden met alle aankomende schepen, alsook met de regelgeving op vlak van gevaarlijke goederen, en zeker in periodes met lage riverafvoeren, met het waterverbruik dat hiermee gepaard gaat. Hierbij worden alle schepen op dezelfde wijze behandeld. Bij dergelijke klantenreacties wordt nagegaan wat de specifieke omstandigheden waren ten tijde van het voorval en wordt nagegaan of de bediening correct is verlopen en/of waarom de wachttijd eventueel langer was dan voorzien door de klant.

Het correct toepassen van alle afspraken, zowel door de scheepvaartbegeleiders als door de binnenvaart-ondernemers, creëert vlot scheepvaartverkeer. Daarom informeert De Vlaamse Waterweg regelmatig de binnenvaartbegeleiders over de toepassing van deze afspraken. Indien blijkt dat er toch iets misgelopen is bij de bediening, dan wordt dit extra afgestemd met het bedieningspersoneel. De redenen van de langere wachttijd wordt toegelicht aan de klant, waardoor deze begrijpt hoe De Vlaamse Waterweg en/of de klant zelf dit in de toekomst kan vermijden.

Zo werd bij een bepaalde melding van een langere wachttijd aan de sluis te Olen vastgesteld dat de vaarsnelheid van de andere aankomende schepen daalde na oproepen van de sluis, waardoor de vraagsteller in kwestie inderdaad langer heeft moeten wachten dan oorspronkelijk werd ingeschat. Verder werd geconstateerd dat alle schepen correct en op eenduidige wijze geschut werden. Door deze gemotiveerde analyse van de schutting kan de gebruiker beter begrijpen waarom de wachttijd meer tijd in beslag heeft genomen dan voorzien.

De Vlaamse Waterweg communiceert ook via **scheepvaartberichten** over de bediening van de kunstwerken. Zo werd meegedeeld dat een klant wegens een te hoge waterstand aan de Tolpoortbrug te Deinze niet kon worden bediend omwille van veiligheidsredenen. Deze stremming werd echter voorafgaandelijk gecommuniceerd naar de waterweggebruikers via een scheepvaartbericht.

Soms wordt ook gevraagd waarom een brug wordt geopend tijdens de volle ochtendspits. Vrachtschepen moeten inderdaad bruggen passeren. In bebouwde omgevingen is er geen plaats voor een vaste brug, waardoor een beweegbare brug noodzakelijk is. Het is correct dat bij het openen van deze brug het lokaal autoverkeer even moet wachten, zoals bij een gesloten spoorwegovergang het geval is. In zo'n geval tracht De Vlaamse Waterweg aan de vraagsteller het belang van de binnenvaart mee te geven. Via de binnenvaart wordt jaarlijks meer dan 70 miljoen ton goederen vervoerd. Hierdoor worden jaarlijks 3,5 miljoen vrachtwagenritten vermeden. Indien deze goederen ook nog via de weg vervoerd zouden moeten worden, dan zou de huidige verkeersproblematiek in belangrijke mate vergroten. Vlaanderen zet daarom positief in op de binnenvaart. De Vlaamse Waterweg stelt zich begripvol op en is zich evenwel bewust van de wachttijd die kan ontstaan bij het passeren van bruggen.

We hebben dan ook op een aantal specifieke locaties en na grondig onderzoek van de situatie, **spertijden** ingevoerd. Dit betreft de Hefbrug Oudenaarde (15 minuten, enkel in de ochtend), doortocht Brugge (zowel 's ochtends als 's avonds 1 uur), doortocht Aalst (van 8u tot 8u30, van 12u tot 12u30 en van 15u45 tot 16u30), Tolpoortbrug Deinze (zowel 's ochtends als 's avonds 30 minuten), een aantal bruggen te Gent (Meulestede, Muidebrug en Wondelgemstraatbrug), en een spertijd voor de doorvaart van de pleziervaart tijdens de ochtendspits (7u00 – 8u30) en de avondspits (16u00 – 18u00) op werkdagen buiten de vakantieperiodes op het kanaal Dessel-Turnhout-Schoten ingevoerd. Omwille van het groot economisch belang van de beroepsvaart en zijn rol als oplossing in het mobiliteitsvraagstuk, kunnen dergelijke spertijden niet verder algemeen ingevoerd worden.

In 2021 moest, net als in 2020, ten gevolge van de lage waterbeschikbaarheid, 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 zodat de klant zicht krijgt op het schutproces.

Deze meldingen zijn ook leerzaam voor De Vlaamse Waterweg en leiden er toe dat in bepaalde gevallen lessen kunnen worden getrokken uit een bepaald voorval om dergelijke gebeurtenissen in de toekomst zo goed mogelijk te voorkomen. Dit was bijvoorbeeld het geval bij een klacht van een pleziervaarder bij de bediening aan de Zennegatsluis. Bij het opschutten heeft deze sluis 2 standen: pleziervaartstand en stand vrachtverkeer. Bij de pleziervaartstand wordt slechts genivelleerd met één schuif van de bovendeuuren om de stroming te beperken. Tijdens de betreffende schutting van het jacht die 33 minuten heeft geduurd voor een nivellering van circa drie meter verval, werd op verschillende ogenblikken door de bedienaar het commando tot sluiten van de schuif gegeven omdat de bedienaar vaststelde dat de klant moeilijkheden had om het jacht onder controle te houden. De schutting is alzo gebeurd op minimale kracht en duurde daarom ook 33 minuten. Het is van belang om in deze sluizen zich stevig vast te maken en voldoende wrijfhouten te gebruiken. Er passeren jaarlijks honderden jachten langs deze sluis. Deze worden allen *geschut* op de pleziervaartstand met één schuif en indien vereist, wordt tijdens de schutting de schuif gesloten om de stroming zo veel als mogelijk onder controle te houden. Dit type sluizen met schuiven in de deuren voor de nivellering van het verval veroorzaakt steeds stroming en vergt dus van de schipper onbegrijpelijk heel wat zeemanschap om zijn vaartuig onder controle te houden tijdens de duurtijd van de schutting. Bewegingen van *geschutte* vaartuigen zijn eveneens onvermijdbaar. De Vlaamse Waterweg heeft ingevolge deze melding de nodige lessen getrokken. De scheepvaartbegeleiders van deze sluis zullen de pleziervarenders rechtstreeks bijkomend aanspreken bij aanvang van de schutting en hen attent maken op de stroming, zodat er bij de voorbereiding van de schutting voldoende aandacht is voor de stroming in deze sluis.

De Vlaamse Waterweg werkt tot slot ook aan **structurele oplossingen**, bijvoorbeeld aan de verdere bediening van de kunstwerken van het kanaal Dessel-Turnhout-Schoten vanuit een afstandsbedieningscentrale. Hierdoor zal de scheepvaartbegeleider zich niet meer dienen te verplaatsen tussen de kunstwerken en zal de wachttijd in de toekomst dan ook geleidelijk aan verdwijnen. Aan de klant in kwestie, die de wachttijden op dit kanaal aankaartte, werd uitgelegd dat gezien de beperkte scheepvaartintensiteit op deze waterweg het in de huidige situatie niet effectief is om alle sluizen en bruggen te bemannen, waardoor de scheepvaartbegeleider meerdere lokale kunstwerken bedient en dus de wachttijd kan oplopen. Tegen 2032 worden alle vanop afstand beweegbare kunstwerken op de waterwegen in Vlaanderen, zoals bruggen en sluizen, bediend vanuit drie afstandsbedieningscentrales.

3.3 STAAT VAN HET PATRIMONIUM

Burgers signaleren ook in belangrijke mate problemen en defecten (90 meldingen via de website, 26 klachten). Denk hierbij aan het melden van verzakkingen in het wegdek of jaagpad, defecte verlichting, graffiti, zwerfvuil, stormschade, enzovoort.

Als waterwegbeheerder zijn wij uiteraard verheugd dat de burger het initiatief neemt om ons hierop te attenderen, met het oog op een herstelling, opruiming of ingreep. In veel gevallen zijn we al op de hoogte, omdat onze mensen op het terrein al de nodige vaststellingen hebben gedaan, maar we worden liever een keer teveel dan te weinig gecontacteerd. Dergelijke meldingen worden gewoonlijk door het verantwoordelijke district ter harte genomen. Dit kan gaan om het borstelen van een jaagpad na stormweer, het uitvoeren van asfalteringswerken, het weghalen van zwerfvuil, het uitvoeren van maaiwerken, ...Hoe gevaarlijker de situatie of hoe groter de hinder, hoe sneller er opgetreden wordt.

In een bepaalde casus werd door een burger geklaagd over een omleidingsweg voor fietsers. De Vlaamse Waterweg erkende dat de uitwerking van het tijdelijke fietspad onvoldoende gebruikscomfort biedt. We hebben de aannemer dan ook de opdracht gegeven de hellingen zo snel mogelijk opnieuw aan te leggen met een flauwe helling en een tijdelijke verharding. In afwachting van de heraanleg heeft De Vlaamse Waterweg de fietsers gevraagd om extra voorzichtig te zijn en de signalisatieborden te respecteren. Fietsers werd tijdelijk gevraagd om af te stappen alvorens de helling te nemen. Er werd tevens een alternatieve route aangeboden om het tijdelijke pad te vermijden.

Naar aanleiding van een melding over geluidsoverlast ter hoogte van de Lousbergbrug te Gent werd het probleem opgelost door de oplegpunten te herstellen en de loszittende straatdeksels te vernieuwen. Door deze oplossing werd nadien geen geluidsoverlast meer vastgesteld.

Er werden ook meldingen ontvangen over dwergkroos op de waterwegen. De dwergkroos is een invasieve Amerikaanse exoot die sinds enkele jaren voorkomt op onze waterwegen. De Vlaamse Waterweg heeft een pilootproject opgestart om de dwergkroos te ruimen.

Tot slot worden op bepaalde plaatsen een volledige vernieuwing van het jaagpad uitgevoerd, bijvoorbeeld te Aalst, Willebroek en Alveringem. Vaak zijn deze projecten al ingepland of in uitvoering wanneer we hierover meldingen ontvangen. De burger wordt dan geïnformeerd over te vernieuwen en het tijdsverloop hiervan. In bepaalde gevallen worden wel een aantal lokale ingrepen ondernomen door het district met het oog op de verbetering van het comfort van de weggebruiker.

Bij dergelijke meldingen en reacties van de burger merkt De Vlaamse Waterweg dat het van belang is om in overleg te treden met de burger en tot een **verzoenende oplossing** voor alle partijen te komen.

Zo ontvingen we een melding van een hoogbejaarde man te Haacht die zich verplaatst met zijn scootmobiel. De helling tussen de straat waar hij woont en het hoger gelegen jaagpad is echter te steil voor zijn voertuig. Bijgevolg is hij genoodzaakt steeds een grote omweg te nemen om tot bij zijn zoon te geraken, die een eindje verderop woont. Op het moment dat de man vaststelt dat er werken gebeuren aan het jaagpad voor de aanleg van een fietssnelweg, belt hij allerlei instanties op, waaronder De Vlaamse Waterweg, om zijn bezorgdheden aan te kaarten.

Er vinden een aantal plaatsbezoeken plaats met de betrokken partijen. Omwille van het hoogteverschil tussen de kunstmatig opgehoogde kanaaldijk met het lager gelegen achterland is een helling naar het jaagpad inherent onvermijdelijk. Naar aanleiding van de plaatsbezoeken wordt een technisch voorstel gedaan door De Vlaamse Waterweg om een afwateringsgoot te mogen aansluiten op een private waterput. Dit wordt in eerste instantie geweigerd door de betreffende familie. Deze afwateringsgoot is nochtans noodzakelijk om, binnen de technische beperkingen die de plaatselijke situatie biedt, een beperkte aanpassing van de hellingsgraad te kunnen uitvoeren. Na een gesprek met de klachtenbehandelaar wordt alsnog toestemming gegeven om de afwatering zoals gepland te mogen voorzien en wordt nogmaals expliciet gevraagd de hellingsgraad zodanig aan te passen dat de scootmobiel op het jaagpad kan rijden. Het voorstel is intern uitvoerig besproken met de leidend ambtenaar van de werken. Het gaat daarbij ook om wegenis die toegang heeft tot een dijk met een belangrijke waterkerende functie en die dus niet zomaar aanzienlijk verlaagd kan worden. Mits een aantal meerkosten kan een aanpassing worden gedaan, enerzijds door een lokale verlaging van het jaagpad, anderzijds door het verlengen van de helling. Door het uitvlakken van de helling kan de steiltegraad verminderd worden, evenwel zonder garantie te kunnen geven dat de toegang tot het jaagpad gegarandeerd kan worden voor het betreffende type scootmobiel. Bij het beëindigen van de werkzaamheden

heeft de man in kwestie de proef op de som kunnen nemen en werd vastgesteld dat de hellingsgraad afdoende kon worden aangepast om de helling naar het jaagpad te kunnen nemen. De lokale aanpassingen blijken succesvol te zijn en door het verzoenend en bemiddelend optreden van de klachtenbehandelaar die een luisterend oor bood voor de man, is dit dossier tot een goed einde gekomen.

3.4 HINDER DOOR UITVOERING VAN WERKZAAMHEDEN

De Vlaamse Waterweg tracht via haar website en projectpagina's de burger zo actueel mogelijk te informeren over projecten en werkzaamheden. Daardoor kunnen we in de meeste gevallen voor het antwoord op vragen over projecten doorverwijzen naar reeds bestaande informatie. Zo werd zesenzestig keer de **timing van een werf of project** bevestigd, lopend of toekomstig. In veertig gevallen werden er vragen vastgesteld over een actuele **omleiding of hinder voor het verkeer**. Meestal konden we bevestigen dat de gepubliceerde informatie nog actueel was. Soms werd de projectpagina aangevuld of aangepast.

We stellen ook in 2021 vast dat (nachtelijke) **geluidsoverlast** en **signalisatie ter hoogte van de werf** behoren tot de bezorgdheden van omwonenden. Ook hier loont het om de situatie ter plaatse te evalueren naar aanleiding van deze meldingen en waar nodig en mogelijk, aanpassingen door te voeren of bijkomende informatie over de uitvoering van de werken te verschaffen.

3.5 UITBATING VEERDIENSTEN

De klantenreacties met betrekking tot de uitbating van de **veerdiensten** hebben in 2021 betrekking op bijvoorbeeld de houding van de veerman, het niet overvaren op de gezette tijden, het niet uitvaren van een veer, de mondkemperplicht,

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 overgevaren 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 geval bleek de bel niet naar behoren te functioneren waardoor de veerman niet reageerde op de meerdere oproepen van de klant. Naar aanleiding van deze melding konden de nodige aanpassingen worden uitgevoerd.

Ook een onverwachte technische panne bij een veerdienst leidde tot een klacht. De panne werd door De Vlaamse Waterweg wel kenbaar gemaakt door middel van de borden bij de steigers en er werd een externe hersteldienst gecontacteerd.

3.6 GEDRAG MEDEWERKERS

Een miniem aantal reacties betreft in 2021 **de professionele houding en het gedrag van onze medewerkers**. Ten opzichte van vorige jaren blijven het aantal meldingen hierover zeer beperkt. De Vlaamse Waterweg blijft bij haar personeelsleden wijzen op het belang van een respectvolle en professionele werkwijze en houding naar de klanten toe. Het behoort soms echter tot de taken van onze personeelsleden om in bepaalde

situaties handhavend op te treden en de regelgeving te doen naleven met het oog op de veiligheid van alle waterweggebruikers. Hierbij wordt blijvend ingezet op een correcte professionele communicatie. Waar nodig, stuurt De Vlaamse Waterweg dit bij, naar aanleiding van gemelde voorvallen.

In een reactie op een automatische reply na aankoop van een waterwegenvergunning formuleerde een klant een aantal suggesties tot verbetering over de informatie in deze reply. De klant kreeg echter een onbeleefde reactie van een medewerker van De Vlaamse Waterweg, waarop deze een email stuurde naar de klachtenbehandelaar. Hierop werd telefonisch contact opgenomen en werd hem excuses aangeboden voor het ongepaste taalgebruik. Hij werd ook bedankt voor zijn nuttige suggesties tot aanpassing en werd verwezen naar onze website voor alle nodige informatie. Hierop reageerde de klant aangenaam verrast omdat hij persoonlijk werd gecontacteerd. Het loont dus zeker om in zulke gevallen ook de tijd te nemen om eens te bellen met de klant zelf.

3.7 MAGNEETVISSEN

Waar in 2020 nog 28 vragen gesteld werden over **magneetvissen**, ontvingen we in 2021 slechts 6 vragen. De focus op het bijsturen van de communicatie op basis van ontvangen vragen en meldingen, werpt hier zijn vruchten af. De **informatiepagina** op de website en de deelname aan een webinar voor metaaldetectoristen zorgden er zelfs voor dat slechts twee vraagstellers niet op de hoogte waren van het algemene verbod. De andere vier detectoristen namen contact op om te informeren naar uitzonderingen of het opzetten van een samenwerking.

3.8 HET E-LOKET

Een belangrijk thema in 2021 waren vragen over het e-loket van De Vlaamse Waterweg (78). Sinds 5 januari 2021 moeten burgers, bedrijven en organisaties immers gebruik maken van deze toepassing voor het aanvragen van vergunningen of toelatingen voor het rijden op het jaagpad, de captatie van water of het organiseren van evenementen.

De meeste contactnames over het **e-loket** waren vragen die vooraf gingen aan een aanvraag. Zo waren er enkele Nederlandse burgers en bedrijven die wilden weten of en hoe zij als buitenlander gebruik konden maken van het vereiste burgerprofiel van de Vlaamse overheid. Daarnaast informeerde een achttal burgers met een handicap naar de voorwaarden om een toelating voor rijden op het jaagpad met een motorvoertuig te bekomen. Negentien organisatoren van evenementen namen contact op om te weten onder welke voorwaarden zij een evenement op en/of naast een waterweg konden aanvragen.

Naar aanleiding van deze en toekomstige vragen wordt de **rubriek met veelgestelde vragen** over het e-loket continu geüpdatet en uitgebreid. De **instructiefilmpjes**, die van bij de start voorzien waren, werden ook stelselmatig inhoudelijk aangepast op basis van de reacties.

Wij verwachten dat het aantal vragen over het e-loket in de toekomst zal stabiliseren. Er zullen weliswaar altijd nieuwe aanvragers zijn, maar de toepassing is voorzien van een eenvoudige manier om eerdere aanvragen te kopiëren, waardoor afgehandelde aanvragen uit het verleden een garantie zijn op herhaald succes in de toekomst.

3.9 FACTURATIE BETREFFENDE PASSAGIERSVAARTRECHTEN EN INNAME VAN WATER- EN GRONDOPPERVLAK

In 2021 werden ook meldingen ontvangen omtrent facturen van De Vlaamse Waterweg. Naar aanleiding van deze reacties heeft De Vlaamse Waterweg i.s.m. de MOW-entiteiten een compensatiemaatregel uitgewerkt, waarbij vergunninghouders gedeeltelijk gecompenseerd worden voor de mindere inkomsten ten gevolge van de Coronapandemie. Deze beslissing heeft even tijd in beslag genomen, gelet op het gegeven dat het hier gaat om uitzonderlijke omstandigheden en omdat het ook nodig was om zicht te krijgen op mogelijke nieuwe Coronamaatregelen. De definitieve beslissing werd genomen in het najaar. De sector werd hierover ook geïnformeerd. Eveneens werd door De Vlaamse Waterweg rechtstreeks met de sector contact opgenomen om naar hun grieven te luisteren. Dit betreft zowel de passagiersvaartsector, als horeca- en watersportverenigingen die vergunningen hebben bij De Vlaamse Waterweg. De nodige compensaties werden bepaald en aan elke vergunninghouder gecommuniceerd. In de laatste weken van december werden de creditnota's verstuurd. Deze zullen in mindering gebracht worden van de facturen voor het werkingsjaar 2022 die vanaf februari verstuurd worden.

3.10 DE WATERWEGENVERGUNNING

We hebben in 2021 meldingen ontvangen over technische problemen bij het aanvragen van een waterwegenvergunning. We ontvangen meldingen over de instructiesvideo's of het niet efficiënt werken van de website bij een aanvraag. Naar aanleiding van deze opmerkingen zijn de instructies op de website aangepast en verduidelijkt, werd een stappenplan toegevoegd aan de lijst met veelgestelde vragen en bereidt De Vlaamse Waterweg een gestructureerde doorlichting van de website voor. Dit heeft tot doel om de werking terzake te optimaliseren tegen het volgende pleziervaartseizoen.

4 BESLUIT

In 2021 heeft De Vlaamse Waterweg circa 1.016 klantenreacties ontvangen, waaronder 159 'klachten' en 857 vragen, meldingen en voorstellen. Al deze reacties werden voornamelijk ontvangen via klachten@vlaamsewaterweg.be, het online klachtenformulier, de website en het RIS.

De klantenreacties hadden in hoofdzaak betrekking op de volgende thema's:

- Snoeiwerken en het hakhoutbeheer langs de waterwegen,
- De bediening van de kunstwerken en lange wachttijden,
- De staat van het patrimonium,
- Hinder door uitvoering van werkzaamheden,
- Uitbating van de veerdiensten,
- Het e-loket,
- De waterwegenvergunning.

Door het voeren van een proactieve communicatie via de website van De Vlaamse Waterweg (instructiefilmpjes, informatiepagina's, projectpagina's, ...) verwerft de klant al meer inzicht en wordt al een deel van de vragen en meldingen ondervangen. De Vlaamse Waterweg verbetert continu deze informatie naar aanleiding van klantenreacties over deze topics.

Meer aandacht voor bemiddeling, verzoening en een persoonlijke aanpak leidt duidelijk tot meer begrip en tevredenheid bij de burger. Ook in 2022 moet hier blijvend aandacht aan worden besteed.

De grootste uitdaging voor 2022 blijft het beter capteren van alle klantenreacties, voornamelijk de reacties die ontvangen worden via andere kanalen dan de klassieke kanalen. Een eerste stap is hiertoe gezet in 2021 door het optimaliseren van de procedure voor het afhandelen van klachten en meldingen. Ook de verdere digitalisering voor het opvolgen van de klachten en meldingen is hierbij van belang.



KLANTENRAPPORT 2021

5 VVM De Lijn

Inhoud

1	INLEIDING	120
2	KLANTENBELEID	121
	2.1 Klantenzorg	121
	2.2 De Klantendienst	123
	2.3 Lessen trekken	127
3	HET BEELD VAN 2021	129
	3.1 De Kern	129
	3.1.1 Service	129
	3.1.2 Stiptheid	130
	3.1.3 Aanbod	132
	3.1.4 Vervoersbewijzen	133
	3.2 2021 in de kijker	134
	3.3 Maatschappelijk relevant	135
	3.3.1 Toegankelijkheid - inclusie	135
	3.3.2 Stille bussen voor een betere leefomgeving	136
	3.3.3 Leerlingenvervoer	136
	3.3.4 Boete bij De Lijn	137
4	BESLUIT	139
5	BIJLAGEN	140
	5.1 Bijlage : Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2021	140
	5.2 Bijlage : De klantendienst bemiddelt en compenseert	149
	5.2.1 Algemeen	149
	5.2.2 Compensaties	149
	5.2.3 Bemiddeling	151
	5.3 Bijlage : Rapport administratieve boetes De Lijn 2021	152
	5.3.1 Algemeen	152
	5.3.2 Reacties – 1ste fase procedure	152
	5.3.3 Verzoekschriften – 2de fase procedure	153
	5.3.4 Samenvatting	153
	5.3.5 Specifiek pv's voor het niet dragen van een mondmasker	153
	5.3.6 Kosteloze procedure voor de Jeugdrechtbank	154

1 INLEIDING

Wij willen tevreden reizigers

Ann Schoubs, de directeur-generaal van De Lijn lanceerde in de lente van 2021 na haar eerste 100 dagen aan boord haar visie: De Lijn moet resoluut vernieuwen. De Lijn wil duurzamer, flexibeler, klantvriendelijker worden. De afgelopen jaren werd er al hard aan deze weg getimmerd en er is al verbetering voelbaar op het terrein, maar de organisatie moet nu echt sprongen maken. En daarbij moet de klant altijd op één staan. In alles wat de medewerkers van De Lijn doen, moeten ze vertrekken vanuit de verwachtingen en noden van de klant.

Vinger aan de pols houden en weten wat klanten van ons denken, is dus eens zo belangrijk. In 2021 noteerden we 32 841 klachten, dat zijn er quasi evenveel als het jaar voordien. We hebben het afgelopen jaar hard gewerkt aan meer stiptheid (zowel op te vroeg rijden als op het verlagen van de geschrapte ritten), betere realtime reisinformatie, propere en veilige voertuigen. We zien in het klachtenbeeld dat we daarmee inspelen op wat onze reizigers belangrijk vinden: ze rekenen erop dat de bus op tijd aan de halte is met een vriendelijke chauffeur die hen op weg helpt als dat nodig is. Ongeveer drie vierde van de klachten gaat over stiptheid, service en aanbod.

Vooruitblik

Blijvend inzetten op klantvriendelijke oplossingen staat centraal in dit klantenrapport. Waar de digitale transformatie de klantenrelatie verbetert en De Lijn inzet op een betere klantenbeleving, wil de Klantendienstmedewerker vooral inzetten op een persoonlijke aanpak. Klantenzorg is en blijft een taak van en voor mensen, geen computers.

Corona bleef in '21 onze werking domineren, soms sluimerend, nooit volledig op de achtergrond. Reizigers voelen zich wel veiliger op de bus, maar ze missen het contact met de chauffeur. Die zit immers afgeschermd achter een plastic folie en is dus niet of moeilijk bereikbaar voor vragen. Tot slot doet corona zwartrijden en met momenten de niet-gereden ritten pieken...



“De Lijn is een organisatie van en voor mensen met een grote passie voor haar klanten, álle klanten. De Lijn streeft naar inclusie in al haar facetten: het is onze maatschappelijke opdracht om er te zijn voor iedereen.”

Ann Schoubs, directeur-generaal van De Lijn:

2 KLANTENBELEID

Resoluut vernieuwen is de kern van de visie die de nieuwe directeur-generaal van De Lijn vorig jaar lanceerde. Alles wat De Lijn doet, doen we om jou en al onze andere reizigers nog beter te vervoeren. In deze toekomstvisie staan twee woorden centraal: klantgericht en duurzaam. De Lijn wil ervoor zorgen dat we alle reizigers veilig, stipt en comfortabel op de bestemming brengen.

Klantenbeleid is verankerd in de strategische waarden van De Lijn. Het is meer dan reageren op vragen en klachten. Het is actief streven naar het ontzorgen van de reiziger met de hulp van elke medewerker die voor De Lijn werkt.

2.1 KLANTENZORG

Ontzorgen van klanten

Tevredenheid van de reizigers drijft De Lijn in haar dagelijkse activiteiten. Reizigers moeten kunnen rekenen op een probleemloze rit waar ze goed over worden geïnformeerd. Wie het dichtst bij de reiziger staat, heeft een belangrijke communicatietaak. Deze medewerkers van De Lijn zijn onze echte 'stewards' die voor een probleemloze rit en een tevreden klant kunnen zorgen.

We zetten de klant centraal (team Organisatie & Change)

Binnen onze strategie 'Samen resoluut vernieuwen' legden we in het najaar van 2021 de focus op de pijler 'Passie voor onze klant'. Waarom? In 2022 willen we onze klanttevredenheid zeker opkrikken tot 65 % en de komende jaren willen we terug boven 70 % scoren.

Hiervoor gingen we aan de slag met onze medewerkers met rechtstreeks klantencontact: onze collega's op het terrein zoals de chauffeurs en controleurs, onze Lijnwinkelmedewerkers en de medewerkers van de Klanten- en Abonnementendienst. We bepaalden samen met hen zeer concrete focuspunten, zoals een proper voertuig, stiptheid, een warme welkom; punten die meteen bijdragen aan een fijne ervaring voor onze klant. En daarnaast zorgden we ook voor het nodige ondersteunende materiaal om de focuspunten zichtbaar en bespreekbaar te maken op het terrein. En die aanpak werkt ...

In 2022 zullen we hierop verder werken.

Daarnaast, kan de reiziger beroep doen op heel wat digitale tools, het Helpcenter, nieuwsberichten en achterliggend, een klantendienst. Deze maakt de informatie niet enkel hapklaar voor de reiziger, maar zorgt er ook voor dat de stem van de ontevreden klant weergalmt in het huis van De Lijn.

Praat met ons

Communicatiemedewerkers van De Lijn houden de vinger aan de pols op alle kanalen waar de klant ons probeert te bereiken.

De LijnInfo, het callcenter van De Lijn, verwerkte 154 011 oproepen en noteerde hierbij 6 084 klachten. Reizigers contacteren ons telefonisch met vragen over reisvoorwaarden, tarieven, trajecten en vervoersbewijzen.

Het WebCare team van De Lijn monitort de sociale media en waar nodig geven ze duiding bij nieuwsberichten of verstoringen. Onze conversation agents beantwoorden alle private berichten die ons toekomen. Zo stonden ze vorig jaar garant voor 22 988 conversaties.

Kanaal						
Aantal volgers	111.014	87.861	10.327	12.340	5.360	7.155

Opmerkingen en reacties van klanten vormen een andere belangrijke bron van informatie om de dienstverlening bij te sturen. Zo kwam de Klantendienst in het afgelopen jaar met 26 184 burgers in contact met één of meerdere klachten.

De Lijnwinkel blijft een plek waar de reiziger terecht kan voor een persoonlijke aanpak. Medewerkers van de Lijnwinkel gidsen reizigers door hun rit en doen zo meer dan enkel verkopen.

Het klantenmanagement bij De Lijn steunt op de kritische noot van de reiziger. Klachten, vragen en opmerkingen van klanten werken ondersteunend aan het marktonderzoek dat De Lijn voert naar reizigersbeleving en aanbod.

Een digitale wereld voor onze klant. Volg de informatie over jouw lijn

In de huidige digitale wereld zijn website, app en informatieborden de basis om informatie zo goed mogelijk te ontsluiten. De laatste jaren heeft De Lijn ingezet op het sterk verbeteren van deze communicatie en het vergroten van het gebruiksgemak.

De reiziger wil immers over betrouwbare informatie op maat beschikken. Hij wil informatie ontvangen over geschrapte ritten, omleidingen, wijzigingen in dienstregelingen en tarieven gericht op het eigen, persoonlijk reisgedrag.

De realtime routeplanner komt hier deels aan tegemoet. Je krijgt ritgegevens over stiptheid, route, drukte op de bus, toegankelijkheid en verstoringen en dit op het moment dat je het openbaar vervoer wil gebruiken.

Omdat een reis al thuis begint met de voorbereiding, wil de reiziger ook informatie voordat hij het openbaar vervoer gebruikt. De reiziger kan zich inschrijven op een digitale nieuwsbrief van De Lijn en wordt daarna op de hoogte gehouden van specifieke De Lijn actualiteit.

Sinds kort kan je ook pushberichten ontvangen op je smartphone en ontvang je de reisinfo op maat. Werd er onverwacht een rit geschrapd? Is er een omleiding op je traject? Deze informatie is gericht op je persoonlijke reisgedrag en is gekoppeld aan je abonnee account.

Heb je als reiziger nog informatie gemist? Dan kan je online in de rubriek 'vragen & contact' een opzoeking doen of contact opnemen met medewerkers van De Lijn.

We werken samen aan een beleving (Digitale Team)

2021 was een jaar met veel nieuwigheden voor de gebruikers van de app van De Lijn. We lanceerden in het begin van het jaar een vernieuwde app met als sterkste troef de toegankelijkheid. Sinds die update kan de app ook vlot gebruikt worden door blinden en slechtzienden dankzij de implementatie voice-over technologie en de mogelijkheid om een dynamische lettertype aan te zetten.

Daarnaast werd de functie "favorieten" verder uitgebreid. In het verleden kon je al je favoriete haltes, locaties en routes toevoegen. Nu is het voor gebruikers ook mogelijk om favoriete lijnen toe te voegen.

De laatste en misschien wel grootste mijlpaal voor 2021 was de lancering van tickets op account. De tickets van onze gebruikers zijn nu niet meer gekoppeld aan hun gsm-nummer maar aan hun account. Zo raak je dus je tickets niet meer kwijt wanneer je gsm bijvoorbeeld verloren is. Een andere grote troef is ook dat betalen nu veel vlotter verloopt. Je kan betalen via de app van je bank of via de Payconiq app. Je kan er zelfs voor kiezen om je favoriete betaalmiddel te koppelen waardoor je met slechts 1 klik tickets kan kopen.

Binnenkort zal je in de app jouw tickethistoriek kunnen raadplegen en exporteren in een pdf. Dit was al mogelijk via de website en in januari ook via de app. En we willen de reis van onze gebruiker nog zorgelozer laten verlopen doordat ze hun bus of tram kunnen volgen op kaart. Zo weet je exact waar jouw bus zich bevindt en wanneer die aan jouw halte komt. Je kan dan meteen je hele rit ook volgen.

2.2 DE KLANTENDIENST

De stem van de klant binnen De Lijn

Missie van de Klantendienst

We zijn er om een antwoord te bieden op vragen van klanten, reizigers en dit binnen een redelijke afhandeltermijn. Intern willen we een belangrijke (gespreks)partner zijn die informeert over wat er leeft of wat er misloopt bij onze klanten. We willen ook tendensen signaleren en proactief meedenken met onze klanten om 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 7 jaar en is het aanspreekpunt binnen De Lijn voor de klant. Het proces en de werking van deze dienst zijn vorig jaar nauwelijks gewijzigd voor de klant. De grote wijziging kwam er in 2020 met de komst van het Helpcenter. Intern leerden we wel omgaan met thuiswerk en communiceerden onze medewerkers meer digitaal, ook met de klant.

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 communicatie met B2B en B2G klanten.

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 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.

Hoe gaat De Lijn om met klachten en meldingen.



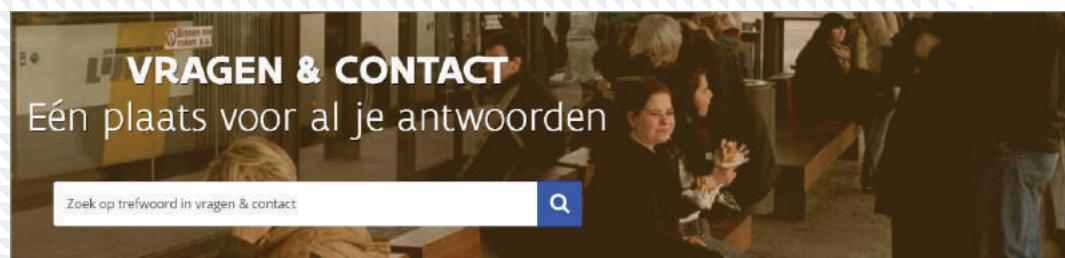
Meldingen van klanten worden opgenomen in één centrale omgeving die in contact staat met het Helpcenter. Afhankelijk van de vraag of melding van de klant worden deze reacties automatisch gecodeerd naar inhoud, geprioriteerd naar urgentie en toegewezen aan een medewerkersgroep.

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.

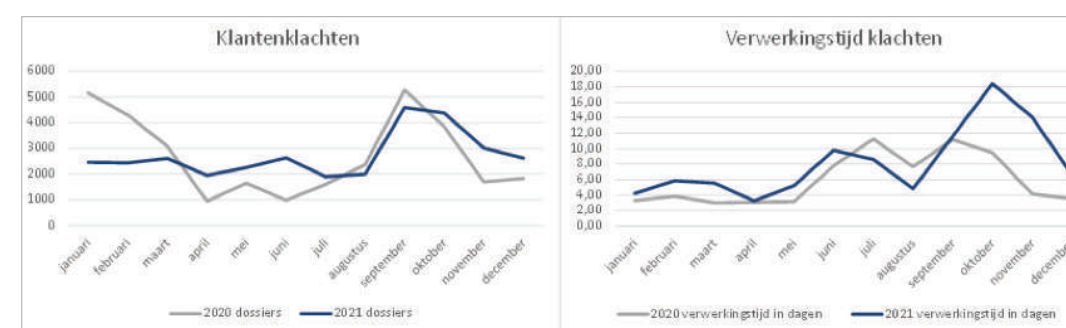
Behandelde klantenreacties worden onderworpen aan een kwaliteitsmeting. Als klanten ons melden ontevreden te zijn over de gekregen reactie, komt de klacht opnieuw open ter behandeling. Een medewerker van de Klantendienst probeert na te gaan waar het mis liep en stuurt bij indien mogelijk.

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.



De Klantendienst onderzoekt

In 2021 registreerde de Klantendienst 32 841 klachtendossiers, ingediend door 26 184 personen. 98,79% van alle klachten werden afgehandeld binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. Waar de klant in 2020 gemiddeld 5,76 dagen moest wachten op het definitief antwoord van De Lijn, deden we het in 2021 iets minder goed. De gemiddelde doorlooptijd steeg tot 9,34 dagen omwille van corona. In de verschillende onderdelen van de Klantendienst en in de organisatie zelf waar de antwoorden worden vergaard, zagen we een groter aantal afwezige collega's (door quarantaine of ziekte) waardoor de dienstverlening voor de klant afnam, en dit in de drukste periode van het jaar, het najaar. In onze analyse voor de organisatie meten we het



aandeel van meldingen binnen een rubriek en de reactie van klanten na het contact met de Klantendienst. Zo geven we advies aan het management voor concrete actiepunten zoals bijvoorbeeld in de rubriek service chauffeur.

‘Meer inzetten op coaching van chauffeurs en bewustmaking van de impact op het sentiment van de reiziger als zijn halte wordt overgeslagen, kan een positieve impact hebben op deze klantenreacties.’

‘De communicatievaardigheid van de chauffeur en de hierbij horende openheid om reizigers te begeleiden binnen de voortgezette opleidingen accentueren, kan een verschil maken.’

Daarnaast doen we ook doorgedreven analyses als we een trendverschuiving zien binnen onze gegevens over klantenreacties. Zo hebben we dit jaar een oorzaakanalyse doorgevoerd op ‘gevonden voorwerpen’ en zullen we in 2022 het proces verbeteren ten gunste van de klant.

Metten van tevredenheid

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 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 klant apprecieert deze aanpak. De ontevredenheid gaat zelden over de medewerker van de Klantendienst. Van alle klachtendossiers werd er 21 % beoordeeld door de klant. Met bijna 7 000 beoordelingen gaf de klant ons aan dat de tevredenheidsenquête wel degelijk geapprecieerd wordt en belangrijk is.

"Mijn negatieve beoordeling is niet aan het adres van de persoon die antwoordt op mijn vraag. Mijn probleem is niet opgelost maar heeft niets met het antwoord van de medewerker support te maken. Deze mensen kunnen niets veranderen aan bussen die niet of te laat komen."

Als organisatie willen we leren uit alle klantenfeedback. De meest voorkomende redenen van ontevredenheid gingen over het feit dat het probleem niet opgelost werd, de vraag niet tijdig beantwoord werd of dat er niet voldoende informatie in het antwoord stond.

De Klantendienst probeert daar waar mogelijk oplossingen aan te reiken na intern overleg. Ze focust zich vooral op vriendelijkheid, eerlijkheid en bemiddeling. Op frequente basis biedt ze de dienst Operaties, analyses aan ter ondersteuning bij hun klantgerichte verbeteringsinitiatieven.

De Klantendienst is kritisch voor zichzelf

Elk jaar noteren we onze geleerde lessen in dit klantenrapport. We proberen onze werking elk jaar te verbeteren. In 2021 heeft De Lijn ook een interne audit uitgevoerd op onze klantendienst. We gaan met hun advies en de aandachtspunten aan de slag in 2022.

Kwaliteit borgen in je organisatie (team Interne Audit)

Interne audit heeft als opdracht om het auditcomité bij te staan in zijn ondersteunende opdracht naar de raad van bestuur toe door op een onafhankelijke en objectieve manier redelijke zekerheid te verschaffen inzake de effectiviteit van de organisatiebeheersing van De Lijn en het behalen van de doelstellingen van de organisatie.

Ten tweede heeft interne audit de opdracht om het management bij te staan in het begrijpen van de huidige controleomgeving van De Lijn.

Gezien de strategische visie van De Lijn de focus legt op de ervaring en beleving van de reiziger, werd in het auditplan 2021 een interne audit inzake "klantenreacties en klachten" goedgekeurd en uitgevoerd.

De doelstelling van de audit was de efficiëntie en effectiviteit van de interne controles te onderzoeken m.b.t. de registratie en het beantwoorden van de klantenreacties en de verdere analyse en rapportering hiervan. We stelden vast dat onze klanten kunnen rekenen op een professionele en kwaliteitsvolle verwerking van hun klantenreacties door onze Klantendienst, die bereikbaar is via de klassieke en moderne kanalen. Daarenboven kan de klant zelf informatie opzoeken in een uitgebreide en actuele databank, Vragen & Contact.

Voor een verdere optimalisering werden efficiëntiemogelijkheden vastgesteld op het vlak van de interactie met de interne organisatie en de rapportering om de informatie uit de klantenreacties nog gericht in te zetten voor een klantvriendelijke dienstverlening.

Oplossingen bieden

Burgers en reizigers doen elke dag beroep op de Klantendienst als zij een probleem hebben met De Lijn, als openbare vervoersmaatschappij. Hun klachten en vragen worden netjes genoteerd en beantwoord. Maar de klant is soms pas echt tevreden als er een oplossing of compensatie wordt aangeboden.

De Lijn tracht de klant tegemoet te komen door een beleid te voeren voor iedereen. Transparant, respectvol, eerlijk en correct. Maar er is ook ruimte voor een persoonlijke toets. Als Klantendienst stretchen we af en toe de regels als dat een oplossing kan bieden. In ons bemiddelingsbeleid mogen we niet te rigide zijn. In het afgelopen jaar ontvingen 4 951 individuele klanten een vorm compensatie vanuit de Klantendienst.

Hoe de Klantendienst praktijkgericht in 2021 met klachten omging, kan je lezen in de bijlage: De **Klantendienst bemiddelt en compenseert**.

2.3 LESSEN TREKKEN

Klantenzorg is een people business



De noden van de klanten veranderen continu. Digitalisering neemt toe, de behoeftes van reizigers wijzigen. Digitalisering helpt, het ondersteunt de klantenbeleving, maar wordt tegelijkertijd een topic om over te spreken. Ligt de ergernis van de klant bij een bus die te laat is of aan het feit dat de vertraging niet correct is aangegeven?

Sommige klanten verkiezen automatisatie en digitale tools. Het geeft gericht informatie, is steeds beschikbaar en onpersoonlijk. Het is een onderdeel geworden van de totale dienstverlening voor de klant. De klant die deze informatie ontoereikend vindt, verschuift zijn focus het liefst naar een digitaal privégesprek.

In onze contacten met klanten zien we appreciatie als we in dialoog gaan en meer inzetten op persoonlijk contact. Deze dialoog moet komen op initiatief van De Lijn. De klant wil met De Lijn praten en dit op het kanaal - en tijdstip naar eigen voorkeur. De Lijn moet gaan waar de klant zit en niet andersom.

De Lijn moet verder inzetten op sterke 'functionele' communicatiekanalen en op menselijk contact. In 2022 willen we gericht sensibiliseren en communiceren naar alle teams binnen De Lijn zodat alle medewerkers zich nog meer bewust worden van hun aandeel in 'de klant centraal zetten' en ook zelf nog meer proactief ontzorgende acties ondernemen voor de reiziger.

Waardering vervliegt als ether als er geen oplossing voorhanden is

Een standaardantwoord is onvoldoende. Er is waardering van de klant als we een oplossing aanreiken en een persoonlijke toets in het antwoord kunnen brengen.

De bemiddelende rol van een klantendienst is beperkt als er geen oplossing is. Een welgemeende sorry komt niet authentiek over zonder actie. Beloftes en acties om de situatie te verbeteren worden ongeloofwaardig als die oplossing uitblijft. Waardering voor de klachtenbehandelaar daalt bij de klant en praten helpt dan niet meer.

Vanuit de Klantendienst maken we daarom meer middelen vrij om in te gaan op aanslepende dossiers en gaan we onderzoeken hoe we gericht kunnen communiceren met de klant, samen met de uitvoerende diensten.

Waar telefonische contacten met De Lijn jaarlijks afnemen

Jaar na jaar zien we het aantal telefonische oproepen dalen. Onze klanten bellen ons nog wel, maar ze hebben de laatste jaren meer mogelijkheden gekregen om in contact te treden met De Lijn. In 2021 ontvingen we zo 154 000 oproepen om iets te melden of te vragen, dit zijn 20 000 oproepen minder dan het jaar voorheen.

Hierbij moeten we aangeven dat de bereikbaarheid van De LijnInfo het afgelopen jaar onder de verwachting bleef. Ons callcenter kreeg te maken met een hoog ziekteverzuim en de zoektocht naar nieuwe call agents verloopt moeizaam. Er is een schaarste op de arbeidsmarkt en de vraag naar goede call agents is hoger dan andere jaren.

Ondanks deze negatieve noot is de waardering van de klant voor dit kanaal hoog. Een reiziger die het callcenter contacteert geeft gemiddelde een waarderingcijfer dat hoger ligt dan 85 %. Een persoonlijk gesprek werkt.

De LijnInfo en het WebCare Team (sociale media) werken gericht samen om de inhoud op het Helpcenter voor de klant te verbeteren. In het afgelopen jaar is er gericht gewerkt om de antwoorden op vragen die vaak terugkeren nog beter te verwoorden in het online portaal, zodat andere klanten vlugger ontzorgd worden.

3 HET BEELD VAN 2021

3.1 DE KERN

Het klachtenbeeld van 2021 is vergelijkbaar met het jaar voordien. 69 % van al de klachten gericht aan De Lijn kunnen we toewijzen aan service en stiptheid.

Aantal dossiers gerelateerd op drager	2021	2020
01. Aanbod	2.267	2.848
02. Stiptheid	9.158	8.766
03. Vervoerbewijzen	2.127	3.273
04. Service	13.416	11.534
05. Infrastructuur en omgeving	1.111	1.233
06. Voertuigen	525	430
07. Veiligheid	1.158	2.133
08. Boetes	396	190
09. Gevonden voorwerpen.	783	347
10. Info	1.023	1.184
11. Algemene reisvoorwaarden	29	69
12. Schadedossiers	744	568
13. GDPR	27	13
14. Algemeen	76	129
Total	32.841	32.719

Het gelijke aantal klachten bevestigt dat de inspanningen van De Lijn en de doorgevoerde verbeteringen uit vorige jaren aanslaan.

3.1.1 Service

Chauffeur, waar ben je?

De chauffeur blijft het eerste aanspreekpunt van een reiziger, zeker als de rit niet verloopt volgens verwachting. Als die communicatie moeilijk loopt, dan krijg je ergernissen en frustraties bij chauffeur en reiziger. We zien in het klachtenbeeld dat meldingen over houding - of het (rij)gedrag van de chauffeur zijn toegenomen.

Vaak zien we dat communicatieproblemen aan de basis liggen van een melding. De afgeschermdde stuurpost bevordert de klantvriendelijke interactie met reizigers niet. Omdat je voorlopig niet vooraan mag opstappen, mis je als klant het oogcontact en

de vriendelijke goedendag. Het plastic scherm en het geluid in de bus maakt het de reiziger moeilijk om te communiceren met de chauffeur over reis informatie, aansluitingen of de halte. En dat leidt wel eens tot miscommunicatie en frustratie... We zien dat de klachten over houding en gedrag verdubbelden (2 524 meldingen).

Ook bij klachten over het voorbij rijden van een halte (4 866 meldingen) merken we op dat communicatie belangrijk is. De chauffeur moet aandacht schenken aan zowel de reiziger met een halte-aanvraag op de bus als aan de aankomende reiziger bij een halte. We sensibiliseren de reiziger om zijn op- of afstap intentie goed duidelijk te maken. De chauffeurs vragen we opletterend te blijven ter hoogte van elke halte.

In de begeleiding van chauffeurs is dit jaar meer aandacht besteed aan het 'te vroeg rijden' (1 710 meldingen). Deze actie geeft de reiziger meer comfort en tijd om aanwezig te zijn aan de halte. De realtime halte-informatie en halte-aankondiging in de app of op de website laten reizigers bovendien toe om de bus of tram tot op de minuut te volgen.

Het aantal klachten over het veiligheidsgevoel van de reiziger op het voertuig is verbeterd in 2021 (-45%). We ontvingen wel meer meldingen over het rijgedrag van chauffeurs (+27 %). De meldingen handelen over niet hoffelijk rijden, onaangepaste snelheden en inbreuken tegen de wegcode.

De meldingen van reizigers over de chauffeur worden vaak scherp geformuleerd. In het bijzonder als jongeren of kinderen betrokken zijn in een klacht. Van de chauffeur wordt verwacht dat hij extra aandacht heeft als de reizigers jonger zijn, want jongeren behoren tot een zwakkere doelgroep. We merken dat ouders bijzonder kwaad kunnen worden naar aanleiding van de verhalen van hun kinderen die iets hebben meegemaakt op de bus.

De Lijn ondersteunt chauffeurs met interne communicatie, zoals bijvoorbeeld een dagelijks geüpdatet intranet, nieuwsbrieven, digitale schermen en een personeelsmagazine. Het effectieve werk zit in gerichte opleidingen en persoonlijke coaching. De Rijsschool, teamcoaches en hoofden Operaties geven prioriteit aan klantvriendelijkheid van chauffeurs door te coachen, te ondersteunen en voeren verbeteracties uit waar nodig. De informatie die Operaties van de Klantendienst ontvangt, is daarbij ondersteunend.

3.1.2 Stiptheid

De reiziger staat meer centraal

We reden stipter in het afgelopen jaar. 77 % van onze bussen en trams doen een halte op tijd aan. Op tijd is maximaal 2 minuten te vroeg en 5 minuten te laat.

"Aan te vroeg rijden kan je iets doen. Hier ben je als chauffeur zelf voor verantwoordelijk. Te laat rijden is natuurlijk afhankelijk van het verkeer en verstoringen op je rit. Dit heb je als chauffeur niet onder controle." In 2021 hebben onze teamcoaches sterk ingezet op sensibiliseren van onze chauffeurs. Ook in 2022 blijven we hierop inzetten.

Netwerkplanning kan bij een rit die systematisch te vroeg of te laat rijdt, de theoretische rijtijd aanpassen. De klant kan in navolging zijn reisgedrag realistischer afstemmen, waardoor het reizen stipter wordt ervaren. De Lijn voert deze aanpassingen altijd door als de impact op budget en netwerk minimaal zijn.

In tijden van meer telewerk, en minder privé- en zakelijke verplaatsingen, zakt de filedruk en verbetert de doorstroming van onze voertuigen. Verkeersdruk is niet de enige oorzaak van slechte doorstroming. Wegenwerken, omleidingen en verkeersincidenten zorgen ook voor hinder. Een goede, gecoördineerde samenwerking met steden en gemeenten blijft hier van essentieel belang.

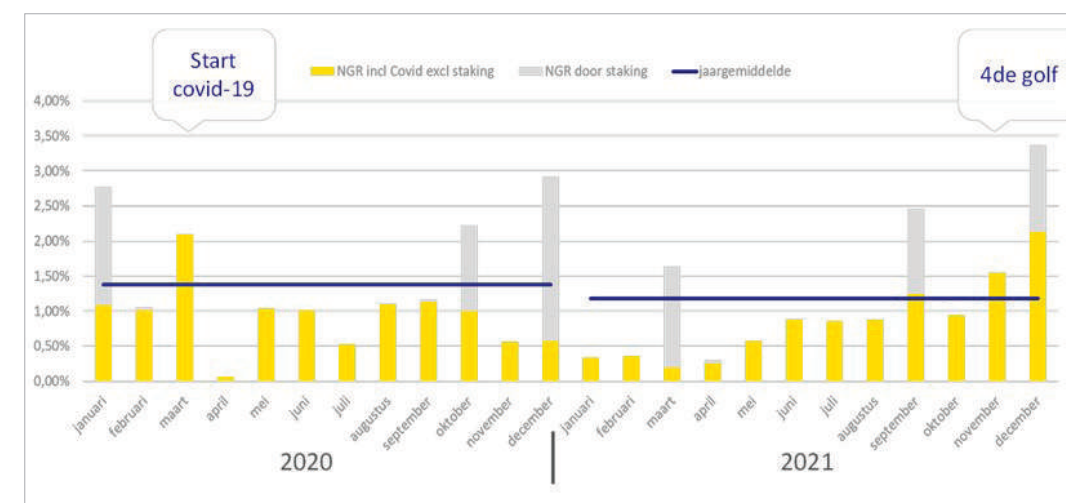
De reiziger is het meest misnoegd als zijn rit wordt geschrapt. De grootste klachtengenerator bij De Lijn blijft dan ook de 'niet gereden rit' (6 647 meldingen).

Een geschrapte rit is meestal het gevolg van personeelstekort (inclusief staking en absentisme) of van

technische defecten aan voertuigen. De niet-gereden ritten bleven vorig jaar gemiddeld onder 1,5 %. Enkel tijdens de maanden november en december moesten we meer ritten schrappen omdat de impact van de vierde coronagolf ook bij De Lijn sterk voelbaar was in het najaar. De Lijn kreeg toen vooral te maken met chauffeurstekorten in de regio's Leuven, Antwerpen-centrum en de rand rond Brussel.

Een rit wordt door de dagplanning zo veel mogelijk 'slim' geschrapt. De Lijn houdt maximaal rekening met de impact op de reiziger door de bezetting- en frequentiegraad als leidraad op te nemen bij deze beslissing. We zien in ons klachtenbeeld wel twee neveneffecten van deze slimme schrappingsregel. Klanten op minder gebruikte ritten worden soms meermaals getroffen omdat er nu eenmaal niet veel andere reizigers zijn die dezelfde busdienst gebruiken. Ook als er een hoge frequentierit geschrapt wordt, leidt dit soms tot overbezetting op de volgende rit en klaagt men over een tekort aan capaciteit.

Voor de opvolging van klantenreacties over stiptheid (en ook service) zal in 2022 gewerkt worden met een overzichtelijker en gebruiksvriendelijker tool voor de teamcoach. De opvolging van klachten over een regio/lijn/chauffeur zal hierdoor aanzienlijk verbeteren.



Realtime informatie bevordert de zielsrust bij stiptheid

De betrouwbaarheid (93 %) en beschikbaarheid (98 %) van de realtime informatie zijn in 2021 verder verbeterd. De minder goede punten worden continu aangepakt en opgevolgd: de gegevens van chauffeurs die niet correct opstarten worden bijgestuurd, we zorgen voor realtime-informatie bij omleidingen, niet-gereden ritten worden correct geschrapt.

De Lijn heeft in 2021 ongeveer 750 extra realtime-halteborden bijgeplaatst. In totaal staan er nu ongeveer 1 800 realtimeborden. Tegelijk werd ervoor gezorgd dat de realtime en niet-realtime-informatie nog duidelijker wordt weergegeven in de app, op website en op alle realtimeborden.

De interne processen voor monitoring en onderhoud op realtimeborden worden in 2022 verder verbeterd om het aantal defecte borden te beperken en de beschikbaarheid van realtime-informatie te verhogen. Tot slot zal het proces waarbij een reiziger een melding maakt van een defect realtimebord geoptimaliseerd worden zodat het bord sneller hersteld raakt.

Proactieve communicatie bij vakbondsacties

In 2021 is het nieuwe decreet 'continuïteit van dienstverlening' in voege gegaan. De Lijn heeft de verplichting om reizigers minstens 24 uur voor aanvang van een vakbondsactie te informeren over het aanbod.

We kenden vorig jaar meer actiedagen tegen het overheidsbeleid dan stakingen tegen De Lijn. Maar voor de reiziger maakt dat helaas geen verschil, hij moet misschien op zoek naar een ander vervoermiddel en vertrouwt op de proactieve communicatie van De Lijn.

Twee vakbondsacties, op 24 september en 6 december, zijn volgens het nieuwe decreet opgevolgd:

- Ongeveer 1 week voor de actiedag werden reizigers geïnformeerd dat er een actie met mogelijke hinder op komst was, via e-mail, sociale media, persberichten en boodschappen in de app, op www.delijn.be en op de realtimeborden
- 2 dagen voor de actiedag konden reizigers in detail zien welke ritten wel en welke ritten niet rijden op de dag van de actie.
- In de loop van de ochtend van de actiedag konden reizigers ook de klassieke kanalen van De Lijn raadplegen en nagaan welke ritten wel en welke ritten niet rijden op de dag van de actie.



De Lijn heeft onmiddellijk na de invoering van het decreet "continuïteit van de dienstverlening" aan de verplichting voldaan om reizigers 24 uur vooraf te informeren. De informatie was in december 2021 al beter dan in september 2021 omdat we lessen hadden getrokken uit de eerste keer. We hebben de ambitie om de manier waarop de informatie voor de reizigers zichtbaar is, nog verder te verbeteren.

Zo proberen we er zo snel mogelijk voor te zorgen dat de routeplanner al minstens 24 uur voor de start van de actie, de informatie over geschrapte ritten toont. En dus niet enkel vanaf de ochtend van de actiedag. Iets wat trouwens niet enkel nuttig is bij vakbondsacties, maar ook op andere dagen.

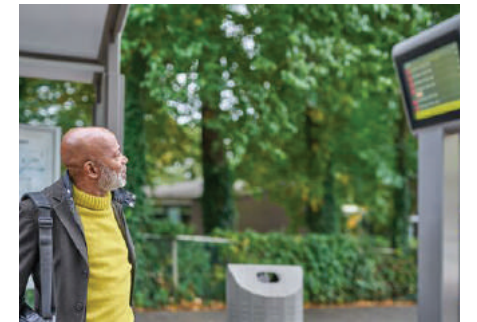
3.1.3 Aanbod

Klantenreacties over aanbod zijn bij uitstek heel individueel: een klant zoekt een oplossing voor zijn/haar specifiek verplaatsingsprobleem. Openbaar vervoer probeert de grootste gemene deler oplossing voor een verbinding te zijn. Dat resulteert in een netwerk dat probeert het optimum te vinden tussen reizigersstromen, benodigde rittijden, gewenste aansluitingen, schooluren, beschikbare middelen, etc.

Toch proberen de netwerk- en dienstregelingsmakers bij iedere melding in te schatten of er in dat netwerk bewegingsruimte is om de suggestie van de klant mee te nemen en of die het grotere geheel al dan niet ten

goede komt. Bijv. een rit vijf minuten verschuiven opdat scholieren na school minder lang moeten wachten, kan er toe leiden dat andere reizigers op die rit dan de aansluiting met de trein missen. Jammer genoeg kunnen we daarom niet ingaan op ieder verzoek. Maar we proberen wel zo goed mogelijk uit te leggen waarom iets niet mogelijk is.

In 2021 zagen we een toename van vragen over basisbereikbaarheid en de impact ervan op het aanbod. In de eerste jaarhelft stelden klanten bijvoorbeeld gevoelig meer vragen over de haltesituatie post-basisbereikbaarheid. Klanten wilden weten of hun halte na de aanpassingen nog zou blijven bestaan. In de tweede jaarhelft spitsten vragen over basisbereikbaarheid zich vooral toe op concrete verbindingen. Bij dergelijke vragen trachten we maximaal op maat van de klant de wijzigingen toe te lichten en alternatieven in diens buurt kort te omschrijven.



3.1.4 Vervoersbewijzen

Naar aanleiding van de diverse pandemiegolven en het terug aanscherpen van bepaalde preventieve maatregelen, kwamen er ook in 2021 vragen over compensaties binnen. Elke klantenreactie werd individueel bekeken en in sommige cases werden er ook aangepaste oplossingen uitgewerkt.

Ook in 2021 ging het omruilen van de oude Prodata-magneetkaarten **naar nieuwe tickets op elektronische kaart** verder. Tot de zomer konden reizigers hun oude tickets zowel via de shops, de Klantendienst als de website omruilen. Sinds de zomer kan dit enkel nog via de Lijnwinkels en de Klantendienst en dit tot nader bericht.

Ook binnen de digitale vervoersbewijzen werden er enkele evoluties doorgevoerd. Zo zijn sinds begin december M-producten niet meer gekoppeld aan een telefoonnummer, maar aan een account. Hierdoor zouden klanten, die van telefoonnummer veranderen, geen probleem meer mogen ondervinden met hun reeds aangekochte maar nog niet geactiveerde M-tickets (vooral bij M-kaart 10 relevant). Eind 2021 werd ook de betaling van M-producten vereenvoudigd doordat je een bank- of kredietkaart op een veilige manier kan koppelen. Hierdoor moet je bij een bestelling niet meer de volledige betaalflow doorlopen.

In 2020 werd cash op het voertuig geweerd en introduceerde De Lijn ook het contactloos betalen op het voertuig. Het systeem werd opgezet volgens internationale transport standaarden waarbij met 1 betaalmiddel slechts voor 1 reiziger een verplaatsing kon worden aangeschaft. Uit klantenervaring merken we op dat klanten met 1 betaalmiddel voor meerdere reizigers de verplaatsing willen betalen. Er werden wobblers ontwikkeld die het concept van reservatie en het gebruik van 1 betaalmiddel per reiziger uitleggen. Deze wobblers werden op alle terminals bevestigd. Op basis van het belang voor klanten om voor meerdere reizigers te betalen, is er een wijziging aangevraagd bij de leverancier om dit mogelijk te maken. Los van bovenstaande punten, wordt contactloos betalen als snel, efficiënt, praktisch en veilig ervaren door onze klanten. Bovendien zijn er betaalkaarten uit meer dan 93 landen gebruikt, wat aantoont dat ook voor onze buitenlandse bezoekers, contactloos betalen een intuïtief en gebruiksvriendelijk product is.

3.2 2021 IN DE KIJKER

Corona bleef sluimeren... en piekte soms...

Waar corona in 2020 nog een soort gemeenschappelijke vijand was, iets nieuws waar we samen tegen moesten vechten... leek de pandemie in 2021 deel te gaan uitmaken van ons leven. Afstand houden, mondmaskerplicht, meer aandacht voor hygiëne... het zijn gewoontes geworden. De Lijn zette haar inspanningen om te zorgen voor veilig en proper openbaar vervoer in 2021 onverminderd verder. En dat wordt geapprecieerd door onze reizigers. Meldingen over 'veiligheidsgevoel op het voertuig' zijn immers met 45% afgenomen. De leeftijdsgrens voor de mondmaskerplicht werd in het najaar verlaagd tot 6 jaar.

De pandemie zorgde ook voor dynamiek. Tijdens het vorige jaar trok de vaccinatiecampagne zich op kruissnelheid: elke Belg ouder dan 12 kreeg de kans om zich te laten vaccineren tegen covid-19. En zo steeg de vaccinatiegraad in Vlaanderen snel. Toen ook de tieners massaal hun eerste en zelfs tweede prik hadden gehad, werden de extra autocars vanaf oktober geschrapt. Deze coronamaatregel werd ingevoerd in september 2020 toen er bezorgdheid was over overvolle bussen tijdens de schoolspits. De hoge vaccinatiegraad bij jongeren (87 % in Vlaanderen) maakte de extra bussen niet langer nodig.

De pandemie zorgde helaas ook voor geschrapte ritten. Tijdens de maanden november en december was de vierde coronagolf ook voelbaar bij De Lijn. Chauffeurs die plots uitvielen door ziekte of verplichte quarantaine konden niet zomaar vervangen worden. En dat zorgde ervoor dat op verschillende plaatsen ritten wegvielen. De planners van De Lijn deden er wel alles aan om de impact voor de reizigers zo klein mogelijk te houden. Dat deden ze door waar mogelijk de impact van het wegvallen van een chauffeur te verdelen over meerdere lijnen of ritten of door zoveel mogelijk te vermijden dat we ritten moeten schrappen op schoolritten, laagfrequente lijnen (waar het wegvallen van een bus harder voelbaar is) en lijnen waar reizigers geen alternatief hebben.

De niet-klagende zwartrijder

Zwartrijden kost De Lijn tientallen miljoenen euro's - Brussel 20/01 11:58 (BELGA)

De coronacrisis heeft er ook voor gezorgd dat meer mensen zwartrijden bij De Lijn. Dat kost de Vlaamse openbaarvervoersmaatschappij tot 30 miljoen euro per jaar.

De coronacrisis zorgt voor een "significante" stijging van het zwartrijden, vertelt directeur-generaal Ann Schoubs donderdag. Reizigers moeten immers achteraan of in het midden opstappen. Daardoor heeft de chauffeur minder zicht op wie betaalt. "Het is precies vanzelfsprekend geworden om niet meer te betalen", klaagt Schoubs aan.

In landelijke gebieden zou 10 à 15 procent van de reizigers zwartrijden. In stedelijk gebied blijkt uit controles dat dat kan oplopen tot 40 à 50 procent. Schoubs schat de impact op 20 à 30 miljoen euro, en dit op totale opbrengsten van zo'n 200 miljoen euro.

Klachten over vervoerbewijzen zijn afgenomen. De groeipijnen die De Lijn had met de MoBIB-kaart, het uitfaseren van de oudere prodata tickets en de introductie van nieuwere digitale vervoersbewijzen zijn achter de rug. Loopt er toch nog iets technisch fout? Is er een bepaalde korting niet toegekend? De reiziger weet dat de Klantendienst tegemoet komt en compenseert.

Wat echter niet afgenomen is, is de niet-betalende klant. Het zwartrijden is jammer genoeg in opmars.

3.3 MAATSCHAPPELIJK RELEVANT

3.3.1 Toegankelijkheid - inclusie

Inclusie is een belangrijke pijler in de maatschappelijke rol van De Lijn. In de strategische doelstellingen van de organisatie staat de inclusiedoelstelling 'De diensten geleverd door De Lijn zijn toegankelijk'. Enkele actuele accenten in de uitvoering van deze transversale hoofddoelstelling:

Klantvriendelijk onthaal voor iedereen

Een klantvriendelijke houding vormt de basis voor een positieve reisbeleving van al onze reizigers. Voor bepaalde doelgroepen, zoals oudere reizigers of reizigers met een beperking, gelden specifieke richtlijnen die aan chauffeurs en De Lijn-medewerkers die in direct contact staan met de klanten worden meegegeven tijdens hun opleiding. Op basis van klantenreacties en meldingen brengen we regelmatig bestaande richtlijnen opnieuw onder de aandacht. In een aantal gevallen sturen we ze bij of stellen we nieuwe richtlijnen op in samenspraak met de betrokken partijen. Permanente richtlijnen worden geïntegreerd in de handleiding en de opleiding van de chauffeurs.

In 2021 volgden 213 chauffeurs de voortgezette opleiding vakbekwaamheid 'Toegankelijkheid' die hen inzicht geeft over het bewust klantvriendelijk omgaan met mensen met een handicap. In totaal hebben nu 72 % van de chauffeurs (in regie) deze opleiding gekregen.

Toegankelijke reisinfo, zowel digitaal als niet digitaal

Iedereen moet de kans krijgen om de juiste en relevante informatie te vinden. De Lijn biedt haar diensten steeds meer digitaal aan, maar we houden rekening met de adoptiegraad van dit kanaal.

Er wordt continu werk gemaakt van de verbeterde toegankelijkheid van de website en app conform de Europese WCAG standaard. Met de ondertekening van het Digital Inclusion Charter zet De Lijn haar engagement om digitale inclusie te promoten kracht bij. Het charter faciliteert de uitbouw van een netwerk rond digitale inclusie en draagt bij tot een grotere bewustwording van de digitale kloof.

Verbeterde toegankelijkheid van de app De Lijn

De aparte 'BLS De Lijn app' werd vervangen door de nieuwe app van De Lijn die nu ook voor blinden en slechtzienden vlot bruikbaar is. De recensie van 'informatie MagaZien', een tijdschrift over technische hulpmiddelen voor blinden en slechtziende mensen, was alvast lovend: "De toegankelijkheid van de app is een schoolvoorbeeld. Alle info op het scherm wordt netjes door VoiceOver en TalkBack uitgesproken. Die schermlezers geven zelfs meer info dan wat er op het scherm te zien is, wat de bruikbaarheid voor blinden op een erg hoog niveau tilt."

Toegankelijkheidslabel voor Lijnwinkel 2.0

Lijnwinkels zijn belangrijke touchpoints voor onze klanten. Met goede toegankelijkheid zorgen we ervoor dat iedereen er terecht kan. Voor het ontwerp van de nieuwe winkels 'Lijnwinkel 2.0' wordt een labeltrajectbegeleiding door Inter (<https://www.inter.vlaanderen>) en het Agentschap Toegankelijk Vlaanderen opgezet. Dit biedt de garantie dat nieuwe Lijnwinkels goed toegankelijk zullen zijn voor iedereen.

Een Masterplan voor de aanleg van toegankelijke haltes

De Lijn participeerde aan de opmaak van het Masterplan Toegankelijkheid van Vlaams minister Peeters dat de doelstelling van 50 % toegankelijke haltes tegen 2030 vooropstelt. Voor de implementatie van het Masterplan beschikt De Lijn, gekoppeld aan het haltebeheer, over de nodige tools en databronnen om de fysieke toegankelijkheid van de haltes in Vlaanderen te monitoren. Voor de wegbeheerders is De Lijn het aanspreekpunt voor locatiebepaling en ontwerpadvies van toegankelijke haltes.

Nieuwe e-bussen worden uitgerust met een automatische oprijplaat

De bussen in regie van De Lijn zijn toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Bij de exploitanten is 98 % toegankelijk. De nieuwe e-bussen worden uitgerust met een automatische oprijplaat. Op die manier wordt met de vergroening van de busvloot ook een nieuwe toegankelijkheidsstandaard ingevoerd. Ook voor trams zit De Lijn op schema: de doelstelling van 85 % toegankelijke trams tegen 2025 blijft gehandhaafd.

Kennisdeling binnen het beleidsdomein MOW

De kenniscel Toegankelijkheid, een project in het kader van 'samen (net)werken in het beleidsdomein MOW, verzamelt en analyseert informatie over toegankelijkheid m.b.t. de implementatie van basisbereikbaarheid. In 2021 werkte de kenniscel Toegankelijkheid aan een indicatorenset voor de monitoring van toegankelijkheid binnen basisbereikbaarheid. In 2022 zal werk worden gemaakt van de implementatie van het monitoring-systeem.

3.3.2 Stille bussen voor een betere leefomgeving

Milieu en klimaat zijn thema's die grote impact hebben op de samenleving. De Lijn draagt vanuit haar maatschappelijk rol ten volle bij. Niet alleen gebruiken we uitsluitend groene elektriciteit, we dragen met de elektrificatie van de vloot bij aan een vermindering van de uitstoot (vooral fijn stof, stikstofoxides die schadelijk zijn voor de gezondheid van mens en dier en van CO₂) en een stiller straatbeeld. Na de introductie van quasi geruisloze elektrische bussen in Leuven in 2020 heeft Antwerpen verleden jaar kennis gemaakt met deze stille en emissievrije e-bussen.

Met de bestelling van een eerste reeks van 60 e-bussen is de vergroening van de vloot in een volgende fase gekomen. Daarnaast geeft De Lijn een upgrade aan meer dan 300 hybride bussen waarmee we stedelijke gebieden versneld en zo optimaal mogelijk stil en emissievrij bedienen. In tegenstelling tot de gewone hybrides, die slechts beperkt emissievrij kunnen rijden, hebben onze e-hybrides afhankelijk van de technische mogelijkheden een zero-emissie autonomie van 15 tot 100 km. Ze worden op hun stelplaats met groene elektriciteit geladen, maar kunnen ook tijdens het rijden bijladen. Zo rijden ze meerdere cycli per dag zonder uitstoot en in alle stilte, daar waar de meeste mensen wonen.

3.3.3 Leerlingenvervoer

Bij de start van het nieuwe schooljaar werd duidelijk dat veel leerlingen van het buitengewoon onderwijs te lang onderweg zijn naar en van school. Een oud zeer.

Leerlingen die naar school gaan binnen het buitengewoon onderwijs kunnen gebruik maken van het recht op gratis collectief leerlingenvervoer. Dit geldt voor elke leerling die kiest voor de dichtstbijzijnde school met het gepaste onderwijstype en opleidingsaanbod. Bij dit collectief leerlingenvervoer worden leerlingen thuis opgehaald en teruggebracht met een speciale bus.

De beschikbare middelen bleven jarenlang ongewijzigd terwijl de vraag naar leerlingenvervoer in stijgende lijn ging. Deze toenemende vraag wordt door diverse factoren bepaald. Zo stijgt het aantal rechthebbende leerlingen jaarlijks. Ook het veranderende onderwijslandschap speelt een rol in de problematiek van de lange rijtijden. Veel scholen breiden immers hun aanbod en onderwijsrichtingen uit en er komen nieuwe vestigingen bij. Dit zorgt voor een grotere spreiding van het onderwijsaanbod. Bovendien is niet elke school of elke vestiging geografisch even gunstig gelegen qua bereikbaarheid. Sommige leerlingen moeten van ver komen om specifiek onderwijs te kunnen volgen. Bijkomend moeten er soms, afhankelijk van de specifieke noden van sommige leerlingen (rolstoelvervoer), speciaal uitgeruste voertuigen worden voorzien.

De combinatie van al deze factoren leidde bij de start van het schooljaar 2021-2022 tot situaties waarbij leerlingen 2 uur of langer per enkele rit onderweg waren. Er waren ook leerlingen voor wie geen leerlingenvervoer beschikbaar was. Op initiatief van minister Lydia Peeters werd begin september beslist om 1,8 miljoen euro vrij te maken. Hiermee konden de meest precare ritten worden aangepakt. Er kwamen er een 30-tal ritten bij, waardoor er geschoven kon worden met andere ritten om tot een betere verdeling te komen. Bovendien werd een werkgroep opgericht met de betrokken departementen en kabinetten om te komen tot een duurzame en fundamentele langetermijnoplossing voor een efficiënt leerlingenvervoer.

Eind december besliste de Vlaamse Regering om voor dit schooljaar 11 miljoen euro extra vrij te maken voor bijkomend vervoer per bus, taxi en minibusjes (8 miljoen euro), en voor de nodige busbegeleiding (3 miljoen euro). Het doel is om de reistijd van ritten met een ritduur van meer dan 90 minuten per traject aan te pakken. Het gaat over zo'n 4 700 leerlingen. Sinds eind januari zijn de eerste verbeteringen voelbaar op het terrein.

3.3.4 Boete bij De Lijn

Situatie op het terrein

Corona heeft - net zoals in 2020 - in 2021 nog zijn impact gehad op de controle op onze voertuigen.

Bij de start van de pandemie werd het takenpakket van de controleurs wat herschikt: hun eerste focus lag op het ondersteunen en wegwijs maken van onze reizigers en chauffeurs in de vele nieuwe coronamaatregelen. Eens de maatregelen goed ingeburgerd waren, werd de controle op vervoerbewijzen een eerste keer opnieuw ten volle opgestart in de periode midden mei – juni 2021. Maar de nieuwe opstoot van corona in de zomer,



liet de controles weer stil vallen. Uiteindelijk zijn de controles op vervoerbewijzen definitief van start gegaan begin september 2021 en ze zijn sindsdien niet meer stilgevallen.

Dit resulteerde in ongeveer evenveel processen-verbaal en zelfs uiteindelijk meer boetes voor zwart- en grijsrijden in die beperkte periode van ongeveer 5,5 maanden in vergelijking met het hele jaar 2019:

- Voor 2019: 56 621 processen-verbaal voor zwart- en grijsrijden die uiteindelijk resulteerden in 33.579 boetes.
- Voor 2021: 49 872 processen-verbaal voor zwart- en grijsrijden die uiteindelijk resulteerden in 35.232 boetes.

(noot: de cijfers in bijlage zijn een overzicht van alle pv's dus inclusief overlast en hinderend gebruik maken van busbanen, BOB's en parkeren op haltes,...)

Naast de vaststelling dat De Lijn effectief minder heeft kunnen controleren, stellen we ook vast dat reizigers niet meer allemaal correct betalen of scannen. Het achteraan opstappen en de chauffeur die achter de plastic folie geen oogje in het zeil kan houden, lijken een vrijgeleide te zijn voor zwartrijden bij een deel van onze reizigers. Onze controleurs hebben dus de komende maanden de handen vol om onze reizigers opnieuw aan te sporen om altijd een geldig vervoerbewijs op zak te hebben en dit ook correct te gebruiken.

Navolging mondkemperplicht

In 2021 werden er ten opzichte van 2020 meer pv's uitgeschreven voor het niet (correct) dragen van een mondkemper. In tegenstelling tot wat je zou vermoeden omdat de mondkemperplicht na meer dan een jaar ingeburgerd zou moeten zijn, zag De Lijn het aantal overtredingen stagneren en zelfs lichtjes stijgen. Bovendien zagen we een piek in het aantal processen-verbaal in de korte periode dat het mondkemper op een aantal plaatsen (o.a. winkels) niet langer verplicht was.

Van een daling is voorlopig nog geen sprake (zie de cijfers als bijlage).

Procedure Jeugdrechtbanken

Er werden sinds 1 oktober 2020 vier boetes voor minderjarige overtreders tussen 12 en 18 jaar overgemaakt aan de Jeugdrechtbank. In drie van deze vier dossiers heeft de rechtbank zonder enige opmerking de zaak in beraad genomen en uitspraak gedaan.

Enkel de Jeugdrechtbank van Gent heeft alvorens de zaak ten gronde te behandelen het negatief advies van het openbaar ministerie gevolgd. De Lijn onderzoekt in dit dossier de mogelijkheden tot beroep. Dit is nog steeds mogelijk vermits het vonnis haar (nog) niet werd betekend.

4 BESLUIT

Met de komst van een nieuwe directeur-generaal waait er een nieuwe wind. Ann Schoubs kiest resoluut voor vernieuwen en maakt er een prioriteit van om reizigers veilig, stipt en comfortabel op hun bestemming te brengen. Er wordt op alle fronten gewerkt aan betere klantenbeleving en klanttevredenheid. Klantenzorg schakelt een versnelling hoger. Klantenbeleid komt prioritair onder de aandacht in alle gelederen van De Lijn.

Corona is er nog steeds en zal in het komende jaar blijven drukken op de werking van De Lijn. Je kan geen goede dienstverlening verzekeren als absentisme door ziekte de overhand neemt in een organisatie waar juist de mensen het verschil maken in klantenzorg.

We lezen heel wat waardering voor de bus- en tramchauffeur in onze klantenreacties. Echter, waar oplossingen voor de reiziger uitblijven wordt de toon scherper en de communicatie bitser. Wederzijds respect campagnes' zijn nodig. En hopelijk kunnen we dit jaar de plastic folies verwijderen: zo wordt onze chauffeur opnieuw bereikbaar voor onze vooraan opstappende, betalende reizigers.

En tot slot: er is vorig jaar al heel hard gewerkt aan betere reisinformatie en stiptere bussen. Klachten over vervoersbewijzen zijn weggevalen. We ontvangen positieve signalen over onze inspanningen op vlak van properheid. We worden duurzamer en dragen onze steen bij voor een betere leefomgeving. En dat leidt tot meer tevreden klanten. Op die ingeslagen weg gaan we resoluut verder in 2022.

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

5 BIJLAGEN

5.1 BIJLAGE : RAPPORTERING KLACHTENBEELD DE LIJN 2021

Aantal dossiers binnen klachtenafhandeling	
Aantal 2021	Aantal 2020
32.841	32.719
Het aantal dossiers werden ingediend door 26184 contactadressen	
De rapportering over het aantal klachten in 2020 is bijgesteld na introductie van nieuwe software gericht op klanteninteracties	

Tabel 1: Aantal opgenomen klachtendossiers

Aantal geregistreerde contacten met De Lijn Klantendienst		
Soort klantenreactie	Aantal 2021	Aantal 2020
Klacht	32.841	32.719
Verloren voorwerp	26.785	20.779
Vraag	66.226	37.542
Attest	29.785	24.869
Sociale media conversaties	22.988	18.384
Som:	178.625	134.293
De rapportering over het aantal klachten in 2020 is bijgesteld na introductie van nieuwe software gericht op klanteninteracties		

Tabel 2: Aantal geregistreerde contacten met De Klantendienst

Aantal gemelde klachtendossiers per kanaal				
Medium ontvangst	Aantal 2021	Aantal 2020	% verschil	% aandeel
Online contactformulier	24.071	26.248	-19,43%	73,30
Telefoon	6.084	3.956	35,11%	18,53
E-mail	2.164	1.817	4,64%	6,59
Social media	312	297	-7,69%	0,95
Mondeling, Brief, Fax	210	401	-54,84%	0,64
Som:	32.841	32.719	0,37%	100

Tabel 3: Aantal gemelde klachtendossiers per kanaal

Aantal dossiers gerelateerd op drager		
Soort klantenreactie	Aantal 2021	Aantal 2020
01. Aanbod	2.267	2.848
02. Stiptheid	9.158	8.766
03. Vervoerbewijzen	2.127	3.273
04. Service	13.416	11.534
05. Infrastructuur en omgeving	1.111	1.233
06. Voertuigen	525	430
07. Veiligheid	1.158	2.133
08. Boetes	396	190
09. Gevonden voorwerpen.	783	347
10. Info	1.023	1.184
11. Algemene reisvoorwaarden	29	69
12. Schadedossiers	744	568
13. GDPR	27	13
14. Algemeen	76	129
Totaal	32.841	32.719

Tabel 4: Aantal klachtendossiers gerelateerd op drager

Aantal vermeldingen per gecodificeerde drager			
	2021	2020	% verschil
STIPTHEID - Rit niet gereden	6.647	6.189	7,40%
SERVICE CHAUFFEURS - Halte voorbijgereden	4.866	3.740	30,11%
SERVICE CHAUFFEURS - Rijgedrag of conflicten met andere weggebruikers	3.426	2.707	26,56%
STIPTHEID - Te laat gereden	2.871	2.054	39,78%
SERVICE CHAUFFEURS - Houding of gedrag	2.524	1.144	120,63%
SERVICE CHAUFFEURS - Conflicten met klanten	1.847	1.842	0,27%
STIPTHEID - Te vroeg gereden	1.710	1.544	10,75%
SERVICE CHAUFFEURS - Verkeerde reisweg	1.537	1.135	35,42%
AANBOD - Capaciteitsproblemen	1.307	1.988	-34,26%
VEILIGHEIDSGEVOEL - Veiligheidsgevoel op het voertuig	1.270	2.304	-44,88%
GEVONDEN VOORWERPEN	964	395	144,05%
SCHADEDOSSIERS - Schadedossiers	913	647	41,11%
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN - Halte-infrastructuur	563	580	-2,93%
SERVICE CHAUFFEURS - Mobiel gebruik	557	392	42,09%
AANBOD - Omleiding	541	424	27,59%
BOETES	488	216	125,93%
ABONNEMENTEN - Dienst na verkoop - B2C	461	299	54,18%
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN - Lawaaihinder - Overlast -	398	328	21,34%
ABONNEMENTEN - Vrijverkeerkaart	373		
AANBOD - Basisbereikbaarheid	354	126	180,95%
SERVICE CHAUFFEURS - Verkeerde lijnfilm	281	153	83,66%
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN - Omruiling of restsaldo of terugbetaling	250	657	-61,95%
INFO - Haltes Omleidingen	233	171	36,26%
INFO - Andere	212	115	84,35%
VOERTUIGEN - Mankementen	205	110	86,36%
VOERTUIGEN - Sluiten deuren bus of tram	200	71	181,69%
INFO - Website of Apps Routeplanner of dienstregelingen of reisinformatie	192	169	13,61%
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN - Spoor- en bovenleidingen	186	144	29,17%
SERVICE CHAUFFEURS - Stationnementen - rook	181	235	-22,98%
ABONNEMENTEN - MOBIB-kaart - Duplicaat	164	129	27,13%
STAKING	160	384	-58,33%
VEILIGHEIDSGEVOEL - Veiligheidsgevoel aan halte	153	124	23,39%
ABONNEMENTEN - Kopen of verlengen - B2C	147	96	53,13%
SERVICE CHAUFFEURS - Discriminatie - Racisme	145	115	26,09%
M-VERVOERBEWIJS - Technisch	139	416	-66,59%

ABONNEMENTEN - Voordeeltarieven	131	82	59,76%
INFO - Reisinformatie	126	139	-9,35%
SMS-VERVOERBEWIJS - Terugbetaling	125	134	-6,72%
AANBOD - Aanpassing voor school of werk	124	147	-15,65%
SERVICE CHAUFFEURS - Roken	121	119	1,68%
INFO - Haltes Dienstregelingen	113	122	-7,38%
INFO - Haltes Real-time informatie	112	158	-29,11%
SERVICE CONTROLEURS - Houding of gedrag of optreden	106	46	130,43%
AANBOD - Trajectaanpassing	102	284	-64,08%
AANBOD - Andere	98	85	15,29%
VOERTUIGEN - Properheid van de voertuigen	98	132	-25,76%
INFO - Website of Apps Persoonlijk profiel	95	105	-9,52%
M-VERVOERBEWIJS - Terugbetaling	93	146	-36,30%
SERVICE CHAUFFEURS - Kennis en informatie	93	124	-25,00%
SERVICE BELBUSCENTRALE - correctheid reservatie	84	63	33,33%
ABONNEMENTEN - Terugbetaling	82	205	-60,00%
SMS-VERVOERBEWIJS - Technisch	81	137	-40,88%
VOERTUIGEN - Comfort en ruimte	74	71	4,23%
INFO - Website of Apps Omleidingen	73	50	46,00%
Algemeen	72	105	-31,43%
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN - Gebouwen	61	43	41,86%
SERVICE CHAUFFEURS - Felicitatie	57	59	-3,39%
SERVICE CONTROLEURS - Conflicten met klanten	56	19	194,74%
SERVICE BELBUSCENTRALE - Conflicten met klanten	53	31	70,97%
SERVICE BELBUSCENTRALE - Procedure	52	61	-14,75%
M-VERVOERBEWIJS - Gebruiksvoorwaarden	51	57	-10,53%
ABONNEMENTEN - Aankoopwijze	50	68	-26,47%
BRUPASS	50		
AANBOD - Frequentie	45		
ABONNEMENTEN - Kopen of verlengen - B2B	44	8	450,00%
ABONNEMENTEN - Dienst na verkoop - B2B	43	27	59,26%
SERVICE BELBUSCENTRALE - Bereikbaarheid en reactietijd	42	49	-14,29%
AANBOD - Verplaatsing halte	41	46	-10,87%
COMPENSATIE	40	209	-80,86%
STIPTHEID - Algemeen	40	191	-79,06%
ABONNEMENTEN - Acties - Pauzeknop	39	35	11,43%
ABONNEMENTEN - Gebruiksvoorwaarden	38	25	52,00%

VOERTUIGEN - Aard van het ingezette materiaal	38	39	-2,56%
SERVICE LIJNWINKEL - Houding of gedrag	37	50	-26,00%
ALGEMENE REISVOORWAARDEN	36	71	-49,30%
AANBOD - Vervoer op maat	35		
AANBOD - Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn	32	66	-51,52%
AUTOMATEN - Geen vervoerbewijs gekregen	31	31	0,00%
AANBOD - Afschaffing halte	29		
SERVICE CHAUFFEURS - Discriminatie - Handicap	29	15	93,33%
TOEGANKELIJKHEID - Rolstoelen en scootmobiel	28	26	7,69%
TOEGANKELIJKHEID - Voertuigen	27	28	-3,57%
SERVICE LIJNWINKEL - Bereikbaarheid	26	65	-60,00%
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN - Aankoopwijze	25	27	-7,41%
TOEGANKELIJKHEID - Haltes	25	22	13,64%
SERVICE BELBUSCENTRALE - Houding of gedrag	24	20	20,00%
GDPR - Opvragen gegevens	23	6	283,33%
ABONNEMENTEN - Acties - Persoonsgegevens	22	8	175,00%
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN - Gebruiksvoorwaarden	22	49	-55,10%
SERVICE LIJNWINKEL - Kennis en informatie	21	6	250,00%
INFO - Website of Apps Inhoud of lay-out	19	43	-55,81%
INFO - Website of Apps Werking	19	59	-67,80%
AANBOD - Aanvraag bijkomende aansluiting NMBS	18	26	-30,77%
AUTOMATEN - Foutmelding - Buiten Werking	18	27	-33,33%
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS - Terugbetaling	18	9	100,00%
AANBOD - Verzoek om bijkomende halte	17	26	-34,62%
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN - Busbanen of bustroken	17	14	21,43%
SERVICE CHAUFFEURS - Discriminatie - Gender of geslacht	17	5	240,00%
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS - Technisch	15	16	-6,25%
COMMUNITY SOCIAL	13	10	30,00%
TOEGANKELIJKHEID - Premetro	13	24	-45,83%
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS - Prijs	12	10	20,00%
SERVICE CONTROLEURS - Discriminatie - Racisme	12	1	1100,00%
AANBOD - Tijdelijk aanbod examens	11	11	0,00%
AANBOD - Vakantiedienstregeling	11	30	-63,33%
SERVICE ABONNEMENTENDIENST - Houding of gedrag	11	4	175,00%
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN - Prijs of voordeeltarieven - Derder betaler	10	8	25,00%
INFO - Lijnfolders of folders of publicaties	10	22	-54,55%
INFO - Website of Apps Technisch defect	10	37	-72,97%

SERVICE ABONNEMENTENDIENST - Conflicten met klanten	10	20	-50,00%
SERVICE CHAUFFEURS - Tarief-en geldconflicten	10	98	-89,80%
SMS-VERVOERBEWIJS - Gebruiksvoorwaarden	10	9	11,11%
AANBOD - Amplitude	9		
ABONNEMENTEN - Acties - Studentenbuspas	9	8	12,50%
GDPR - Verzamelen persoonsgegevens	9	5	80,00%
INFO - Privacy en beeldmateriaal	9	2	350,00%
M-VERVOERBEWIJS - Aankoopwijze	9	19	-52,63%
SERVICE CHAUFFEURS - Meertaligheid	9	2	350,00%
SERVICE BELBUSCENTRALE - no show van de klant	8	9	-11,11%
SERVICE CHAUFFEURS - Discriminatie - Religie	8	4	100,00%
SERVICE DE LIJNINFO - Kennis en informatie	8	6	33,33%
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS - Aankoopwijze	7	10	-30,00%
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS - Gebruiksvoorwaarden	7	5	40,00%
INFO - Campagnes	7	39	-82,05%
SERVICE DE LIJNINFO - Procedure	7	5	40,00%
SMS-VERVOERBEWIJS - Aankoopwijze	7	21	-66,67%
AANBOD - Evenementen	6	20	-70,00%
ABONNEMENTEN - Prijs	6	17	-64,71%
AUTOMATEN - Ander probleem	6	3	100,00%
SERVICE BELBUSCENTRALE - Kennis en informatie	6	8	-25,00%
SERVICE CHAUFFEURS - Discriminatie - Andere	6	34	-82,35%
SERVICE CONTROLEURS - Kennis en informatie	6	8	-25,00%
ABONNEMENTEN - Acties - Probeeractie 12j	5	3	66,67%
ABONNEMENTEN - Fiscaal attest of betalingsbewijs	5	4	25,00%
INFO - Publiciteit	5	4	25,00%
INFO - Website of Apps Beschikbaarheid publicaties	5	6	-16,67%
SERVICE CHAUFFEURS - Discriminatie - Taal	5	11	-54,55%
SERVICE DE LIJNINFO - Bereikbaarheid en reactietijd	5	11	-54,55%
SERVICE EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - Beschikbaarheid vervoerbewij-	5		
TOEGANKELIJKHEID - Gebouwen	5	1	400,00%
ABONNEMENTEN - Acties - Verhuizersactie	4		
ALGEMEEN - Tarieven	4		
INFO - De Lijn	4	24	-83,33%
INFO - Haltes Huisregels	4	4	0,00%
SERVICE ABONNEMENTENDIENST - Discriminatie - Racisme	4	4	0,00%
AUTOMATEN - Probleem met papier of printer	3	4	-25,00%

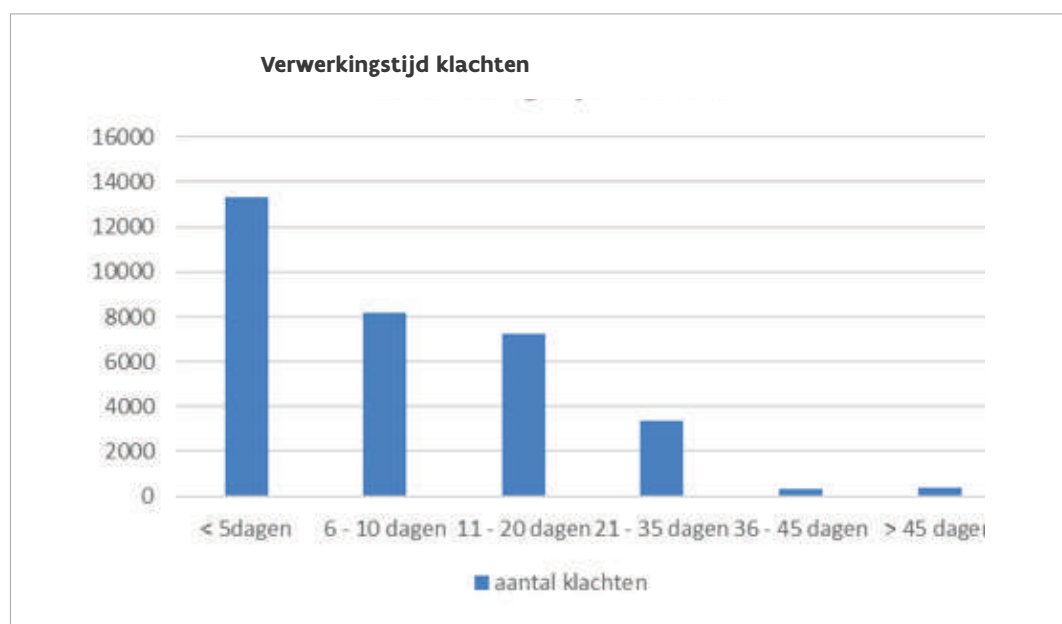
M-VERVOERBEWIJS - Fiscaal attest of betalingsbewijs	3	6	-50,00%
SERVICE DE LIJNINFO - Houding of gedrag	3	3	0,00%
SERVICE KLANTDIENST - Bereikbaarheid en reactietijd	3	2	50,00%
SERVICE KLANTDIENST - Procedure	3	16	-81,25%
SERVICE LIJNWINKEL - Procedure	3	10	-70,00%
ABONNEMENTEN - Acties - Winback	2	1	100,00%
ALGEMEEN - Enquêtes	2	6	-66,67%
ALGEMEEN - Schoolopdrachten	2	1	100,00%
INFO - Openbaarheid van bestuur	2		
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN - Verzinkbare paaltjes	2		
SERVICE ABONNEMENTDIENST - Afhandeltijd	2		
SERVICE ABONNEMENTDIENST - Procedure	2	14	-85,71%
SERVICE BELBUSCENTRALE - Discriminatie - Andere	2	1	100,00%
SERVICE BELBUSCENTRALE - Discriminatie - Racisme	2		
SERVICE CONTROLEURS - Roken	2		
SERVICE DE LIJNINFO - Conflicten met klanten	2	4	-50,00%
SOLLICITATIES OF STAGE OF VAKANTIEWERK	2	11	-81,82%
ABONNEMENTEN - Acties - Verjaardagsactie	1		
ALGEMEEN - Weersomstandigheden	1		
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN - Fiscaal attest of betalingsbewijs	1		
GDPR - Schrappen klant of klantgegevens	1	4	-75,00%
INFO - Pers	1		
INFO - Website of Apps Toegankelijkheid	1	4	-75,00%
SERVICE ABONNEMENTDIENST - Bereikbaarheid en reactietijd	1	2	-50,00%
SERVICE ABONNEMENTDIENST - Discriminatie - Gender of geslacht	1		
SERVICE CHAUFFEURS - Discriminatie - Seksuele geaardheid	1		
SERVICE CONTROLEURS - Discriminatie - Andere	1	1	0,00%
SERVICE CONTROLEURS - Discriminatie - Gender of geslacht	1		
SERVICE EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - Houding of gedrag	1	2	-50,00%
SERVICE KLANTDIENST - Conflicten met klanten	1	1	0,00%
SERVICE LIJNWINKEL - Discriminatie - Gender of geslacht	1		
SERVICE LIJNWINKEL - Discriminatie - Taal	1		
SERVICE LIJNWINKEL - Meertaligheid	1		
SERVICE SOCIAL MEDIA - Kennis en informatie	1	2	-50,00%
SMS-VERVOERBEWIJS - Prijs of voordeeltarieven – Derde betaler systeem -	1	4	-75,00%
AANBOD - melding tijdelijke verstoring	0	33	-100,00%
ABONNEMENTEN	0	118	-100,00%

ABONNEMENTEN - Aanvraag	0	16	-100,00%
ABONNEMENTEN - MOBIB-kaart	0	226	-100,00%
ABONNEMENTEN - Online abonnementen	0	20	-100,00%
ABONNEMENTEN - Wijziging contactgegevens	0	95	-100,00%
ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Eten en drinken	0	2	-100,00%
ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Fiets	0	4	-100,00%
ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Huisdieren	0	1	-100,00%
ALGEMENE REISVOORWAARDEN - vooraan opstappen	0	1	-100,00%
AUTOMATEN	0	64	-100,00%
AUTOMATEN - Scherm niet leesbaar	0	1	-100,00%
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN	0	151	-100,00%
INFO - HALTES	0	16	-100,00%
INFO - HALTES - Defect bord	0	35	-100,00%
INFO - HALTES - Foutieve informatie	0	16	-100,00%
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN	0	39	-100,00%
M-VERVOERBEWIJS	0	47	-100,00%
M-VERVOERBEWIJS - Prijs	0	2	-100,00%
SERVICE ABONNEMENTDIENST - Discriminatie - Andere	0	1	-100,00%
SERVICE ABONNEMENTDIENST - Discriminatie - Religie	0	2	-100,00%
SERVICE ABONNEMENTDIENST - Kennis en informatie	0	1	-100,00%
SERVICE ANDERE DIENSTEN	0	11	-100,00%
SERVICE CHAUFFEURS - Algemeen	0	148	-100,00%
SERVICE CHAUFFEURS - Voorkomen	0	29	-100,00%
SERVICE CONTROLEURS - Felicitaties	0	1	-100,00%
SERVICE CONTROLEURS - Frequentie controle	0	6	-100,00%
SERVICE De Lijn	0	30	-100,00%
SERVICE DE LIJNINFO - Afhandeltijd	0	1	-100,00%
SERVICE DE LIJNINFO - Meertaligheid	0	1	-100,00%
SERVICE EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - Kennis en informatie	0	4	-100,00%
SERVICE KLANTDIENST - Afhandeltijd	0	4	-100,00%
SERVICE LIJNWINKEL - beschikbaarheid vervoerbewijzen	0	3	-100,00%
SERVICE LIJNWINKEL - Conflicten met klanten	0	14	-100,00%
SERVICE PERSONEEL	0	13	-100,00%

Tabel 5: Aantal vermeldingen per gecodificeerde drager

Afhandeltermijnen		
	2021	2020
% klachten afgehandeld binnen 45 kalenderdagen	98,79%	99,35%
Gemiddelde afhandeltijd klachten	9	6

Tabel 6: Afhandeltermijnen van een klacht



5.2 BIJLAGE : DE KLANTENDIENST BEMIDDELT EN COMPENSEERT

5.2.1 Algemeen

Als het over compensaties gaat, dan stond die vraag in 2020 vooral in het teken van corona. De pandemie was natuurlijk ook in 2021 nog alomtegenwoordig maar niet zo aanwezig in de vragen voor compensatie. Ze waren er nog wel maar eerder uitzonderlijk en in individuele gevallen hebben we wel beslist om klanten tegemoet te komen. Einde 2020 was er al de 'pauzeknopactie' die nog doorliep in 2021 en ook vanaf de zomer zijn er verschillende acties geweest om onze trouwe abonnees te belonen en zo ook te overtuigen hun abonnement te verlengen. Daardoor viel de vraag voor compensatie in functie van corona terug.

Helaas betekende dat ook dat de vraag voor compensatie weer vaker terug kwam bij klachten over stiptheid, vooral aan het einde van het jaar. Door het hogere aantal afwezige chauffeurs konden er vele ritten niet uitgevoerd worden. Sommige regio's waren al sneller en zwaarder getroffen door die golf van afwezigheden, wat er jammer genoeg voor zorgde dat onze reizigers daar vaker hun bus zagen wegvallen.

Naar goede gewoonte heeft de Klantendienst vele individuele vragen en meldingen van klanten onderzocht om na te gaan of we hen een compensatie konden bieden. Daarvoor gebruiken we nog altijd een algemeen kader met enkele richtlijnen waarbinnen de medewerkers van de Klantendienst zelf kunnen beslissen of we klanten tegemoetkomen. Individuele willekeur proberen we te vermijden maar om toch een lijn in de interpretaties te behouden, kunnen specifieke gevallen zeker samen besproken worden als medewerkers vinden dat een klant toch een uitzondering en dus een compensatie verdient.

Als we kijken naar zowel fysieke vervoerbewijzen, sms- en m-tickets en terugbetalingen op bankrekening, heeft de klantendienst aan 4 951 individuele klanten een vorm van compensatie gegeven in 2021.

Lijnkaarten:	758
Sms-tickets:	1032
M-tickets:	2541
Terugbetalingen:	620
Totaal:	4951

5.2.2 Compensaties

De Klantendienst kan zelf vervoerbewijzen aanmaken om naar klanten te versturen. In 2021 kregen in totaal **758 klanten** Lijnkaarten ter compensatie voor een totaal bedrag van **€ 11.796,56**. Er zijn verschillende redenen voor een tegemoetkoming in deze vorm.

In 2020 zwaaiden we onze oude, magnetische Lijnkaarten uit en vervingen we ze door de nieuwe vervoerbewijzen op een stevigere, elektronische kaart. De oude vervoerbewijzen waren niet meer geldig en er werd een grote omruilcampagne opgezet zodat we de oude vervoerbewijzen van klanten konden vervangen door nieuwe. Daarom was het toch opvallend dat we ook in 2021 nog voor 195 klanten oude vervoerbewijzen omruilden, die nog in een lade of kast waren blijven liggen.

Daarnaast bezorgden we ook aan 285 klanten een nieuw vervoerbewijs, omdat er een probleem bleek te zijn met hun elektronische kaart. Soms bleek dat te liggen aan een fout in de chip van het vervoerbewijs maar in de loop van het jaar bleek dat het probleem ook vaak lag bij het feit dat klanten hun vervoerbewijs niet lang genoeg voor de scanner hielden.

Dan waren er nog 277 klanten die we ook vervoerbewijzen bezorgden als geste. Dat kan om diverse redenen zijn:

- Verschillende klanten lieten weten dat ze zich vergist hadden en verkeerde vervoerbewijzen hadden aangekocht of ze gewoon wilden omruilen omdat ze andere gebruiksvoorwaarden hadden. In klantenreactie 209836 vroeg een oudere klant om zijn m-card10 om te ruilen, omdat hij die door corona niet had kunnen gebruiken. Hij vond het namelijk niet eerlijk dat de fysieke vervoerbewijzen van zijn vrouw langer geldig waren.
- Meerdere klanten hadden aan een verkoopautomaat een groepsticket voor 10 personen gekocht, terwijl ze een Lijnkaart met 10 ritten hadden willen kopen.
- Soms hadden klanten teveel betaald, omdat bijvoorbeeld er te veel ritten ontwaard werden of omdat er nog een rit ontwaard werd terwijl het over een overstap binnen de toegestane duur ging.
- Een aantal keren viel het voor dat, vooral oudere klanten, dachten dat ze via onze website een fysieke Lijnkaart aankochten terwijl het over een digitale m-card10 ging. Ze vroegen dan om deze te ruilen omdat ze achteraf pas beseften dat ze die niet konden gebruiken omdat ze geen smartphone hebben (o.a. klantenreactie 220793). Soms waren er ook andere technische redenen waardoor de m-card10 niet werkte en we een overeenkomstig vervoerbewijs bezorgden.
- Het viel enkele keren voor dat klanten door een technisch mankement geen vervoerbewijs kregen aan een verkoopautomaat of in de Lijnwinkel.
- Klanten ondervonden soms problemen met gratis vervoerbewijzen of ze hadden die niet ontvangen, bijvoorbeeld in het kader van een actie. Of ze hadden toch een rit betaald op een moment dat dit gratis was, bijvoorbeeld op shoppingdagen zoals in klantenreactie 171040.
- Er zijn natuurlijk altijd uitzonderlijke gevallen waarbij we kozen voor een compensatie in de vorm van een vervoerbewijs, soms als tegemoetkoming voor telefoon-, trein- of taxikosten die echt te hoog opliepen door een fout of verkeerde communicatie van onze kant. In klantenreactie 297209 gingen we bijvoorbeeld in op een vraag van de Vlaamse Ombudsdienst om de taxikosten van een klant terug te betalen omdat er aan de halte een verouderde dienstregeling uithing.
- Ook deden we een geste naar een aantal klanten die begin 2021 last ondervonden van een verstoring op de Kustram in Oostduinkerke, omdat er problemen waren tussen het gemeentebestuur, De Lijn en een aannemer die werken uitvoerde in naam van De Lijn.
- In Lummen waren er heel wat problemen door enkele gelijktijdige omleidingen waardoor meerdere klanten in de kou bleven staan.. Onze dienst Abonnementen heeft verschillende klanten uit Lummen en omgeving een gedeelte van hun abonnementsprijs terugbetaald.

Elk jaar nemen de sms-tickets en zeker de digitale vervoerbewijzen een groter deel in van de verkochte vervoerbewijzen. Op een totaal van ongeveer 6,6 miljoen verkochte m-tickets, hebben wij **2 541 m-tickets** direct gereactiveerd of terugbetaald zodat klanten ze weer konden gebruiken.

In 2021 zijn er ongeveer **4.75 miljoen sms-tickets** verkocht. In **1032** gevallen hebben wij een sms-ticket terugbetaald via de mobiele 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 kost van het ticket (2,50 euro) terug maar niet de operatorcost (0,15 euro).

Zoals elk jaar, zijn er ook altijd gevallen waarbij de klant niets heeft aan een compensatie in de vorm van vervoerbewijzen. In sommige gevallen deden klanten een beroep op herroepingsrecht bij de aankoop van een m-card10 en betaalden we de aankoop terug. Ook voor abonneerders is een vervoerbewijs meestal niet aangewezen. We kiezen er dan voor om de klant de extra kosten terug te betalen via een overschrijving op hun bankrekening. Dat deden we afgelopen jaar voor 620 individuele klanten. De verschillende redenen lopen over het algemeen wel gelijk met die voor een compensatie in de vorm van een vervoerbewijs.

Ook onze **dienst Abonnementen** heeft verschillende acties ondernomen om klanten te compenseren en

de dienstverlening te verbeteren. Zo kiezen ze ervoor om meer dan 3 000 keer per jaar een MoBIB-kaart zelf af te drukken en te kiezen voor een spoedverzending in plaats van de normale procedure via de externe leverancier. De redenen kunnen verschillen, maar we doen dit vooral om de klant zo snel mogelijk het abonnement te bezorgen.

Regelmatig wordt de startdatum van een abonnement nog aangepast. Dat kan zijn omdat er intern iets fout liep en de MoBIB-kaart te laat aankwam bij de klant, zoals in klantenreactie 320032 omdat we de betalingen niet leken te ontvangen. De startdatum werd verplaatst naar de dag van ontvangst. Vaak verandert een startdatum ook op vraag van de klant, zoals in klantenreactie 413862 waar de klant tot twee maal toe vroeg om die aan te passen omwille van corona. Zolang het abonnement nog niet gestart is en er geen prijsverschil ontstaat, maken we hier geen probleem van. Er werden zelfs nog probeerabonnementen opgestuurd hoewel de aanvraag voor de actie te laat was (klantenreactie 312067).

In 2020 kregen verschillende klanten een tegoedbon voor de aankoop van een abonnement in het kader van de coronapandemie. De dienst Abonnementen probeerde deze zoveel mogelijk in het voordeel van de klanten toe te passen, zelfs als deze pas laat reageerden. Uitzonderlijk waren er ook nog terugbetalingen op verlopen abonnementen voor mensen die niet op tijd een reguliere terugbetaling aangevraagd hadden (actie 2020). Bij de start van het schooljaar '20-21 is er daardoor voor veel mensen nog een compensatie voorzien van 10% van het abonnement (uitzonderlijk zonder administratiekosten) op abonnementen die geldig waren vanaf 1/9/19 en dus door corona vanaf maart '20 niet meer gebruik konden worden. De maand maart was maand 7, volgens de Algemene Reisvoorwaarden kan je dan nog 10% van de abonnementsprijs - 10 euro terugkrijgen maar zelfs al vroegen ze het pas bij de vernieuwing van hun abonnement, dan nog betaalden we op het vorige 10% terug en zonder administratiekosten. Dit werd door veel klanten absoluut op prijs gesteld.

Daarnaast bedong de dienst Abonnementen een verandering voor alle klanten in de ARVW. Bij ontvangst van een ander abonnement wordt nu het oude abonnement terugbetaald zonder administratiekosten. Daarnaast worden VG- en VT-abonnementen nu ook terugbetaald bij ontvangst van een ander abonnement, wat vroeger niet het geval was.

Ten slotte paste de dienst de duplicaatsregels voor MoBIB-kaarten aan. Klanten moeten hun kaart nu niet meer opsturen of ze in de Lijnwinkel komen tonen in geval van e-defect. Wij aanvaardden een foto om aan te tonen dat er geen fysieke schade aan de kaart is, zoals in klantenreactie 412316.

5.2.3 Bemiddeling

Het is niet altijd mogelijk om klanten te helpen of problemen op te lossen met een compensatie. Bij verschillende meldingen vervullen we als klantendienst een belangrijke rol als intermediair tussen onze klanten en de interne organisatie. We bezorgen zoveel mogelijk informatie en context van de klanten aan de interne diensten in de hoop voor een oplossing te kunnen zorgen en dus onze dienstverlening te verbeteren.

Ook in 2021 kregen we nog vele meldingen over de coronapandemie en de gevolgen daarvan. De mondmaskerplicht werd nog altijd niet door alle reizigers opgevolgd en daar waren andere reizigers boos om. De verwachtingen van de reizigers zijn vaak dat wij die mondmaskerplicht heel effectief kunnen afdwingen en dat de chauffeurs als het ware als een waakhond hierop moeten letten. Dat zorgt voor een spanningsveld. Onze chauffeurs hebben niet altijd zo'n goed zicht op wat er zich afspeelt op de voertuigen, omdat de reizigers achteraan moeten opstappen en er een folie achter de bestuurderscabine is aangebracht om deze af te scheiden van het reizigersgedeelte. Een chauffeur kan een reiziger wel vragen om een mondmasker op te zetten, maar mag geen reizigers laten staan. Soms zijn reizigers immers vrijgesteld van mondmaskerplicht en bij kinderen is het niet makkelijk om in te schatten of zij de leeftijd hebben waarop een mondmasker verplicht is. Onze controleurs hebben hierbij ook een moeilijke taak en konden niet overal tegelijk zijn, waardoor klanten wel vaker de klassieke klacht indienden dat ze nooit controleurs zien.

Ook de overbezetting op onze voertuigen was nog altijd een thema, zeker toen in oktober 2021 de verster-

kingsritten wegvielen die een jaar eerder ingevoerd waren. Ook hier kunnen we als klantendienst niet voor een oplossing zorgen maar de meldingen wel doorgeven aan de verantwoordelijke diensten, zodat zij kunnen opvolgen of er inderdaad capaciteitsproblemen zijn en eventueel aanpassingen doen als dat mogelijk is.

Helaas bleek ook in 2021 dat er nog heel wat overlastproblemen ontstaan door de trams in Antwerpen en Gent en aan de kust. Het afgelopen jaar zagen we dat die klachten op sommige plaatsen het hele jaar aanhielden. Uiteraard begrijpen wij de vervelende omstandigheden voor bewoners maar het is ook geen optie om de trams gewoon te laten stoppen met rijden. We zijn samen met andere diensten blijven aandringen op oplossingen maar die bleken soms erg tijdelijk of niet houdbaar op langere termijn. Dat zorgde ook voor klachten via de Vlaamse Ombudsdienst en soms zelfs via advocaten. Het is niet makkelijk om klanten duidelijk te maken dat oplossingen soms (nog) niet bestaan maar dat we wel zoeken naar structurele oplossingen.

De bemiddelende rol is niet altijd makkelijk omdat we afhankelijk zijn van andere partijen. Dat bleek ook wel in het dossier over groenonderhoud naast een trambedding in Gent, waarbij stad Gent aangeeft dat dit onder de bevoegdheid van De Lijn valt en wij dus moeten instaan voor het groenonderhoud. Maar De Lijn is geen eigenaar en zou dus niet moeten instaan voor het onderhoud van dat stuk gracht tot aan de omheining. Hier kon de klantendienst dus voorlopig ook geen oplossing voor de klant faciliteren.

Onze chauffeurs blijven natuurlijk het eerste contactpunt voor onze reizigers en hoewel ze nu afgescheiden van onze reizigers zitten, komen er nog heel wat meldingen over onze chauffeurs binnen. We onderzoeken die en laten altijd voor gepaste opvolging zorgen. Het is hierbij altijd waken over het evenwicht tussen de ervaring van de klant enerzijds en de interpretatie van de chauffeur anderzijds, zonder in een welles-nietespel terecht te komen. Soms zijn klachten zo gedetailleerd en specifiek over een chauffeur, dat het een persoonlijke afrekening lijkt te zijn. Dat kan dan alleen maar aan het licht komen door een goede samenwerking tussen klantendienst en verantwoordelijken van de chauffeur.

5.3 BIJLAGE : RAPPORT ADMINISTRATIEVE BOETES DE LIJN 2021

5.3.1 Algemeen

In 2021 werden er 61.537 PVs uitgeschreven (dd. 11/01/2022).

5.3.2 Reacties – 1ste 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 47.243 (76,77%) 'voorstellen van beslissing' uitgestuurd met een boetebedrag variërend tussen 20 en 500 euro.

Daarnaast zijn er nog 11.580 (18,82%) dossiers waarin een 0-euro boete werd opgelegd voor de vaststelling 'Abonnement vergeten' of 'Abonnement vergeten valideren'.

2.714 (4,44%) pv's dienden te worden afgesloten wegens procedurefout of onbekende overtreder.

5.3.3 Verzoekschriften – 2de fase procedure

We ontvingen in totaal 8.755 (18,53%) verzoekschriften in antwoord op de 'uitgestuurde voorstellen van beslissing'.

In totaal werden 901 (10,29%) verzoekschriften als gegrond beoordeeld. 6.578 (75,13%) verzoekschriften werden als niet-gegrond beoordeeld.

Daarnaast werden 1.276 (14,58%) verzoekschriften ingediend ter staving van een geldig abonnement en werd voor hen een 0-euro boete opgelegd.

5.3.4 Samenvatting

In het totaal werd er een geldelijke vordering gesteld voor 45.066 dossiers.

Hierbij moet echter opgemerkt worden dat, voor de in 2021 uitgeschreven PVs, de procedure nog niet voor alle dossiers afgelopen is en er nog verzoekschriften te beoordelen zullen zijn.

5.3.5 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.

Hieronder vindt u de cijfers per maand per provincie voor het jaar 2021:

	Antwerpen	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Limburg	West-Vlaanderen	Totaal
januari	62	13	26	3	4	108
februari	75	16	11	6	5	113
maart	43	30	5	5	6	89
april	34	26	10	2	12	84
mei	63	28	5	3	11	110
juni	88	13	9	2	16	128
juli	74	21	2	2	7	106
augustus	71	12	3	0	10	96
september	64	72	2	4	17	159
oktober	211	95	6	60	17	389
november	110	48	13	14	36	221
december	103	43	14	11	11	182
Totaal	998	417	106	112	152	1785

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.

5.3.6 Kosteloze procedure voor de Jeugdrechtbank

- 1 dossier behandeld voor de Jeugdrechtbank te Doornik
- 1 dossier behandeld voor de Jeugdrechtbank te Gent
- 2 dossiers behandeld voor de Jeugdrechtbank te Leuven



KLANTENRAPPORT 2021

6 De Werk- vennootschap

Inhoud

1	INLEIDING	158
2	KLANTENBELEID	159
	2.1 Organisatie	159
	2.2 Contact met de burger	159
	2.3 Procedure klachtenbehandeling	159
	2.4 Aantal klachten	160
	2.4.1 Projecten in studie / vergunningsfase	160
	2.4.2 Projecten uitvoering	160
3	HET BEELD VAN 2021	161
	3.1 Projecten in studie	161
	3.2 Projecten in uitvoering	161
4	BESLUIT	163

1 INLEIDING

De Werkvennootschap werd opgericht begin 2017 door de Vlaamse Regering om de inspanningen van de verschillende Vlaamse mobiliteitspelers 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 (nog steeds) een kleine organisatie (23 personeelsleden). Naargelang de noden van onze projecten halen we de beste experts in huis. Door die nauwe samenwerking met onder meer ingenieurs, architecten, mobiliteitsexperten en landschapsarchitecten op de werkvloer, ontstaan nieuwe inzichten en vinden we oplossingen voor de meest complexe problemen.

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

Inzake klachtenmanagement onderscheiden wij 2 soorten opdrachten:

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

In 2021 zijn heel wat werven in uitvoering gegaan, waaronder een aantal 'quick wins', voorlopers van de grote infrastructuurwerken (bv de Werken aan de Ring' rond Brussel, of de herinrichting van de R4 West en Oost boven Gent), met onder meer werken aan het turboverkeersplein in het Gentse havengebied en de projecten aan de H. Henneaulaan in Zaventem & de HST-fietssnelweg in Machelen-Diegem.

Daarnaast is er voor het Complex Project Noord-Zuidverbinding Limburg een voorkeursalternatief gekozen. Dit vergde ook speciale aandacht naar communicatie en participatie.

Bijkomend zijn een aantal opdrachten nieuw aan ons toevertrouwd om samen met de verschillende partners uit te werken:

- Het project van de verlenging van tramlijn 4 tot Gent Dampoort en de nieuwe tramlijn 7 van Gent-Dampoort naar Gent-Sint-Pieters
- Spartacus Lijn 2 in Limburg
- Herinrichting van de A8 – Halle
- Viaduct Gentbrugge – 2e fase

Tot slot zijn er in kader van het Relancebeleid van de Vlaamse Regering in 2021 heel wat dossiers opgestart met betrekking tot bijkomende fietsinvesteringen. Een aantal hiervan zijn ook bij De Werkvennootschap in studie gegaan.

Hier en daar zijn vrij beperkte wijzigingen doorgevoerd aan het klachten / klantenbeleid ten aanzien van 2020.

Deze aanvullingen werden voor de leesbaarheid bijkomend in de verf gezet.

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;
- Een trajectbegeleider die specifiek optreedt in het proces van onteigeningen / innames bij zowel ondernemingen als burgers.
- 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. In 2021 is op dit systeem verder geoptimaliseerd waardoor de doorlooptijden van meldingen kan opgevolgd worden en duidelijk is wie verantwoordelijk is voor welk antwoord te leveren op elke openstaande vraag.
- Projecten in uitvoering en/of studie: Projectwebsites – mailbox projecten

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

De opvolging gebeurt als volgt:

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

2.4 AANTAL KLACHTEN

2.4.1 Projecten in studie / vergunningsfase

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.

2.4.2 Projecten 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.

De taakinvulling van bereikbaarheidsadviseur werd vorig jaar als bijgesteld met als focus het preventieel 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 2021

3.1 PROJECTEN IN STUDIE

Zoals in de inleiding geschetst zijn er in 2021 heel wat nieuwe studieopdrachten aan ons toegewezen.

Daarnaast zijn er ook de studies die al langer lopen op grote projecten waar in 2021 richting een oplossing – een voorkeursalternatief is gewerkt, die dat uiteraard in mindere of grote mate reacties opwekt bij de burger.

Meer specifiek was dit het geval bij het dossier op de Gentse R4 West en Oost waarbij het project is toegewezen aan een consortium en het Complex Project Noord-Zuidverbinding Limburg waar het voorkeursbesluit is genomen. Ook op Werken aan de Ring (R0 Brussel) & Rond Ronse is de onderzoeksfase in afronding en wordt in 2022 een belangrijke stap naar besluitvorming.

Wat dit jaar tweemaal is voorgevallen op 2 verschillende projecten en tot veel klachten heeft geleid bij burgers, is dat de infokrant die door de projectorganisatie is uitgewerkt, door een fout in behandeling bij de aangestelde postbezorger, in een aantal deelzones niet is bezorgd. Hiervan werden wij ook niet op de hoogte gesteld.

Uiteraard zoeken wij hieromtrent onmiddellijk een gepast optie en bieden we de brochure digitaal aan of zorgen dat de verdeling alsnog in orde komt.

Een tweede aspect was de communicatie van het voorkeursalternatief over de Noord-Zuidverbinding in Houthalen-Helchteren, waar bijkomend een trajectbegeleider is aangesteld om de klachten en vragen over de perceelsverwervingen die noodzakelijk zijn voor het proces bijkomend te gaan opvolgen.

In 2021 merkten wij veel minder klachten over de manier van inspraak op onze projecten als gevolg van de COVID-19 pandemie. Het 'online'-vergaderen en de 'digitale gesprekstafels' geraakt stilaan ingeburgerd, nog steeds met de kanttekening dat een fysieke afspraak de voorkeur wegdraagt. Er worden werkbare alternatieven bedacht voor de grote, open infomarkten van vroeger, door bijvoorbeeld te werken met reservaties en verschillende rondleidingen in kleine groepen.

Het bewijs dat doorgedreven stakeholder- en omgevingsmanagement niet altijd tot een oplossing leidt, is de herinrichting van de R4 Oost in Zelzate. Daar werd, in het kader van de omgevingsvergunningsaanvraag, massaal bezwaar aangetekend door bewoners. Ondanks de open, eerlijke, ruime en duidelijke communicatie over het project hebben een aantal actievoerders die tegen het project zijn, veel burgers kunnen overtuigen om een bezwaar in te dienen. Omdat de wensen van de actievoerders zo diametraal tegenover de mogelijkheden van het project stonden, kon ondanks de open, constructieve en participatieve aanpak geen oplossing gevonden worden. Het gemeentebestuur van Zelzate, dat initieel een positief advies gaf over de herinrichting op de projectvergadering, gaf uiteindelijk een negatief advies op de vergunningsaanvraag.

Tot slot proberen wij maximaal te anticiperen op te verwachten vragen van burgers, door gebruik te maken met "FAQ" overzichten op onze website en vooral door bereikbaar & aanspreekbaar te zijn.

3.2 PROJECTEN IN UITVOERING

Meer en meer van onze werven zijn in 2021 in uitvoering gegaan. De aard en de omvang van de klachten is zoals vorig jaar. Dit blijft vooral gaan 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 36 en 48 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. Ook via de sociale mediakanalen vindt de burger snel gehoor. Voor sommige werven werd zelfs een 0800-nummer in gebruik genomen, waarnaar gebeld kon worden met vragen.

De projectwebsites zijn uitgerust met een rubriek "FAQ" en een contactformulier (voorbeeld: <https://www.werkenaandering.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 het zelfde documentbeheersysteem waardoor klachten en meldingen snel geregistreerd en afgehandeld kunnen worden in samenwerking met de hoofdaannemer.

4 BESLUIT

Het afgelopen jaar zijn een aantal belangrijke projecten (fietsbruggen over de R0 te Brussel, turboverkeersplein & fietsbruggen R4 Gent...) van start gegaan. Ook zijn er belangrijke beslissingen genomen in een aantal grote infrastructuurdossiers. Grote, opvallende trends in klachtenmanagement hebben zich het afgelopen jaar niet afgetekend.

De 'backbone' van het klachtenbeleid van De Werkvennootschap is ongewijzigd, hier en daar zijn er kleine bijstellingen geweest, zoals de aanstelling van een trajectbegeleider op het project De Noord Zuid. Er wordt maximaal geïnvesteerd in een goede procesvoering, volgens de specifieke noden waarin een project zich bevindt.

5 BIJLAGEN

BIJLAGE 1 – OVERZICHT PROJECTWEBSITES

www.werkenaandering.be

www.R4WO.be

www.rondronse.be

www.noordzuidlimburg.be

www.viadewebsite.be

www.hovhasseltmaasmechelen.be

dewerkvennootschap.vlaanderen/#contact



KLANTENRAPPORT 2021

7 Lantis

Inhoud

1	INLEIDING	166
2	KLANTENBELEID	167
3	HET BEELD VAN 2021	170
4	BESLUIT	171

1 INLEIDING

Wat is BAM/Lantis – projecten – werking in 2021

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 vervullen 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, projectcoördinerende 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.

Als bouwheer van grote infrastructuurprojecten wordt Lantis, naarmate meer werven worden opgestart, steeds vaker herkend door het publiek, onder meer ook als aanspreekpunt voor ongewenste of minder aangename effecten van onze aanwezigheid op het terrein.

De Infrastructuurwerken Linkeroever, zijnde het eerste luik van de Oosterweelverbinding dat in 2018 van start ging, konden de versnelling van de werf vasthouden die in 2020 was ingezet ondanks de COVID-19-pandemie en alle consequenties daarvan. Hierdoor behouden wij het perspectief van een snellere afronding van deze werken, hetgeen onder meer ook op het vlak van hinder een positieve zaak is. In het voorjaar van 2021 kwam de historische vervuiling van grond en grondwater in Zwijndrecht en Antwerpen-Linkeroever met chemische stoffen van de PFAS-familie door het bedrijf 3M onder de aandacht van het brede publiek. Naar aanleiding hiervan werd een bijzondere opdrachthouder aangesteld door de Vlaamse regering, die met een team van experts de PFAS-problematiek voor gans Vlaanderen in kaart dient te brengen en die specifiek voor het projectgebied Oosterweelverbinding aanbevelingen gaf inzake de omgang met de vervuiling op de werf. Deze problematiek heeft tevens geleid tot de oprichting van een onderzoekscommissie in de schoot van het Vlaams Parlement. De logische en terecht bezorgdheid van burgers inzake hun leefomgeving naar aanleiding hiervan kleurt aldus mee het klachtenbeeld voor 2021.

Ook de andere luiken van de Oosterweelverbinding werden in 2021 zichtbaar op het terrein, nadat in 2020 voor deze deelprojecten een omgevingsvergunning werd bekomen en een beslissing werd genomen inzake de toewijzing van de werken. In deelproject Scheldetunnel & Bouwdok verscheen het gecombineerde werfdorp van de aannemer en van Lantis naast het Sint-Annabos. Deelproject "3A", ook aangeduid als het deelproject van de Oosterweelknoop, kende een fysieke aftrap door de eerste spade in de grond voor de renovatie van de Royerssluis. Deelproject "3B", zijnde het onderdeel waarin de bouw van de nieuwe kanaaltunnels en de verdieping van de bestaande R1 Noord en R1 Oost zijn vervat, werd in het najaar van 2021 zichtbaar met voorbereidende werken aan de R1 Noord. Daarnaast werden twee nieuwe Park & Ride-gebouwen, met name Antwerpen-Luchtbal en Merksem-Keizershoek tegen eind 2021 afgewerkt en in gebruik genomen.

2 KLANTENBELEID

Afgelopen jaar ontving Lantis via de verschillende kanalen 2577 vragen, meldingen en klachten/opmerkingen, hetgeen een significante toename is ten opzichte van het jaar ervoor

Het merendeel van deze contacten betreft vragen om informatie. Veel van deze vragen hebben een specifiek karakter en worden bijgevolg individueel beantwoord. Dit is bijvoorbeeld het geval met vragen die gesteld worden naar aanleiding van onze communicatie inzake fasewissels van een werf of van ingebruikname van tijdelijke of nieuwe wegen en die zeer vaak neerkomen op "hoe moet ik nu van X naar Y rijden?" Vragen met een meer algemeen karakter worden individueel beantwoord maar tegelijk verwerkt in de rubriek "Veel gestelde vragen" op de projectwebsite www.oosterweelverbinding.be.

Binnen deze website werd 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>

In 2021 heeft Lantis verder ingezet op digitale communicatie met het proactief plaatsen van relevante content inzake de werken op de courante sociale media. 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 infomomenten georganiseerd en toegankelijk gemaakt voor een zo breed mogelijk publiek.

Sinds 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 24 uur beantwoord en afgesloten, d.w.z. dat er een passende oplossing of afdoende antwoord kon worden voorgesteld aan diegene die het ticket initieerde. Voor contactnames via social media gaat dit sneller : gemiddeld wordt via die weg binnen de 6 uur gereageerd.

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.

Omgevingsmanagement : wie zijn onze stakeholders?

Omgevingsmanagement is voor Lantis een strategisch thema binnen de vernieuwde organisatie en projectaanpak. Lantis ziet omgevingsmanagement als het leggen van de link tussen het infrastructuurproject

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

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

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

Zo werd binnen Lantis het project "Werfburen" opgestart. Met dit project wil Lantis de Oosterweelwerken niet enkel benaderen vanuit een infrastructurele dimensie, maar ook vanuit een maatschappelijk culturele dimensie. Om processen in gang te zetten die lokale baten en een duurzaam en veerkrachtig draagvlak genereren, eerder dan louter hinderende werf te betekenen voor de bewoners en passanten. Op vraag van Lantis heeft de Design Sciences Hub van de Universiteit Antwerpen eind maart 2021 de studie 'Cultural Brokerage: inventaris van (inter)nationale voorbeeldpraktijken van culturele en ruimtelijke toe-eigeningsprocessen van ruimte in transitie' opgeleverd waarin 67 voorbeeldprojecten in kaart gebracht en geanalyseerd worden in functie van toepasbaarheid in de context van een langdurige werf. Een initiatief dat in het kader hiervan reeds wordt voorbereid, draait rond de inzet van kunst: een omgeving die door de Oosterweelwerken gedurende lange tijd in transitie zal zijn, kan immers ook een uitstekend canvas bieden voor de verbeeldingskracht van kunstenaars, die aldus aan de omliggende openbare ruimte een waardevolle invulling kunnen geven die zelfs kan bijdragen aan de aanpak van ruimere leefbaarheidsproblematieken in stadswijken.

Omgevingsmanagement : aanspreekbaar op de werf

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

Doorprojectcommunicatoren 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 projectcommuni-

cator detecteert vroegtijdig issues, zodat hier snel op kan gereageerd worden en ze geen grotere proporties aannemen. Hij of zij zorgt er voor dat de praktische problemen waarmee omwonenden geconfronteerd worden aangepakt worden en biedt een luisterend oor voor vragen en bezorgdheden die leven op het terrein.

Lantis is zich er van bewust dat deze aanpak een kwestie van volgehouden inspanning is over de volledige duur van de werf en dat we er wellicht niet in zullen slagen om elke wrevel en ongenoegen te verhelpen. De appreciatie die onze medewerkers evenwel ondervinden inzake de kwaliteit van de plannen, de snelheid en de kwaliteit van de uitvoering, de snelheid waarmee en de manier waarop er inhoudelijk wordt geantwoord op vragen en verzuchtingen, weze het via digitale weg of via persoonlijke contacten met mensen in hun eigen woonomgeving, sterkt ons in de overtuiging dat we op een goed spoor te zitten om onze opdracht te realiseren met een sterk als mogelijk draagvlak en zoveel mogelijk oog voor het belang van de omgeving.

Omgevingsmanagement : minder hinder

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

Tijdens de uitvoeringsfase trachten de projectcommunicatoren tijdig en proactief hinder op te sporen en gaan daarover de dialoog aan met de opdrachtnemer/aannemer om maatregelen ter beperking van de hinder te (laten) nemen. De opdrachtnemer/aannemer wordt verantwoordelijk gesteld (via contract) voor het tijdig aanleveren van betrouwbare informatie over de werken en voor het pro-actief opvolgen van activiteiten/locaties waar hinder voortvloeiend uit de werken 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.

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 HET BEELD VAN 2021

Waar het klachtenbeeld in het verleden divers was en vaak eerder gerelateerd was aan beleidskeuzes, geeft het beeld van 2021 meer dan ooit 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 op en naast de snelweg en aan de grote parkeergebouwen zijn in 2021 volop aan de gang.

Dit heeft zich in 2021 in belangrijke mate vertaald in het beantwoorden van vragen van weggebruikers omtrent de verkeerssignalisatie telkens er ten gevolge van de voortgang van de werken een nieuwe verkeerssituatie ontstond. Vaak bleek de kritische benadering gebaseerd op een gebrek aan kennis inzake uitgangspunten van mobiliteit, signalisatie en verkeersveiligheid en volstond een geduldige uitleg hieromtrent. In gevallen waarin de kritische burger een punt leek te hebben ging Lantis in debat met stakeholders, teneinde gemaakte keuzes te verhelderen of te bekijken hoe de gemelde onduidelijkheid met een aanpassing van signalisatie kon aangepast worden.

Heel wat klachten werden ontvangen met betrekking tot de staat van het fietspad van de Oosterweelsteenweg. Hoewel deze verkeersinfrastructuur op dat ogenblik nog niet formeel was overgedragen aan Lantis, hebben wij deze klachten ter harte genomen en hebben wij zowel intern als bij onze stakeholders aan de kar getrokken om de situatie voor de fietsers veiliger en aangenamer te maken. Aldus gebeurden er snoeiwerken, werden bochten breder gemaakt, werden losliggende tegels vastgemaakt, putten gedicht en werd zelfs een rijstrook van het autoverkeer ingenomen en ingericht als fietspad.

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, deels in 2020, deels in 2021, over verblinding ten gevolge van de weerkaatsing van zonlicht hebben ertoe geleid dat het fenomeen van de weerkaatsing werd onderzocht en verholpen.

Een voorbeeld van hoe je alles zorgvuldig kan voorbereiden en toch problemen krijgt, betreft een werk waarbij nutsleidingen dienden verplaatst te worden in de omgeving van de Groenendaallaan ter voorbereiding van de hoofdwerken. De aannemer had kennis van alle uitvoeringsmethodes en planning en van de randvoorwaarden ten behoeve van de omgeving, doch van bij de start wijkt hij af van de fasering en ontstaat de situatie dat de bewoners van een appartementenblok niet langer met de wagen uit of in de parking kunnen. In dit geval kreeg de aannemer onmiddellijk het bevel om de toegankelijkheid te herstellen met excuses aan de getroffen.

2021 is ook het jaar waarin de problematiek van de PFAS/PFOS-verontreiniging in Zwijndrecht en Antwerpen-Linkeroever onder de aandacht van het grote publiek kwam. Als actor in de verontreinigde zone, waarin immers ook een deel van het projectgebied van de Oosterweelverbinding valt, is het evident dat ook Lantis heel wat vragen kreeg inzake de verontreiniging, de omvang en de risico's ervan, de impact van onze werken en de maatregelen die Lantis zelf ter zake had voorzien om verdere verspreiding te voorkomen en de veiligheid van de omgeving te garanderen.

Wat vragen met betrekking tot de verontreiniging op zich betreft, heeft Lantis de mensen doorverwezen naar de bijzondere opdrachthouder die door de Vlaamse regering werd aangesteld, gezien deze vanuit zijn deskundigheid veel beter geplaatst was om deze vragen te beantwoorden. Over de manier waarop Lantis met de verontreiniging binnen het projectgebied omging en -gaat, wordt steeds zo transparant, feitelijk en volledig als mogelijk geantwoord. Op de website Oosterweelverbinding.be werd een apart luik gecreëerd met antwoorden op de vaakst gestelde vragen en issues die ook in de media de aandacht trokken.

In 1 specifiek geval bleek een omwonende van de verontreinigde zone geen genoegen te nemen met de antwoorden die wij hem verstrekten en hebben wij voor de persoon in kwestie een bezoek aan de werf Sint-Annabos georganiseerd, ter gelegenheid waarvan hij van de aannemer en van de omgevingsmanager van Lantis tekst en uitleg kreeg inzake de planning en de maatregelen om de omgeving te beschermen en hij zich de visu kon vergewissen.

Naast de individuele contactnames door burgers leeft de PFAS-problematiek ook in de werkzaamheden van de onderzoekscommissie die in de schoot van het Vlaamse Parlement werd opgericht om de historiek en de verantwoordelijkheden rond de PFAS-verontreiniging na te gaan. Daarnaast hebben sommige omwonenden zich verenigd om hun belangen op een structurele manier te laten gelden. Dit valt ons inziens echter buiten de scope van de rapportage inzake de klantenwerking.

Een laatste categorie van klachten is een vaste waarde en 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 er op gericht dat ook dit in een snel en vlot proces concrete output kan krijgen.



Rapportering meldingen

Luchthaven Antwerpen 2021

1. Introductie

In 2021, heeft Luchthaven Antwerpen een bemoedigend herstel kunnen inzetten na een zeer moeilijk 2020. Ook in 2021 was Corona nog steeds aanwezig en voelbaar in de resultaten. Toch is er een duidelijk herstel merkbaar in het aantal passagiers vanaf de zomer. In het najaar nam het aantal lijnvluchten weer af door het sluiten van het luchtruim in Marokko waardoor dit een negatieve impact had op het aantal passagiers. Uiteindelijk resulteerde dit alles in 147.000 passagiers die via de luchthaven vertrokken en aankwamen in 2021.

We merkten tevens op dat vanaf de zomer het business segment zich zeer goed wist te herstellen en zich opnieuw op het niveau van 2019 bevond en zelfs in sommige maanden oversteeg. Het is duidelijk dat Corona de vraag naar business vluchten doet stijgen aangezien het aantal contacten met andere personen op dergelijke vluchten wordt beperkt.

Passagierscijfers

Onze luchthaven werd tijdens de eerste maanden van 2021 opnieuw zwaar geraakt. Door de stijgende coronacijfers en een nieuwe lockdown waren niet-essentiële reizen verboden tot 19 april 2021. Hierdoor vertrokken pas eind april de eerste TUI fly vluchten naar vijf Spaanse bestemmingen. Dat was goed voelbaar in de cijfers. In de eerste jaarhelft verwelkomden we 39.000 passagiers.

Vanaf juli werden méér vluchten ingelegd en vloog TUI fly opnieuw naar 7 van zijn 10 bestemmingen vanuit Antwerpen. Dit was meteen ook het begin van een mooi herstel. In juli, augustus en september verwelkomden we 61.000 passagiers. 114% meer in vergelijking met de zomer van 2020..

Ook na de zomer zette het herstel zich verder. In november kenden we een succesvolle heropstart van de vluchten naar Nador en Tanger, maar deze moesten na enkele weken noodgedwongen opnieuw worden stopgezet door de reisrestricties die Marokko oplegde.

Op jaarbasis sluit de luchthaven af met net geen 147.000 passagiers.

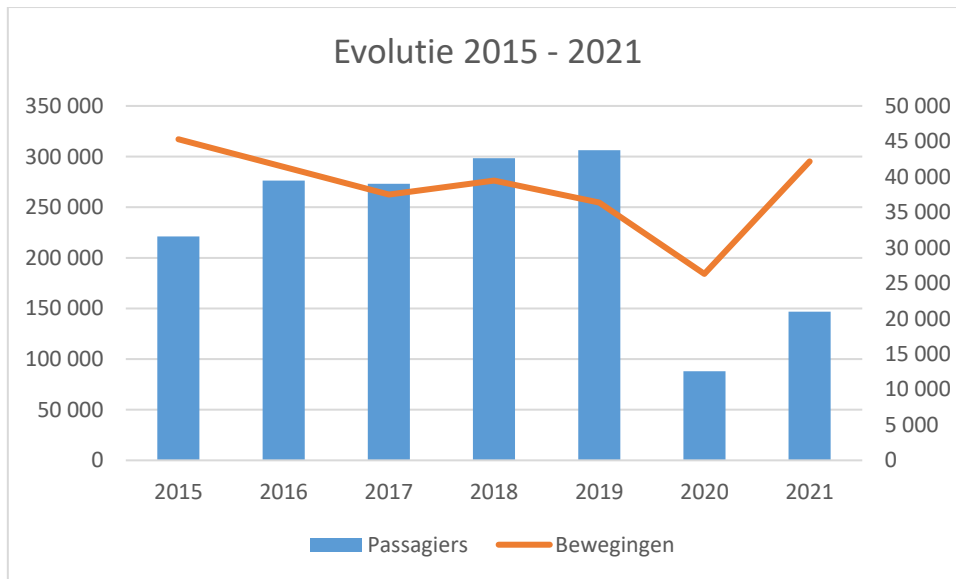
Bewegingen

Het aantal bewegingen steeg met 60,3% tot **42.181** in vergelijking met 2020. Als we het aantal bewegingen evalueren ten aanzien van 2019, wat een normaal jaar was zonder invloed van Corona, had de luchthaven 16,0% meer bewegingen.

In 2021 konden we tevens een stijging optekenen van het aantal trainingsbewegingen ten opzichte van 2019. Er waren 15.548 trainingen, wat een stijging was van 62% ten opzichte van 9.577 trainingen in 2019. (een normaal jaar zonder invloed van Corona) Deze forse groei is gerelateerd aan een inhaalbeweging van de trainingen die stil hebben gelegen door de beperkingen die werden opgelegd in 2020 omwille van Corona.

Zakenvluchten

Het business segment heeft dit jaar een zeer goed herstel gekend. In juni haalden de zakenvluchten opnieuw het niveau van 2019. Vanaf de zomervakantie lag het cijfers zelfs gemiddeld 4% hoger dan in 2019. Dit duidt nogmaals aan hoe sterk de zakenvluchten verankerd zijn op de luchthaven.



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 kunt 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 vluchten¹
- f) Vanaf 2023 max. 8.000 vluchten.

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.

¹ 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 geen enkele melding dat het systeem ontoegankelijk was.

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 zorgden; 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, evenals het diensthoofd van de plaatselijke luchtverkeersleiding.
 - 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 geluidsmeetnet 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 2021 werden er 13 berichten op deze webpagina geplaatst. Zo werd de buurt geïnformeerd over het indienen van de omzettingaanvraag voor de omgevingsvergunning, eventuele onderhoudswerken, maaiactiviteiten en bemesting door de landbouwers/concessionarissen 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.



Beste buurtbewoner,

Beter een goede buur, dan een verre vriend. Met dit gezegde stellen wij u graag onze rubriek 'buurtinfo' voor.

Luchthaven Antwerpen hecht veel belang aan haar omgeving. U, onze buur. U maakt namelijk direct deel uit van die omgeving waartoe de luchthaven behoort. Op deze pagina wordt u op de hoogte gehouden over het nieuws rond luchthavenontwikkelingen, maatregelen aangaande geluid- of , geurhinder, kalibratievluchten, werkzaamheden in de buurt en vogelbestrijding. Tenslotte kunt u in deze rubriek de Luchthavenbuurtkrant downloaden. De luchthaven wil proactief tewerk gaan en opteert daarom voor een open en gestructureerde aanpak en communicatie. Om onze ambities waar te maken, willen we een efficiënt en duurzaam beleid voeren. En dat maakt van onze luchthaven een aantrekkelijke luchthaven; die tevens haar betrokkenheid toont ten aanzien van U als buur.

Voor algemene vragen kunt u steeds terecht via info@antwerpairport.aero

MAAIWERKEN OP 26, 27, 28 EN 29 OKTOBER 2021

Van dinsdag 26 oktober tot en met vrijdag 29 oktober zullen er maaiwerken worden uitgevoerd op de terreinen van de luchthaven. Deze werken kaderen in het onderhoud van de terreinen. Deze maaiwerken zullen binnen de openingsuren van de luchthaven worden uitgevoerd. Uiteraard proberen we de hinder voor de omwonenden tot een minimum te beperken.

INSPECTIEVLUCHTEN LUCHTVERKEERSLEIDER SKEYES OP 22 OKTOBER

Op vrijdag 22 oktober 2021 omstreeks 10:00 uur lokale tijd organiseert skeyes haar zesmaandelijks inspectievluchten voor de kalibratie van de ILS Runway 29 van de luchthaven alsook de inspectie van de PAPI's van de naderingsverlichting op Runway 11. De inspectievluchten zullen ongeveer tot 18:00 duren. Dit onder voorbehoud van last minute wijzigingen omwille van operationele omstandigheden.

JAGERS OP DE LUCHTHAVEN OP 8 OKTOBER 2021

Graag willen we u informeren dat er jagers zullen ingezet worden op de terreinen van de luchthaven op vrijdag 8 oktober op de terreinen van de luchthaven. Met deze interventie proberen we de veiligheid op en rond de luchthaven te garanderen. We verontschuldigen ons voor de eventuele overlast.

MAAIWERKEN OP 11 EN 12 SEPTEMBER 2021

Op zaterdag 11 en zondag 12 september zullen er maaiwerken worden uitgevoerd op de terreinen van de luchthaven. Deze werken kaderen in het onderhoud van de terreinen. Deze maaiwerken zullen binnen de openingsuren van de luchthaven worden uitgevoerd. Uiteraard proberen we de hinder voor de omwonenden tot een minimum te beperken. Er zal tijdens deze periode ook een bemesting plaatsvinden van de graslanden. Wij verontschuldigen ons voor de eventuele tijdelijke ongemakken die deze bemesting met zich kan meebrengen.

UITZONDERLIJKE AFWIJKING VAN OPENINGSUREN OP 2 SEPTEMBER 2021

Door technische problemen liep de vlucht van Malaga naar Antwerpen op 2 september 2021 een aanzienlijke vertraging op. Het toestel zou oorspronkelijk om 21u10 landen op Luchthaven Antwerpen, maar door technische problemen landde het toestel uiteindelijk pas om 00u31 in Antwerpen. Daar de luchthaven in normale omstandigheden geopend is tot 23u, werd hiervoor een eenmalige afwijking op de openingsuren van onze luchthaven goedgekeurd. Onze excuses voor het eventuele veroorzaakte ongemak.

MAAIWERKEN VAN 9 AUGUSTUS 2021 TOT EN MET 14 AUGUSTUS 2021

Vanaf maandag 9 augustus 2021 zullen er maaiwerken worden uitgevoerd op de terreinen van de luchthaven. Deze werken kaderen in het onderhoud van de terreinen en zullen duren tot en met zaterdag 14 augustus 2021. Deze maaiwerken zullen binnen de openingsuren van de luchthaven worden uitgevoerd. Uiteraard proberen we de hinder voor de omwonenden tot een minimum te beperken. Er zal tijdens deze periode ook een bemesting plaatsvinden van de graslanden. Wij verontschuldigen ons voor de eventuele tijdelijke ongemakken die deze bemesting met zich kan meebrengen.

BEMESTING VAN LUCHTHAVENTERREIN OP 6 EN 7 AUGUSTUS 2021

De luchthaven heeft reeds jaren een overeenkomst met een lokale landbouwer om de graslanden van de luchthaven te onderhouden. Het gemaaide gras wordt gebruikt als veevoeder. De landbouwer zal het grasland hiervoor bemesten op 6 en 7 augustus 2021. 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.

UITZONDERLIJKE AFWIJKING OP OPENINGSUREN OP MAANDAG 26 JULI DOOR SLECHTE WEERSOMSTANDIGHEDEN

Op maandag 26 juli verleende de Antwerpse Omgevingsinspectie een eenmalige uitzondering op de openingsuren van onze luchthaven. Door de slechte weersomstandigheden liep TUI fly vlucht TB3696 komende vanuit Avignon een aanzienlijke vertraging op. De aankomst van de vlucht was gepland om 22:25. Door de slechte weersomstandigheden arriveerde de vlucht pas om 23:59 in Antwerpen.

16 JULI 2021: LEM ANTWERPEN DIEN AANVRAAG IN OM HUIDIGE MILIEUVERGUNNING OM TE VORMEN NAAR EEN PERMANENTE VERGUNNING

Om het voortbestaan van de luchthaven en haar activiteiten te verzekeren, heeft de luchthavenexploitatie maatschappij (LEM) Antwerpen een aanvraag ingediend om de huidige milieuvergunning die geldig is tot en met 17 juni 2024 om te zetten naar een milieuvergunning voor onbepaalde duur. [Meer info.](#)

MAAIWERKEN VAN 16 JULI TOT EN MET 20 JULI

Vanaf vrijdag 16 juli zullen er maaiwerken worden uitgevoerd op de terreinen van de luchthaven. Deze werken kaderen in het onderhoud van de terreinen en zullen duren tot en met dinsdag 20 juli. Deze maaiwerken zullen binnen de openingsuren van de luchthaven worden uitgevoerd. Uiteraard proberen we de hinder voor de omwonenden tot een minimum te beperken.

BEMESTING VAN LUCHTHAVENTERREIN OP 18 MEI

De luchthaven heeft reeds jaren een overeenkomst met een lokale landbouwer om de graslanden van de luchthaven te onderhouden. Het gemaaide gras wordt gebruikt als veevoeder. De landbouwer zal het grasland hiervoor bemesten op dinsdag 18 mei 2021. 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.

MAAIWERKEN OP 12 EN 13 MEI

Vanaf woensdag 12 mei zullen er maaiwerken worden uitgevoerd op de terreinen van de luchthaven. Deze werken kaderen in het onderhoud van de terreinen en zullen duren tot en met donderdag 13 mei 2020. Deze maaiwerken zullen binnen de openingsuren van de luchthaven worden uitgevoerd. Uiteraard proberen we de hinder voor de omwonenden tot een minimum te beperken.

INSPECTIEVLUCHTEN LUCHTVERKEERSLEIDER SKEYES OP 22 APRIL

Op donderdag 22 april 2021 omstreeks 10:00 uur lokale tijd organiseert skeyes haar 6-maandelijkse inspectievluchten voor de kalibratie van de ILS RWY29 van de luchthaven. De duurtijd van de kalibratie bedraagt ongeveer 3 uur. Dit onder voorbehoud van last minute wijzigingen omwille van operationele omstandigheden.

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

Management meldingen

Taakverdeling

Commercieel directeur: Verantwoordelijke meldingen
Ann Vanpraet – ann.vanpraet@ostendairport.aero

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

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

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

Communicatiemedewerker: Verantwoordelijke buurtinformatiepagina en opvolging social media
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:

- Milieuoeverleg 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 2021 vonden deze overlegvergaderingen plaats op 10 juni en 2 december.

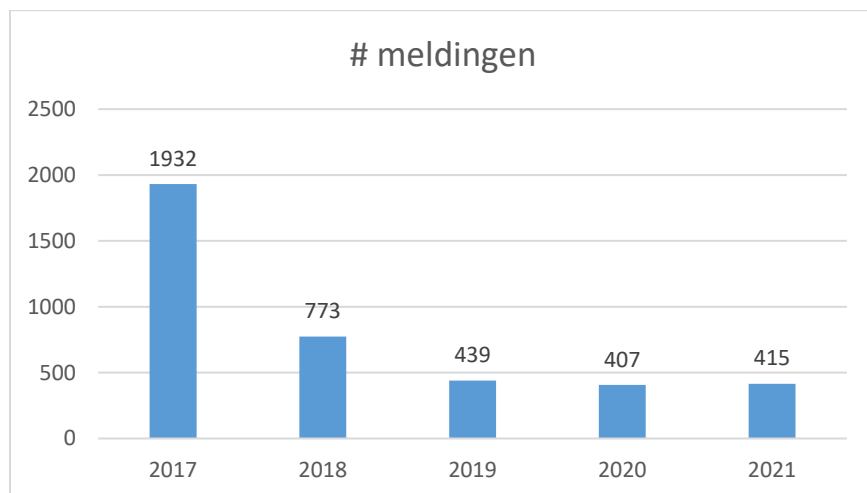
Meldingen van Personeelsleden

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

3. Meldingen - cijfers

Algemene cijfers

In 2021 ontving de luchthaven 415 meldingen. Dit is een bescheiden aangroei met 8 meldingen of van 2% ten opzichte van de 407 meldingen in 2020.



De voorbije 3 jaar blijkt het aantal meldingen gelijklopend te zijn. De situatie is in 2021 nochtans sterk verschillend met deze van 2020 aangezien er dat jaar omwille van de coronamaatregelen minder vluchten van de verschillende types (lijnvluchten, general aviation, trainingen,...) waren en de strikte reisbeperkingen die van toepassing waren in 2020. Dit resulteerde in een beperkter aantal bewegingen in 2020.

Het afgelopen jaar daarentegen begon ook nog onder deze beperkingen maar vanaf het voorjaar nam het aantal restricties af en steeg het aantal bewegingen opnieuw.

In 2019 noteerden we in totaal 36.972 bewegingen en in 2020 waren er dit slechts 26.307. De sterke stijging in 2021 tot 42.181 bewegingen resulteerde niet in een stijging van het meldingen.

Maand	2021	2020	2019	2021 vs 2020	2021 vs 2019
Januari	1 210	2 028	2 051	-40%	-41%
Februari	2 971	2 249	2 631	32%	13%
Maart	3 153	1 524	2 469	107%	28%
April	4 231	325	3 139	1202%	35%
Mei	4 374	1 841	3 258	138%	34%
Juni	4 668	3 106	3 533	50%	32%
Juli	4 280	3 678	3 569	16%	20%
Augustus	3 864	2 889	3 709	34%	4%
September	3 895	3 801	3 462	2%	13%
Oktober	3 825	2 790	3 479	37%	10%
November	2 986	1 164	2 719	157%	10%
December	2 724	912	2 353	199%	16%
Totaal	42 181	26 307	36 372	60%	16%

Veelmelders

Bij dit totaal aantal meldingen moeten we een kanttkening maken in verband met de veelmelders die actief zijn. In 2021 hebben we 6 melders die meer dan 10 meldingen maakten in 2021. In totaliteit vertegenwoordigde deze 6 melders 237 meldingen of 56,3% van de meldingen.

.Eén van de veelmelders is goed voor 130 meldingen of 31% van het totaal aantal meldingen. Deze veelmelder woont in Berchem ten zuiden van de luchthaven (buiten de geluidscontouren die jaarlijkse worden berekend door de KUL).

Veelmelders	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Totaal
Veelmelder 1					3	2	4	4	14	8	6	1	42
Veelmelder 2	2	4	1		7	4	4			1	2	2	27
Veelmelder 3	22	8	9	3	16	2	8	28	8		13	13	130
Veelmelder 4		2			1		2		2	2	1	2	12
Veelmelder 5							5	6	1			2	14
Veelmelder 5				1		2	2		4		1	2	12
Totaal veelmelders	24	14	10	4	27	10	25	38	29	11	23	22	237
Algemeen totaal	25	30	14	8	55	35	56	47	53	25	29	38	415
% Veelmelder	96%	47%	71%	50%	49%	29%	45%	81%	55%	44%	79%	58%	57%

Indien we de meldingen van deze veelmelders buiten beschouwing houden zouden er 178 meldingen zijn in 2021.

Veelmelder 3 was reeds actief in de voorgaande jaren. Deze persoon is consistent blijven meldingen maken ondanks het feit dat hij werd uitgenodigd op de luchthaven en voorzien werd van uitgebreide informatie. Hierbij gaat het nog steeds meestal om zakenvluchten die een route hebben die in de nabijheid van zijn woning passeren. Deze toestellen maken een bocht ter hoogte van de Binnensingel en komen dan voorbij over Berchem richting Wilrijk. Op dat moment hebben de toestellen meestal al wel enige hoogte bereikt. Deze veelmelder is reeds uitgenodigd op de luchthaven en maakt vooral gebruik van meldingen aan de hand van copy+paste.

Er diende zich tevens een nieuwe veelmelder aan in Vremde/Boechout. Deze persoon heeft voornamelijk een probleem met de vluchten voor 8u30. Deze veelmelder woont onder de aanvliegroete van de Luchthaven Antwerpen. Aangezien het aantal meldingen gestaag steeg; werd deze persoon uitgenodigd voor een ontmoeting op de luchthaven met de Milieucoördinator, een deskundige van skeyes en de luchthaven Commandant. Tijdens dit gesprek werden zijn verzuchtingen aangehoord. Naar aanleiding van het gesprek ging skeyes nagaan of het in sommige gevallen mogelijk was om meer te vertrekken via Antwerpen-Centrum. De veiligheid blijft hier wel van primordiaal belang. We maken ons hierbij de bedenking dat hierdoor richting Antwerpen meer mensen gehinderd zouden kunnen worden. De veelmelder was niet helemaal tevreden over de uitkomst van het gesprek. Uiteraard kunnen de vluchten voor 8u30 niet op eenvoudig verzoek worden afgeschaft. (zie verder) Het aantal meldingen daalde na het gesprek maar geregeld maakt deze persoon nog steeds melding.

Tijdens de zomermaanden hebben we tevens tijdelijk een groter aantal meldingen gekregen van een persoon die woonachtig was in de Zurenborg wijk. We hebben deze persoon voorzien van bijkomende informatie. In het najaar is het aantal meldingen opnieuw gedaald.

We kunnen concluderen dat in bepaalde maanden het aantal meldingen van de veelmelders overheerst. Het aantal meldingen die gemaakt werden door deze veelmelders is vaak niet gerelateerd aan het aantal bewegingen of de effectieve overlast. Men wil vooral hun ongenoegen over de situatie laten blijken. Eén van de veelmelders heeft dit ook aangegeven en bevestigd dat hij meldingen blijft indienen ondanks de extra inspanningen van de luchthaven.

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

4. Beeld Meldingen 2021

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 2020/2021

4.1. Herkomst

De meldingen zijn nog steeds afkomstig uit 3 gemeenten:

- Berchem
- Boechout
- Deurne

Deze 3 gemeente vertegenwoordigen 83,4% van de totaal aantal meldingen. Dit aandeel is een lichte daling ten aanzien van de 88,7% in 2020. De herkomst van de meldingen blijft grotendeels onveranderd ten aanzien van de voorbije jaren.

Er is een lichte daling van het aantal meldingen van de regio Berchem. Dit komt voornamelijk omdat we in absolute aantallen meer meldingen binnen kregen van de regio Boechout. Dit komt omdat we daar een nieuwe veelmelder hadden in 2021. Buiten deze veelmelder hadden we weinig andere meldingen vanuit Boechout ondanks het feit dat het aantal vluchten van TUI fly opnieuw gestegen is ten opzichte van 2020 toen er veel minder activiteit was omwille van Coronamaatregelen.

Verder merkten we een daling op van de herkomst vanuit Deurne. Dit komt omdat een veelmelder die erg actief was in 2020; minder actief was het afgelopen jaar.

Daarnaast merken we een lichte stijging van de regio Wilrijk. Van deze regio krijgen we doorgaans weinig meldingen. Er is echter een nieuwe melder die de laatste maanden op geregelde tijdstippen melding maakt van hinder ten gevolge van de vluchten van TUI fly. Deze vluchten bevinden zich meestal al boven de 3.500 ft bij passage.

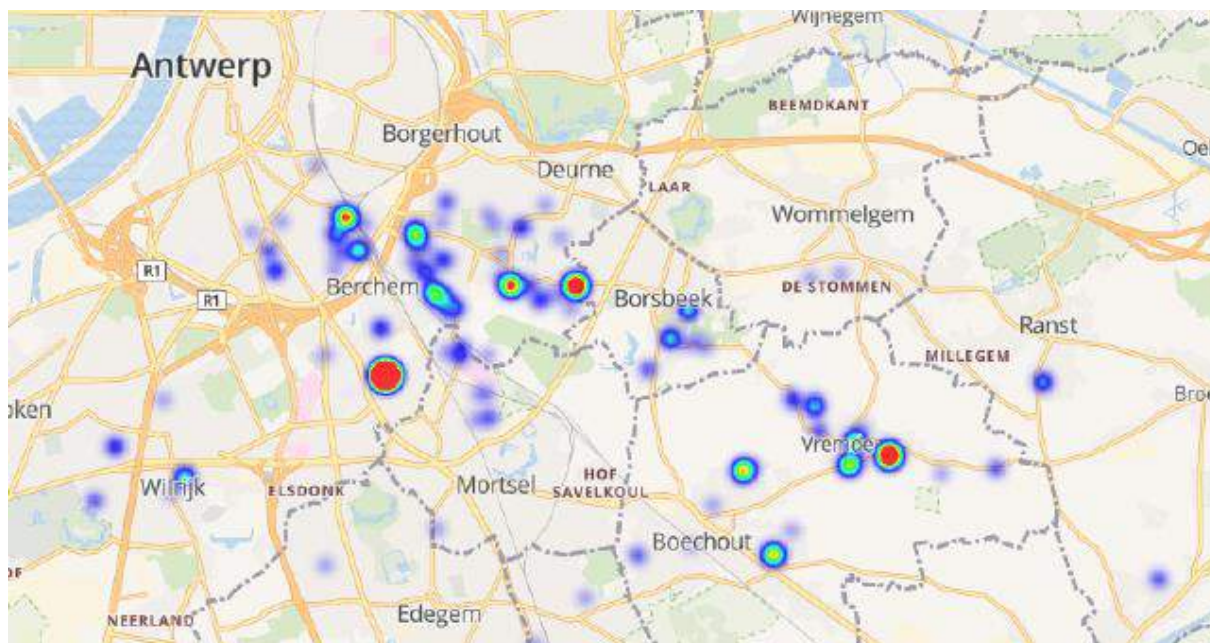
Vergelijking locatie 2019 – 2020- 2021

De voornaamste herkomst van de meldingen is hierna per gemeente weergegeven:

Gemeente	2019	2020	2021
Antwerpen	3,2%	1,5%	4,3%
Berchem	34,4%	54,3%	45,8%
Boechout	35,1%	11,8%	22,9%
Borgerhout	0,7%	0,2%	0,7%
Borsbeek	2,3%	1,7%	3,6%
Deurne	13,9%	22,6%	14,7%
Edegem	0,9%	0,0%	0,2%
Ekeren	0,2%	0,0%	0,0%
Hoboken	0,5%	0,0%	0,0%
Hove	2,5%	2,5%	0,5%

Lier	0,0%	0,2%	0,0%
Mortsel	4,8%	3,2%	2,2%
Ranst	0,2%	1,2%	1,4%
Schilde	0,2%	0,0%	0,0%
Wilrijk	0,9%	0,5%	3,1%
Wommelgem	0,0%	0,2%	0,5%
Zoersel	0,2%	0,0%	0,0%

Concentratie overzicht 2021:



4.2. Type melding

Vergelijking type klachten 2021 vs 2020

Type klachten	2020	2021
Dienstverlening	0,5%	1%
Diverse	4,9%	3%
Draaiende motoren	7,1%	9%
Geurhinder	6,4%	4%
Helicopter	0,7%	0%
Lijnvluchten	0,5%	1%
Luchthavenfaciliteiten	0,5%	0%
Ontwikkeling Luchthaven Antwerpen	0,2%	0%
Overvlucht vliegtuig	67,6%	72%
Trainingsvluchten	7,6%	3%
Vlucht na 23u	1,2%	4%
Vluchten met kleine toestellen	2,7%	2%
Zakenvluchten	0,0%	0%

We merken een lichte toename van het aandeel "overvlucht vliegtuigen" ten opzichte van 2020. Dit type van meldingen neemt nog steeds de overhand van het totaal aantal. Het aantal meldingen van "draaiende motoren" nam tevens licht toe. Dit had voornamelijk te maken met de bedrijvigheid aan de Noordzijde.

Het aantal meldingen in verband met "geurhinder" nam verder af. De incidenten die werden gemeld hadden voornamelijk te maken met de geldende weersomstandigheden. Bepaalde weersomstandigheden kunnen de geurhinder in sommige gevallen versterken.

Ondanks het feit dat het aantal trainingsbewegingen gevoelig toenam in 2021; daalde het aantal meldingen van trainingsvluchten en vluchten met kleine toestellen.

We merken wel een stijging van het aantal meldingen van vluchten na 23u. In 2020 hadden we slechts 1 extensie ten opzichte van 4 extensies in 2021. Hierdoor kunnen we de stijging verklaren van 2021.

We hebben minder "diverse" meldingen. Deze meldingen hadden vooral betrekking op de werking van de BCU (Bird Control Unit). De melder die hierover steeds melding maakte; was minder actief het afgelopen jaar.

Duiding 2020/ 2021

Type klachten	2020	2021	%
Dienstverlening	2	3	50%
Diverse	20	11	-45%
Draaiende motoren	29	38	31%
Geurhinder	26	18	-31%
Helicopter	3	2	-33%
Lijnvluchten	2	3	50%
Luchthavenfaciliteiten	2	2	0%
Ontwikkeling Luchthaven Antwerpen	1	2	100%
Overvlucht vliegtuig	275	298	8%
Trainingsvluchten	31	11	-65%
Vlucht na 23u	5	18	260%
Vluchten met kleine toestellen	11	7	-36%
Zakenvluchten		2	

4.3 Duiding

Maandelijks worden de meldingen aan de verschillende gemeenten en districten bezorgd. In de bijlage kan men de maandelijks detail besprekingen terugvinden van de meldingen van 2021.

In 2021 had 72% van de meldingen nog steeds betrekking op "overvluchten vliegtuigen". Hieronder vallen de meeste meldingen van de veelmelders. Hierbij denken we o.a. de general aviation vluchten waarover één van de veelmelders melding maakt. Daarnaast vallen ook de meldingen van vluchten voor 8u30 onder deze rubriek. Er werd ook meermaals verwezen naar het feit dat bepaalde vluchten op lagere hoogte zouden overkomen in vergelijking met het verleden. In samenwerking met skeyes hebben we diverse vluchten onderzocht met radar gegevens van het meetnet Casper en de beschikbare informatie van skeyes. Daaruit konden we concluderen dat alle vluchten een normaal verloop kenden en dat we geen afwijkingen konden vaststellen.

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 weergelateerd (windrichting

etc) en hebben voornamelijk betrekking op kerosinegeur die het gevolg is van het opstarten van de vertrekkende toestellen.

De incidenten van draaiende motoren zijn voornamelijk afkomstig van de Noordzijde. Het gaat vaak om toestellen die niet kunnen warmdraaien op het speciaal voorzien warmdraai platform. Dit omdat deze toestellen grotere afmetingen hebben en niet op het platform kunnen staan. Het ging vaak om meldingen die betrekking hadden op een toestel van het type Turbo Commandor die meer geluid produceren. Dit toestel maakt iets meer geluid dan de andere toestellen aan de Noordzijde. Dit type toestel heeft een specifiek zoemend geluid net zoals vele andere propeller toestellen. Daarenboven moet het toestel na een vlucht ook de motoren nog even laten draaien om de motoren te laten afkoelen. Dit kan mogelijks hinder veroorzaken voor de buurt. Onze inspectie kijkt echter nauw toe op de maatregelen die van kracht zijn aan de Noordzijde. In het voorjaar werden tevens bijkomende maatregelen genomen om de hinder te beperken. (zie voor meer informatie onder verbeteracties)

Er was tevens één incident van een C130 die op de luchthaven was. Deze heeft een tijdje aan de grond gestaan met draaiende motoren. Dit heeft toen ook gezorgd voor enige hinder. We hebben tevens gemerkt dat in bepaalde situaties de trainingsvluchten van de Belgische Defensie ook zorgen voor meldingen van buurtbewoners aangezien de toestellen vaak laag over de woningen vliegen.

Het aantal meldingen over "vluchten na 23u" nam licht toe. Dit kwam omdat we 4 extensies hadden ten opzichte van 1 in 2020. De extensies waren allemaal voor TUI fly en waren in de meeste gevallen het gevolg van slechte weersomstandigheden op de eindbestemming of een technisch defect waardoor een vervangtoestel moest komen naar de luchthaven. Zoals reeds werd toegelicht hebben we kunnen waarnemen dat tijdens één van de extensies proportioneel meer meldingen binnen kwamen; wat een invloed heeft op de statistieken. Dit was tijdens uitzendingen van de Olympische Spelen. Vermoedelijk waren er meer mensen nog wakker waardoor ze deze latere vlucht hebben opgemerkt. We hebben bovendien een extensie gehad die nauwelijks zorgde voor meldingen. Het is dus erg afhankelijk van het tijdstip en de omstandigheden.

- De eerste extensie vond plaats op 09/05/2021. Hierbij is er een toestel van TUI fly geland omstreeks 00:01. Een toestel dat op weg was naar Palma kreeg een technisch defect ter hoogte van Parijs en moet uitwijken naar BRU tijdens de heenvlucht. De passagiers veranderden van toestel. Hierdoor werd er een vertraging opgelopen voor de terugvlucht. Er kwamen geen meldingen binnen over deze late vlucht.
- Er kwamen enkele meldingen binnen over extensie 2 van 13/05/2021. Deze extensie was ook verleend aan TUI fly. Het toestel dat moest vertrekken naar Ibiza had een technisch probleem. Er moest bijgevolg een vervangtoestel vanuit BRU overgevlogen worden. Hierdoor is de vlucht met vertraging vertrokken en pas omstreeks 23:12 geland in Antwerpen.
- Extensie 3 die werd verleend in juli door de luchthaven was voor een landing omstreeks 23:59. De betrokken vlucht was op weg naar Ibiza en kon niet landen omwille van een onweer. Daarom werd het toestel naar Palma afgeleid. Wanneer het weer verbeterde, is het toestel naar Ibiza doorgevlogen. Hierdoor werd een vertraging opgelopen voor de overige uit te voeren vluchten van die dag.
We merken iets meer meldingen dan anders. We vermoeden dat de TV-uitzendingen van de Olympische Spelen een invloed hadden op het aantal meldingen aangezien sommige mensen midden in de nacht hun melding maakte.
- Een vierde extensie werd verleend voor een vlucht na 23u op 02/09/2021.
Er was een toestel met een technische panne dat bijgevolg niet kon vertrekken. Er werd een ander toestel vanuit Charleroi ingevlogen maar dat moest nog gecleaned en getankt worden. De captain had als gevolg daarvan zijn max dagprestatie overschreden en daardoor moest er een nieuwe crew komen.
Hierdoor werd een vertraging opgelopen en kwam de terugkerende vlucht pas aan omstreeks 00:31 vanuit Malaga i.p.v. voorziene aankomst van 21:30.

Ondanks het feit dat het aantal trainingsbewegingen significant is toegenomen in 2021 hebben we geen toename van het aantal meldingen van trainingen en kleine vliegtuigen. We hebben één van de veelmelders die vooral melding maakt van dit type vluchten. Zijn woning bevindt zich onder één van de circuits die afwisselend worden gehanteerd.

De meldingen over “divers” (optreden BCU – Bird Control Unit) nam tevens af in 2021. We hebben de veelmelder bijkomende informatie bezorgd over de werking van de BCU en verwezen naar de algemene regels die van toepassing zijn van het Agentschap Van Natuur en Bos alsook de veiligheid die van belang is op en rond de luchthaven waarbij we tevens verwezen naar gelijkaardige procedures op andere luchthavens. Bovendien beweerde de veelmelder dat er steeds werd opgetreden zonder enige aanleiding. We hebben de veelmelder telkens kunnen verwijzen naar vluchten die zouden aankomen of vertrekken waardoor het optreden van de BCU noodzakelijk was voor het garanderen van de veiligheid.

De meldingen over de dienstverlening waren erg divers:

- Een licht dat niet goed werkte in aanloop van de approach en dat problemen veroorzaakte bij een buurtbewoner. Dit was het gevolg van de aanwezigheid van sneeuw op dat moment en loste zich snel op na het verdwijnen van de sneeuw. Er werden geen andere technische defecten vastgesteld.
- Er was tevens een discussie over facturatie van een piloot die niet was ingeschreven als een trainee.
- Daarnaast was er een melding over het onkruid tussen de omheining en de tuinen van de aangrenzende buurtbewoners. (zie verder onder verbeteracties)

De melding met betrekking tot de “ontwikkeling van de luchthaven” had voornamelijk betrekking tot de nota die momenteel wordt opgemaakt door het Kabinet van Minister Peeters. Bepaalde informatie die in de media is verschenen werd foutief geïnterpreteerd. Bovendien werd er op foutieve manier verwezen naar de ontvangen subsidies. Deze hebben enkel betrekking op de brandweer en veiligheid en niet de algemene operationele werking van de luchthaven.

Verbeteracties

○ Meldingen in verband met overvluchten

In 2022 zullen we opnieuw bijkomende metingen uitvoeren aan de hand van mobiele meetposten om de geluidshinder op bepaalde plaatsen verder in kaart te brengen. Deze studie is een opvolging van de bijkomende metingen die reeds werden uitgevoerd in 2019. Deze bijkomende gegevens kunnen dan ook aangewend worden voor andere doeleinden waaronder de hervergunning.

Daarnaast blijven we in dialoog met skeyes en de operatoren op de luchthaven, waaronder TUI fly, over mogelijke verbeteracties om de hinder van overvluchten verder te beperken naar de toekomst toe.

Er werden in het najaar gesprekken gevoerd met TUI fly in verband met de vluchten voor 8u30. Deze vluchten blijven echter noodzakelijk omwille van volgende redenen:

- Er is een beperkte beschikbaarheid van slots (vertrek en aankomsttijden op de luchthaven van bestemming) op de luchthavens in Zuid Europa. Hierdoor moeten de vertrektijden op de Luchthaven Antwerpen afgestemd worden op de beschikbare slots in bv. Alicante.
- Daarnaast moet een toestel een minimaal aantal rotaties doen om rendabel te zijn. Dit zorgt er tevens voor dat vertrekken voor 8u30 in sommige gevallen noodzakelijk zijn.

○ 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. In 2022 wordt het huidige platform meer dan verdubbeld in omvang zodat iets grotere toestellen ook gebruik kunnen maken van het platform en zo klachten te vermijden zoals die van de Turbo Commandor. Dit zou tegemoet kunnen komen aan de meldingen die het afgelopen jaar nog werden gemaakt.

Daarnaast werd ook volgende maatregel nog genomen om de druk aan de Noordzijde te verminderen:

Onze inspectiediensten hebben een aangepast beleid aan de noordkant uitgewerkt voor de Seneca toestellen van CAE. Volgende wijzigingen zijn per nota gecommuniceerd en worden opgevolgd om de hinder voor de buurtbewoners te verminderen:

- Bij gebruik runway 11: runup's aan holdingpoint E zoals altijd, hier verandert er niets. Dit is al een eindje weg van de gebouwen.
- Bij gebruik runway 29: geen runup's meer aan holdingpoint G, maar op taxiway J of B2. Deze liggen een eind verwijderd van gebouwen waardoor de hinder zeer beperkt zou moeten zijn én, na hun runup, kunnen ze direct ook vertrekken zonder eerst nog een backtrack te moeten doen.

Deze nieuwe regels/procedures werden ook gecommuniceerd aan skeyes zodat ze dit mee kunnen opvolgen.

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. We hebben kunnen vaststellen dat we nagenoeg geen meldingen meer kregen over de bemesting na de proactieve communicatie. We kregen nog wel een melding waarbij de geurhinder niet afkomstig was vanop de terreinen van de luchthaven maar van de omliggende omgeving.

Het proactief beleid bestaat erin om de tijdstippen van het uitrijden van de mest te vermelden 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 Dienstverlening

Er werd een procedure gestart om een aannemer te vinden die op geregelde tijdstippen het onkruid tussen de omheining en de tuinen van de buurtbewoners zal opkuisen. Deze maatregelen werden genomen na het ontvangen van diverse meldingen.

Bovendien werd de omheining ook hersteld op bepaalde plaatsen waar er schade was na inbraken.

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 2021 hebben we slechts vier extensie verleend voor een vlucht na 23u. Hierbij hadden deze extensies steeds betrekking op vluchten van TUI fly. Zoals reeds vermeld ging het om extensies met betrekking tot het weer of technische problemen. In nauw overleg met TUI fly blijven we steeds proberen om het aantal extensies tot een minimum te beperken uit respect voor de nachtrust van de buurtbewoners.

Ook het afgelopen jaar kregen we melding van hinder tijdens de nacht. Dit ging vaak om vluchten die de daling hadden ingezet naar Brussels Airport. 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.

Er was tevens één melding over de testritten van de brandweerwagens van de Luchthaven Antwerpen in de vroege ochtend bij de opening van de luchthaven. Zij hadden toen ook hun sirenes getest. Dit incident werd opgenomen met de brandweer en zij zullen in de toekomst er over waken dat ze enkel hun testrit doen en de daarbij horende geluidshinder tot een minimum trachten te beperken.

Lopende en toekomstige verbeteracties

Gezien de luchthaven elke dag geopend is tussen 6u30 en 23u wordt het team dat de meldingen behandelt, ondersteund door mensen van diensten die volcontinu aanwezig zijn om bij klachten die een directe interventie of waarneming op het terrein vereisen te kunnen optreden.

Het warmdraaiplatform aan de noordzijde (afmeting 12 op 10 meter) wordt meer dan verdubbeld door een uitbreiding met een platform van 15 op 30 m. Dit moet aan de noordzijde de hinder verder beperken.

De bouw van de loods van Styl Aviation kan ook een geluidswerende werking hebben voor de school en directe omgeving.

Er wordt onderzocht of geluidsdempende panelen op de plaats waar de omheining en de toegangspoort dient vernieuwd te worden effectief tot een daling van het grondlawaai aan de noordzijde kan bijdragen.

Maandelijks overzichten meldingen 2021

TRAFIEKCIJFERS JANUARI 2021

Vergelijking tussen januari 2021 en januari 2020

Passagiers

1.038 in januari 2021 t.o.v. 19.915 in januari 2020 (verschil: -94,7%)

Bewegingen

1.210 in januari 2021 t.o.v. 2.028 in januari 2020 (verschil: -40,3%)

Vracht/ton

0 ton in januari 2021 t.o.v. 157 ton in januari 2020 (verschil: -100%)

Vergelijking tussen 2021* en 2020*

Passagiers

1.038 in 2021* t.o.v. 19.915 in 2020* (verschil: -94,7%)

Bewegingen

1.210 in 2021* t.o.v. 2.028 in 2020* (verschil: -40,3%)

Vracht/ton

0 ton in 2021* t.o.v. 157 ton in 2020* (verschil: -100%)

**(periode: januari – januari)*

Aantal meldingen

Het aantal meldingen kwam uit op 25.

Dit is een daling van 19% ten opzichte van het aantal meldingen in januari 2021.

De voorbije maand waren er ook minder bewegingen op de luchthaven. Daarnaast waren er ook geen vluchten van Air Antwerp en TUI fly.

Aantal melders

Er waren in totaal 3 melders.

Er was opnieuw een veelmelder die 22 meldingen maakte en hierdoor 88% van de meldingen vertegenwoordigde.

We merken opnieuw op dat het aantal meldingen van deze veelmelder steeg ten opzichte van januari 2020. Toen maakte dezelfde veelmelder 14 meldingen. Ondanks het feit dat het aantal bewegingen met 40,3% daalde ten opzichte van januari 2020, steeg het aantal meldingen van deze veelmelder. We merken dus een omgekeerde trend. Algemeen merken we een daling van de meldingen gezien de beperkte activiteiten op de luchthaven. Enkel de meldingen van deze veelmelder blijven toenemen onafhankelijk van het aantal effectieve bewegingen.

Type meldingen

92% van de meldingen had betrekking op overvluchten vliegtuigen.

Alle meldingen van de veelmelder vallen onder deze categorie.

4% van de meldingen (1) had betrekking op draaiende motoren.

Deze melding was het gevolg van 2 trainingsvluchten die zich klaar maakte voor vertrek. Er was verder geen specifiek incident.

4% van de meldingen (1) had betrekking op geurhinder.

Deze melding was weer gerelateerd. Op de dag van de melding stond er een matige wind in de richting van de woning van de melder. We vermoeden dat de hinder hierdoor toenam.

Locatie

De herkomst van de meldingen is als volgt:

Berchem: 88% (22)
Deurne: 12% (3)

We merken een aanzienlijke stijging van het aantal meldingen in Berchem. (88% vs 48% in 2020) Dit is toe te wijzen aan de veelmelder die woonachtig is in Berchem. Verder merken we een daling van het aantal meldingen vanuit Boechout en Hove. Dit houdt wellicht verband met de tijdelijke onderbreking van de vluchten van Air Antwerp en TUI fly. Daarnaast merken we ook geen meldingen op vanuit Antwerpen of Mortsel.

TRAFIEKCIJFERS FEBRUARI 2021

Vergelijking tussen februari 2021 en januari 2020

Passagiers

2.602 in februari 2021 t.o.v. 18.827 in februari 2020 (verschil: -86,2%)

Bewegingen

2.971 in februari 2021 t.o.v. 2.249 in februari 2020 (verschil: +32,1%)

Vracht/ton

1 ton in februari 2021 t.o.v. 139 ton in februari 2020 (verschil: -99,3%)

Vergelijking tussen 2021* en 2020*

Passagiers

3.640 in 2021* t.o.v. 38.742 in 2020* (verschil: -90,6%)

Bewegingen

4.181 in 2021* t.o.v. 4.277 in 2020* (verschil: -2,2%)

Vracht/ton

1 ton in 2021* t.o.v. 296 ton in 2020* (verschil: -99,3%)

*(periode: januari – februari)

Overzicht meldingen: februari 2021

Aantal meldingen

Het aantal meldingen kwam uit op 30.

- ⇒ Het aantal meldingen daalde lichtjes, -6,25%, in vergelijking met vorig jaar.
- ⇒ Het aantal meldingen bleef relatief hoog ondanks het feit dat er geen commerciële vluchten waren van Air Antwerp en TUI fly.
- ⇒ Er was een stijging van het aantal meldingen van omwonenden aan de noordkant.

Aantal melders

Er waren in totaal 16 melders.

- ⇒ 43% van de klachten waren afkomstig van veelmelders.

Type meldingen

46,6% van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

⇒ Alle meldingen van de veelmelder vallen onder deze categorie.

23,2% van de meldingen had betrekking op ***draaiende motoren***.

- ⇒ We merken een duidelijke toename ten aanzien van dezelfde periode vorig jaar.
- ⇒ De meldingen hadden voornamelijk betrekking op volgende omstandigheden:
 - Engine tests;
 - Opstarten van trainingsvluchten;
 - Een toestel dat niet kon opstarten op de kruising van taxiweg H en E. Hierdoor stond het toestel minder goed gepositioneerd en zorgde het voor meer hinder.

13,3% van de meldingen had betrekking op ***geurhinder***.

⇒ De meeste meldingen zijn steeds “weer” gerelateerd.

3,3% of 1 melding had betrekking op luchthavenfaciliteiten

⇒ Hierbij ging het over een slecht werkend licht van de approach (obstakelverlichting). Dit technische probleem werd meteen opgelost en was het gevolg van de sneeuw.

9,9% van de meldingen had betrekking op trainingsvluchten en vluchten met kleine toestellen.

- ⇒ Er was een hoger aantal trainingsvluchten in de maand Februari wat vermoedelijk meer lokale hinder gaf.
- ⇒ Deze stijging kwam door de uitstekende weersomstandigheden waardoor het ideaal was om piloten in opleiding te trainen (goede zichtbaarheid). Verder waren er meer trainingsvluchten omdat de vliegscholen nog steeds de trainingsuren van tijdens de lockdown moeten inhalen.

Locatie

De herkomst van de meldingen is als volgt:

Berchem: 46,6%

Boechout: 13,3%

Borsbeek: 3,3% (1 melding)

Deurne: 23,3%

Hove: 3,3% (1 melding)

Mortsel: 10%

We zien een daling van het aantal klachten van Berchem in vergelijking met vorig jaar (59,3% in 2020). Daarnaast zien we een toename van de regio's Deurne en Mortsel. Dit is toe te schrijven aan de activiteiten aan de Noordzijde (opstarten motoren en daarbij soms de geurhinder). Verder is het aantal klachten in Boechout licht gestegen naar 13,3% tegenover 9,3% in februari 2020.

Beleid

Er heeft een overleg plaatsgevonden om de geluidshinder aan de noordzijde verder te monitoren en de hinder naar de omwonenden te beperken. Er werden een aantal mogelijke acties geformuleerd om de hinder te proberen te reduceren. Deze maatregelen zullen nu verder onderzocht worden en indien mogelijk geïmplementeerd. We zullen alle instanties hiervan op de hoogte houden.

TRAFIEKCIJFERS MAART 2021

Vergelijking tussen maart 2021 en maart 2020

Passagiers

3.078 in maart 2021 t.o.v. 9.806 in maart 2020 (verschil: -68,6%)

Bewegingen

3.153 in maart 2021 t.o.v. 1.524 in maart 2020 (verschil: +106,9%)

Vracht/ton

1 ton in maart 2021 t.o.v. 85 ton in maart 2020 (verschil: -98,8%)

Vergelijking tussen 2021* en 2020*

Passagiers

6.718 in 2021* t.o.v. 48.548 in 2020* (verschil: -86,0%)

Bewegingen

7.334 in 2021* t.o.v. 5.801 in 2020* (verschil: +26,0%)

Vracht/ton

2 ton in 2021* t.o.v. 381 ton in 2020* (verschil: -99,0%)

*(periode: januari – maart)

Overzicht meldingen: maart 2021

Aantal meldingen

Het aantal meldingen kwam uit op 14.

- ⇒ Het aantal meldingen daalde aanzienlijk ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar: -48%.
- ⇒ We merken tevens een daling ten opzichte van de voorbije maanden.

Aantal melders

Er waren in totaal 6 melders.

- ⇒ 64% van de klachten waren afkomstig van een veelklager.

Type meldingen

71% van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ De meeste meldingen zijn afkomstig van een veelmelder.
- ⇒ Er was één melding die betrekking had op de trainingsvluchten. Er waren iets meer vluchten van de vlietscholen tijdens dagen met mooi weer. Ze proberen de achterstand van de verschillende lockdowns nog steeds in te halen.

21% van de meldingen had betrekking op **draaiende motoren**.

- ⇒ Het aantal meldingen is in overeenstemming met het afgelopen jaar.
- ⇒ Het heeft vooral betrekking op activiteiten aan de noordzijde van de luchthaven.
- ⇒ Er werd o.a. melding gemaakt van een vroege vlucht. Het ging echter om een opstart en vertrek omstreeks 8:30; nog steeds binnen de normale openingsuren van de luchthaven.
- ⇒ Een andere melding had betrekking op een Turbo Commandor. Dit type toestel maakt iets meer geluid dan de andere toestellen.

- ⇒ In het algemeen proberen de meeste toestellen op te starten voor de loodsen aan taxiway H. Dit om de overlast aan de zone noord zoveel mogelijk te beperken.

7,1% of 1 melding had betrekking op de **dienstverlening**

- ⇒ Hierbij ging het over een betwisting van de facturatie.

We merken op dat er afgelopen maand geen melding werd gemaakt van geurhinder en het optreden van de Bird Control Unit in vergelijking met vorig jaar. Toen kwamen er meerdere meldingen binnen van deze categorieën.

Locatie

De herkomst van de meldingen is als volgt:

Berchem: 71%

Deurne: 29%

De melder is woonachtig in Berchem. Dit verklaart het groot aandeel van Berchem. De klachten in Deurne komen voornamelijk uit de regio van de Noordkant van de luchthaven.

Beleid

We hebben onze interne Ombudsdienst gevraagd om het dossier van de veelmelder te bestuderen alsook contact op te nemen met de Vlaamse Ombudsdienst. Een verdere aanpak wordt bekeken.

TRAFIEKCIJFERS APRIL 2021

Vergelijking tussen april 2021 en april 2019

Passagiers

5.960 in april 2021 t.o.v. 24.527 in april 2019 (verschil: -75,7%)

Bewegingen

4.231 in april 2021 t.o.v. 3.139 in april 2019 (verschil: +34,8%)

Vracht/ton

16 ton in april 2021 t.o.v. 189 ton in april 2019 (verschil: -97,1%)

Vergelijking tussen 2021* en 2019*

Passagiers

12.678 in 2021* t.o.v. 72.827 in 2019* (verschil: -82,6%)

Bewegingen

11.565 in 2021* t.o.v. 10.290 in 2019* (verschil: +12,4%)

Vracht/ton

18 ton in 2021* t.o.v. 618 ton in 2019* (verschil: -97,1%)

*(periode: januari – april)

Overzicht meldingen: april 2021

Aantal meldingen

Het aantal meldingen kwam uit op 8.

- ⇒ Het aantal meldingen daalde aanzienlijk ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar: - 42,9%. Nochtans was ook april 2020 volledig onderhevig aan coronabeperkingen.
- ⇒ De daling van de laatste maanden zet zich door.

Aantal melders

Er waren in totaal 6 melders.

- ⇒ 37,5% van de klachten waren afkomstig van de eerder vermelde veelmelder (zie hiervoor overzichten voorbije jaar).

Type meldingen

50% van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ De meeste meldingen zijn afkomstig van een veelmelder.
- ⇒ De andere melding kwam van iemand die melding maakte van een sportvliegtuig die over zijn woning vloog.

12,5% van de meldingen (of 1 melding in april 2021) had betrekking op **draaiende motoren**.

- ⇒ Het heeft vooral betrekking op geluidsoverlast aan de site noordzijde.
- ⇒ Daar zou een probleem geweest zijn bij de opstart van een toestel ter hoogte van de loods van Styl Aviation.
- ⇒ De opgelegde procedures werden wel opgevolgd volgens de luchthaveninspectie die in de buurt aanwezig was; dus alle regels werden gevolgd.

12,5% of 1 melding had betrekking op de **lijndiensten**

- ⇒ Hierbij ging het over een TUI Fly vlucht.
- ⇒ We hebben slechts 1 melding gekregen na de heropstart van TUI Fly. Zij hebben hun vluchten voor een periode van 6 maanden onderbroken op de luchthaven van Antwerpen.
- ⇒ De overlast van de heropstart was dus zeer beperkt.

25% van de melding had betrekking op de **trainingsvluchten of vluchten met kleine toestellen**

- ⇒ De meldingen hadden voornamelijk betrekking op kleine toestellen die hun circui vluchten uitvoerden. Sommige buurtbewoners hadden het moeilijk met de verschillende passages van de toestellen.

We merken op dat er afgelopen maand geen melding werd gemaakt van geurhinder en het optreden van de Bird Control Unit in vergelijking met vorig jaar. Toen kwamen er meerdere meldingen binnen van deze categorieën.

Locatie

De herkomst van de meldingen is als volgt:

Berchem: 62,5%

Boechout: 12,5%

Deurne: 25%

De veel melder is woonachtig te Berchem. Dit verklaart het groot aandeel van Berchem. De klachten in Deurne komen nog steeds voornamelijk uit de regio van de Noordkant van de luchthaven.

Beleid

Onze inspectiediensten hebben een aangepast beleid aan de noordkant uitgewerkt voor de Seneca toestellen van CAE. Volgende wijzigingen zijn per nota gecommuniceerd en worden opgevolgd om de hinder voor de buurtbewoners te verminderen:

- Bij gebruik runway 11: runup's aan holdingpoint E zoals altijd, hier verandert er niets. Dit is al een eindje weg van de gebouwen.
- Bij gebruik runway 29: geen runup's meer aan holdingpoint G, maar op taxiway J of B2. Deze liggen een eind verwijderd van gebouwen waardoor de hinder zeer beperkt zou moeten zijn én, na hun runup, kunnen ze direct ook vertrekken zonder eerst nog een backtrack te moeten doen.

Deze nieuwe regels/procedures werden ook gecommuniceerd aan skeyes zodat ze dit mee kunnen opvolgen.

TRAFIEKCIJFERS MEI 2021

Vergelijking tussen mei 2021 en mei 2019

Passagiers

13.002 in mei 2021 t.o.v. 27.817 in mei 2019 (verschil: -53,3%)

Bewegingen

4.374 in mei 2021 t.o.v. 3.258 in mei 2019 (verschil: +34,3%)

Vracht/ton

88 ton in mei 2021 t.o.v. 235 ton in mei 2019 (verschil: -63,0%)

Vergelijking tussen 2021* en 2019*

Passagiers

25.680 in 2021* t.o.v. 100.644 in 2019* (verschil: -74,5%)

Bewegingen

15.939 in 2021* t.o.v. 13.548 in 2019* (verschil: +17,6%)

Vracht/ton

106 ton in 2021* t.o.v. 852 ton in 2019* (verschil: -87,7%)

*(periode: januari – mei)

Aantal meldingen

Er werden in mei 2021 via het klachtenregister 55 meldingen genoteerd.

- ⇒ Het aantal meldingen steeg met 17% t.o.v. 2020 en met 66% t.o.v. 2019. Dit betekent dat ten opzichte van het "normale" jaar 2019 er in de coronajaren 2020 en 2021 meer meldingen zijn genoteerd.
- ⇒ De herstart van TUI fly en de trainingsvluchten hebben het aantal meldingen terug doen stijgen na de daling van de voorbije maanden.

Aantal melders

Er waren in totaal 26 melders waarvan er 2 veelmelders zijn.

- ⇒ 29% van de meldingen komt van een veelmelder in Berchem.
- ⇒ 12,7% van de meldingen komt van een veelmelder in Deurne.

Type meldingen

58,2% van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ De meldingen van de veelmelder van Berchem vallen onder dit type van meldingen.
- ⇒ We zien opnieuw een toename van meldingen over de vroege vluchten van TUI fly tussen 06:30 en 07:00.
- ⇒ Onder dit type van meldingen vallen vaak ook trainingsvluchten die over woningen vliegen. Hiervan kregen we bijvoorbeeld meldingen vanuit o.a. de regio Boechout.

12,7% van de meldingen had betrekking op **draaiende motoren**.

- ⇒ Het heeft vooral betrekking op problemen aan de Noordkant.
- ⇒ Er was één incident waarvoor we meerdere meldingen kregen. Hierbij ging het om het proefdraaien van een toestel na een onderhoudsbeurt. Alles verliep volgens de procedures die hiervoor werden opgemaakt.
- ⇒ Andere incidenten werden er niet meer gemeld. Vermoedelijk helpen de bijkomende maatregelen waarover we in april hebben gecommuniceerd.

3,6% van de melding had betrekking op de **trainingsvluchten of vluchten met kleine toestellen**

- ⇒ De overlast had voornamelijk betrekking op kleine toestellen die hun circuit vluchten uitvoerden. Sommige buurtbewoners hadden het moeilijk met de verschillende passages van de toestellen.

12,7% van de melding had betrekking op de **vluchten na 23:00**

- ⇒ Er werden in mei 2 extensies verleend:
 - De eerste extensie vond plaats op 09/05/2021. Hierbij is er een toestel van TUI fly geland omstreeks 00:01. Een toestel dat op weg was naar Palma kreeg een technisch defect ter hoogte van Parijs en moet uitwijken naar BRU tijdens de heenvlucht. De passagiers veranderden van toestel. Hierdoor werd er een vertraging opgelopen voor de terugvlucht. Er kwamen geen meldingen binnen over deze late vlucht.
 - Er kwamen enkel meldingen over extensie 2 van 13/05/2021 binnen. Deze extensie was verleend aan TUI fly. Het toestel dat moest vertrekken naar Ibiza had een technisch probleem. Er moest bijgevolg een vervangtoestel vanuit BRU overgevlogen worden. Hierdoor is de vlucht met vertraging vertrokken en pas omstreeks 23:12 geland in Antwerpen.

7,3% van de meldingen had betrekking op de categorie **diverse**

- ⇒ Hierbij gaat het om meldingen over het optreden van de BCU (bird control unit). Het is steeds dezelfde veelmelder die melding maakt van hinder van gewerschoten.
- ⇒ Onze BCU maakt steeds gebruik van een methode die het minste overlast geeft voor de buurtbewoners. Buiten deze veelmelder krijgen we geen meldingen over het optreden van de BCU; wat wijst op een goed beleid naar de omgeving toe.

5,4% van de meldingen had betrekking op geurhinder

- ⇒ Hierbij gaat het om de hinder omwille van kerosinegeur in de buurt van de luchthaven.
- ⇒ Dit houdt verband met de klimatologische omstandigheden die de geur in een bepaalde richting verplaatst.

Locatie

De herkomst van de meldingen is als volgt:

Antwerpen: 1,8%

Berchem: 49%

Boechout: 18,1%

Borsbeek: 3,6%

Deurne: 21,8%

Wilrijk: 3,6%

Wommelgem: 1,8%

Het aantal meldingen vanuit Berchem blijft stabiel ten aanzien van 2020. De veelmelder zijn woonplaats bevindt zich in Berchem wat de hoge concentratie verklaart.

De meldingen vanuit Deurne zijn wat gedaald in vergelijking met het voorbije jaar.

We merken wel opnieuw een stijging in de regio van Boechout. Daar merken we dat het niet altijd betrekking heeft op de TUI fly vluchten maar ook op de trainingsvluchten.

Beleid

Er werd tevens contact opgenomen met de Vlaamse Ombudsdienst met betrekking tot één van onze veelmelders vanuit Berchem. We hebben onze aanpak en antwoorden afgetoetst met hen om te kijken wat onze toekomstige strategie zou kunnen zijn. Ze gaan akkoord met onze aanpak en hebben nog suggesties gedaan voor een vervolg antwoord naar de veelmelder toe. Dit gaan we intern verder opvolgen en toepassen.

TRAFIEKCIJFERS JUNI 2021

Vergelijking tussen juni 2021 en juni 2019

Passagiers

13.390 in juni 2021 t.o.v. 31.429 in juni 2019 (verschil: -57,4%)

Bewegingen

4.668 in juni 2021 t.o.v. 3.533 in juni 2019 (verschil: +32,1%)

Vracht/ton

96 ton in juni 2021 t.o.v. 283 ton in juni 2019 (verschil: -66,1%)

Vergelijking tussen 2021* en 2019*

Passagiers

39.070 in 2021* t.o.v. 132.073 in 2019* (verschil: -70,4%)

Bewegingen

20.607 in 2021* t.o.v. 17.081 in 2019* (verschil: +20,6%)

Vracht/ton

202 ton in 2021* t.o.v. 1.135 ton in 2019* (verschil: -82,2%)

*(periode: januari – juni)

Overzicht meldingen: juni 2021

Aantal meldingen

Meldingen maand juni: 35

- ⇒ Het aantal meldingen nam af ten aanzien van mei 2021.
- ⇒ Het aantal meldingen nam ook af met 10,2% ten opzichte van juni 2019, wat een normaal jaar was.
- ⇒ We noteren wel een stijging ten aanzien van juni 2020. Dit is te verklaren door het feit dat er toen veel minder vluchten waren omwille van Corona in juni 2020. Ondertussen is de activiteit op de luchthaven opnieuw tegenomen wat een vergelijking met 2020 moeilijk maakt.
- ⇒ Ondanks de toename van de activiteiten bleef het aantal meldingen beperkt.

Aantal melders

Er waren in totaal 25 melders waarvan er 1 veelmelder.

- ⇒ 11,4% van de meldingen komt van een veelmelder in Deurne.
- ⇒ We kregen bijna geen meldingen van onze veelmelder uit Berchem. (5,7% of 2 meldingen) Ook vorig jaar merkten we een beperkte activiteit van deze veelmelder in juni (actief sinds augustus 2019).

Type meldingen

45,7% van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ Hieronder vinden we nog steeds meldingen over de vroege vluchten van TUI fly tussen 06:30 en 07:00.
- ⇒ Onder dit type van meldingen vallen vaak ook trainingsvluchten die over woningen vliegen. Hiervan kregen we bijvoorbeeld meldingen vanuit o.a. de regio Boechout.
- ⇒ Het gaat verder vaak over meldingen van personen die wonen onder de aanvliegroute van en naar de luchthaven. Het is heel moeilijk om bijkomende maatregelen te nemen om de hinder te verminderen.

25,7% van de meldingen had betrekking op **draaiende motoren**.

- ⇒ We merken een stijging ten opzichte van de maand mei 2021 en juni 2019.
- ⇒ Het heeft vooral betrekking op hinder aan de noordkant (general aviation) van het luchthaventerrein.
- ⇒ We merken op dat een groot aantal meldingen betrekking heeft op een specifiek toestel: Turbo-Commandor. Dit toestel maakt iets meer geluid dan de andere toestellen aan de Noordzijde. Dit type toestel heeft een specifiek zoemend geluid net zoals vele andere propeller toestellen. Daarenboven moet het toestel na een vlucht ook de motoren nog even laten draaien om de motoren te laten afkoelen. Dit kan mogelijks hinder veroorzaken voor de buurt. De luchthaven zal naar de toekomst toe bekijken wat er bijkomend kan ondernomen worden. De geluidsoverlast ontstond vermoedelijk door de weerkaatsing tussen de loodsen.

8,6% van de melding had betrekking op de **trainingsvluchten of vluchten met kleine toestellen**

- ⇒ De overlast had voornamelijk betrekking op kleine toestellen die hun circuit vluchten uitvoerden. Sommige buurtbewoners hadden het moeilijk met de verschillende passages van de toestellen.

11,4% van de meldingen had betrekking op de **diverse**

- ⇒ Hierbij gaat het om meldingen over het optreden van de BCU. Het is steeds dezelfde veelmelder die melding maakt van hinder van gewerschoten.
- ⇒ De veelmelder haalt steeds het argument aan dat de BCU zou optreden zonder enige reden en dat er geen vliegtuigen aankomen of vertrekken. In elk afzonderlijk geval waren er vluchten die zouden aankomen of vertrekken. Onze BCU maakt enkel gebruik van gewerschoten wanneer de vogels niet verjaagd kunnen worden met de andere methodes. De veiligheid van het luchtverkeer blijft trouwens onze hoogste prioriteit.
- ⇒ Er waren geen andere meldingen over de werking van de BCU.

5,7% van de meldingen had betrekking op **geurhinder (= 2 meldingen)**

- ⇒ Hierbij gaat het om de hinder omwille van kerosinegeur in de buurt van de luchthaven.
- ⇒ Dit heeft vaak te maken met de klimatologische omstandigheden die de geur in een bepaalde richting verplaatst.

2,9% van de meldingen had betrekking op **zakenvluchten (= 1 melding)**

- ⇒ Hierbij kregen we een melding over toestellen die snel in hoogte winnen en meer geluidsoverlast zouden meebrengen omdat ze sneller vliegen.
- ⇒ Er is inderdaad een procedure waarbij toestellen sneller in hoogte winnen omdat deze procedure de geluidsafdruk verkleint voor de buurtbewoners. Dit zou normaal de potentiële hinder moeten beperken.

Locatie

De herkomst van de meldingen is als volgt:

Antwerpen: 2,85%

Berchem: 25,7%

Boechout: 17,1%

Borsbeek: 5,7%

Deurne: 34,3%

Mortsel: 5,7%

Ranst: 8,6%

Berchem en Deurne blijven de voornaamste regio's waarvan de meldingen afkomstig zijn. Deurne neemt deze maand de overhand. In deze gemeente woont tevens één van de veelmelders. Bovendien vallen daar ook een groot deel van de meldingen onder van draaiende motoren. Het aantal meldingen vanuit Boechout daalde in vergelijking met juni 2019. Toch blijft deze gemeente ook nog een belangrijk aandeel hebben in de meldingen. We merken wel een stijging op vanuit de regio Ranst.

Bij één van de meldingen hebben we de mensen uitgenodigd voor verder overleg en toelichting omtrent de vliegroutes. Tot op heden heeft betrokkene nog niet gereageerd op deze uitnodiging.

TRAFIEKCIJFERS JULI 2021

Vergelijking tussen juli 2021 en juli 2019

Passagiers

18.131 in juli 2021 t.o.v. 32.958 in juli 2019 (verschil: -45,0%)

Bewegingen

4.280 in juli 2021 t.o.v. 3.569 in juli 2019 (verschil: +19,9%)

Vracht/ton

151 ton in juli 2021 t.o.v. 291 ton in juli 2019 (verschil: -48,1%)

Vergelijking tussen 2021* en 2019*

Passagiers

57.201 in 2021* t.o.v. 165.031 in 2019* (verschil: -65,3%)

Bewegingen

24.887 in 2021* t.o.v. 20.650 in 2019* (verschil: +20,5%)

Vracht/ton

353 ton in 2021* t.o.v. 1.426 ton in 2019* (verschil: -75,2%)

*(periode: januari – juli)

Aantal meldingen

We hadden 56 meldingen in juli 2021

Ten opzichte van 2019 is dit een stijging met 55,6%, maar ten opzichte van 2020 betekent dit een lichte daling met 6,67%

We noteren iets meer meldingen dan de voorbije maanden. De extra meldingen zijn toe te wijzen aan één landing na 23:00 die 10 bijkomende meldingen opleverde (zie verder).

Aantal melders

We hadden 30 unieke melders

De veelmelder in Berchem heeft 8 keer een melding ingediend hetgeen minder is dan in 2020.

We noteren echter een nieuwe veelmelder uit de buurt Zurenborg. We krijgen weinig meldingen van die buurt maar nu is er een persoon die veelvuldig dezelfde melding formuleert.

Dan hebben we nog 3 andere veelmelders die regelmatig reageren.

26 meldingen of bijna de helft (46%) van de meldingen kwam van veelmelders.

Type meldingen

60,7% van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ Hieronder vallen de meldingen van 4 veelmelders.
- ⇒ Het gaat nog steeds over vluchten die vertrekken vlak na opening van de luchthaven tussen 06:30 en 07:00. Wel gaat het steeds dezelfde personen die hiervan melding maken. Er zijn geen nieuwe personen die hierover meldingen maken of hinder doorgeven.
- ⇒ Een ander deel van de meldingen heeft betrekking meldingen van bewoners die in de aanvliegeroute wonen.

7,1% van de meldingen had betrekking op **draaiende motoren**.

- ⇒ Het aantal meldingen was minder dan de voorbije maanden.
- ⇒ Er kwamen twee algemene meldingen binnen; niet specifiek gerelateerd aan een incident.
- ⇒ Er werd melding gemaakt van één incident. Dit bleek uiteindelijk een toestel te zijn dat standaard is vertrokken en voldeed aan de nieuwe regels die van toepassing zijn aan de N-zijde. De luchthaveninspectie is ter plaatse geweest.

7,1% van de melding had betrekking op de **trainingsvluchten of vluchten met kleine toestellen**

- ⇒ De meldingen gaan nog steeds over toestellen die in circuit zijn.
- ⇒ We stellen wel een daling vast ten opzichte van 2020.
- ⇒ Dit is goed nieuws want we hadden een groter aantal trainingsbewegingen dan in 2020. Er werd bijgevolg minder hinder gemeld. Dit kan ook weer gerelateerd zijn. Het weer is minder goed dan in 2020 waardoor er minder mensen buiten zitten.

3,6% van de meldingen had betrekking op de **diverse**

- ⇒ Hierbij gaat het om meldingen over het optreden van de BCU. Het is steeds dezelfde veelmelder die melding maakt van hinder van gewerschoten (is de enige melder omtrent dit onderwerp).
- ⇒ In alle situaties van de meldingen waren er toestellen die aankwamen of vertrokken. Het optreden is dus belangrijk voor het garanderen van de veiligheid van de buurtbewoners en het betrokken toestel. De veelmelder beweert echter dat er wordt opgetreden zonder dat er een toestel aankomt of vertrekt; wat pertinent onjuist is.

1,8% van de meldingen had betrekking op **geurhinder** (slechts 1 melding)

- ⇒ Hierbij gaat het om de hinder omwille van kerosinegeur in de buurt van de luchthaven.
- ⇒ Ook in dit geval ging het om weer gerelateerde omstandigheden die ervoor zorgde dat de geurhinder zich richting de melder verplaatste.

1,8% van de meldingen had betrekking op **helikopter**

- ⇒ Hierbij kregen we een melding uit Mortsel over een helikopter.
- ⇒ Er werd melding gemaakt van heel de dag hinder. We hadden die dag echter slechts 1 vertrekkende helikopter. Misschien was de hinder van buiten de luchthaven afkomstig?

17,9% van de meldingen had betrekking op **vluchten na 23:00**

- ⇒ Hierbij ging het om een extensie (nummer 3 van 2021) die werd verleend door de luchthaven voor een landing omstreeks 23:59.
- ⇒ De betrokken vlucht was op weg naar Ibiza en kon niet landen omwille van een onweer. Daarom werd het toestel naar Palma afgeleid. Wanneer het weer verbeterde, is het toestel naar Ibiza doorgelopen. Hierdoor werd een vertraging opgelopen voor de overige uit te voeren vluchten van die dag.
- ⇒ We merken iets meer meldingen dan anders. We vermoeden dat de TV-uitzendingen van de Olympische Spelen een invloed hadden op het aantal meldingen aangezien sommige mensen midden in de nacht hun melding maakte.

Locatie

De herkomst van de meldingen is als volgt verdeeld:

Antwerpen: 12,5%

Berchem: 28,6%
Boechout: 35,7%
Borsbeek: 3,6%
Deurne: 14,3%
Mortsel: 1,8%
Ranst: 1,8%
Wilrijk: 1,8%

Er is een toename van de regio Antwerpen. Dit komt voornamelijk door de nieuwe veelmelder in de regio Zurenborg.

Het aandeel van Berchem daalde lichtjes omdat de veelmelder iets minder meldingen maakte.

De toename van meldingen uit Boechout is het gevolg van de uitzonderlijke landing na 23:00. Heel wat mensen wonen onder de aanvliegroute. Bovendien zijn er daar ook 2 veelmelders gelokaliseerd.

Normaal hebben we weinig meldingen vanuit Borsbeek. Ze zijn nu volledig gerelateerd aan de vlucht na 23:00.

Zoals vorige maand aangegeven, hadden we melders uitgenodigd voor verder overleg en toelichting omtrent de vliegroutes. Tot op heden heeft betrokkene nog niet gereageerd op deze uitnodiging.

TRAFIEKCIJFERS AUGUSTUS 2021

Vergelijking tussen augustus 2021 en augustus 2019

Passagiers

19.325 in augustus 2021 t.o.v. 33.379 in augustus 2019 (verschil: -42,1%)

Bewegingen

3.864 in augustus 2021 t.o.v. 3.709 in augustus 2019 (verschil: +4,2%)

Vracht/ton

159 ton in augustus 2021 t.o.v. 298 ton in augustus 2019 (verschil: -46,6%)

Vergelijking tussen 2021* en 2019*

Passagiers

76.526 in 2021* t.o.v. 198.410 in 2019* (verschil: -61,4%)

Bewegingen

28.751 in 2021* t.o.v. 24.359 in 2019* (verschil: +18,0%)

Vracht/ton

512 ton in 2021* t.o.v. 1.724 ton in 2019* (verschil: -70,3%)

*(periode: januari – augustus)

Overzicht meldingen augustus 2021

Aantal meldingen

Er waren 47 meldingen in augustus 2021.

- ⇒ Ten opzichte van 2019 is dit een daling met 17,5%
- ⇒ Ten opzichte van 2020 is dit een daling met 18,9%

- ⇒ Duidelijke daling van het aantal meldingen ondanks het feit dat het aantal bewegingen toenam (+18 % ten opzichte van 2019).

Aantal melders

Er waren 12 individuele melders.

- ⇒ 28 meldingen of 59,6% van de meldingen kwam van de veelmelder woonachtig in Berchem.
- ⇒ 6 meldingen of 12,8% van de meldingen kwamen van een nieuwe veelmelder in de wijk Zurenborg.
- ⇒ 4 meldingen of 8,5% van de meldingen kwamen van een gekende melder uit Boechout.
- ⇒ Dit betekent dat 81% van de meldingen van 3 personen afkomstig is!

Type meldingen

93,6% van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ De meeste meldingen van de veelmelders horen thuis in deze categorie.
- ⇒ Het gaat om meldingen van overlast van de vluchten tussen 6:30 en 07:00.
- ⇒ 1 van de meldingen had betrekking op een transit vlucht en de vermelde hinder was bijgevolg niet afkomstig van activiteiten op onze luchthaven.

2,1% van de meldingen (1) had betrekking op **draaiende motoren**.

- ⇒ Het gaat om een melding van een toestel gesitueerd aan de Noordzijde. Men maakt melding van een wekelijkse procedure op zondag van een toestel.
- ⇒ We gaan dit verder onderzoeken.

2,1% van de meldingen of 1 melding had betrekking op de **dienstverlening**

- ⇒ Hierbij ging het om de testritten van de brandweer bij de start van de dienst in de ochtend op de runway die hinder hadden veroorzaakt.
- ⇒ Er werd blijkbaar gebruik gemaakt van de sirene. Dit is opgevolgd en zal in de toekomst niet meer gebeuren.

2,1% van de meldingen of 1 melding had betrekking op de **luchthavenfaciliteiten**

- ⇒ Hierbij werd er melding gemaakt van onkruid tussen de omheining.
- ⇒ Er wordt onderzocht wat er kan gedaan worden om hieraan tegemoet te komen (pesticidenverbod voor deze zone).

Locatie

De herkomst van de meldingen is als volgt:

Antwerpen: 12,8%

Berchem: 61,7%

Boechout: 12,8%

Deurne: 6,4%

Edegem: 2,1% (1)

Mortsel: 2,1% (1)

Wilrijk: 2,1% (1)

Er is een toename in de regio Antwerpen door de veelmelder in de wijk Zurenborg.

Verder zien we een afname van het aantal meldingen vanuit Deurne en Boechout ten opzichte van vorig jaar.

Het merendeel van de meldingen komt vanuit Berchem aangezien daar de veelmelder met het grootste aantal meldingen is gehuisvest.

TRAFIEKCIJFERS SEPTEMBER 2021

Vergelijking tussen september 2021 en september 2019

Passagiers

23.851 in september 2021 t.o.v. 34.732 in september 2019 (verschil: -31,3%)

Bewegingen

3.895 in september 2021 t.o.v. 3.462 in september 2019 (verschil: +12,5%)

Vracht/ton

236 ton in september 2021 t.o.v. 316 ton in september 2019 (verschil: -25,3%)

Vergelijking tussen 2021* en 2019*

Passagiers

100.377 in 2021* t.o.v. 233.142 in 2019* (verschil: -56,9%)

Bewegingen

32.646 in 2021* t.o.v. 27.821 in 2019* (verschil: +17,3%)

Vracht/ton

748 ton in 2021* t.o.v. 2.040 ton in 2019* (verschil: -63,3%)

*(periode: januari – september)

Overzicht meldingen: september 2021

Aantal meldingen

Er waren 53 meldingen in september 2021.

- ⇒ Dit is in lijn met de voorbije maanden.
- ⇒ Ten opzichte van 2019: daling met 33,8%
- ⇒ Ten opzichte van 2020: toename met 89,3%
- ⇒ We merken een duidelijke daling ten opzichte van 2019, wat een normaal jaar was. In september 2020 hadden we minder vluchten van o.a. TUI fly omwille van de Corona pandemie die reizen moeilijk maakte binnen Europa.

Aantal melders

Er waren 29 individuele melders.

- ⇒ 26 meldingen of 49% van het totaal aantal meldingen kwamen van 3 veelmelders.
 - 15% van deze meldingen kwam van een persoon met adres in Berchem. Bij deze veelmelder gaat het voornamelijk om toestellen die vertrekken via runway 29 richting Antwerpen-Centrum. In de meeste gevallen gaat het om business jets tijdens de daguren.

- 33,9% van deze meldingen kwamen van 2 personen in Boechout. Eén van deze veelmelders maakte elke ochtend melding van hinder ten gevolge van een vlucht die vertrok tussen 06:30 en 07:00.

Type meldingen

79,2% van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ De meeste meldingen van de veelmelders horen thuis in deze categorie.
- ⇒ Het gaat om meldingen van overlast van de vluchten tussen 06:30 en 07:00.
- ⇒ Maar ook andere type van overvluchten vallen onder dit type van meldingen.

9,4% van de meldingen had betrekking op **draaiende motoren**.

- ⇒ Het gaat hier niet om incidenten van draaiende motoren zoals aan de Noordzijde.
- ⇒ Het ging voornamelijk over algemene overlast van personen die in de buurt wonen en eigenlijk dus ook overvliegende toestellen.

3,7% van de meldingen had betrekking op de **lijnvluchten**

- ⇒ Hierbij ging het om een melding over de grotere toestellen van TUI fly.
- ⇒ De melder beweerde dat er meer vluchten worden uitgevoerd door dergelijke toestellen dan er op de luchthavenwebsite worden vermeld. Dit is uiteraard niet het geval.

3,7% van de meldingen had betrekking op de **geurhinder**

- ⇒ Hierbij gaat het zoals steeds om de hinder van kerosinegeur.
- ⇒ Het aantal meldingen bleef beperkt en is vermoedelijk vooral het gevolg van klimatologische omstandigheden.

1,9% van de meldingen of 1 melding had betrekking op de **ontwikkeling van de luchthaven**

- ⇒ Hierbij heeft de betrokken persoon het over de algemene uitbating van de luchthaven, subsidies en de ochtendvluchten.

1,9% van de meldingen of 1 melding had betrekking op een **vlucht na 23u**

- ⇒ Er werd inderdaad een vierde extensie verleend voor een vlucht na 23u op 02/09/2021.
- ⇒ Er was een toestel met een technische panne dat bijgevolg niet kon vertrekken.
- ⇒ Er werd een ander toestel vanuit Charleroi ingevlogen maar dat moest nog gecleaned en getankt worden.
- ⇒ De captain had als gevolg zijn max dagprestatie overschreden en daardoor moest er een nieuwe crew komen.
- ⇒ Hierdoor werd een vertraging opgelopen en kwam de terugkerende vlucht pas aan omstreeks 00:31 vanuit Malaga i.p.v. voorziene aankomst van 21:30.

Locatie

De herkomst van de meldingen is als volgt:

Antwerpen: 1,9%

Berchem: 32,1%

Boechout: 43,4%

Borgerhout: 3,8%
Borsbeek: 3,8%
Deurne: 7,5%
Mortsel: 3,8%
Ranst: 3,8%

De regio's Berchem en Boechout omvatten het grootste aantal meldingen. Dit komt omdat daar de 3 veelmelders gehuisvest zijn. Als we kijken naar de afgelopen jaren kunnen we een zelfde trend waarnemen.

Beleid

Eén van de veelmelders begon stelselmatig elke ochtend een melding te maken van de vluchten tussen 06:30 en 07:00. Deze situatie zorgde voor een bezorgdheid bij de luchthaven aangezien deze persoon duidelijk zijn ongenoegen wilde uiten. We hebben deze veelmelder aangeschreven en uitgenodigd voor een ontmoeting. Dit werd positief onthaald. Hij is tijdelijk gestopt met het maken van zijn meldingen en we zoeken een gepast moment om de dialoog aan te gaan en te kijken wat we eventueel kunnen ondernemen.

TRAFIEKCIJFERS OKTOBER 2021

Vergelijking tussen oktober 2021 en oktober 2019

Passagiers

20.369 in oktober 2021 t.o.v. 32.033 in oktober 2019 (verschil: -36,4%)

Bewegingen

3.825 in oktober 2021 t.o.v. 3.479 in oktober 2019 (verschil: +9,9%)

Vracht/ton

192 ton in oktober 2021 t.o.v. 267 ton in oktober 2019 (verschil: -28,1%)

Vergelijking tussen 2021* en 2019*

Passagiers

120.746 in 2021* t.o.v. 265.175 in 2019* (verschil: -54,5%)

Bewegingen

36.471 in 2021* t.o.v. 31.300 in 2019* (verschil: +16,5%)

Vracht/ton

940 ton in 2021* t.o.v. 2.308 ton in 2019* (verschil: -59,3%)

*(periode: januari – oktober)

Overzicht meldingen: oktober 2021

Aantal meldingen

Er waren 25 meldingen in oktober 2021.

- ⇒ Dit is een duidelijke daling ten aanzien van de voorbije maanden.
- ⇒ 2021 vs 2019 (38): -34,2%
- ⇒ 2021 vs 2020 (32): -21,8%

- ⇒ We stellen vast dat we het laagste aantal meldingen hadden van de voorbije jaren. We hadden zelfs minder meldingen dan in 2020 toen er geen lijndiensten waren van TUI fly in oktober.

Aantal melders

Er waren 12 unieke melders.

- ⇒ 12 meldingen of 48% van de meldingen waren afkomstig van 2 veelmelders.
 - 16% is afkomstig van een nieuwe veelmelder. De meldingen omvatten echter weinig informatie die we kunnen onderzoeken; enkel "geluidsoverlast".
 - 32% van deze meldingen kwam van 1 personen in Boechout. Eén van deze veelmelders maakte melding van hinder ten gevolge van een vlucht die vertrok tussen 06:30 en 07:00. (zie verder bij beleid)

Type meldingen

88% van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ De meeste meldingen van de veelmelders horen thuis in deze categorie.
- ⇒ Het gaat om meldingen van overlast van de vluchten tussen 06:30 en 07:00.
- ⇒ Maar ook andere type van overvluchten vallen onder dit type van meldingen.

8% van de meldingen had betrekking op **draaiende motoren**.

- ⇒ Er waren 2 incidenten aan de Noordzijde. 1 van de incidenten was een toestel dat opstartte in de buurt van de speelplaats van de school. Deze situaties zijn moeilijk te vermijden gezien de nabijheid van de school ten aanzien van de apron (de luchthaven heeft in het verleden een deel van de grond aan de school afgestaan).

4% van de meldingen had betrekking op de **dienstverlening**

- ⇒ Eén van de melders was niet tevreden met het antwoord dat hij/zij had ontvangen en vond dat de meldingen niet "serieus" werden opgevolgd.
- ⇒ Het betrof echter een melding van een toestel dat vertrokken was via runway 11 richting Vremde en bijgevolg niet over Antwerpen-Centrum was gevolgen. Onze meetpost in de Langemarkstraat maakte geen registratie van geluidsgebeurtenis. Bijgevolg kan het dan ook bijna niet dat deze persoon hinder zou ondervinden op een locatie tegen de Binnensingel.
- ⇒ Wij zijn ervan overtuigd dat we deze melding correct en persoonlijk hebben onderzocht en beantwoord.

Locatie

De herkomst van de meldingen is als volgt:

Berchem: 24%

Boechout: 44%

Borgerhout: 4%

Deurne: 8%

Hove: 1%

Wilrijk: 12%

Wommelgem: 4%

De herkomst van de meldingen blijft nagenoeg onveranderd. De belangrijkste locaties zijn Berchem, Boechout en Deurne. Dit komt o.a. door de locatie van de veelmelders. We zien geen grote wijzigingen ten aanzien van het verleden.

De melding vanuit Wommelgem lijkt ongegrond. Ze maakte melding van een vlucht in de ochtend. We konden echter geen vlucht terugvinden die in de nabijheid van de woning in Wommelgem kwam.

Beleid

Zoals we in onze vorige communicatie hebben gemeld hadden we een veelmelder uitgenodigd die stelselmatig elke ochtend melding maakte van de ochtendvluchten vanaf 06:30. Deze persoon vond het ontoelaatbaar dat hij uit zijn slaap wordt gehaald.

Voor deze ontmoeting hadden we een vertegenwoordiging van skeyes, de Luchthavencommandant, de Milieucoördinator en de analist van de luchthaven bij elkaar gebracht. Volgende punten werden besproken:

1. Openingsuren

Zowel intern als extern via de Vlaamse Overheid zijn we verder gaan onderzoeken of er daadwerkelijk andere openingsuren waren in de jaren '90 wat door de melder beweerd werd. We kunnen hierover niets terugvinden en alle documenten verwijzen nog steeds naar openingsuren van 06:30 – 23:00.

Deze openingsuren werden tevens bevestigd in de vernieuwing van de Milieuvergunning in 2004 door de Minister van Omgeving. Moesten de openingsuren voor 2004 anders geweest zijn zoals de melder aangaf; zou dat willen zeggen dat er een versoepeling was van de bijzondere voorwaarden en dat was niet het geval.

Bovendien waren er tevens vluchten van VLM Airlines die een eerste vertrek hadden omstreeks 06:50 in die periode.

2. Runway gebruik

Zoals aangegeven tijdens het gesprek is de runway in use volledig afhankelijk van de weersomstandigheden. Bij een cross wind zal er bij voorkeur voor een vertrek gekozen worden via baan 11. Dit vertrek via baan 11 is omwille van veiligheidsredenen. Aangezien de veiligheid van primordiaal belang is voor de passagiers en de omwonenden moeten deze procedures gerespecteerd worden en heeft de luchthaven noch skeyes enige invloed op de keuze van de runway.

Toch zullen we trachten meer gebruik te maken van runway 29 indien de weerscondities en de veiligheidsaspecten dit toelaten. Dit werd ook aangegeven in het gesprek en zal opgenomen worden door skeyes en TUI fly. Dit betekent echter wel dat verhoudingsgewijs meer omwonenden omgeving binnenstad kunnen worden gehinderd.

3. Meldingen

De nieuwe meldingen van deze veelmelder over hetzelfde thema zullen nog wel geanalyseerd worden en dubbel geregistreerd in ons geluidsmetnet, Casper, maar de meldingen zullen niet meer beantwoord worden aangezien we de veelmelder hebben voorzien van alle informatie. Indien we geen nieuwe informatie kunnen bezorgen, is conform de afspraken met de eigen ombudsdienst en de Vlaamse ombudsdienst het niet langer nodig om elke klacht individueel te behandelen.

TRAFIEKCIJFERS NOVEMBER 2021

Vergelijking tussen november 2021 en november 2019

Passagiers

15.533 in november 2021 t.o.v. 20.532 in november 2019 (verschil: -24,3%)

Bewegingen

2.986 in november 2021 t.o.v. 2.719 in november 2019 (verschil: +9,8%)

Vracht/ton

130 ton in november 2021 t.o.v. 148 ton in november 2019 (verschil: -12,2%)

Vergelijking tussen 2021* en 2019*

Passagiers

136.279 in 2021* t.o.v. 285.707 in 2019* (verschil: -52,3%)

Bewegingen

39.457 in 2021* t.o.v. 34.019 in 2019* (verschil: +16%)

Vracht/ton

1.070 ton in 2021* t.o.v. 2.455 ton in 2019* (verschil: -56,4%)

*(periode: januari – november)

Overzicht meldingen: november 2021

Aantal meldingen

Er waren 29 meldingen in november 2021.

- ⇒ Dit aantal is in lijn met de voorbije maanden.
- ⇒ 2021 vs 2019 (33): -12,1%
- ⇒ 2021 vs 2020 (38): +3,6%
- ⇒ Het aantal meldingen bleef relatief laag als we vergelijken met 2020. We hadden meer bewegingen in 2021 en toch was het niveau van meldingen niet significant hoger. Ten aanzien van 2019 merken we nog steeds een daling.

Aantal melders

Er waren 11 unieke melders.

- ⇒ 21 meldingen of 72,3% van de meldingen waren afkomstig van 3 veelmelders.
 - 44,8% van de meldingen kwam van onze veelmelder in Berchem. Hierbij gaat het voornamelijk over business jets.
 - 20,7% zijn afkomstig van een veelmelder in Vremde/Boechout. Deze veelmelder werd uitgenodigd in oktober 2021. Hierbij gaat het om vluchten voor 08:30. Betrokkene woont in verlengde runway.
 - 6,8% komt van een veelmelder in Deurne. Deze keer ging het over geurhinder.

Type meldingen

86,2% van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ De meeste meldingen van de veelmelders horen thuis in deze categorie.

- ⇒ Het gaat om meldingen van overlast van de vluchten tussen 06:30 en 07:00. Van dit type hadden we 10 meldingen waarvan er 7 afkomstig waren van een veelmelder.
- ⇒ Maar ook andere type van overvluchten zoals trainingsvluchten vallen onder dit type van meldingen.

10,3% van de meldingen had betrekking op **geurhinder**.

- ⇒ Uit verdere analyse bleek dat er op het moment van de hinder een sterke wind aanwezig was in de richting van de woning van de melder.

3,4% van de meldingen had betrekking op de **trainingsvluchten**

- ⇒ Hierbij maakte de melder melding van hinder van het circuit vliegen van een toestel in de nabijheid van zijn woning.

Locatie

De herkomst van de meldingen is als volgt:

Berchem: 55%

Boechout: 27,5%

Borsbeek: 6,8%

Deurne: 6,8%

Wilrijk: 3,4%

Berchem en Boechout nemen nog steeds de overhand in de meldingen. Dit komt omdat hier 2 veelmelders zijn gelokaliseerd.

TRAFIEKCIJFERS DECEMBER 2021

Vergelijking tussen december 2021 en december 2019

Passagiers

10.579 in december 2021 t.o.v. 20.623 in december 2019 (verschil: -48,7%)

Bewegingen

2.724 in december 2021 t.o.v. 2.353 in december 2019 (verschil: +15,8%)

Vracht/ton

75 ton in december 2021 t.o.v. 152 ton in december 2019 (verschil: -50,7%)

Vergelijking tussen 2021* en 2019*

Passagiers

146.858 in 2021* t.o.v. 306.330 in 2019* (verschil: -52,1%)

Bewegingen

42.181 in 2021* t.o.v. 36.372 in 2019* (verschil: +16,0%)

Vracht/ton

1.145 ton in 2021* t.o.v. 2.607 ton in 2019* (verschil: -56,1%)

*(periode: januari – december)

Overzicht meldingen: december 2021

Aantal meldingen

Er waren 38 meldingen in december 2021.

- ⇒ Een lichte stijging ten aanzien van de voorbije maanden.
- ⇒ Deze stijging staat volledig los van de lijndiensten van TUI fly aangezien we beduidend minder vluchten hadden in vergelijking met de voorbije maanden en de betrokken melding hierop geen betrekking hadden.
- ⇒ Vergelijking inzake de meldingen ten opzichte van vorige jaren:
 - 2021 vs 2019 (37): toename met 2,7%
 - 2021 vs 2020 (28): toename met 35,7%

- ⇒ Een stijging ten opzichte van 2020 is normaal aangezien we toen minder bewegingen hadden en geen lijnvluchten van TUI Fly omwille van de Corona pandemie.
- ⇒ Ondanks het feit dat we meer bewegingen hadden in 2021 t.o.v. 2019; bleef het aantal meldingen nagenoeg stabiel.

Aantal melders

Er waren 13 individuele melders.

- ⇒ 23 meldingen of 60,5% van de meldingen waren afkomstig van 3 veelmelders die meer dan 2 meldingen maakten.
 - 34,1% van de meldingen kwam van de veelmelder woonachtig in Berchem. Hierbij gaat het voornamelijk over business jets waarbij baan 29 in gebruik is.
 - 13,2% van de meldingen zijn afkomstig van een veelmelder in Berchem. Deze veelmelder maakte vooral melding van heli's en trainingsvluchten met in het bijzonder de vraag om niet de binnenstad te overvliegen.
 - 13,2% komt van een veelmelder in Wilrijk. Hierbij gaat het voornamelijk om TUI Fly vluchten die een route hebben langs Wilrijk waarbij de toestellen zich op dat moment steeds al op 2.500 – 3.000 ft bevinden.

Type meldingen

78,9% van de meldingen had betrekking op **overvluchten vliegtuigen**.

- ⇒ De meeste meldingen van de veelmelders horen thuis in deze categorie.
- ⇒ Het gaat om 14 meldingen van overlast van de vluchten tussen 06:30 en 07:00.
- ⇒ We hadden ook een melding over de afscheidsvlucht van de C130.
- ⇒ Ook meldingen van vluchten over het grondgebied van Wilrijk.
- ⇒ Een groot aantal verwijst ook naar de overvluchten van GA-vluchten.

5,3% van de meldingen had betrekking op **geurhinder**.

- ⇒ Uit verdere analyse bleek dat er op het moment van de hinder een sterke wind aanwezig was in de richting van de woning van de melder.

7,9% van de meldingen had betrekking op de **trainingsvluchten**

- ⇒ Hierbij maakte de melder melding van hinder van het circuit vliegen van een toestel in de nabijheid van zijn woning.
- ⇒ De woning van de veelmelder bevindt zich in het verlengde van de runway en onder het circuit van de trainingsvluchten. Het is moeilijk alle hinder weg te nemen zelfs bij het afwisselend gebruik van noordelijk en zuidelijk circuit gezien betrokkene onder beide circuits woont.

2,6% van de meldingen had betrekking op de **draaiende motoren**

- ⇒ De dag van de meldingen waren er een aantal zaken jets die opgestart hebben in de nabijheid van de woning van de veelmelder. Mogelijk heeft deze hiervan hinder ondervonden.

2,6% van de meldingen had betrekking op de **diverse**

- ⇒ Hierbij gaat het om het optreden van de BCU. Alles verliep volgens de voorschriften.
- ⇒ Op dit moment hebben we door de hoge waterstand en bijgevolg waterzieke gronden te maken met een overlast van meeuwen (niet alleen in Antwerpen ook andere gebieden in Vlaanderen worden door meeuwen op dit moment als aantrekkelijke zone gezien).
- ⇒ De populatie uit zich in groepen van 400-500 meeuwen die zowel op de runway als naast de runway vertoeven. Vooral deze ten zuiden en op de runway worden deze verjaagd want deze verplaatsen zich dan noordwaarts.
- ⇒ Door het natte weer is het moeilijk om een nieuwe maaibeurt in te plannen van het gras.

2,6% van de meldingen had betrekking op de **helikopterbewegingen**

- ⇒ Hierbij ging het om de gevolgde route van een helikopter.
- ⇒ Deze klacht is in opvolging bij skeyes om te bekijken of er iets kan gedaan worden aan de routes van helikopters waarbij in het bijzonder de binnenstad zou worden vermeden.

Locatie

De herkomst van de meldingen is als volgt:

Antwerpen: 5,3%

Berchem: 50%

Boechout: 15,8%

Borsbeek: 10,5%

Deurne: 5,3%

Wilrijk: 13,2%

Berchem vertegenwoordigt een groot aantal meldingen. Dit is ook de herkomst van twee veelmelders. De veelmelder uit Boechout was veel minder actief de afgelopen maand waardoor er minder meldingen werden geregistreerd in Boechout. De meldingen van Deurne kwamen van een ex-veelmelder die momenteel minder actief is.

Beleid

Er zijn 2 andere veelmelders die de laatste tijd erg actief zijn. Er werd bijkomende tijd gespendeerd aan het bezorgen van extra informatie. Indien dit niet voldoende zou blijken, zullen we een persoonlijke ontmoeting met verschillende actoren van de luchthaven inplannen en op die manier de betrokkenen meer informatie verschaffen.



Rapportering klachten

Luchthaven Oostende-Brugge 2021

Introductie

Passagierscijfers

In 2021 telde de Internationale Luchthaven Oostende-Brugge 221.161 passagiers, een stijging van 98,4% ten opzichte van vorig jaar. Het aantal vliegbewegingen steeg met 27,4%. Op dit ogenblik worden vluchten aangeboden naar 22 bestemmingen in 6 landen.

Cargo

Op vlak van cargo steeg het aantal ton vracht met 17,8% in 2021 (62.056 ton) ten opzichte van het vorige jaar. De Covid-pandemie, die vanaf maart 2020 het vliegverkeer ernstig heeft beïnvloed, heeft ook op de Luchthaven Oostende-Brugge hard ingeslagen en de groei die we konden optekenen sinds 2015 vertraagd.

Hoewel 2021 nog zwaar werd beïnvloed door de coronacrisis en de daarbij gepaard gaande maatregelen, tekent zich terug herstel op. Een vergelijking tussen 2019 en 2021 toont nog steeds een daling aan in het aantal passagiers maar met de cargo-operaties zijn er mogelijkheden tot ontwikkeling en groei.

Vergelijking tussen 2021* en 2019*

Passagiers

221.161 in 2021* t.o.v. 457.423 in 2019* (verschil: -51,7%)

Bewegingen

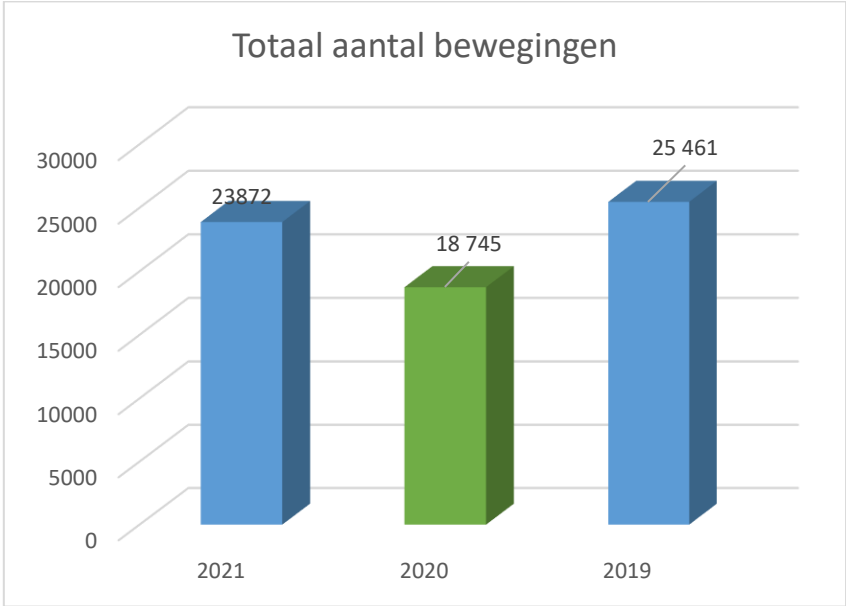
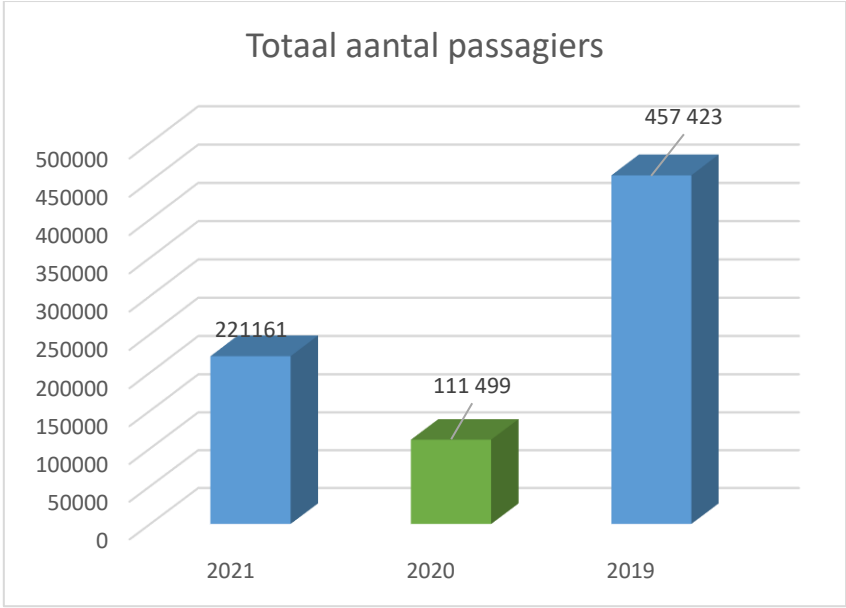
23.872 in 2021* t.o.v. 25.461 in 2019* (verschil: -6,2%)

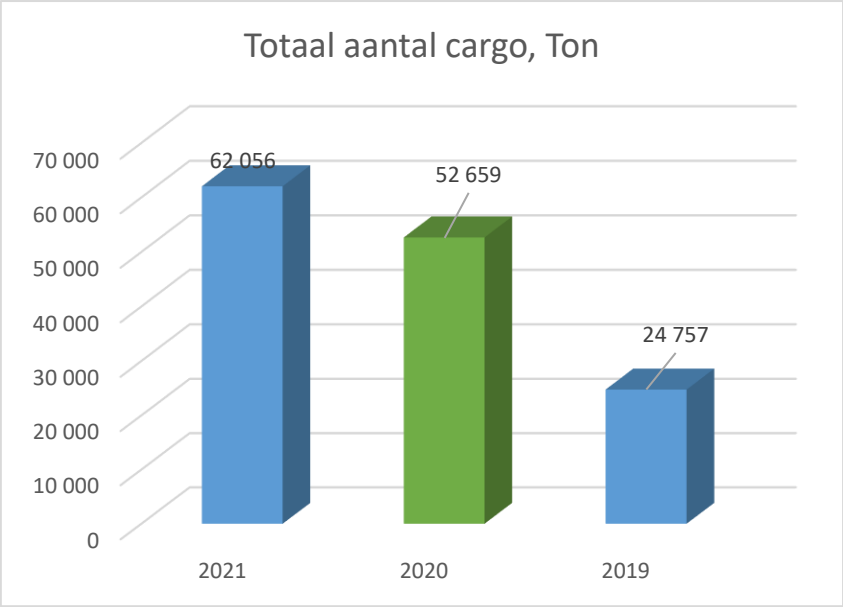
Vracht/ton

62.056 ton in 2021* t.o.v. 52.659 ton in 2020* (verschil: +17,8%)

62.056 ton in 2021* t.o.v. 24.757 ton in 2019* (verschil: +150,7%)

*(periode: januari - december)





Klachtencaptatie

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

KLACHTENBEHANDELING



IK WENS EEN KLACHT IN TE DIENEN

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

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

Klachtenbehandeling – procedure

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

De milieuoverlegcommissie waar de klachten werden behandeld is doorgedaan op 5/5/2021 en 24/11/2021.. .

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 29 klachten ingediend (18 in 2020 en 27 in 2019) waarvan 20 milieugerelateerd. Bijkomend kregen we via Departement Omgeving Afdeling Handhaving West-Vlaanderen nog enkele 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. Tijdens de milieu-overlegcommissie (waar één van deze klagers ook lid van is) werd bevestigd dat betrokkene principieel tegen elke nachtvlucht een klacht wil neerleggen.

Tenslotte werd de luchthaven betrokken bij de antwoorden op een aantal Parlementaire Vragen.

Klachtenbeeld 2021

Klachten dienstverlening en luchthavenfaciliteiten

Binnen deze categorie zijn er 9 klachten ingediend in 2021.

Een van de indieners hekelde het feit dat de afstand van het vliegtuig tot aan ingang passagiersgebouw te ver was (vliegtuig standplaats 3 dus max afstand 200 m).

Een van de indieners heeft 3 klachten ingediend omtrent de uitslag van de sollicitatieprocedure die hij heeft doorlopen en waarbij hij niet werd weerhouden.

Verder had een van de indieners zijn vlucht gemist omdat hij de extra parking (die volledig vrij was) niet opgemerkt had en vond dat deze onvoldoende zichtbaar was.

Inzake security was de inbeslagname van verboden waren in 2 gevallen het onderwerp van een klacht, werd er verduidelijking gevraagd omtrent een verloren gewaand horloge en had een persoon problemen met haar bagage gezien zij niet alles had meegenomen bij het verlaten van de steriele zone en vanuit de publieke hal naar deze zone wou terugkeren (hetgeen uiteraard niet kon).

Bij de antwoorden werd indien nodig camerabeelden herbekeken en werd telkens extra informatie verstrekt met de bedoeling dat betrokkenen deze situaties in de toekomst kunnen vermijden. Alle klachten waren ongegrond.

Klachten milieu

Binnen de categorie milieu werden er 20 klachten genoteerd.

Een persoon heeft 5 meldingen gemaakt omtrent het geluid en draaiende motoren zowel tijdens de nacht als tijdens de dag. Een andere indiener heeft 3 meldingen gemaakt omtrent nachtvluchten en het grondlawaai. Bij de antwoorden werd uitgelegd welke activiteiten er precies waren, wat de eventuele QC was van het betrokken toestel en op welke manier de luchthaveninspectie toe ziet op het respecteren van de afspraken omtrent gebruik van APU. Geen enkele melding omtrent geluid tijdens de nacht was te linken aan een toestel met een QC tussen 12 en 26.

Een persoon uit Meetkerke/Zuienkerke heeft 3 meldingen ingediend waarvan 1 basisklacht omtrent het overvliegen van de Meetkerkse Moeren en het feit dat betrokkenen hierdoor wakker wordt. Na het antwoord op deze klacht werden 2 nieuwe klachtenregistraties ingediend: 1 registratie ging enerzijds over het ontbreken van de bijlage waarnaar werd verwezen bij de basisklacht en als 2^{de} reactie een extra vraag om uitleg. Omdat het klachtenregister niet verder als communicatietool te gebruiken, werd aan betrokkene een contact doorgegeven voor bijkomende vragen.

Er waren 2 klachten omtrent de proefdraaiactiviteiten bij onderhoud van de heli's voor de loods van NHV. In beide gevallen werd de indiener uitgenodigd voor een bezoek aan de betrokken exploitatie maar daar werd niet op ingegaan.

Verder waren er ook 2 klachten omtrent de vlucht van een P180 of Piaggio. Gezien het specifieke geluid van dit toestel was dit de aanleiding van 2 meldingen.

Een inwoner uit Koksijde vond in 2 gevallen dat de toestellen te laag overvlogen alsook een inwoner uit Jabbeke had eveneens deze indruk (niet hetzelfde toestel). Na consultatie van skeyes kon worden bevestigd dat er geen afwijkende radartracks waren en de vlieghoogtes conform waren.

Een inwoner uit Damme geeft aan dat hij vaak om 6u wakker wordt van vliegverkeer. Gezien de drukke vliegcorridor in de plaats waar hij woont, zal niet alleen een toestel dat in Oostende landt (20 km) hieraan bijdragen.

Tenslotte was er een klager uit Moorslede die het drukke vliegverkeer boven zijn hoofd aan Luchthaven Oostende toeschreef maar bij nader onderzoek was geen enkele vlucht te relateren aan onze luchthaven.

Na analyse van de milieuklachten kunnen er 6 als ongegrond worden beoordeeld.

▪ 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^a van meer dan 6 ton om de omwonenden en de toeristen te ontzien tijdens de zomermaanden. Dit heeft ervoor gezorgd dat net zoals in 2020 ook in 2021 geen enkele klacht hieromtrent is genoteerd.

De DOO's^b 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. Omtrent het gebruik van de APU hadden we in 2021 slechts 1 klacht.

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. In 2021 vonden deze inspectievluchten plaats in januari en augustus.

KALIBRATIEVLUCHTEN OP 30 EN 31 JANUARI 2021

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 2021 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.



KALIBRATIEVLUCHTEN OP 25 EN 26 AUGUSTUS 2021

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 luchtverkeersleider 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 25 en 26 augustus 2021 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 RWY08 op 25 augustus en op 26 augustus komt ILS RWY26 aan de beurt. De inspectievluchten starten respectievelijk omstreeks 13u en omstreeks 10u en nemen ongeveer 4 uur in beslag. Dit onder voorbehoud van last-minute wijzigingen omwille van operationele omstandigheden zoals bijvoorbeeld het weer.

^a MTOW = Maximum Take Off Weight

^b Duty operation officer of luchthaveninspecteur

De vliegtuigparking apron 2 wordt op dit moment heraangelegd. In april 2021 werd gestart met het eerste deel en eind 2021 werd de switch gemaakt en werd het tweede gedeelte aangepakt.

Hiervoor diende verschillende keren klopwerken te gebeuren hetgeen we via de buurtpagina hebben aangekondigd. We werden ook geconfronteerd met verschillende vondsten van munitie en bommen onze de oude betonlaag waardoor enkele interventies door DOVO nodig waren. Beide situaties werden aangekondigd op de eerder vermelde buurtpagina.

Om de buurt te ontlasten werd door de aannemer COLAS een tijdelijke betoncentrale ingericht vooraan het passagiersgebouw zodat het transport van materialen voor de heraanleg van de verharding sterk werd beperkt. Er werd tot nu toe geen enkele klacht genoteerd naar aanleiding van deze werken.

NHV heeft op apron 3 een onderhoudsloods waar heli's worden onderhouden en hersteld. Na het uitvoeren van dergelijke werkzaamheden is vaak een proefdraaisessie nodig. Deze powertesten worden eveneens bijgehouden in een register zodat bij eventuele meldingen van hinder de oorzaak kan worden achterhaald.

Tenslotte is te vermelden dat op 25 november 2021 de Raad van State het ministerieel besluit omtrent de uitzonderingsmaatregel voor nachtvluchten met toestellen met een QC tussen 12 en 26 heeft geschorst. De afdeling handhaving vraagt in afwachting van een nieuwe beslissing van de minister elke 2 weken een overzicht van de nachtvluchten met bijhorende QC-waarden.

- **Lopende en toekomstige verbeteracties**

Er zijn geen lopende en toekomstige verbeteracties.



Net zoals het jaar 2020 werd 2021 gekenmerkt door de Corona pandemie. Dat vertaalde zich echter niet in lagere trafiekcijfers van het wegvervoer.

Formele klachten over de kilometerheffing waren er in 2021 niet. Wel vragen over de reglementering, de benodigde apparatuur, de werking van een dienstverlener, hoe een verweer indienen tegen een boete, of andere praktische besommeringen. Naast de vragen die telefonisch binnenkomen werden er ook 700 verzoeken om inlichtingen doorgestuurd via de contact-mailbox. Die werden allemaal binnen dezelfde dag beantwoord.

Viapass heeft er altijd naar gestreefd het systeem van de kilometerheffing zo duidelijk, transparant en stabiel mogelijk te maken en te houden. Met die bedoeling van laagdrempeligheid werd ook op de website www.viapass.be ook een formulier geïntroduceerd voor specifieke klachten en feedback over het systeem. Daar werden in 2021 slechts drie berichten genoteerd: over een falende OBU, een niet vermelde BTW toevoeging en een onterechte boete.

In de analyse van het gebruik van de website zag Viapass dat 40% van de gebruikers de site consulteerden vanaf hun smartphone; wellicht chauffeurs op de baan. Om het hen gemakkelijker te maken werd een mobiele website m.viapass.be gelanceerd die behoorlijk frequent werd gebruikt.

De kilometerheffing heeft ook in 2021, in zijn zesde werkingsjaar, bewezen betrouwbaar en stabiel te zijn zonder noemenswaardige defecten of storingen en zonder impact op de circa 150.000 chauffeurs die op de werkdagen zich connecteren op het systeem.

Energie, Water, Omgeving en Wonen

KLACHTENRAPPORT

Beleidsdomein Omgeving

2021

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 2021	6
2.	Globale bespreking Beleidsdomein Omgeving	7
	2.1 Cijfergegevens	7
3.	Bespreking per organisatie	8
	^[OBJ] 3.1 Departement Omgeving	8
	3.1.1 Cijfergegevens ^[OBJ]	8
	3.1.2 Toelichting	8
	3.1.2.1 Inleiding	8
	3.1.2.2 Bespreking klachtenbeeld algemeen	9
	3.1.2.3 Bespreking per ombudsnorm	9
	3.1.2.4 Inhoud klachten (per thema).....	11
	3.2 Wonen-Vlaanderen	19
	3.2.1 Cijfergegevens	19
	3.2.2 Toelichting	19
	3.2.3 Concrete realisaties en verbeteringen	21
	3.3 Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen	23
	3.3.1 Cijfergegevens	23
	3.3.2 Toelichting	23
	3.3.2.1 Algemeen.....	23
	3.3.2.2 Onontvankelijke klachten.....	24
	3.3.2.3 Ontvankelijke klachten	24
	3.3.3 Bespreking klachtenbeeld algemeen	27
	3.3.4 Concrete realisaties algemeen	27
	3.3.5 Concrete realisaties intern	27
	^[OBJ]	27
	3.4 Agentschap voor Natuur en Bos	28
	3.4.1 Cijfergegevens	28
	3.4.2 Toelichting	28
	3.4.2.1 Algemeen.....	28
	3.4.3 Niveau beleidsdomein	32
	3.4.3.1 Klachten die raakvlakken hebben met andere entiteiten binnen het ^[OBJ] beleidsdomein en een gezamenlijke aanpak vereisen.....	32
	3.4.3.2 Klachtenbehandeling algemeen: impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, moeilijkheden en knelpunten.....	32
	3.4.3.3 Voorstellen tot verbetering klachtenmanagement/klachtenrapportering.....	32
	3.5 Inverde	33
	3.5.1 Cijfergegevens	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
	3.5.2 Toelichting: bespreking klachtenbeeld algemeen ^[OBJ] (aard klachten, tendensen ...)	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
	3.5.3 Concrete realisaties	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

3.6 Vlaamse Milieumaatschappij	35
3.6.1 Cijfergegevens	35
3.6.2 Toelichting: bespreking klachtenbeeld algemeen.....	35
3.6.3 Concrete realisaties algemeen	36
3.6.4 Concrete realisaties intern	36
3.7 Agentschap Onroerend Erfgoed	37
3.7.1 Cijfergegevens	37
3.7.2 Toelichting: bespreking klachtenbeeld algemeen.....	37
3.7.3 Concrete realisaties algemeen	38
3.7.3.1 Communicatie met de klant	38
3.7.4 Concrete realisaties intern	39
3.8 Vlaams Energie- en Klimaatagentschap	40
3.8.1 Cijfergegevens	40
3.8.2 Toelichting: bespreking klachtenbeeld algemeen.....	40
3.8.2.1 Inleiding	40
3.8.2.2 EPB.....	42
3.8.2.3 EPC.....	43
3.8.2.4 REG-premies netbeheerders	43
3.8.2.5 SHP.....	44
3.8.2.6 Batterijpremie	45
3.8.2.7 Varia.....	47
3.8.3 Concrete realisaties algemeen	47
nvt.....	47
3.8.4 Concrete realisaties intern	47
3.8.5 Niveau beleidsdomein	48
3.8.5.1 Klachten met raakvlakken	48
3.8.5.2 Klachtenbehandeling algemeen	48
3.8.5.3 Verbetervoorstellen klachtenmanagement en –rapportering.....	48
3.9 Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij	49
3.9.1 Cijfergegevens	49
3.9.2 Toelichting: bespreking klachtenbeeld algemeen.....	49
3.9.3 Concrete realisaties algemeen	51
3.9.4 Concrete realisaties intern	51
3.10 Vlaamse Landmaatschappij	53
3.10.1 Cijfergegevens	53
3.10.2 Toelichting	54
3.10.2.1 Inleiding	54
3.10.2.2 Algemeen klachtenbeeld.....	54
3.10.2.3 Klachtenbeeld Mestbank en Mestbeleid	55
3.10.2.4 Klachtenbeeld Landinrichting en Grondenbank.....	58
3.10.2.5 Klachtenbeeld Platteland	62
3.10.2.6 Klachtenbeeld Stafdiensten en FI-T.....	63
3.10.3 Concrete realisaties algemeen	65
3.10.4 Concrete realisaties intern	65
3.10.5 Niveau beleidsdomein.....	65

3.10.5.1 Klachten met raakvlakken	65
3.10.5.2 Klachtenbehandeling algemeen	65
3.10.5.7 Verbetervoorstellen klachtenmanagement en -rapportering	67
3.11 Aquafin	68
3.11.1 Cijfergegevens	68
3.11.2 Toelichting	71
3.11.2.1 Bespreking klachtenbeeld algemeen	71
3.11.3 Toelichting klachtenbeeld per categorie	75
3.11.3.1 Omgevingshinder (128 klachten – 34,41% klachtenbeeld)	75
3.11.3.2 Waterproblemen (76 klachten – 20,43% klachtenbeeld)	79
3.11.3.3 Herstel of afwerking (61 klachten – 16,4% klachtenbeeld)	80
3.11.3.4 Minder Hinder (61 klachten – 16,4% klachtenbeeld)	81
3.11.3.5 Werfverloop (27 klachten – 7,26% klachtenbeeld)	83
3.11.3.6 Probleem met rioleringsinfrastructuur (11 klachten – 2,69% klachtenbeeld)	85
3.11.4 Interne realisaties en aanbevelingen	86
3.11.4.1 Interne verbeteracties/realisaties	86
3.11.4.2 Interne aanbevelingen	90
3.11.5 Aanbevelingen beleid	92
3.12 Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek	95
3.13 De Watergroep	96
3.13.1 Inleiding	96
3.13.2 Kwantitatief cijfermateriaal	96
3.13.2.1 Algemeen	96
3.13.2.2 Schematische voorstelling	98
3.13.2.3 Evolutie 2012-2020	98
3.13.3 Klachtenbeeld	99
3.13.3.1 Gegrondheid	99
Procentuele verhouding gegrondheid	99
Evolutie type gegrondheid 2015-2020	100
Cijfermateriaal gegrondheid	100
3.13.3.2 Klachten klantenzaken	102
Aanmaningen	102
Afsluiting en debietbeperking	102
Individuele behandelingsinstallatie voor afvalwater	103
Laattijdige activatie domiciliëring	103
Laattijdige terugbetaling	103
Kostprijs van een gemiste afspraak	103
Minnelijke schikking - verhoogd verbruik	104
Onjuiste facturatie	104
Onverwerkte verhuismelding	104
Saneringscomponent (afvoer en zuivering)	105
Sociaal tarief	105
Tussentijdse facturatie	105
Facturatie eigen waterwinners	106
3.13.3.3 Klachten communicatie	106

Afspraak niet nageleefd.....	106
Informatie op de website	106
Klantenzone.....	106
Laattijdig beantwoorden van briefwisseling	106
Leveringsonderbreking zonder verwittiging	107
Onjuiste of onvoldoende informatie	107
Onvoldoende informatie ondrinkbaarheid water	107
Onvriendelijke medewerker	107
Slechte telefonische bereikbaarheid	108
Taalwetgeving.....	108
3.13.3.4 Klachten technische zaken	108
Laattijdige uitvoering aftakking	108
Laattijdige uitvoering huisaansluiting	109
Geen alternatieve waterlevering voorzien bij onderbreking waterlevering	109
Laattijdig herstel van stoep, oprit ... na werken.....	109
Slecht herstel van stoep, oprit ... na werken.....	109
Slecht uitgevoerd werk.....	110
Te hoge druk op de leiding	110
Te lage druk op de leiding	110
Te hoge offerteprijs (materialen en diensten)	110
Andere klachten	110
3.13.3.5 Klachten waterkwaliteit	111
3.13.3.6 Klachten andere	111
3.13.4 Conclusies en actiepunten	112

1. Klachtenrapport werkjaar 2021

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. Deze opsomming geeft meteen aan dat dit klachtenrapport een breed scala aan maatschappelijke thema's bevat.

2021 was opnieuw in veel opzichten een raar jaar. Ondanks een succesvolle vaccinatiecampagne geraakten we niet verlost van de coronapandemie. Maar in tegenstelling tot 2020 waren de omgevingsadministraties hier intussen beter op georganiseerd, zo blijkt althans uit het algemene klachtenbeeld. Vooral het aantal klachten over de telefonische onbereikbaarheid is duidelijk gedaald. En kwam het woord "corona" in 2020 48 keer voor in het beleidsdomeinbrede rapport, dan is dat nu gedaald naar 27 keer. De vele inspanningen om de dienstverlening zo goed mogelijk op de nieuwe uitdagingen af te stemmen, werpen vruchten af.

Ik wil de verschillende klachtencoördinatoren van harte bedanken voor de aangeleverde kwaliteit en voor het respecteren van de deadline.

Namens het klachtennetwerk Beleidsdomein Omgeving,
Mie Van den Kerchove

2. Globale bespreking Beleidsdomein Omgeving

2.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten:
- Aantal ontvankelijke klachten:
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten:
(een of meerdere ombudsnormen geschonden)

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet correcte beslissing	
Te lange behandeltermijn	
Ontoereikende informatieverstrekking	
Onvoldoende bereikbaarheid	
Onheuse bejegening	
Andere	

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten:
- Aantal onopgelost:

3. Bespreking per organisatie

3.1 Departement Omgeving

Entiteit	Departement Omgeving
Klachtencoördinator	Mie Van den Kerchove
Contactgegevens klachtencoördinator	mie.vandenkerchove@vlaanderen.be 0476/20.50.24

3.1.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 55
- Aantal ontvankelijke klachten: 45
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 17
(een of meerdere ombudsnormen geschonden)

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Vlotte bereikbaarheid	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	6
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	8
Overeenstemming met het recht	1
Deugdelijke correspondentie	1

- Aantal opgeloste klachten: 15
- Aantal deels opgeloste klachten: 2
- 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 gedispached. 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 in een aparte flow geregistreerd en opgevolgd via het softwareprogramma JIRA.

3.1.2.2 Bespreking klachtenbeeld algemeen

Het Departement Omgeving registreerde in 2021 55 klachten. Dat zijn er 5 meer dan in 2020 en 5 minder dan in 2019.

Tien klachten waren onontvankelijk, om diverse redenen. Zo werden twee klachten anoniem ingediend. Een daarvan kwam van een groep buurtbewoners die zich zorgen maakte over de uitbreiding van een plantenkwekerij. Het departement heeft de klacht aan de gemeente Scherpenheuvel-Zichem bezorgd met de vraag hem op te nemen als bezwaarschrift bij het openbaar onderzoek. De tweede anonieme klacht ging over een personeelslid dat tijdens de lockdown regelmatig op kantoor aanwezig was. Twee andere klachten kregen geen verder gevolg omdat ze te ver teruggrepen in de tijd. De vermeende inbreuken dateerden van respectievelijk 2013 en 2001 en volgende jaren. Drie klachten waren niet voor het departement maar voor andere entiteiten van de Vlaamse Overheid, voor VEKA, voor de Watergroep en voor het Agentschap Onroerend Erfgoed. En twee andere klachten sloegen respectievelijk op een vermeende fout van een lokaal bestuur en van de lokale politie.

Van de 45 ontvankelijke klachten waren er 17 (deels) gegrond: 2 gegronde klachten en 15 deels gegronde. De twee gegronde klachten slaan allebei op het onaanvaardbaar lang uitblijven van een antwoord. Vijftien klachten waren deels gegrond.

De grote meerderheid van de klachten werd binnen de wettelijke termijn van 45 dagen behandeld. Al is voor sommige klachten de datum van uitvoering moeilijk te bepalen omdat bijvoorbeeld de Vlaamse ombudsdienst of het bevoegde kabinet het antwoord aan de klager bezorgt en de klachtendienst van het departement hier geen zicht op heeft. Twee klachten hebben de wettelijke termijn van 45 dagen ruim overschreden. De ene klager moest bijna 5 maanden wachten op een degelijk antwoord, de andere ruim 6 maanden. Die klacht sloeg dan nog eens op het uitblijven van een antwoord. De vrouw in kwestie heeft in totaal een jaar op een antwoord moeten wachten. Dat is onaanvaardbaar. De 2 klachten die niet binnen de 45 dagen behandeld werden, waren allebei geadresseerd aan de afdeling GOP. Intussen werden afspraken gemaakt met het nieuwe afdelingshoofd om korter op de bal te kunnen spelen.

Van de 17 (deels) gegronde klachten werden er 15 opgelost en 2 deels opgelost. De 2 deels opgeloste klachten slaan op overlast door respectievelijk geurhinder en geluidshinder afkomstig van nabijgelegen bedrijven. Voor beide dossiers gaat de zoektocht naar hinderbeperkende maatregelen verder.

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. Het belangrijkste is dat klachten gecapteerd worden, dat er gevolg aan gegeven wordt en dat systematisch inspanningen gebeuren om het aantal klachten te beperken. Zo werden alweer veel klachten over het Omgevingsloket

vakkundig opgevangen door de Helpdesk waardoor ze niet tot bij de klachtencoördinator kwamen. Dat is op zich ook geen probleem. Zolang de klagers maar geholpen worden. Er kwamen opnieuw veel klachten binnen over de gebrekkige controle op de activiteiten van niet erkende dierenpensions. Die klachten kwamen steeds van dezelfde persoon en waren vaak aan verschillende instanties gericht. Die groep klachten werd als één klacht geregistreerd.

In het eerste coronajaar waren er verschillende klachten over telefonische onbereikbaarheid door het vele telewerken. Dat euvel was in 2021 duidelijk weggewerkt. Door het uitrollen van Teams-telefonie zijn de diensten blijkbaar terug beter bereikbaar via de telefoon. Slechts één klacht ging over de moeilijke bereikbaarheid. De klacht was gericht aan de dienst Dierenwelzijn. Na drie pogingen heeft de klager zich tot de klachtendienst gericht. Al is het niet duidelijk via welke weg of tot welke dienst de klager zich eerder gericht had.

Zes (deels) gegronde klachten hebben de ombudsnorm 'doeltreffende informatieverstrekking' geschonden. Een daarvan ging over de gebrekkige informatievoorziening over zorgwonen. Een andere klacht sloeg op een voorstel tot bestuurlijke transactie. De klager kon er niet bij dat na verweer het boetebedrag hoger lag dan het bedrag van de bestuurlijke transactie. Dat was niet duidelijk uitgelegd in het aangereikte voorstel. Een derde klacht die deze ombudsnorm schond, was er een aan het adres van de dienst Dierenwelzijn. De man had na 10 weken nog geen antwoord gekregen op zijn eenvoudige vraag, waardoor die werd omgezet naar een klacht. Twee andere klachten hadden betrekking op de nieuwe betalingsregeling om erkend te blijven als techniker. De laatste klacht in deze categorie werd eerder al aangehaald, nl. die van de vrouw die een jaar lang heeft moeten wachten op een antwoord.

Acht (deels) gegronde klachten hebben de ombudsnorm "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid" geschonden. Eén daarvan sloeg op het Omgevingsloket. De man laadde een png-bestand op terwijl blijkbaar enkel een pdf bestand is toegelaten. Dat kwam de man pas te weten wanneer de vergunning geweigerd werd, waardoor hij opnieuw drie weken moest wachten op de goedkeuring. Sommige steden en gemeenten gaan hier pragmatisch mee om, andere dan weer niet. Om dat in de toekomst te vermijden, werd het normenboek intussen bijgesteld. Drie klachten sloegen op de verplichte registratie van honden en katten en de gewijzigde regelgeving hierrond omwille van de wet op de privacy. De klagers hekelden het feit dat 'itsme' niet tot de mogelijkheden behoort om in te loggen. Een andere klacht sloeg op de gebruiksonvriendelijkheid van het Omgevingsloket om aangifte te doen van een tijdelijke bronbemaling.

Eén deels gegronde klacht schond de ombudsnorm "Overeenstemming met het recht". De klacht gaat over de geschorste omgevingsvergunning van een bedrijf. De milieuvergunning voorzag in de verplichting om een loods of industriële hal te bouwen om de stofhinder te beperken. De milieutoezichthouder maakte de afweging tussen de feiten (uitdovend bedrijf), het beoogde doel en mogelijke handhavingsacties (= evenredigheidsbeginsel). Aangezien de vele metingen geen stofhinder aantonden, in combinatie met de aanzienlijke investeringen die nodig zouden zijn en de lopende juridische procedures oordeelde de toezichthouder om geen specifieke handhavingsacties te koppelen aan het niet naleven van deze bijzondere milieuvoorwaarde. Tot de sluiting ervan wordt het bedrijf verder opgevolgd op basis van de naleving van algemene en sectorale voorwaarden, en in het bijzonder het voorkomen van schade en hinder.

3.1.2.4 Inhoud klachten (per thema)

Het departement Omgeving ontving in 2021 55 klachten. Zestien daarvan gingen over handhaving, 14 klachten hadden te maken met de werking van de dienst Dierenwelzijn en 6 mensen hadden klachten over het Omgevingsloket. De overige klachten zijn eerder divers van aard.

Handhaving

De afdeling Handhaving heeft een pittig jaar achter de rug. En dat is nog zacht uitgedrukt. Het begon in de lente met een belastende reportage van Pano over het tekort aan controles op boorbedrijven en grondwaterwinningen. Net voor de zomer bood zich vervolgens de PFOS-problematiek aan en in september volgde hierop een tweede Pano-reportage met anonieme getuigenissen van enkele inspecteurs. Daarbij werd gesteld dat in het verleden, voor de oprichting van het departement Omgeving, sommige inspecteurs door tussenkomst van een leidinggevende beperkt werden in hun inspectieopdracht. Ondertussen startte Audit Vlaanderen hieromtrent een onderzoek op. In het verlengde van de PFOS-problematiek werd een parlementaire onderzoekscommissie opgericht waar een delegatie van het departement met onder andere de afdeling Handhaving deelnam aan een hoorzitting. Al deze gebeurtenissen hadden een zware impact op het werkvolume van de afdeling Handhaving en het welbevinden van de medewerkers, en dat terwijl de dienst al behoorlijk onder druk stond door de opeenvolgende besparingsrondes met een sterk afgeslankte personeelsbezetting tot gevolg.

Vanuit deze situatieschets hoeft het niet te verbazen dat het aantal klachten over de werking van de afdeling toenam, van 10 in 2020 naar 16 in 2021. Een aantal klachten getuigt bovendien van een groeiend wantrouwen van de burger in de afdeling Handhaving. De toon wordt ook harder, dwingender. Dat is verontrustend.

En toch, de klachten werden nauwkeurig bekeken, naar eer en geweten gewikt en gewogen. Slechts 2 van de 17 klachten kregen het label “deels gegrond”. De andere 15 klachten werden beoordeeld en geregistreerd als “ongegrond”. Veel heeft ermee te maken dat de burger de inspecteur grotere krachten en machten toeschrijft dan de vaak beperkte middelen die hij of zij in handen heeft. De inspecteur kan niet anders dan oordelen of de hinderlijke activiteit uitgevoerd wordt binnen het kader van de vergunning. Daarnaast is het vaak zoeken naar mogelijkheden om onaanvaardbare hinderaspecten te beperken. En dat vraagt soms tijd.

Vaak ligt de grootste oorzaak van de geuite klachten over hinder bij een gebrekkige ruimtelijke ordening, nl. dat hinderlijke bedrijven en woningen te dicht bij elkaar liggen.

Het groeiend personeelstekort heeft ook een impact op de doorlooptijd van bestuurlijke boetedossiers.

Door de continu stijgende instroom van boetedossiers gekoppeld aan een dalend aantal personeelsleden voor beboeting staat de invulling van deze beleidsmatige verwachtingen onder druk. Naar elke overtreder een gepast én snel signaal geven lukt niet meer. Noodgedwongen moet de gewestelijke beboetingsentiteit in de dossierafhandeling aldus prioriteiten hanteren. Daarnaast heeft de gewestelijke beboetingentiteit een uniform beboetingskader ontwikkeld dat geldt voor heel Vlaanderen. Dat kader is transparant beschikbaar op de website van het departement.

Door de opgebouwde achterstand en door het werken met prioriteiten, heeft een aantal boetebeslissingen een te lange doorlooptijd. De gewestelijke beboetingsentiteit is zich hiervan bewust waardoor ze zelf ambtshalve een correctie aan het boetebedrag doet naar aanleiding van het overschrijden van de redelijke termijn. Daarnaast heeft ze een regelgevend voorstel uitgewerkt, waaraan de Vlaamse Regering in december 2021 haar eerste principiële goedkeuring hechtte, om het doeltreffende instrument van de bestuurlijke transactie nog verder te kunnen uitbreiden en zo de nog steeds stijgende instroom beter te kunnen beheersen.

Het departement besliste intussen om 4 nieuwe krachten te werven voor de duur van twee jaren met het oog op het wegwerken van de bestaande dossierachterstand. Voorts dragen de optimalisatie en vereenvoudiging van de procesflow weliswaar bij tot een snellere verwerking van de boetedossiers maar voor het behandelen van de nog steeds toenemende instroom aan boetedossiers blijft extra personeel nodig.

Bespreking klachtenbeeld op basis van enkele klachten

Een klacht ging over het onvoldoende kordaat optreden door de Omgevingsinspectie tegen de uitbater van een groot landbouwbedrijf. De klager stapte met deze klacht naar de ombudsdienst nadat hij al 15 klachten/meldingen en talloze mails aan de Omgevingsinspectie had gericht. Volgens de man werd hier onvoldoende gevolg aan gegeven. Nazicht leerde dat de Omgevingsinspectie in 2019 7 controles had uitgevoerd op het bedrijf, in 2020 waren er dat 38, ondanks de Coronapandemie en bijhorende lockdown. De verschillende controles resulteerden in meerdere processen-verbaal en een bestuurlijke maatregel. De klacht was dan ook ongegrond.

Een andere klacht ging over het vermeende schenden van de voorwaarden die opgelegd werden aan een helihaven. Het gaat dan vooral over het verbod op praktijklessen, rondvluchten, demonstratie- en recreatievluchten. Daarnaast haalde de klager ook aan dat de Omgevingsinspectie voor communicatieoverlast zorgt. Enkele buurtbewoners dienen nagenoeg voor elke vlucht een melding in omdat ze menen dat de vlucht in strijd is met de voorwaarden. De vermeende overtredingen konden niet vastgesteld worden. Er werden in het verleden al heel wat handhavingsacties uitgevoerd en in sommige gevallen werden tekortkomingen vastgesteld waarna een schriftelijke aanmaning werd gegeven of een proces-verbaal werd opgesteld. De buurtbewoners zijn goed op de hoogte van de handhavingsacties en vragen zelf maandelijks bestuursdocumenten op in het kader van openbaarheid van bestuur. Ook mails van gesprekken met advocaten zitten bij dit dossier. Het is dan ook vreemd dat buurtbewoners de Omgevingsinspectie nadien beschuldigen van

communicatieoverlast, terwijl ze hier zelf om gevraagd hebben. De toon aan het adres van de Omgevingsinspectie wordt steeds grimmiger.

Een volgende klacht over onaanvaardbare hinder door bedrijven kwam van drie buurtbewoners van een verpakkingsbedrijf. Ze eisten prompt het ontslag van de betrokken milieutoezichthouder omdat die volgens hen onvoldoende optreedt tegen het bedrijf. De klachtendienst van het departement trad in dialoog met de klagers. Daaruit bleek meteen een diepgeworteld wantrouwen in alles wat met de overheid te maken heeft, zowel in de stad, in de provincie als in het gewest maar ook in het bedrijf. Na het gesprek reikte de delegatie ons een lijvig dossier aan. Hierop volgde een uitgebreid gesprek met de betrokken milieutoezichthouder. Ook hij bezorgde ons een omvangrijk dossier, een overtuigend relaas van alle inspanningen die de man al gedaan heeft om niet alleen de hinder in kaart te brengen maar even goed om het bedrijf aan te zetten verder te investeren in hinderbeperkende maatregelen. Tot slot had de klachtencoördinator een gesprek met de milieuverantwoordelijke van het bedrijf. Opvallend genoeg beklagde ook zij zich over de inzet van de milieutoezichthouder. Het bedrijf ervaart de man als te opdringerig, als iemand die hen continu achter de veren zit om verder te investeren in hinderbeperkende maatregelen, om de horizons van betere technieken/technologieën af te toetsen. Dat toont aan hoe precair het evenwicht is, hoe moeilijk de omstandigheden zijn waarbinnen toezichthouders soms moeten opereren. Er is wel degelijk hinder in de buurt van het bedrijf maar die blijft binnen de contouren van de vergunning. Het bedrijf heeft ook al veel inspanningen geleverd om verder te investeren in hinderbeperkende maatregelen. Zowel het bedrijf als de Omgevingsinspectie konden daarnaast aantonen welke moeite ze al gestoken hebben in een open communicatie naar de buurt. Veel andere burens waarderen die inspanningen ook effectief, zo blijkt uit een bevraging. Na een intensieve bemiddelingsronde vonden we de drie buurtbewoners bereid om terug in dialoog te gaan met de milieutoezichthouder. Er werden al verschillende overlegmomenten geprikt maar die werden telkens in laatste instantie afgeblazen door de klagers. Nu, zes maanden later, heeft nog steeds geen overleg plaatsgevonden.

Een vergelijkbare situatie doet zich voor in de buurt van een pluimenverwerkend bedrijf. De buurt klaagt er over geurhinder en trekt de meetmethode en -frequentie van het geuronderzoek door de milieutoezichthouder sterk in twijfel. Intussen heeft de Omgevingsinspectie opdracht gegeven aan VITO voor bijkomend onderzoek naar de meest geschikte meetmethode. De buurt dringt er immers op aan gebruik te maken van elektrische speurneuzen terwijl niet alle deskundigen overtuigd zijn van de meerwaarde hiervan in deze zaak. De ombudsdienst probeert te bemiddelen.

Bovenbeschreven klachten illustreren een zeker wantrouwen van sommige burgers in de Omgevingsinspectie. Dat maakt het bijzonder moeilijk om de klagers te overtuigen met inhoudelijke en objectieve argumenten. Al te vaak zijn die mensen (en alle begrip hiervoor) te zeer gefixeerd op de hinder en op de bron daarvan. In zo'n complexe dossiers is het van belang dat dossiers nauwgezet worden beoordeeld door de klachtenmanager van het departement en helpt het als de Vlaamse ombudsdienst probeert te bemiddelen. Die inspanningen worden gewaardeerd.

Dierenwelzijn

Het departement registreerde in 2021 14 klachten over de werking van de dienst dierenwelzijn. Twee daarvan waren onontvankelijk. De ene klacht slaat op een inbeslagname door de politie, zonder medewerking van de dienst dierenwelzijn. Van de andere klacht waren de feiten al lang verjaard. Drie klachten waren gegrond, een deels gegrond.

Drie klachten gingen over onterechte inbeslagnames. De drie dossiers werden grondig gescreend. In geen van de gevallen bleek dat de inbeslagname onterecht zou gebeurd zijn. De foto's die de PV's ondersteunen, leggen soms schrijnende toestanden bloot. Het is niet omdat mensen een groot hart voor dieren hebben, dat ze er kunnen voor zorgen. Eén case sprong eruit. Daar werden 17 honden en een kat in beslag genomen. De dieren waren vervuild, verwaarloosd, uitgemergeld en ondervoed. De stank was er blijkbaar niet te harden. In een afgesloten kamer lagen afgekloven skeletten van katten en een intact kadaver. Bovendien vond er een asielactiviteit plaats zonder erkenning, werd er zonder erkenning handel gedreven en werden dieren verhandeld zonder registratie. En toch wordt voor die inbeslagname een klacht ingediend bij de ombudsdienst.

De inbeslagname van dieren gaat heel vaak gepaard met veel emotie waardoor rationele argumenten wel eens op een koude steen vallen.

Er kwamen ook drie klachten binnen naar aanleiding van de campagne "check je chip", over de verplichte registratie van honden en katten. De klachten sloegen op de ongebruiksvriendelijkheid van beide websites, catID en dogID. Aanmelden met e-ID op de website kan enkel via een kaartlezer. Die mensen konden moeilijk begrijpen dat de optie 'itsme' niet tot de mogelijkheden behoort om in te loggen. Met 'itsme' kan je je belastingaangifte indienen, notariële aktes raadplegen, enz. maar niet de gegevens van je kat of hond raadplegen. De klachtencoördinator heeft begrip voor de frustratie die dat veroorzaakt. Mensen zonder kaartlezer kunnen dan wel terecht bij hun dierenarts voor verificatie of voor aanpassingen, maar het had inderdaad beter geweest om de inlogmogelijkheden uit te breiden met 'itsme'. Navraag leerde dat voor het beheer van de databank voor de drie gewesten een consessieovereenkomst gesloten werd met een externe firma. Het budget liet niet toe om 'itsme' in de inlogmogelijkheden op te nemen. Daar kan momenteel ook niets aan gewijzigd worden. De drie klachten werden geregistreerd als gegrond.

In 2021 kwamen er opnieuw heel wat klachten binnen over de gebrekkige controle op activiteiten van niet erkende dierenpensions. Aangezien het telkens om hetzelfde type klacht ging, werd die als 1 klacht geregistreerd in het klachtensysteem. De klager en zijn entourage verzamelen communicatieacties van dierenpensions zonder erkenning en mailen die informatie naar verschillende diensten, waaronder het bevoegde kabinet en de dienst dierenwelzijn. De dienst dierenwelzijn spoort de adressen op en moedigt de geadresseerden aan zich in regel te stellen. 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.

Een klacht sloeg op het gebruik van een anoniem telefoonnummer door een inspecteur dierenwelzijn. De klager gaf aan geheime nummers te blokkeren en verwacht van een overheidsdienst dat die vlot bereikbaar is en transparant communiceert. Voor inspecteurs geldt echter een aparte regeling omdat de gesprekken die zij moeten voeren vaak erg gevoelig liggen. De kans op stalking is daarbij niet uitgesloten. Om die reden gebruiken ze privénummers. Aangezien zij ook vaak op de baan zijn voor controles, is het niet altijd mogelijk om vanuit het secretariaat rechtstreeks naar hen door te schakelen. Maar ze zijn steeds bereid een afspraak te maken om te bellen zodat op dat moment het blokkeren van een privénummer kan opgeheven worden.

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.

Omgevingsloket

In 2021 werden zes klachten ingediend die verband houden met de werking van het Omgevingsloket. Daarnaast werd in een tweet gemeld dat documenten bij een beroepsprocedure soms wel en soms niet raadpleegbaar zijn.

Elke klacht werd individueel onderzocht. Wanneer klachten gegrond werden bevonden, werd nagegaan welke aanpassingen er aan het loket noodzakelijk waren om het probleem definitief op te lossen. Van de zes klachten werden er vier ongegrond, één deels gegrond en één gegrond bevonden. Meermaals gingen deze klachten over interpretaties van een dossier, hetzij door de aanvrager, hetzij door het lokaal bestuur, maar niet zozeer over het functioneren van het loket. Toch werd het aantal linken naar de handleiding van de toepassing op verschillende relevante plaatsen op de website van het Omgevingsloket uitgebreid om de gebruiksvriendelijkheid nog te verbeteren.

De gegrond verklaarde klacht had te maken met de interpretatie door lokale besturen van het normenboek op het vlak van de formaten waarin plannen mogen worden aangeleverd, waarbij het Omgevingsloket het opladen van verschillende formaten ook mogelijk maakte. Aangezien deze normen door sommige gemeenten pragmatisch en door andere strikt werden geïnterpreteerd, was ingrijpen noodzakelijk omdat de gelijke behandeling van dossiers in het gedrang kwam. Daarom werd eind oktober 2021 het normenboek herzien en werd ook het loket aangepast. Elke gemeente behandelt voortaan elke aanvraag op dezelfde manier en het loket faciliteert nog enkel wat door het normenboek wordt voorgeschreven.

In de tweet wordt niet verwezen naar een specifiek dossier en het is ook niet helemaal duidelijk welke documenten bij een beroepsprocedure niet zichtbaar zouden zijn. De inzage van beroepsdossiers gebeurt via het publiek loket, maar een deel van de informatie uit een aanvraag, zoals de plannen van de architect, mag niet gepubliceerd worden omdat het auteursrechtelijke

afgeschermd is. Er wordt gewerkt aan een nieuw inzage-loket (in het derde kwartaal van 2022) en een nieuwe federale regelgeving om dit probleem structureel op te lossen. Daarnaast werd recent wel vastgesteld dat een bug in het publiek loket ervoor zorgde dat soms effectief maar minimale informatie werd gepubliceerd. Deze bug werd bij de release van 24 januari 2022 opgelost.

Regelgeving

Over regelgeving kwamen 6 klachten binnen, waarvan één onontvankelijk omdat de klacht anoniem was. Twee klachten waren gegrond (uitblijven van een antwoord, uitblijven van terugbetaling rolrecht), een deels gegrond.

De deels gegronde klacht sloeg op zorgwonen. Het departement ontving via de ombudsdienst een klacht over de omslachtige procedure voor het melden van een zorgwoning. De man klaagde ook over de administratieve mallempelen en gaf aan van het kastje naar de muur te zijn gestuurd.

Het departement greep de gewijzigde regelgeving aan om aan enkele verzuchtingen tegemoet te komen maar hiermee is de administratieve mallempelen niet helemaal van de baan. Zo vallen met de nieuwe regelgeving meer types van zorgwonen onder de meldingsplicht. Al moet men voor een melding nog altijd een dossier indienen, de samenstelling ervan is alleszins eenvoudiger. Een melding wordt administratief ook sneller verwerkt, zodat de aanvrager sneller een beslissing mag verwachten van de gemeente.

Met de inwerkingtreding van de nieuwe regelgeving werd het informatieaanbod op de website aanzienlijk uitgebreid. Het departement voorzag ook in toelichtingen aan de verschillende stakeholders, ontwierp een brochure op maat van de aanvrager en maakte een overzicht van waar geïnteresseerden met welk type vraag terecht kunnen. Ook de lijst met “veel gestelde vragen” werd aanzienlijk uitgebreid.

Deels wordt dus wel aan de bezorgdheden tegemoetgekomen, maar het feit dat zorgwonen raakvlakken heeft met heel veel verschillende administraties, kan het departement niet oplossen in zijn regelgeving.

De toepassing van het only once principe in het Omgevingsloket is evenmin evident. De architect blijft immers ‘eigenaar’ van de plannen die hij getekend heeft. Bij nieuwe projecten waar die architect niet bij betrokken is, mogen die plannen in principe niet zonder zijn toestemming gebruikt worden. Daarnaast moet rekening gehouden worden met de gemeentelijke stedenbouwkundige verordeningen die bijkomende eisen kunnen stellen.

Daarnaast was er de lang aanslepende klacht over een vermeende interpretatiefout voor de beoordeling van een aanvraag van een modulaire woonunit. Heel wat overheden en collega’s hebben hier veel tijd en moeite in gestoken. De klager was van mening dat voor zijn aanvraag, het plaatsen van een modulaire eengezinswoning, dezelfde regels gelden als voor het plaatsen van een woonwagen, waarvoor geen vergunning of architect nodig is. Zijn aanvraag werd verschillende keren onontvankelijk verklaard door de gemeente. In beroep bij de deputatie en bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen kreeg de man geen gelijk. Desondanks bleef hij volharden en ging hij telkens weer selectief op zoek naar stukken in de wetgeving die in zijn voordeel konden spelen. De

klager stelde ook enkele keren de vraag wie er inhoudelijk verantwoordelijk was voor de aangeleverde informatie, vroeg of die persoon jurist dan wel ingenieur van opleiding was waarop hij de betrokken collega rechtstreeks ging mailen of bellen. De laatste klacht in deze reeks sloeg op een vermeende inbreuk op de deontologische code. Die werd volgens de klager door de inhoudelijke collega's geschonden omdat ze een eigen interpretatie gaven van de wetgeving. De integriteitsambtenaar kwam tot de conclusie dat dit niet het geval was. De adviezen die de collega's aan de minister gaven, zijn geen individuele beslissingen maar komen tot stand via geijkte procedures en in gezamenlijk overleg. Door de lange historiek was het ondenkbaar dat de klager hiermee vrede zou nemen. In samenspraak met de ombudsdienst werd afgesproken een lijn te trekken. In een laatste finaal antwoord werd voor bijkomende vragen naar de ombudsdienst verwezen.

Erkende technici

Drie klachten sloegen op de werking van de dienst "erkenningen". Twee daarvan hadden betrekking op de retributie voor "erkende technici". Sinds 2020 moet die retributie jaarlijks betaald worden in plaats van vijfjaarlijks. De jaarlijkse toezichtsretributie moet telkens uiterlijk op 31 mei betaald worden. Als overgangsregeling werd ervoor gekozen om iedereen die bv. in 2016 betaald heeft pas vanaf 2021 te laten betalen. Zij die hun laatste betaling deden in het voorjaar van 2016 hebben dan eigenlijk enkele maanden 'uitstel' gekregen. Maar voor de technici die pas in de tweede jaarhelft van 2016 betaalden, komt die betaling enkele maanden vroeger. Sommigen daarvan voelden zich hierdoor verongelikt. Nochtans maakt dit, over het ganse boekjaar bekeken, geen verschil uit. En vanaf 2022 is het sowieso voor iedereen gelijk aangezien er nu jaarlijks moet betaald worden.

Een derde klacht ging over een vraag waar geen antwoord op kwam. Hierdoor kreeg een eenvoudige vraag de status van klacht.

3.1.3 Concrete realisaties algemeen

Besproken onder klachtenbeeld algemeen.

3.1.4 Concrete realisaties intern

(verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen en aanbevelingen)

Dat werd hoofdzakelijk besproken onder klachtenbeeld algemeen.

Er werden net iets te veel eenvoudige vragen te laat of niet beantwoord. Dat resulteert dan in officiële klachten. Het is een aandachtspunt en zal in 2022 opgenomen worden met de betrokken afdelingshoofden.

3.1.5 Niveau beleidsdomein

Klachten die raakvlakken hebben met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en een gezamenlijke aanpak vereisen:

Een klacht over een camera aan een historisch gebouw in Brugge werd, na overleg met de betrokken buitendienst van het Agentschap Onroerend Erfgoed, door die dienst opgenomen.

Met het oog op een efficiëntere handhaving werd de Controle Viewer in gebruik genomen. Met dit informatie-uitwisselingsproject hebben de verschillende handhavingsactoren in Vlaanderen een instrument in handen om elkaar beter te informeren over de uitgevoerde controles. Zicht op de handavingshistoriek kan waardevol zijn voor de verdere afhandeling van een eigen controle. Zo kunnen ook overbodige controles vermeden worden. Waar het nuttig of noodzakelijk is, kan gecoördineerd opgetreden worden en kunnen overbodige controles voorkomen worden. In 2022 wordt aan een verdere optimalisatie van de tool gewerkt. Het instrument komt tegemoet aan de algemene verzuchting dat handhavers beter moeten samenwerken.

Klachtenbehandeling algemeen: impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, moeilijkheden en knelpunten :

Niet van toepassing

3.2 Wonen-Vlaanderen

Entiteit	Agentschap Wonen-Vlaanderen
Klachtencoördinator	Frederik Van Wonterghem
Contactgegevens klachtencoördinator	frederik.vanwongerghem@vlaanderen.be

3.2.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 135
- Aantal ontvankelijke klachten: 83
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 16
(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	0	2	0	1
Niet-correcte beslissing:	72	10	3	57	2
Onheuse bejegening:	4	0	0	3	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	10	2	2	6	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	1	0	0	1	0
Te lange behandeltermijn:	2	1	1	0	0

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 16

3.2.2 Toelichting

De meest opmerkelijke vaststelling is wel de aanzienlijke daling van het aantal klachten tegenover de voorgaande jaren (waarin hun aantal algemeen al enige tijd vrij stabiel bleef). We tellen voor 2021 83 ontvankelijke klachten, tegenover 126 in 2020; het globale aantal (inclusief de onontvankelijke) daalde in een jaar tijd van 218 naar 135. Op zich mag dat goed nieuws heten, al is het natuurlijk de vraag waaraan die sterke daling te danken is.

De daling van het aantal onontvankelijke klachten hangt zeker samen met een betere informatie en doorverwijzing, waardoor mensen minder snel bij de klachtenbehandelaar terechtkomen wanneer dat (nog) niet nodig is, bijvoorbeeld omdat ze nog geen beroepsprocedure hebben doorlopen. In het

verleden was dat laatste immers al te vaak het geval, waardoor de klager uiteindelijk via een onnodige omweg langs de klachtenbehandelaar naar de beroepsprocedure moest worden verwezen. Het feit dat mensen op het juiste moment de gepaste verweermogelijkheid krijgen aangereikt is uiteraard een tijdsinstaat voor zowel de betrokkene als voor onze eigen diensten. Weliswaar komt het nog steeds voor dat burgers, als ze weet hebben van het bestaan van een beroepsmogelijkheid, een klachtenprocedure en een Vlaamse Ombudsdienst, maar meteen hun zaak bij alle drie tegelijk aanhangig maken, in de hoop de behandeling ervan te bespoedigen. In dat laatste geval worden ze niet meer als klacht geregistreerd, aangezien ze simultaan ook de dienst beroepen hebben aangeschreven waar hun dossier verder wordt opgenomen, zodat de klachtenbehandelaar verder niets meer hoeft te doen: enkel als ze verkeerdelijk enkel de klachtenbehandelaar aanschreven, waarna die hen moest doorverwijzen, worden ze nog als onontvankelijke klacht meegeteld (dit om een overbodige meervoudige registratie van eenzelfde dossier bij verschillende diensten zoveel mogelijk te vermijden). Algemeen lijkt ook het inzetten op een heldere communicatie, om zoveel mogelijk misverstanden te voorkomen in plaats van ze naderhand te moeten remediëren, stilaan zijn vruchten af te werpen. Dat laatste lijkt ook te worden bevestigd door het feit dat het aantal onontvankelijke klachten wegens ontoereikende informatieverstrekking daalde van 15 in 2020 naar 10 (waarvan 4 gegrond) in 2021.

Niettemin is ook de daling van het aantal onontvankelijke klachten substantieel te noemen. Als we kijken naar de verschillende, steeds weerkerende thema's, dan zien we dat de klachten over de huurpremie en de huursubsidie vrij stabiel bleven, met een minieme daling tegenover vorig jaar: over de **huursubsidie** waren er in 2021 33 onontvankelijke klachten, tegenover 34 in 2020; over de **huurpremie** waren dat er 13, tegenover 17 in 2020. In 2020 was overigens wel al een significantere daling vastgesteld in de klachten over de huurpremie (in 2019 bedroeg hun aantal immers nog 31): een tendens die zich dus lijkt te bestendigen.

Dit jaar zien we een al even significante daling van het aantal onontvankelijke klachten over de **renovatiepremie**, die bijna op zichzelf verantwoordelijk is voor de daling van het algemene totaalcijfer: tegenover 46 onontvankelijke klachten in 2020 hadden we er in 2021 nog maar 24, een daling van bijna 50 %. Daarbij moet worden vermeld dat we in 2020 in datzelfde domein een stijging opmerkten tegenover de periode ervoor, die toen kennelijk viel toe te schrijven aan een aantal wijzigingen in de voorwaarden voor deze premie. Van diezelfde wijzigingen werd in het klachtenrapport van 2020 evenwel al aangestipt dat ze slechts een acute en kortstondige toename van de klachten zouden genereren (vanwege de mogelijke verwarring tussen de verschillende stelsels die bij heel wat aanvragers voor frustraties zorgde), maar dat ze op langere termijn net tot minder klachten zouden moeten leiden vanwege een betere stroomlijning van een aantal voorwaarden: een verwachting die lijkt te worden ingelost. Daarnaast moet ook worden vermeld dat het team renovatiepremies sinds de inwerkingtreding van de vernieuwde renovatiepremie ook extra heeft ingezet op interne kwaliteitscontrole bij de dossierbehandeling, met resultaat.

Tot slot moeten we erop wijzen dat ook de soms lange dossierbehandeltermijnen, die in 2020 vooral bij de renovatiepremie en de huurpremie voor wrovel leken te zorgen, met 10 onontvankelijke klachten tot gevolg, in 2021 duidelijk als minder problematisch werden ervaren, en nog maar 2 (overigens ongegronde) klachten opleverden. Ook op dat vlak werd dus een duidelijke vooruitgang geboekt; een

goede communicatie over de te hanteren termijnen kan zeker helpen voorkomen dat de wachtende burger zijn geduld verliest.

3.2.3 Concrete realisaties en verbeteringen

(wat heb je effectief bereikt voor burgers/derden, welke aanpak was succesvol?)

De betrekkelijk weinig gegronde klachten waren niet echt van aard om diepgaande veranderingen teweeg te brengen: de meeste betroffen immers eerder punctuele problemen op dossierniveau, en brachten niet meteen fundamentele problemen aan het licht die om een al even structurele oplossing schreeuwden. De meeste oplossingen bestonden immers – gezien de aard van de klachten, en zoals ook in de vorige jaren – uit een herbeoordeling, al dan niet op basis van nieuwe elementen, van de weigerings- of toekenningsbeslissing in een premiedossier. Een aantal potentiële knelpunten, die in het verleden aanleiding konden geven tot al dan niet gegronde klachten, werden intussen al preventief opgevangen, met minder werk voor de klachtenbehandelaar tot gevolg.

Een nieuw element daarin was bijvoorbeeld de beslissing om, tijdens de corona-lockdownperiode van 2020, een navenante verlenging toe te staan op de aanvraag-/indieningstermijn bij de renovatiepremie, gezien de tijdelijke belemmeringen voor de bouwsector die een heel aantal kandidaat-aanvragers verhinderden hun plannen tijdig uit te voeren. Aangezien die maatregel al in de eerdere fase van de dossierbehandeling van toepassing werd, hoefden de betrokkenen een half jaar later geen toevlucht meer te zoeken tot de klachtenprocedure om in dergelijk geval van overmacht een herbeoordeling van hun dossier te vragen. Ook bij de huursubsidie, waar de tijdelijke opschorting van woningcontroles tot vertragingen kon leiden, werd eenzelfde regeling gehanteerd.

Uiteraard werd daarbij strikt met de wettelijke lockdown-perioden rekening gehouden: de verschillende klagers die zich voor een laattijdigheid bij hun aanvraag (onterecht) op corona beriepen vingen dan ook bot.

Een specifiek huurpremiedossier, dat momenteel nog lopende is, verdient wel een aparte vermelding. Kort samengevat kwam het erop neer dat de betrokkene zijn aanvraag geweigerd zag omdat hij volgens het rijksregister niet gedurende de hele wachttijd van minimaal vier jaar in zijn woonplaats was gedomicilieerd, ook al was aangetoond dat hij er wel al die tijd legaal had verbleven. Een en ander was terug te brengen tot een misverstand of slechte afstemming tussen het gemeentebestuur en de sociale organisatie die hem huisvesting bood, en waar hij dus ongewild de dupe van werd.

De ononderbroken domiciliëringplicht vormt een grondvoorwaarde voor de toekenning van de premie: daaraan voorbijgaan zou dus een precedent scheppen dat potentieel problematisch was. Evenwel leerde onderzoek van een en ander dat de gemeente er in principe toe was gehouden de bewoner zijn domiciliëring toe te kennen: in eerste instantie hebben we de maatschappelijke begeleidster van de aanvrager dan ook bijgestaan met de nodige juridische informatie om zijn dossier retroactief te laten corrigeren, zodat het obstakel voor de toekenning uit de weg kan worden geruimd en de premie alsnog kan worden toegekend binnen het kader van de geldende reglementering.

Weliswaar kan het in gebreke blijven van de bevoegde lokale overheid gelden als een gegronde reden om alsnog een aanpassing van het dossier toe te staan, maar vermits het hiaat in zijn rijksregistergegevens voor de betrokkene mogelijk ook andere nadelen met zich meebrengt leek het ons opportuun in eerste instantie op een aanpassing van die gegevens aan te sturen.

Tot slot is er ook nog de al eerder aangehaalde, blijvende zorg voor een zo goed en duidelijk mogelijke informatieverstrekking, waarvan intussen afdoend is aangetoond dat ze klachten kan helpen te voorkomen. Een verdere voortzetting van het Heerlijk Helder-traject, aangestuurd door de dienst Taaladvies, is binnen de schoot van de vernieuwde en uitgebreide communicatiecel dan ook voorzien in het komende jaar.

3.3 Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen

Entiteit	Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen
Klachtencoördinator	Greetje Van Loock
Contactgegevens klachtencoördinator	VMSW-Klachtenbeheer@vmsw.be 02/505.42. 84

3.3.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 57¹
- Aantal ontvankelijke klachten: 20
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 10

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet correcte beslissing	1
Te lange behandeltermijn	4
Ontoereikende informatieverstrekking	2
Onvoldoende bereikbaarheid	2
Onheuse bejegening	1
Andere	0

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 10

3.3.2 Toelichting

3.3.2.1 Algemeen

Alle klachten werden per mail ontvangen, met uitzondering van één klacht die via brief werd ontvangen.

Het feit dat er in 2021 meerdere klachten over leningen/financiering bij de VMSW toekwam, kan misschien verklaard worden door de moeilijke financiële situatie van de ontleners omwille van corona.

Het aantal geregistreerde communicaties in 2021 ligt beduidend hoger dan deze ontvangen in 2020: 57 in 2021 ten opzichte van 47 in 2020. Een kanttekening hierbij is dat de ontvangen mails op het mailadres klachten@vmsw.be niet allemaal klachten waren. Er werden 8 vragen om informatie en 5 meldingen ontvangen.

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. 37) gaan over de werking van de sociale huisvestingsmaatschappijen. Soms gaan klachten over meer dan één onderwerp.

3.3.2.3 Ontvankelijke klachten

De VMSW ontving 20 ontvankelijke klachten in 2021, dit is meer dan een verdubbeling ten opzichte van het jaar voordien.

Negen van deze klachten werden na onderzoek door de VMSW ongegrond bevonden.

Het ging hier over volgende onderwerpen:

Vlaamse Woonlening: betalingsuitstel voor een hypothecaire lening

De klager kwam niet in aanmerking voor betalingsuitstel omdat hij niet aan de solvabiliteitsvoorwaarden voldeed.

Een andere klager vroeg in maart betalingsuitstel aan omwille van tijdelijke werkloosheid (corona). Hij vroeg dit aan voor het jaar voordien maar werd toen reeds geholpen. De klager werd geïnformeerd dat hij een nieuwe aanvraag kan indienen voor 2021 en dat de VMSW hiervoor afhankelijk is van de beslissingen die de Vlaamse overheid neemt.

De dienst hypothecaire dienstverlening heeft beide ontleners hiervan op de hoogte gebracht.

Vlaamse Woonlening: mislopen van het fiscaal voordeel woonlening

De klager ondertekende in november 2019 een leningsakte maar omwille van adreswijziging ontving hij het sepa-mandaat op het gekende adres ipv op het adres waar hij verbleef. De ontleners had de eerste betaling in december 2019 manueel kunnen uitvoeren zodat deze mensualiteit kon meetellen voor de belastingaangifte. Aangezien de VMSW geen betalingen ontving in 2019 kon hiervoor ook geen fiscaal attest afgeleverd worden. De VMSW ontving pas in januari 2020 het nieuwe adres van de klager.

Vlaamse Woonlening: renovatielening

Een ontleners wilde een wederopname doen van de renovatielening voor een veranda. Hiervoor kan niet geleend worden bij de VMSW.

De dienst hypothecaire kredietverlening onderzocht een tweede klacht over een renovatielening. De klager drukte zich moeilijk uit en na verdere communicatie ontving de VMSW de ontbrekende bewijzen zodat de laatste schijf van het renovatiegeld uitbetaald kon worden.

Bij een derde klacht over een renovatielening ontving de VMSW pas laattijdig de juiste facturen voor het voorschot uitgekeerd bij de renovatielening. Daarom kon niet het volledige bedrag uitbetaald worden maar werd wel de boete die de keukenleverancier aanrekende vermeden.

De drie ontleners werden volledig geïnformeerd over hun dossiers.

Vlaamse Woonlening: beslag onroerend goed

De klager vraagt om het beslag op onroerend goed te pauzeren. Dit werd in het verleden toegestaan onder voorwaarde dat de achterstand niet zou toenemen. Het aanzuiveringsvoorstel mislukte waardoor de wettelijke procedure terug werd opgestart. De klager werd volledig geïnformeerd over de procedure uitvoerend beslag en het feit dat deze enkel bij een onmiddellijke volledige aanzuivering van de betalingsachterstand voorkomen kon worden.

Uitvoeringstermijn van een project

De klager dient een klacht in over de langere uitvoeringstermijn (sinds 2013) van een project. De VMSW informeerde de klager dat men wacht op een akkoord van het gemeentebestuur op het rooilijnplan. De vertraging werd aldus niet veroorzaakt door de VMSW.

Ontbreken van plaatsbeschrijving

De VMSW liet infrastructuurwerken uitvoeren. De bewoners in de buurt van de werken, vragen een tegensprekelijke plaatsbeschrijving. Bij de aanvang van de werken door de aannemer ondervinden de bewoners aanzienlijke trillingen en volgens hen veroorzaakt dit schade. De VMSW informeerde de bewoners dat het een verantwoordelijkheid van de aannemer betrof.

Tien ontvankelijke klachten werden na onderzoek door de VMSW gegrond bevonden.

Het ging hierover:

Vlaamse Woonlening: herziening lening + rente

De ontleners ontvingen een brief van de VMSW m.b.t. rentevoetherziening van zijn lening en een eenmalig aanbod korting en vaste rentevoet. Hij moest binnen de maand reageren maar had hieromtrent nog vragen. Door het ontbreken van antwoorden werd de deadline overschreden. De dienst hypothecaire opvolging heeft de rentevoet met terugwerkende kracht laten ingaan en excuseert zich voor de trage reactie.

Vlaamse Woonlening: betalingsuitstel

De ontleners vroegen tijdig een verlenging van covid-betalingsuitstel (met stavingsstukken) aan. Toch voerde de VMSW op de eerstvolgende vervalddag een inningspoging uit. De ontleners ontvingen een aangetekende zending met melding van achterstal en nam contact op met een klacht. Blijkt dat het dossier niet correct verwerkt werd binnen de VMSW. Het gaat om een manuele actie, het dossier werd rechtgezet. De ontleners werden hiervan ingelicht en de VMSW heeft zich verontschuldigd.

Vlaamse Woonlening: overname woonlening

De klager vraagt, na verschillende communicaties met de VMSW zonder resultaat, om haar ex-partner van de woonlening te schrappen. De dienst hypothecaire opvolging informeert de klager dat de lening op haar naam werd gezet en verontschuldigde zich over de termijn.

Vlaamse Woonlening: uitkering schuldsaldo

De klager is ontevreden omdat er door Ethias geld gestort is op de afgesloten rekening van haar overleden zus. Ze nam contact op met de VMSW en was ontevreden over de uitleg. De directeur hypothecaire opvolging reageerde daarna dat er vanuit de VMSW te bondig werd gecommuniceerd in dit complex dossier en gaf een uitgebreidere toelichting aan de klager.

Vlaamse Woonlening: mislopen fiscaal voordeel mede-ontlener

De klager is ontevreden over het niet correct verwerken van haar dossier. Ze vroeg om haar man medeontlener te maken. Het dossier was lang blijven liggen en de VMSW had geen onderhandse akte om te ondertekenen bezorgd. Daarom werd een fiscaal attest met terugwerkende kracht uitgereikt voor de partner en overgemaakt aan de fiscus.

Vlaamse Woonlening: telefonisch onbereikbaar

De klager kon de betrokken dienst binnen de VMSW telefonisch niet bereiken. De VMSW was intern bezig met de omschakeling van Skype naar Teams. Door zijn mobiel nummer te vragen kon de betrokken dienst de klager alle nodige informatie bezorgen.

Vlaamse Woonlening: herziening rentevoet

De klager kreeg een lagere rentevoet na herziening maar wenste zijn maandelijkse betaalbedrag te behouden. Hij vroeg die maatregel tweemaal en omdat hij geen reactie kreeg stuurde hij een klacht. De betrokken dienst excuseert zich voor de laattijdige reactie. De klager werd op de hoogte gebracht van de inkorting van de looptijd van zijn lening.

Bestuurder dienstvoertuig

De VMSW verontschuldigde zich t.o.v. de klager voor de belemmering van de toegang tot een oprit door één van zijn medewerkers tijdens een dienstverplaatsing.

Niet onderhouden van een onbebouwd perceel

De klager heeft meermaals vruchteloos getracht de juiste dienst te bereiken m.b.t. een klacht over het niet onderhouden van een onbebouwd perceel. De betrokken dienst heeft rechtstreeks met de klager contact opgenomen om het dossier af te handelen.

Leningen aan woonactoren: correcties marktconforme leningen met variabele rentevoet

De klager ging niet akkoord met de berekeningswijze door de VMSW. De VMSW onderzocht het gebruik van de vijfjarige verjaringstermijn en herziет haar eerdere beslissing. De teveel gevraagde intresten worden teruggestort en de VMSW heeft hierover gecommuniceerd.

Eén ontvankelijke klacht is nog in onderzoek (zie verder).

3.3.3 Bespreking klachtenbeeld algemeen

In vergelijking met het jaar voordien ontving de VMSW meer dan dubbel zoveel ontvankelijke klachten.

Het is logisch dat de VMSW in de loop van een gans jaar een aantal klachten ontvangt die over de werking van haar organisatie gaan. Van de tien ontvankelijke gegronde klachten in 2021 zijn er zeven m.b.t. de Vlaamse Woonlening, een eentje m.b.t. leningen aan woonactoren. Door de afbouw van deze dienst en de manuele behandeling van de dossiers zijn in een aantal dossiers fouten gemaakt.

Alle klachten, met uitzondering van één, werden binnen de 45 dagen opgelost. Voor deze éne klacht, in navolging van een ongegronde klacht m.b.t. plaatsbeschrijving (zie eerder in dit verslag), diende de klager een klacht in die door de verzekeringsmaatschappijen van de betrokken partijen in onderzoek was. De vertraging in de klachtenbehandeling ligt dus niet in handen van de VMSW.

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.

Niveau beleidsdomein

Er werden geen concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen ten gevolge van de klachtenbehandeling geformuleerd naar het beleid (Vlaamse Regering, minister, ...).

Binnen de ontvangen klachten waren er geen die raakvlakken hadden met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en/of een gezamenlijke aanpak vereisten.

Klachtenbehandeling algemeen: impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, moeilijkheden en knelpunten : geen.

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: 100
- Aantal ontvankelijke klachten: 85
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 42
(een of meerdere ombudsnormen geschonden)

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet correcte beslissing	4
Te lange behandeltermijn	3
Ontoereikende informatieverstrekking	13
Onvoldoende bereikbaarheid	9
Onheuse bejegening	4
Andere	9

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 42
(twee klachten zijn nog in behandeling)

3.4.2 Toelichting

3.4.2.1 Algemeen

Hieronder volgt een klachtenbeeld, met voorbeelden van concrete realisaties.

2018	42
2019	40
2020	49
2021	42

Ook in 2021 hebben wij de naweeën gevoeld van de Coronapandemie. Nog steeds vinden heel wat mensen die voordien nooit of zelden een bezoek brachten aan de ANB-domeinen hun weg ernaartoe. Door de toename van bezoekers en door het feit dat de burger steeds mondiger wordt hebben wij dit ook gemerkt aan de extra klachten.

De problematiek rond loslopende honden is ondanks onze bewustwordingscampagnes door middel van opvallende borden nog steeds een probleem. Dit omdat sommige bezoekers niet op de hoogte zijn van de regels die van toepassing zijn in onze domeinen of hardleers zijn. Er worden hierdoor ook regelmatig vaststellingen gedaan door onze boswachters met boetes tot gevolg.

Ook een toename van het aantal klachten wat betreft zwerfvuil valt op. Verder hebben wij diverse klachten mogen ontvangen onder meer over schade door omgevallen bomen, over het kappen van bomen en het gebruik van wandelpaden door MTB'ers.

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 op een niet limitatieve wijze.

- 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 en eenden door vossen
- Illegaal vissen
- Protest tegen fietsers, MTB'ers, loslopende honden
- Niet opruimen van uitwerpselen in de hondenlosloopweides
- Protest tegen optreden van natuurinspecteurs
- Protest tegen beperkte toegankelijkheid
- Betwisting van een boete
- Fouten in de bewegwijzering in een domein

Met een totaal van 100 klachten scoren we iets hoger dan in 2020 toen we 91 formele klachten registreerden. Dit is een stijging van bijna 10%

Enkele specifieke klachten en hun aanpak:

1. Zwerfvuil

Melding van afval zoals blikjes, mondkmaskers, inlegkruisjes en gevulde poepzakjes in 1 van onze domeinen. De klager vroeg of het mogelijk was om meer vuilbakken te plaatsen in dit gebied.

ANB is van het principe om bewust niet meer vuilbakken te voorzien omdat we in het verleden gemerkt hebben dat indien wij meer vuilbakken voorzien dit extra vuilnis en

sluikstort aantrekt. Daarnaast moeten deze op een geregeld tijdstip geledigd worden maar door het vele werk op terrein was dit op dat moment niet mogelijk.

Via campagnes en posters proberen we bezoekers te sensibiliseren dat zij geen afval of hondenpoepzakjes in de natuur mogen achterlaten en roepen wij op om deze mee te nemen naar de dichtstbijzijnde vuilbak.

2. Stress door het sluiten van toiletten

Een ouder koppel meldde dat de toiletten gesloten waren. Door de verplichte sluiting van de horeca begin dit jaar was er sowieso al weinig beschikbaar sanitair waardoor het koppel al voor vertrek naar ons domein stress had of ze het konden volhouden. Zij zagen zich genoodzaakt om op de autosnelweg een laatste keer gebruik te maken van het sanitair dat daar beschikbaar was om dan zo vlug mogelijk na hun wandeling opnieuw te vertrekken zodat ze opnieuw gebruik konden maken van het sanitair op de snelwegparking.

Door de geldende coronamaatregelen op dat moment kon ANB niet garanderen dat het sanitair op een veilige manier gebuikt kon worden. Daardoor werd ervoor gekozen om de toiletten te sluiten zolang de maatregelen van kracht waren.

3. Overwas berm

Wij kregen een melding binnen dat er zich onkruid en overwas zou bevinden aan het trottoir ter hoogte van een bushalte. De klager had de gemeente hiervoor al aangesproken maar zij lieten weten dat dit eigendom was van ANB.

Na onderzoek konden wij aan de klager bevestigen dat het inderdaad om een eigendom ging van ANB. Er is door onze boswachter een afspraak ingepland om dit ter plekke te bekijken. Er was inderdaad overwas en deze werd dan ook zo snel mogelijk verwijderd.

4. “Gemolesteerd” door hond

De klacht die wij ontvangen hebben voor een hondenlosloopzone ging over het feit dat de klager er vaak kwam met haar Pomeriaan. Toen zij steeds de hondenlosloopzone binnenkwam waren er grote honden die tegen haar aan sprongen en ze hierdoor blauwe plekken en schaafwonden had. Ze had ook een foto toegevoegd van de hond die haar “gemolesteerd” had.

Ze vroeg haar af of het mogelijk was om een maximumtijd te voorzien dat iemand met zijn hond de losloopzone mocht betreden. Ook had ze haar bedenkingen bij de poort dat voorzien werd om de losloopzone af te sluiten. Haar hond kon namelijk ontsnappen langs deze poort.

ANB reageerde op mevrouw haar klacht door erop te wijzen dat alle soorten honden ongeacht grootte, type ras of karakter de losloopzone mocht betreden en dat de eigenaar van de hond verantwoordelijk is voor zijn huisdier.

Wij hebben melding gemaakt aan onze boswachter om meer controle uit te voeren bij deze losloopzone.

Wat betreft de toegangspoort tot de losloopzone hebben wij onderaan rasterdraad voorzien zodat kleine honden niet zouden kunnen ontsnappen.

5. Moeilijk begaanbaar wandelpad

Aan de achterzijde van een hondenlosloopzone was het volgens mevrouw niet meer mogelijk om te wandelen door alle netels en varens die te hoog stonden. Ook het gras in de losloopzone zelf stond heel erg hoog waardoor ze de diepe putten niet meer kon opmerken en waardoor ze ten val is gekomen. Zij vroeg dan ook of er onderhoud kon gebeuren in deze losloopzone.

Door de weersomstandigheden groeide het gras sneller dan voorgaande jaren. De vraag om de weide en het pad te maaien was dan ook terecht. Onze arbeiders hebben hier zo vlug mogelijk werk van gemaakt zodat mevrouw opnieuw kon genieten van deze hondenlosloopzone.

6. Ontoegankelijk wandelpad

Melding door wandelaars dat de ingang van het bos dichtbij een wandelknooppunt afgesloten was. De wandelaars worden volgens hen zo verplicht om honderden meters op een 2-vaksbaan te wandelen zonder voorziening van een voetpad.

Na onderzoek werd vastgesteld dat het aangehaalde bospad nooit opgenomen geweest is als zijnde toegankelijk en het dus om een sluiypad ging. Dit pad liep bovendien door een kwetsbare zone van het bosreservaat met verstoring tot gevolg. Ons agentschap heeft dan ook beslist om dit sluiypad af te sluiten om de rust in de kwetsbare zone te herstellen. Er werd voorgesteld om in de toekomst te bekijken of de drukke rijbaan kan vermeden worden zonder opnieuw de kwetsbare zone te verstoren.

7. Schade door wind

Melding van schade door de klager aan haar perceel omwille van omgewaaide bomen door harde wind. Mevrouw haar perceel grenst aan een ANB-domein waardoor er omgewaaide bomen vanop ons domein op haar omheining terecht gekomen waren. Door de schade was ook de draad van haar robotmaaier stuk geraakt.

Deze klacht werd bezorgd aan onze dienst schadegevallen. Er werd dan ook meteen een procedure opgestart om de geleden schade aan mevrouw te vergoeden.

8. Leegvissen vijver

Melding van een visser dat in 1 van onze domeinen de visvijver leeggevist wordt. Er zouden regelmatig personen komen vissen op deze vijver die gebruik maken van meer dan 2 vishengels en leefnetten wat verboden is (het gebruik van meer dan 2 hengels en een leefnet is verboden volgens het reglement openbare visserij 2021). Ook lieten diezelfde personen na het vissen hun afval achter.

Deze klacht werd doorgegeven aan onze cel Natuurinspectie en de klager werd uiteindelijk ook gecontacteerd door onze inspecteur om nogmaals de correcte situatie van dit voorval te schetsen.

Natuurinspectie zal in de toekomst nog meer aandacht vestigen op de visserijcontroles aan deze visvijver op dit domein om deze wanpraktijken zo veel mogelijk uit te sluiten.

3.4.3 Niveau beleidsdomein

3.4.3.1 Klachten die raakvlakken hebben met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en een gezamenlijke aanpak vereisen

Geen

3.4.3.2 Klachtenbehandeling algemeen: impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, moeilijkheden en knelpunten

In uitzonderlijke gevallen is het nodig om aan te dringen om binnen de wettelijke termijn een ontwerp van antwoord van de klachtenbehandelaar te bekomen, maar over het algemeen zijn er geen onoverkomelijke moeilijkheden of knelpunten.

3.4.3.3 Voorstellen tot verbetering klachtenmanagement/klachtenrapportering

Intern zal er een nieuwe applicatie ontwikkeld worden om de klachten te registreren en te bewaren. Dit om in de toekomst een beter overzicht te krijgen van de ontvangen klachten en de oplossingen die wij kunnen aanbieden om met andere woorden een betere klachtenbehandeling te garanderen.

3.5 Inverde

Entiteit:

Natuurinvest, Eigen Vermogen van Natuur en Bos van de Vlaamse Overheid waaronder ook Inverde valt, het opleidings- en examen centrum van Natuurinvest. Inverde staat in voor alle opleidingen aan en examens en brevettering 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: Petra Detienne (Inverde)

Contactgegevens klachtencoördinator: petra.detienne@vlaanderen.be | 0473 46 35 43

3.5.1 Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten: 12

Aantal ontvankelijke klachten: 11

(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:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	9

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 7

3.5.2 Toelichting

Bespreking klachtenbeeld algemeen

(aard klachten, tendensen ...)

Acht cursisten waren teleurgesteld door de wijziging van live lessen naar online webinars door de coronapandemie binnen een opleidingstraject. Ze vonden het oneerlijk dat de lessen van een ander opleidingstraject wel live konden blijven plaatsvinden (1/8), dat de communicatie over die wijziging te laat gebeurde (1/8), dat online leren extra moeilijk was (4/8) en niet evenwaardig aan de klassieke lessen (2/8).

Twee cursisten lieten weten ontevreden te zijn over een lesgever. Een van hen over diens aanwezigheid en aanspreekbaarheid tijdens de les; de andere over het feit dat een EHBO-kit niet volledig was aangevuld.

Eén cursist wist niet dat hij eigen kettingzaag en persoonlijke beschermingsmiddelen moest meebrengen.

Eén cursist kreeg per vergissing telefonisch te horen dat hij wél geslaagd was voor een examen, terwijl dat niet zo was. De cursist moest het examen opnieuw afleggen. Diezelfde cursist vond de prijs van het examen te hoog.

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 en met de betrokken collega (indien van toepassing). Op die manier worden processen, werkwijzen, kwaliteitseisen ... onderzocht, opgefrist en bijgestuurd indien nodig.

3.5.3 Niveau beleidsdomein

Klachten die raakvlakken hebben met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en een gezamenlijke aanpak vereisen

Als klachten komen van onze interne klant Natuur en Bos meldt de respectieve entiteit van Natuur en Bos de klacht bij het management van Natuur en Bos én bij de coach van het team Permanente Vorming van Inverde. De klachten afkomstig van Natuur en Bos worden altijd in onderling overleg onderzocht en opgelost. Soms is het namelijk zo dat klachten terug te brengen zijn tot te weinig discipline bij de ANB-collega's als het gaat om het volgen van opleidingen (niet komen opdagen, laattijdig komen opdagen ...). We vragen dan aan Natuur en Bos om die discipline wat bij te spijkeren en aan onze lesgevers om daar niet in mee te gaan.

Klachtenbehandeling algemeen

(impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, moeilijkheden en knelpunten)

Meldingen, klachten, ongenoegens van ontevreden klanten en verbeterpunten allerhande nemen wij standaard ter harte in het kader van onze kwaliteitszorg.

Voorstellen tot verbetering klachtenmanagement/klachtenrapportering

Onze klachtenprocedure werd GDPR-compliant gemaakt. De communicatie over onze klachtenprocedure op onze websites werd geoptimaliseerd.

3.6 Vlaamse Milieumaatschappij

Entiteit	Vlaamse Milieumaatschappij
Klachtencoördinator	Philippe Helon
Contactgegevens klachtencoördinator	p.helon@vmm.be 053/72.63.21

3.6.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 67
- 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 het uit deze klacht voortvloeiende onderzoek 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.

Andere klachten hebben betrekking op uiteenlopende onderwerpen. Een aantal daarvan betreffen het onderhoud en het beheer van de waterlopen waarvoor VMM bevoegd is en waar de overstromingen van het afgelopen jaar ook hun rol hebben in gespeeld.

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 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 zou horen, zijn we er meestal 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)

Bij werken aan waterlopen was er de afgelopen jaren de tendens dat door burgers meer en meer een klacht werd ingediend terwijl het inhoudelijk eerder om een melding ging. Om hieraan tegemoet te komen, werd ervoor geopteerd om het meldingsformulier voor problemen met waterlopen te linken aan de klachtenpagina zodat het onderscheid tussen beide duidelijker werd.

3.7 Agentschap Onroerend Erfgoed

3.7.1 Cijfergegevens

Entiteit	Agentschap Onroerend Erfgoed
Klachtencoördinator	Anthony Suykens
Contactgegevens klachtencoördinator	anthony.suykens@vlaanderen.be

- Totaal aantal klachten: 18
- Aantal ontvankelijke klachten: 18
(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	11
Te lange behandeltermijn	1
Ontoereikende informatieverstrekking	2
Onvoldoende bereikbaarheid	0
Onheuse bejegening	0
Andere	4

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 2

3.7.2 Toelichting: bespreking klachtenbeeld algemeen

(aard klachten, tendensen ...)

De klachten in 2020 zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

Applicaties Onroerend Erfgoed	0
Werking medewerker(s)	1
Verwaarlozing onroerend erfgoed	0
Premies	5
Financiering	3
Advisering	5
Archeologie	2
Auteursrechten	0
Andere	2

In het klachtenrapport van 2020 vermeldden we een duidelijke tendens waarbij de burger vaak ingaat tegen een beslissing die het agentschap nam op basis van de regelgeving over onroerend erfgoed. In 2021 zet deze trend zich door. Het valt vooral op dat dit zeer vaak gaat over de klachten met betrekking tot de (weigering van) een toekenning of uitbetaling van een erfgoedpremie. Hierbij wordt vaak geargumenteed dat een situatie van overmacht ervoor zorgde dat de premienemer de voorwaarden voor de toekenning en/of uitbetaling van een erfgoedpremie niet kon nakomen. Meer specifiek gaat het vaak om de regel in het Onroerenderfgoedbesluit dat een erfgoedpremie niet meer kan worden uitbetaald als enerzijds de werken reeds werden uitgevoerd voor de formele toekenning van de erfgoedpremie standaardprocedure (art. 11.2.17 OED) of anderzijds de vraag tot uitbetaling niet binnen de vastgelegde periode van 3 jaar werd ingediend (art. 11.2.26, 1^e lid OED). Het agentschap houdt zich hierin voor om élk individueel dossier waarin discussie is over het niet nakomen van (een van deze) voorwaarden te onderzoeken. Intern werd hiervoor ook een juridische nota opgemaakt waarin de voorwaarden voor een situatie van overmacht worden gespecificeerd. Deze redenering wordt bij elk onderzocht dossier toegepast. **Daarenboven heeft het agentschap in haar interne werking ingebed dat deze dossiers nog voor er een formele klacht wordt ingediend reeds juridisch worden afgetoetst.** Er zijn ook wel degelijk voorbeelden in de praktijk waarin het agentschap een overmachtssituatie heeft aanvaard. De coronasituatie werd ook steeds in het achterhoofd gehouden binnen het agentschap om bepaalde dossiers meer coulant te behandelen.

Eind 2021 werd een zeer omvangrijke klacht ingediend door een erkend archeologisch bedrijf. De klager gaf evenwel aan de klacht liever rechtstreeks door de Vlaamse Ombudsdienst te laten behandelen. Dit onder meer omwille van het feit dat een heel aantal medewerkers bij de klacht rechtstreeks betrokken zijn. De klachtencoördinator is hiermee akkoord gegaan. De behandeling van de klacht zal dus in de loop van 2022 worden verdergezet, onder bemiddeling van de Vlaamse Ombudsdienst.

Een klacht over de niet-aktenaam van een archeologienota evolueerde in een perfect voorbeeld van de ambitie van de Vlaamse ombudsman om meer tot verzoening te komen dan een loutere “behandeling” van de klacht. Na over-en-weer mailverkeer tussen verschillende betrokkenen in het dossier, waaronder verschillende instanties van de Vlaamse overheid zelf, werd overeengekomen om opnieuw in overleg te gaan over het dossier teneinde een deblokkering te bekomen. Het dossier is niet opnieuw op de tafel gekomen van de klachtencoördinator. Een succesvolle verzoening dus.

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

Het agentschap heeft vorig jaar opnieuw proactief erg ingezet op de communicatie over de attesten voor belastingvermindering. In 2019 en in mindere mate 2020 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 net zoals vorig jaar zijn vruchten af, aangezien dit jaar opnieuw geen opeenstapeling van meldingen binnenkwam met betrekking tot dit onderwerp. Er werden evenwel nog steeds 2 klachten ingediend. Dit toont wel aan dat de problematiek nog leeft en we hier dus qua communicatie nog steeds intens op moeten blijven inzetten. Het zeer brede communicatietraject vanuit het agentschap zorgt er wel voor dat de klachtencoördinator de klager hierover eenvoudiger kan beantwoorden.

Verder heeft het agentschap stevig ingezet op herhalingscommunicatie over de nieuwe premieprocedure: de erfgoedpremie via oproep. We werkten met 5 heldere samenvattende principes over de procedure die we in elke communicatie lieten terugkomen. We zorgden voor herkenbaarheid en herhaling door een geanimeerd instructiefilmpje dat via alle kanalen verspreid werd. We organiseerden informatieve webinars tijdens de werkuren en avonduren om zoveel mogelijk mensen de kans te geven vragen te stellen. We plaatsden de vragen en antwoorden, gesteld tijdens de webinars, op onze website en maakten handige checklists op per oproep zodat kandidaten hun dossier zo goed mogelijk konden voorbereiden.

3.7.4 Concrete realisaties intern

(verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen en aanbevelingen)

De procedure voor het behandelen van meldingen over metaaldetectoristen werd intern aangepast. Deze procedure werd ook doorgesproken met de collega's van de afdeling Handhaving bij het Departement Omgeving. Er wordt eerst steeds afgetoetst of we beschikken over de naam van de overtreder. Anders is het onmogelijk voor het agentschap om op te treden. Van zodra de naam gekend is, wordt nagegaan of de overtreder een erkende metaaldetectorist is conform de onroerenderfgoedregelgeving. Afhankelijk hiervan wordt bekeken welke stappen we kunnen zetten tegenover de overtreder. De melder wordt steeds altijd een antwoord gestuurd, onafhankelijk van de behandeling van de melding als klacht.

Uit het klachtenbeeld van 2021 komen geen specifieke voorstellen voor de interne **werking of beleidsaanbevelingen naar voor.**

3.8 Vlaams Energie- en Klimaatagentschap

Entiteit	Vlaams Energie- en Klimaatagentschap (VEKA)
Klachtencoördinator	Frederik Dewaele
Contactgegevens klachtencoördinator	frederik.dewaele@vlaanderen.be

3.8.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 51
- Aantal ontvankelijke klachten: 51
(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	2
Te lange behandeltermijn	
Ontoereikende informatieverstrekking	
Onvoldoende bereikbaarheid	
Onheuse bejegening	
Andere	

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 2

3.8.2 Toelichting: bespreking klachtenbeeld algemeen

(aard klachten, tendensen ...)

3.8.2.1 Inleiding

Dit rapport over het kalenderjaar 2021 is het eerste klachtenrapport voor het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap (VEKA). Via besluit van de Vlaamse Regering van 11 december 2020 werd het Vlaams Energieagentschap 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.

Het klachtenbeeld voor het jaar 2021 werd gedomineerd door de gevolgen van het arrest van het Grondwettelijk Hof nr. 5/2021 van 14 januari 2022 aangaande de terugdraaiende teller en zonnepanelen. Met de ombudsdienst werd afgesproken dat beleidsklachten over dit thema niet door het agentschap zouden worden behandeld, maar rechtstreeks door de ombudsdienst. Dat type van klachten zijn dan ook niet opgenomen in dit rapport.

Bijna de helft van de ingediende klachten in 2021 ging dan ook over de terugdraaiende teller en de retroactieve investeringspremie voor decentrale productie-installaties. Los daarvan ontving het agentschap ook nog vele honderden vragen met betrekking tot de draagwijdte en gevolgen van het arrest, en de reactie van de Vlaamse overheid daarop, en ook met betrekking tot de uitrol van de digitale meter, en de verschillende benaderingen daarbij tussen de drie gewesten.

Andere thema's waarover klachten werden ontvangen zijn de verschillende REG-premies van de netbeheerders (35,3%), de sloop-en-heropbouwpremie (9,8%), de batterijpremie (5,9%), de toepassing van de EPB-regelgeving (3,9%), en de resterende klachten betroffen een allegaartje dat niet in één categorie onder te brengen valt.

Jaarlijks ontvangt het agentschap echter ook nog gemiddeld 17.000 à 18.000 elektronische vragen van burgers, waarvan meer dan de helft specifiek over de energieprestatieregelgeving handelen.

Retroactieve investeringspremie

Om het verlies van de terugdraaiende teller door het arrest van het Grondwettelijk Hof te ondervangen heeft de Vlaamse Regering uit billijkheidsoverwegingen als flankerend beleid een retroactieve investeringssubsidie voor zonnepanelen ingevoerd. De retroactieve investeringspremie kan enkel worden bekomen als men aan de voorwaarden uit artikel 7.16.1 van het Energiebesluit voldoet. Sinds de tweede helft ontvangt het VEKA klachten van personen die menen door de regeling te zijn benadeeld, hetzij doordat ze (niettegenstaande de regularisatieperiode die tot 1 oktober 2021 liep) hun PV-installatie niet tijdig hadden aangemeld bij de netbeheerder, hetzij omdat ze voor een uitbreiding van hun PV-installatie geen premie ontvangen.

De hoogte van de retroactieve investeringspremie is vastgelegd in de tabel die is opgenomen in bijlage IV/2 van het Energiebesluit, en wordt rekening houdende met artikel 7.13.1, eerste lid, berekend per EAN-nummer. Voor het bepalen van de hoogte van de retroactieve investeringspremie wordt in het geval van decentrale productie-installaties op zonne-energie het piekvermogen van de zonnepanelen gebruikt dat op 28 februari 2021 op het EAN-nummer is aangesloten. Het maximaal piekvermogen wordt echter beperkt tot 10 kilowattpiek. Dit piekvermogen wordt aangetoond op basis van een installatiefactuur of een AREI-keuringsattest. Indien dit piekvermogen niet aangetoond kan worden, wordt het aantal kilowattpiek gelijkgesteld aan het vermogen van de omvormer en dit beperkt tot 10 kilowattpiek. Die bepaling hield/houdt dan ook juridisch gezien in dat – net zoals bij de terugdraaiende teller - op één EAN-nummer zowel uitbreidingen of bijkomende installaties worden opgeslorpt door de originele installatie als die op hetzelfde toegangspunt is aangesloten. Dit had als consequentie bij de terugdraaiende teller dat voor het bepalen van het startpunt van de 15-jaar termijn waarbij men tot de vernietiging nog kon genieten van de terugdraaiende teller enkel wordt gerekend met de datum van het originele AREI-keuringsverslag van de originele installatie. De Vlaamse Regering meende dan ook dat het logisch was dat in dat kader van de premie dezelfde regels worden gehanteerd als m.b.t. het bepalen van de resterende termijn van 15 jaar die voor elke installatie nog overbleef. Dat een uitbreiding of bijkomende installatie dus ook in het kader van de retroactieve investeringspremie wordt opgeslorpt door de originele installatie is dan ook een

bewuste keuze geweest van de regelgever. Voor installaties met ingebruiknamedatum van voor 2013 heeft dit dan als consequentie dat de premie = 0 euro.

3.8.2.2 EPB

Jaarlijks worden ongeveer 45.000 à 47.000 omgevingsvergunningsaanvragen ingediend die EPB-plichtig zijn. Dergelijke dossiers dienen aan de EPB-eisen, die gekoppeld zijn aan het jaar van hun vergunningsaanvraag te voldoen, en dienen voorafgaand aan de start van de werken een startverklaring in te dienen en na de ingebruikname een EPB-aangifte in te dienen.

Het VEKA is de toezichhoudende overheid voor de energieprestatieregeling en sanctioneert d.m.v. administratieve geldboetes die dossiers die niet in orde zijn met die regeling.

In 2021* zijn door het VEKA voor:

- het niet indienen van de startverklaring 122 aanmaningen verstuurd. Voor dossiers die de aanmaning negeerden werden 38 hoorzittingsbrieven verstuurd en er werden uiteindelijk 26 administratieve geldboetes opgelegd.
- het niet indienen van de EPB-aangifte 1769 aanmaningen verstuurd. Voor dossiers die de aanmaning negeerden werden 364 hoorzittingsbrieven verstuurd en er werden uiteindelijk 146 administratieve geldboetes opgelegd.
- het niet-voldoen aan de EPB-eisen 2.828 hoorzittingsbrieven verstuurd en zijn 3.073 boetes opgelegd.

* Voor sommige boetes die in 2021 werden opgelegd werd de handhavingprocedure nog in 2019 of 2020 geïnitieerd. Voor een groot aantal van de verstuurde hoorzittingsbrieven in het najaar van 2021, worden pas boetes begin 2022 opgelegd.

In 2021 werd dan ook een inhaalbeweging gemaakt t.o.v. 2020 toen omwille van de lockdown en coronamaatregelen de handhaving deels tot stilstand kwam (zie rapport 2020).

Het overgrote deel van de EPB-plichtige bouwdoossiers (ongeveer 94%) is in orde met de EPB-eisen. Dit is een lichte daling t.o.v. 2020. In 2021 werden 48.967 EPB-aangiftes ingediend, waarvan 2.864 of 5,85 % met een indicatieve boete van ≥ 250 euro. De administratieve geldboete wordt volgens artikel 13.4.6 van het Energiedecreet immers pas opgelegd als deze minstens 250 euro bedraagt. Het gros van de boetes wordt nog steeds veroorzaakt door het niet voldoen aan de ventilatie-eisen (bv. voor aangiftes uit 2021 heeft van de 5,85% aangiftes die niet voldoen $\pm 76\%$ een ventilatieboete, $\pm 15\%$ een E-peilboete en $\pm 38\%$ 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.

Indienjaar	Aantal ingediende EPB-aangiftes	Aantal ingediende EPB-aangiftes, met indicatieve boete ≥ 250 euro	% met indicatieve boete ≥ 250 euro
2016	37.822	1.562	4,1%
2017	38.041	1.703	4,5%
2018	36.365	1.823	5%
2019	40.526	2.445	6%

2020	40.152	2.172	5,41%
2021	48.967	2.864	5,85%

3.8.2.3 EPC

In het jaar 2021 werden er ongeveer 119.000 EPC's voor residentiële gebouwen opgemaakt. Een dergelijk EPC is tien jaar geldig en wordt gebruikt voor de verplichtingen bij de verkoop en verhuur, en kan gedurende de geldigheidsperiode dus meermaals worden gebruikt^[1]. Tevens werden 519 EPC's voor publieke gebouwen opgemaakt wat een daling is t.o.v. van 2020 (764). Tot slot werden er 9246 EPC Gemeenschappelijke Delen en 5082 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).

Het VEKA is de toezichhoudende overheid m.b.t. het naleven van de verplichtingen bij verkoop en verhuur. Het gaat in dit geval voornamelijk om het EPC aanwezig is op het moment van te koop of te huurstelling, of aan de verplichte vermeldingen in advertenties is voldaan (sinds 2012 moet in elke commerciële publiciteit voor de verkoop en verhuur van een wooneenheid ook de energiescore van het gebouw vermeld worden), en of het EPC aan koper of huurder werd overgedragen:

- In 2021 werden 2030 controles uitgevoerd m.b.t. de aanwezigheid van het EPC bij verkoop en verhuur. Uit 81 dossiers bleek dat het EPC niet aanwezig was en werd een handhavingdossier door het VEKA geïnitieerd.
- In 2021 werden 2001 controles uitgevoerd m.b.t. de verplichte vermelding van het kengetal van het EPC in advertenties. In 136 gevallen bleek niet aan deze verplichting voldaan en werd een handhavingdossier door het VEKA geïnitieerd.

^[1] Vanaf 1 januari 2022 komen voor de verplichtingen bij verkoop echter enkel nog energieprestatiecertificaten residentiële gebouwen die zijn opgemaakt vanaf 1 januari 2019 in aanmerking voor de verplichting, vermeld in artikel 9.2.3 van het Energiebesluit van 19 november 2010. Dit is opgenomen in artikel 12.3.22 van het Energiebesluit van 19 november 2010. Een burger klaagde over die regelgevende aanpassing die gebeurde bij besluit van de Vlaamse Regering van 9 oktober 2020.

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 2021 bij Fluvius ingediende, behandelde, goedgekeurde en afgewezen premie-aanvragen.

Het VEKA is als toezichhoudende 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

verstrekke dienstverlening (bejegening, doorlooptijd, ...). Het VEKA 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 VEKA 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 echter 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 2021 werden er 329 premie-aanvraagdossiers voor de SHP ingediend (stap 1 binnen de 3 maanden na goedkeuring omgevingsvergunning). Er werden zo'n 148 dossiers ingediend na sloop van de woning (= stap 2). Er werden in 2021 hiervan al 119 dossiers goedgekeurd. Er werden 48 dossiers afgekeurd (zowel na stap 1 als na stap 2) en 15 dossiers geannuleerd

Van de dossiers die in de periode 2019-2020 zijn ingediend (3997), zijn er 2486 goedgekeurd en uitbetaald, 350 geannuleerd, 684 geweigerd en 477 staan nog open.

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 omgevingsvergunningsaanvraag maar binnen een termijn van drie

maanden volgende op de datum van de omgevingsvergunningsverlening. Ondanks deze wijzigingen dient te worden vastgesteld dat een aantal aanvragers nog steeds de premie te laat aanvragen.

3.8.2.6 Batterijpremie

De regelgeving (zowel de voorwaarden als de premiehoogte) aangaande de batterijpremie is in 2021 meermaals gewijzigd. Artikel 7.14.1, §4, vijfde lid stelt “Voor toepassing van elk premiejaar of -periode bepaalt de datum van de eerste aanmelding, vermeld in § 4, eerste lid, het premiebedrag en de premievoorwaarden die voor dat premiejaar of -periode van toepassing zijn.” M.a.w. tot en met 31 maart 2021 kon men een premie aanvragen (max. 3200 euro), maar dit moest binnen een termijn van “drie maanden na de factuurdatum” gebeuren. De concrete aanvraagdatum bepaalt echter steeds de premiehoogte. Vanaf 1 april 2021 zakte de premiehoogte (werd bij besluit van de Vlaamse Regering van 9 juli 2021 retroactief opnieuw verhoogd maar niet naar het niveau van voor 1 april). Dit alles werd ook via de website duidelijk gecommuniceerd.

Een paar burgers klaagden dat ze de premie niet tijdig konden aanvragen om nog van de hogere premie te kunnen genieten. De aanvraagmodule op de website werkte echter t.e.m. 31 maart 2021. Er konden dus weldegelijk “last minute” aanvragen worden ingediend. Vanaf 1 april werd de module korte tijd tijdelijk afgesloten, maar dat had zodoende geen consequenties voor die oude hogere premie.

Wat de batterijpremie betreft werden de vorige jaren de volgende aanvragen gecapteerd:

Voor 1 April 2021:

- Aantal aangevraagde premies: 1118
- Aantal uitbetaalde dossiers: 619
- Aantal dossiers geweigerd: 325

Vanaf 1 April 2021 (nieuwe voorwaarden, andere front- en backoffice):

- Aantal ingediende dossiers: 19377
- Aantal goedgekeurde dossiers: 1238
(maar nog niet uitbetaald)
- Aantal uitbetaalde dossiers: 4631
- Aantal geweigerde dossiers: 243
- Aantal geannuleerde dossiers: 15

Als men echter naar de cijfers op maandbasis kijkt, dan ziet men dat de premie sinds april 2021 het aantal aanvragen gestaag toenam en in december 2021 zelf helemaal is geëxplodeerd (wat het VEKA voor een operationele uitdaging stelt om al die aanvragen te kunnen verwerken):

Maand	Aantal/maand	Aantal/dag
aug/19	2	/
sep/19	7	/

okt/19	3	/
nov/19	9	/
dec/19	18	/
jan/20	9	/
feb/20	15	/
mrt/20	16	/
apr/20	15	/
mei/20	7	/
jun/20	12	/
jul/20	10	/
aug/20	13	/
sep/20	8	/
okt/20	14	/
nov/20	10	/
dec/20	24	/
jan/21	126	4,2
feb/21	204	7
mrt/21	596	19,8
apr/21	61	2
mei/21	515	17
jun/21	722	24
jul/21	756	24
aug/21	898	29
sep/21	1098	37
okt/21	1510	49
nov/21	2868	96
dec/21	9563	308

3.8.2.7 Varia

Er werden ook klachten ontvangen aangaande de energielening (1), de Rescert-kwaliteitsregeling (1), en de geldigheidsduur van het EPC (1).

3.8.3 Concrete realisaties algemeen

(Wat heb je effectief bereikt voor burgers/derden, welke aanpak was succesvol?)

nvt

3.8.4 Concrete realisaties intern

(verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen en aanbevelingen)

nvt

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

Zoals al meermaals aangekaart, lijkt er noodzaak te bestaan 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	Jiska Coart
Contactgegevens klachtencoördinator	jiska.coart@ovam.be 015/28.43.60 Stationsstraat 110 2800 Mechelen

3.9.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 50
- Aantal ontvankelijke klachten: 20
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)
Alle registraties van vermeende klachten die in 2021 toekwamen bij het team klantenbeheer (via alle mogelijke interne en externe kanalen) werden systematisch gerapporteerd aan de klachtencoördinator. Mede hierdoor is het aantal geregistreerde klachten en dan voornamelijk de onontvankelijke klachten significant groter dan in 2020. Daarbij ging het voornamelijk om klachten ten aanzien van andere entiteiten of administraties. Deze 30 onontvankelijke klachten werden ook afgehandeld door de OVAM maar maken verder geen onderdeel uit van onderstaande rapportage.
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: gegronde klachten 5, deels gegronde klachten 1 *(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*
Er waren bijgevolg 14 ongegronde klachten.

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet correcte beslissing	1
Te lange behandeltermijn	-
Ontoereikende informatieverstrekking	4
Onvoldoende bereikbaarheid	-
Onheuse bejegening	-
Andere	1

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 18

3.9.2 Toelichting: bespreking klachtenbeeld algemeen *(aard klachten, tendensen ...)*

Het totaal aantal gegronde/deels gegronde klachten per jaar is lichtjes gedaald tov de voorbije 2 jaar (zie onderstaande tabel). Opvallend voor het jaar 2021 is de toename van het aantal klachten tout court en de afname in het aantal (deels) gegronde klachten over de thematische werking (afval- en materialenbeheer en bodembeheer) van de OVAM. Beide zijn grotendeels te wijten aan een zowel interne als externe meer gecentraliseerde werking in het kader van de PFAS-crisis.

De gemiddelde doorlooptijd voor de behandeling van klachten is gestegen in 2021 en bedraagt 7,2 kalenderdagen. De interne klachtenprocedure werd in het najaar van 2021 op het intranet in herinnering gebracht. Desondanks heeft de PFAS-crisis een duidelijk – maar nog wel aanvaardbaar – effect gehad op de doorlooptijd.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
TOTAAL	17	18	17	21	23	17
Thema afval- en materialenbeheer	5	2	4	6	6	4
Thema Bodembeheer	6	13	12	14	10	6
Algemene werking	6	3	1	1	7	7
Gemiddelde doorlooptijd (kalenderdagen)	7,0	5,2	4,6	10,3	4,4	7,2

De verdeling van de klachten volgens de vereenvoudigde lijst is als volgt:

	Gemiddelde 2016-2021	2021
Niet correcte beslissing	1%	17%
Te lange behandeltermijn	15%	0%
Ontoereikende informatieverstrekking	28%	67%
Onvoldoende bereikbaarheid	22%	0%
Onheuse bejegening	1%	0%
Andere	33%	17%

De categorie “niet-correcte beslissing” verschijnt voor de eerste keer in de klachtenregistratie en -rapportage van de OVAM. In de categorie “te lange behandeltermijn” wordt een dalende trend vastgesteld. Deze zette zich in 2021 verder. De categorie “ontoereikende informatieverstrekking” vertoont geen duidelijke trend. Voor 2021 is het aantal ontvankelijke en (deel) gegronde klachten sterk gedaald ten opzichte van de voorbije jaren. De categorie “onvoldoende bereikbaarheid” vertoont een sterk dalende trend ten opzichte van vorig jaar. In de categorie “andere” konden geen terugkerende problemen worden gedetecteerd.

Voor 2021 zijn de voornaamste inhoudelijke vaststellingen:

- De nieuwe klacht rond de categorie “niet-correcte beslissing” had betrekking op een nog door te voeren beslissing omtrent een niet-vergunde activiteit op een gemeentelijke grond.

Ze ging grotendeels over een mogelijke discrepantie tussen de werkelijke realiteit en de beschikbare gegevens in de databanken op basis waarvan beslissingen worden genomen. De reële situatie werd nagegaan en waar nodig werden aanpassingen in de beschikbare databanken doorgevoerd. De door te voeren beslissing zelf was gemeentelijke bevoegdheid.

- Team klantenbeheer bewaakt de algemene bereikbaarheid van de OVAM en de wettelijke termijn van de interne klachtenprocedure. Resultaat is een sterke daling in de categorieën “te lange behandeltermijn” en “onvoldoende bereikbaarheid”.
- Met betrekking tot de categorie “ontoereikende informatieverstrekking” kan één aanbeveling worden gedaan om processen te optimaliseren. De gegevens (al dan niet) vermeld op het bodemattest zorgen in verschillende reële aanvraagsituaties voor andere verwachtingen die er zijn over de inhoud van een bodemattest (wat er wel/niet op weergegeven wordt). De afdeling Bodembeheer zal in 2022 een grondige analyse van het bodemattest en de gegevens erop vermeld doorvoeren met het oog op een verdere optimalisering van informatieverstrekking. De overige klachten zijn verspreid over verschillende thema’s en uiteenlopend van aard.
- De klacht die ressorteert onder de categorie “andere” was in 2021 een – ondertussen opgelost – IT probleem.

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.

Opvallend dit jaar was de toename in het aantal meldingen en onontvankelijke klachten over drie specifieke thema’s: uitingen van ontevredenheid over het huidige beleid en regelgeving omtrent (PFAS-)risicogronden, over bevoegdheden die niet de OVAM toebehoren en waarbij geen eigen belang aangetoond kan worden. De verklaring voor deze exponentiële toename kadert in de PFAS-crisis.

3.9.4 Concrete realisaties intern

(verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen en aanbevelingen)

In 2021 zorgde de uitrol van MS365 op het vlak van telefonie voor een betere bereikbaarheid OVAM-breed.

In het jaarverslag 2020 van de Vlaamse Ombudsdienst staan geen aanbevelingen voor de OVAM. Er werd wel aangegeven in het overleg op 11 juni 2021 met beleidsdomein omgeving dat de Vlaamse

Ombudsdienst meer feedback verwacht had over het stookoliefonds (ook al lag het aantal klachten relatief laag).

In 2021 rapporteerde de OVAM over volgende acties met als doel het stimuleren van de oprichting van een fonds gericht op de sanering van bodemverontreiniging veroorzaakt door het gebruik van stookolietanks voor verwarmingsdoeleinden:

De vzw Promaz diende op 21 juni 2021 bij de Interregionale BodemsaneringsCommissie (IBC) een aanvraag tot erkenning in.

Op 28 september 2021 gaf de IBC haar principieel akkoord over de erkenning van Promaz. Op hetzelfde overleg keurde de IBC ook de verlenging van de erkenning van Bofas goed.

De IBC verleende op 25 november 2021 een erkenning aan de vzw Promaz als 'fonds voor de sanering van gasolietanks voor verwarmingsdoeleinden'. In afwachting van de publicatie in het Belgisch Staatsblad bereidde de OVAM reeds een communicatie voor.

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: 44
- Aantal ontvankelijke klachten: 33
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten, waarvan gegrond en deels gegrond: 22
(een of meerdere ombudsnormen geschonden)
- Gegronde klachten: 8
- Deels gegronde klachten: 14

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet correcte beslissing	/
Te lange behandeltermijn	1
Ontoereikende informatieverstrekking	6
Onvoldoende bereikbaarheid	3
Onheuse bejegening	
Andere:	
Deugdelijke correspondentie Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	15
Actieve dienstverlening	4

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 22
- Opgeloste klachten: 17
- Deels opgeloste klachten: 5

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 beleidsdomein.

3.10.2.2 Algemeen klachtenbeeld

Er werden 44 klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2021 tot 31 december 2021. Dit zijn 22 klachten minder dan in 2020.

Van de 44 klachten zijn 33 klachten ontvankelijk en 11 klachten onontvankelijk.

Bij de 11 onontvankelijke klachten is de reden: "beleid en regelgeving". Deze klachten hadden allen betrekking op het Mestdecreet (zie bespreking onder punt III.3.).

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer gegronde klachten dan ongegronde klachten: 11 ongegronde klachten, 14 deels gegronde en 8 gegronde klachten.

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is bijna volledig: van de 22 (deels) gegronde klachten werden 17 klachten opgelost en 5 klachten deels opgelost.

Voor wat de verdeling van de ontvankelijke klachten betreft over de inhoudelijke categorieën, stelt men vast dat er klachten werden ontvangen in verband met de Mestbank en Mestbeleid, Platteland, Landinrichting en Grondenbank, Afdeling FI-T^[1] en de Stafdiensten. 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 ruilverkaveling en de landinrichting.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 33^[2]) handelt over de taken van de Mestbank en Mestbeleid (23) gevolgd door de klachten m.b.t. de Afdeling FI-T en Stafdiensten (5), de ruilverkaveling (3), de landinrichting (2) en Platteland (1).

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.

Tevens wordt via de site www.milieuhandhaving.be de burger die een milieuovertreding wil melden, de mogelijkheid geboden meteen bij de bevoegde dienst terecht te kunnen aan de hand van een aantal concrete en gerichte vragen. 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.

In 2021, zoals ook in 2020, zijn er geen klachten geregistreerd die “enkel” Corona-gerelateerd waren. Dit jaar werden ook veel inspanningen door het management en het personeel geleverd om de dienstverlening naar de burger toe op zo een klantvriendelijk mogelijke manier te laten verlopen. De uitvoering van de verschillende opdrachten is blijven doorlopen mits de nodige en toegestane aanpassingen. 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. 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 tijdsafhankelijk werken’ (PTOW) waarbij elk personeelslid wiens functie zich ertoe leent, tijdens PTOW toch voldoende beschikbaar en bereikbaar blijft voor burgers en collega's.

^[1] Afdeling Facility, Informatiemanagement en -Technologie

^[2] Klachten kunnen onder verschillende inhoudelijke categorieën worden ingedeeld

3.10.2.3 Klachtenbeeld Mestbank en Mestbeleid

In totaal werden 34 klachten geregistreerd met betrekking tot de afdeling Mestbank. Hiervan waren er 23 ontvankelijke klachten, waarvan er 13 deels gegrond waren en 2 gegrond waren. Daarnaast waren er 8 ongevondene klachten, en 11 onontvankelijke klachten.

De cijfers duiden op een vermindering van het aantal behandelde klachten in vergelijking met het jaar 2020. In dat jaar werden er 42 klachten behandeld die betrekking hadden op de Mestbank en het Mestbeleid.

De vermindering van het aantal klachten kan hier verklaard worden door het feit dat er in 2021, afgezien van de invoering van het digitale kunstmestregister, geen grote wijzigingen werden doorgevoerd in het mestbeleid. Daarnaast stelde de Mestbank zich omwille van de coronamaatregelen soepel op: zo werd de uiterste indientermijn voor de mestbankaangifte met twee weken uitgesteld, en werd de mogelijkheid geboden om bezwaren tegen boetes of maatregelen, dewelke normaal gezien via aangetekende zending ingediend worden, in te dienen via e-mail.

Het digitale kunstmestregister is meteen ook het overheersende thema van 2021, waarbij de klachtenbehandelaars 13 klachten hierover registreerden. De klachten gingen enerzijds over de wijze waarop de regelgeving het gebruik van het register bepaalde, en anderzijds over de werking en bereikbaarheid van het digitale kunstmestregister (in het cijfermatige rapport zijn de klachten met

betrekking tot de werking van het kunstmestregister gekwalificeerd als klachten die zowel betrekking hebben op de afdeling Mestbank als op de afdeling FI-T).

In 2021 werd de plicht tot het bijhouden van zowel het gebruik als het verhandelen van kunstmest gedigitaliseerd via een applicatie op het Mestbankloket. Deze plicht geldt zowel voor landbouwers als voor de verhandelaars van kunstmest. Het kunstmestregister was sinds begin januari 2021 als onderdeel van het Mestbankloket, operationeel. Hoewel het vanaf dan ook gebruikt kon worden, hebben de meeste gebruikers gewacht tot de goedkeuring van het uitvoeringsbesluit (en de erin opgenomen overgangstermijn) om hun kunstmest te registreren. De eerste maanden van 2021 werkte het digitale kunstmestregister naar behoren. Echter, in de week van 10 mei ontstonden er technische problemen met het Mestbankloket (die ook hun effect hadden op het digitale kunstmestregister, als onderdeel van het Mestbankloket). Omwille van deze technische problemen met het kunstmestregister werd in dezelfde week beslist om de deadline voor het registreren van de gegevens voor de periode van 1 januari tot 15 april, uit te stellen van 15 mei naar 31 mei. In het weekend van 15 mei werd een nieuwe versie gereleased waarbij deze problemen werden verholpen. De toepassing werd nauw gemonitord zodat eventuele nieuwe bugs – niet ongebruikelijk bij de ingebruikname van een nieuwe toepassing – snel konden worden geremedieerd. Daarnaast stonden de medewerkers van de Mestbank steeds klaar om waar nodig de landbouwers en kunstmesthandelaars bij te staan met vragen over de concrete werking van het kunstmestregister.

Daarnaast waren er ook verschillende klachten over de toegang tot het Mestbankloket, en zo ook het digitale kunstmestregister. Het kunstmestregister is een onderdeel van het Mestbankloket, en de toegang hiertoe is beveiligd. Om toegang te krijgen tot het Mestbankloket kan men verschillende “sleutels” gebruiken, zoals inloggen met eID of via de ItsMe-applicatie. Bij problemen met deze authenticatiesleutels verloopt de toegang tot systemen die van deze authenticatiesleutels gebruikmaken, zoals het Mestbankloket (maar ook alle andere systemen die van deze sleutels gebruikmaken), moeilijk. Voor dergelijke toegankelijkheidsproblemen lag de oorzaak dan ook niet bij het Mestbankloket, maar bij de gebruikte authenticatiesystemen. Daarnaast deden er zich ook problemen voor bij het stuk dat de VLM wel zelf beheert. In concreto was door een interne storing het loket enkele uren onbereikbaar.

Wat betreft de problemen met bepaalde authenticatiesleutels, stelde men vanaf half maart verschillende malen problemen vast met de ItsMe-app (een veel gebruikte authenticatiesleutel), waardoor deze authenticatiesleutel soms niet of moeilijk gebruikt kon worden.

Bij dergelijke klachten over de bereikbaarheid worden betrokkenen steeds zo snel als mogelijk doorverwezen naar de dossierbehandelaars van de Mestbank, aangezien de klachten hier vaak ook de melding van een probleem inhouden en de betrokkenen het meeste gebaat zijn met een snelle probleemoplossing. Wanneer wordt vastgesteld dat de problemen te wijten zijn aan een authenticatiesleutel is het optreden van de Mestbank eerder beperkt tot het melden van deze problemen bij de serviceprovider, het vragen naar oplossingen bij de provider en het plaatsen van een infobericht op de aanmeldpagina.

Daarnaast werden er ook nog verschillende klachten over diverse thema's geregistreerd, onder meer over de nitraatresiducampagne, de vanggewassen en de wijze waarop de Mestbank op het terrein toezicht houdt.

Van de 34 klachten werden er dit jaar 11 klachten onontvankelijk verklaard, geheel omwille van het feit dat het geuite ongenoegen betrekking had op het gevoerde beleid of op de regelgeving. Tegenover 29 onontvankelijke klachten in 2020 is dit een aanzienlijke vermindering. De reden hiervoor lijkt te zijn dat er in 2021, afgezien van het digitale kunstmestregister, weinig veranderingen werden doorgevoerd in de mestregelgeving.

Van de 23 ontvankelijke klachten waren er 13 deels gegrond, 2 gegrond en 8 ongegrond. De (deels) gegronde klachten hebben bijna volledig betrekking op het kunstmestregister in de lenteperiode zoals hierboven beschreven alsook op de digitale en telefonische bereikbaarheid van de Mestbank.

De twee gegronde klachten hadden betrekking op de toegang tot het Mestbankloket. Voor haar beschikbaarheid en communicatie ten aanzien van de landbouwers is de Mestbank in hoofdzaak afhankelijk van het Mestbankloket, e-mail en telefonie, waarvan deze laatste ook volledig via de Teams-applicatie verloopt. Storingen of problemen op deze applicaties hebben een grote impact op de dienstverlening die de Mestbank aanbiedt, waardoor het van belang blijft dat de Mestbank en de ondersteunende diensten steeds klaarstaan om deze problemen zo snel mogelijk op te lossen. Wat betreft de telefonische bereikbaarheid kan verwezen worden naar de besprekingen onder de III.6 klachtenbeeld Stafdiensten en FI-T.

Om te voorzien in een snellere en probleemoplossende dienstverlening wordt ook onderaan de aanmeldpagina van het Mestbankloket verwezen naar het e-mailadres helpdesk.mestbankloket@vlm.be zodat men sneller bij dossierbehandelaars terecht kan voor bijstand in geval van vragen of problemen bij het gebruik van het Mestbankloket.

Hoewel klachten inzake uitgevoerde controles door de Mestbank zelden gegrond zijn, kan er wel begrip worden opgebracht voor het feit dat een controle voor de landbouwer geen aangename gebeurtenis is. Mede in het licht hiervan, en met het oog op gericht en efficiënt handhaven, werkte de Mestbank in 2021 mee aan de Controle Viewer, een informatie-uitwisselingsproject inzake de uitgevoerde controles door de verschillende handhavingsactoren in Vlaanderen. Middels dit project kunnen de verschillende bestuursniveaus contact met elkaar opnemen om meer informatie te bekomen over een specifieke controle, uitgevoerd door een andere handhavingsinstantie binnen hun werkgebied. De handhavingshistoriek kan immers waardevol zijn voor de verdere afhandeling van de eigen controle. Waar het nuttig of noodzakelijk is, kan gecoördineerd worden opgetreden en kunnen overbodige controles worden voorkomen. In 2022 wordt aan een uitbreiding gewerkt waarbij via webservices data gedeeld kunnen worden.

3.10.2.4 Klachtenbeeld Landinrichting en Grondenbank

In totaal werden 5 klachten geregistreerd met betrekking tot Landinrichting en Grondenbank. De 5 klachten werden allen ontvankelijk verklaard, waarvan er 3 klachten ongegrond waren, 1 klacht deels gegrond was en 1 klacht gegrond.

In de categorie **landinrichting** werden 2 klachten geregistreerd. Beide klachten waren ontvankelijk. Van deze klachten was er 1 klacht ongegrond en 1 klacht deels gegrond.

De ongegronde klacht betrof de onmogelijkheid om een wandelroute van de VLM te printen. Verzoekster kon enkel een QR-code van de wandeling terugvinden, maar wou liever via de uitgeprinte pdf van de wandeling of plakkaatjes langs de wandelroute op stap. Verzoekster dacht dat zij enkel van deze wandeling kon genieten indien zij een smartphone meenam. Dit strookt niet met haar voornemen om haar schermtijd te beperken. Na onderzoek door de dienst Communicatie ging het om een wandelroute die - omwille van de nood tijdens de lockdown aan meer wandelmogelijkheden - versneld opengesteld werd voor het publiek. Op deze wandelroute waren ook nog werken gepland om de toegankelijkheid van het gebied te verbeteren samen met het aanleggen van een fietspad. Daarom werd ervoor gekozen om via een tool, die zowel op de computer als via een app op de smartphone raadpleegbaar is, actuele informatie te bezorgen over deze veranderingen. Daarnaast bleek de wandeling wel beschikbaar via de website van de VLM. Aan verzoekster werd geantwoord wat de reden is voor de QR-code, alsook werden haar de juiste weblinks voor de wandelroute bezorgd. Verzoekster liet enkele maanden later weten dat zij tevreden was met het antwoord en de wandeling inderdaad kon printen.

De deels gegronde klacht betrof hinder door vrachtverkeer in de onmiddellijke omgeving van de woning van de verzoekster (en haar bureu). Deze hinder werd enerzijds veroorzaakt door vrachtwagens die een nabijgelegen oude industriële site van de VLM gebruikten als parkeerplaats en die door het 's morgens vroeg vertrekken veel lawaai veroorzaakten en anderzijds door het bijkomend doorgaand vrachtverkeer in deze woonzone waarbij de buurtbewoners zich zorgen maakten over de verkeersveiligheid.

De VLM had in het kader van een landinrichtingsproject reeds plannen voor de reconversie van de oude industriële site naar een nieuwe recreatieve en/of culturele functie. Hierdoor zal het voor vrachtwagens op termijn niet meer mogelijk zijn om op de site te parkeren waardoor de hinder die hierdoor wordt veroorzaakt ook zal verdwijnen.

In afwachting van de aanvang van de inrichtingswerken werd onderzocht of het mogelijk was het gebruik van de site wat meer te regelen om de hinder te beperken. Hiervoor werd de verzoekster uitgenodigd voor een plaatsbezoek om dit samen met de betrokken diensten van de VLM te bespreken. Er werd vastgesteld dat er reeds borden waren geplaatst met een verbod om te parkeren op de site en dat het praktisch moeilijk was om een dergelijke site volledig af te sluiten waarvoor de verzoekster ook begrip had. Verder werd de planning van de voorziene werken doorgesproken met de verzoekster zodat het duidelijk werd wanneer dit probleem van de baan zou zijn.

Voor de hinder als gevolg van het doorgaand vrachtverkeer in de woonzone was de VLM niet bevoegd maar wel de betrokken gemeente die hierover geïnformeerd werd. De VLM heeft ook contact opgenomen met enkele instanties wiens vrachtwagenchauffeurs de woonzone doorkruisen als vaste route. Aan hen werd gevraagd om hun chauffeurs te informeren over alternatieve routes en parkeerzones om zo de woonzone te ontzien.

Met betrekking tot categorie **ruilverkaveling** werden 3 klachten geregistreerd die ontvankelijk waren. Twee klachten waren ongegrond en 1 klacht was gegrond.

Eén ongegronde klacht betrof de opname van een perceel van verzoeker in een ruilverkavelingsgebied, ondanks dat verzoeker hiertegen bezwaar indiende. Het bezwaar werd ingediend bij de coördinatiecommissie verwijzende naar het ruilverkavelingsplan waarin staat dat bepaalde zones uitgesloten worden bij het bepalen van de blokgrens waarbinnen de ruilverkaveling uitgevoerd zal worden. Volgens verzoeker voldeed het tuinperceel achter zijn woning aan de voorwaarden om uitgesloten te worden. De coördinatiecommissie antwoordde echter ongunstig, het perceel van verzoeker kon niet uit het ruilverkavelingsgebied gehaald worden omdat de grens met de zuidelijke buur niet duidelijk afgebakend was. Dit antwoord was volgens verzoeker onvoldoende om zijn perceel binnen het ruilverkavelingsgebied te houden. Volgens hem was het mogelijk om de grens te bepalen aan de hand van de gegevens van het kadaster. Betrokkene diende daarom nogmaals bezwaar in bij het ruilverkavelingscomité en diende klacht in tegen de beslissing van de coördinatiecommissie.

Na onderzoek van de klacht werd tot volgende vaststelling gekomen. De coördinatiecommissie begeleidt de opmaak van het ruilverkavelingsplan en geeft advies aan de minister over de uiteindelijke grens van het ruilverkavelingsgebied. Een onderdeel van het voorbereidende werk is de afbakening van het gebied dat voor ruilverkaveling in aanmerking komt, de zogenaamde blokgrens. Bij deze blokgrens wordt steeds een afweging gemaakt tussen de mogelijke verbetering die de ruilverkaveling kan brengen en de administratieve last voor de eigenaars, gebruikers en de ruilverkaveling. Elk geval wordt afzonderlijk beoordeeld op basis van de concrete situatie. De coördinatiecommissie besliste om het perceel van betrokkene op te nemen zodat een opmeting en afpaling van dit geïsoleerd tuinperceel niet nodig was. Want indien bij de latere afpaling van de blokgrens zoals voorzien in de procedure, zou blijken dat de grens van het uitgesloten perceel ongunstig uitvalt, dan kan deze niet meer aangepast worden door het ruilverkavelingscomité. Omdat er geen zichtbare scheiding is met het perceel van de zuidelijke buur kon de afpaling niet met zekerheid gebeuren door de coördinatiecommissie. Door het opnemen van het tuinperceel in het ruilverkavelingsgebied werden toekomstige problemen vermeden.

Zoals verzoeker correct aanhaalt, worden in de toelichtingsnota "tuinen" uitgesloten onder bepaalde voorwaarden. Deze toelichtingsnota is slechts een leidraad waarop de coördinatiecommissie zich kan baseren bij het bepalen van de blokgrens, geen absolute regel. De aanwijzing van de blokgrens moet voor elk specifiek geval afzonderlijk gebeuren. Eén van de voorwaarden opdat tuinen uitgesloten zouden worden is dat de tuinen op het eerste zicht duidelijk begrensd zijn t.o.v. de naastliggende percelen. Aangezien de tuin van verzoeker niet duidelijk begrensd was t.o.v. het perceel van de zuidelijke buur kon de coördinatiecommissie de blokgrens niet zelf bepalen. Ondertussen werd de blokgrens definitief vastgesteld door de bevoegde minister. De blokgrens is nu definitief vastgesteld waardoor er geen aanpassingen meer mogelijk zijn. Het ruilverkavelingscomité zal, in de mate van het mogelijke, rekening houden met de concrete situatie van verzoeker zodat de ruilverkavelingsverrichtingen een minimale impact hebben op het betrokken perceel. De verzoeker zal door het ruilverkavelingscomité verder op de hoogte gehouden worden van de stappen in de procedure.

Eén ongegronde klacht betrof de toestand van een openbare weg gelegen aan de noordkant van de woning van verzoeker. Verzoeker wou graag dat het laatste deel van deze weg, die langs de woning ligt, verhard wordt. De openbare weg ligt in een gebied waarbinnen ruilverkaveling plaatsvindt. Door de ruilverkaveling is deze oorspronkelijk private weg toegevoegd aan het openbaar domein. Daarnaast werd deze weg ook verbeterd als asfaltweg waarbij op het einde steenslag werd aangebracht. Hierdoor is de toegang voor verzoeker tot aan zijn perceel en woning aanzienlijk verbeterd.

Aan de noordkant van de woning ligt in het verlengde van de verharde openbare weg nog een stuk openbaar domein dat bedoeld is als toegang voor een landbouwer tot zijn landbouwperceel dat ten westen van de woning van de verzoeker ligt. Dit stuk van de weg is niet vlak en niet verhard tot ongenoegen van de verzoeker die dit uiteinde van de weg als parkeerruimte gebruikt.

Na bevraging van de bevoegde diensten is gebleken dat een verharding van het laatste stuk openbaar domein aan de noordkant van de woning niet is opgenomen in de ruilverkavelingswerken aangezien dit stuk slechts toegang verleend aan één landbouwperceel en deze weg voldoet voor het landbouwgebruik. In de ruilverkavelingswerken is wel een nivellering van dit stuk openbaar domein voorzien dat voldoet aan de functie die de weg heeft.

Daarnaast zou verzoeker ook wateroverlast ervaren van deze onverharde toegangsweg. Bij hevige neerslag stroomt water van het hoger gelegen landbouwperceel richting het perceel van verzoeker dat lager gelegen is. Het ruilverkavelingsproject heeft echter niets veranderd aan de hoogtepeilen in de omgeving van de woning, daarom zal enkel een optimalisatie van de afwatering aan de bocht gebeuren. Er werd dus correct gehandeld in het kader van de ruilverkaveling rond het perceel van verzoeker.

Wanneer men kijkt naar het aantal uitvoeringsdossiers met betalingen in 2021, liepen er in 2021, 79 werven. Het relatief kleine aantal formele klachten die deze projecten genereren kan, naast de reeds ruime inspraakmogelijkheden voorzien in de procedure zelf, enigszins verklaard worden door het inzetten van de VLM op een efficiëntere communicatie- en participatiepraktijk bij de uitvoering van projecten.

In 2015 werd door de VLM daartoe een e-gids uitgewerkt met als doelstelling projectcommunicatie anders te bekijken en daarbij de nadruk leggend op interactieve communicatie. Deze e-gids vormt de leidraad voor medewerkers van de VLM bij de uitvoering van projecten. Het themanetwerk participatie van de VLM ontwikkelde deze inspiratiegids voor een ruime doelgroep, nl. alle medewerkers die voor de inrichtingsprojecten in contact staan met burgers en belangengroepen. De e-gids is een inspiratiebron om een interactieve communicatie tot stand te brengen in een wisselwerking tussen verschillende disciplines ((overheids)communicatie, strategische planning, procesbegeleiding, coaching, belanghebbendenmanagement, ...) om te komen tot een meer doelgroepgerichte, professionele en hedendaagse communicatie. Door voldoende aandacht te besteden aan, o.a. het bepalen van het juiste draagvlak en de nodige communicatiekanalen, het gebruik van de gepaste participatie- en gesprekstechnieken, het bijsturen en evalueren van het communicatieproces, komt men immers tot een breed gedragen project waarbij een groot aantal vragen en bezorgdheden van de betrokkenen bij een project tijdig ondervangen worden zodat deze niet verder uitmonden in een formele klacht.

Daarnaast zijn de verschillende communicatiekanalen van de VLM belangrijk om vragen, opmerkingen of bezorgdheden te ontvangen. Zo werden in 2021, 2.300 infovragen naar de mailbox info@vlm.be gestuurd. De top drie van onderwerpen waarover vragen gesteld werden zijn de Mestbank, de rechten van voorkoop en de ruilverkaveling. Deze vragen werden behandeld door de inhoudelijke experts waardoor weinig van deze vragen nog tot een formele klacht hebben geleid. Een greep uit de vragen die via dit kanaal ontvangen en behandeld werden: een vraag tot het maaien van een perceel, vragen met betrekking tot de voortgang van projecten, een vraag tot het sensibiliseren van enkele bedrijven langs een fietsverbinding zodat zij rekening zouden houden met de fietsers bij het in- of uitrijden. Gezien de vragen op het infokanaal ontvangen worden in een gewone mailbox is het moeilijk om hier verder analyses op uit te voeren en zich een globaal beeld te vormen over de informatie waarnaar de burger op zoek is of om na te gaan of deze infovragen

raakvlakken tonen met de inhoud van de geregistreerde klachten en of er bepaalde tendensen te onderkennen zijn in deze klachten en infovragen. Dat de meeste vragen gesteld werden over de Mestbank stemt overeen met het feit dat ook bij de klachten de Mestbank de grootste inhoudelijke categorie uitmaakt. Het aantal vragen over ruilverkaveling weerspiegelt zich niet in het aantal klachten erover. Over de rechten van voorkoop werd dit jaar geen enkele klacht formeel geregistreerd.

Ook via de sociale media ontving de VLM in 2021 verschillende (kritische) vragen en opmerkingen. Deze worden beantwoord op een klantvriendelijke manier door de Dienst Communicatie of doorgestuurd naar de inhoudelijke experts voor verdere behandeling. Indien deze vragen eerder als klacht te beschouwen zijn, worden deze door de dienst Communicatie doorgestuurd naar het klachtenadres van de VLM waar ze verder behandeld worden door de klachtenbehandelaars. Dit geldt ook voor de vragen ontvangen op het infokanaal. Deze berichten hebben dit jaar zelden tot formele klachten geleid.

Deze berichten op de sociale media worden momenteel niet geïnventariseerd en bevinden zich zeer versnipperd over de verschillende sociale mediakanalen.

In 2019 voerde de VLM ook een tevredenheidsbevraging uit over de kwaliteit van de dienstverlening van de VLM tijdens de inrichtingsprojecten (landinrichting, natuurinrichting, ruilverkaveling en openruimteprojecten) die plaatsvonden in het kader van het meerjarenplan 2014-2019. De VLM wil zo een helder beeld krijgen van de tevredenheid van de leden van de adviesinstanties die betrokken zijn bij deze projecten en over de kwaliteit van de dienstverlening van de VLM. Hun tevredenheid wordt beoordeeld op basis van een set vragen met evaluatiecriteria die gericht zijn op een beoordeling van de projectkwaliteit, de omgevingskwaliteit en (specifiek voor de leden van de planbegeleidingsgroepen) de toepassing van het decreet landinrichting.

De resultaten van de tevredenheidsbepaling vormen het vertrekpunt voor het formuleren van aanbevelingen om de projectwerking te verbeteren. Volgende vragen vormen hiervoor de basis: waar liggen de verbeterpunten, met welke acties en met welke prioriteit kunnen we die realiseren en hoe meten we de vooruitgang? Een eenvoudig antwoord op deze laatste vraag is om voor het ondernemingsplan 2020-2024 een nieuwe tevredenheidsbevraging te organiseren met dezelfde evaluatiecriteria, dezelfde doelgroep en een gelijkaardige methodiek. De resultaten van de huidige bevraging kunnen als nulmeting dienen, zodat de evoluties gemeten kunnen worden. Opgemerkt dient te worden dat het hier gaat om een algemene bevraging waardoor het niet de bedoeling is om conclusies en aanbevelingen op het niveau van de individuele projecten op te nemen. Daarom is het aan te bevelen om met regelmaat een evaluatiemoment in te bouwen in de loop van het traject van de inrichtingsprojecten zelf.

De doelgroep van deze bevraging waren de leden van de projectorganen en adviesinstanties die in deze periode betrokken waren bij lopende projecten. Globaal gezien hebben de leden van deze instanties en organen een positief oordeel over de dienstverlening van de VLM in haar gebiedsgerichte inrichtingsprojecten. De top vijf categorieën waar de VLM positief op scoort zijn: 'kennis en expertise', 'mogelijkheden tot inspraak', 'gegeven inspraak', 'draagvlak' en 'samenwerking'.

Naast de positieve punten werd er op basis van de resultaten van de klantenbevraging ook een rapport met aanbevelingen opgesteld.

In de aanbevelingen komen interessante verbeterpunten naar voren die ook wel eens opduiken in de geregistreerde klachten. Zo wordt als aanbeveling geformuleerd dat het proces en de resultaten van

het inrichtingsproject niet altijd overeenstemmen met de verwachtingen die de bevrageden hadden. Verwachtingen worden niet altijd uitgesproken en soms worden ze pas expliciet gemaakt bij discussies. Daarom is het belangrijk dat de scope en de doelstellingen van het inrichtingsproject samen met de adviesinstantie zo helder mogelijk afgelijnd worden opdat er geen ruimte voor interpretatie meer bestaat. Verschillen in interpretatie en dus ook verwachtingen geven immers aanleiding tot ontevredenheid.

Een ander verbeterpunt uit de bevraging – dat ook wel eens aan bod komt in de geregistreerde klachten - is dat sommige respondenten verwachten dat de VLM na de inrichting ook het beheer van de maatregelen in de projecten (mee) voor haar rekening zal nemen. Daarom is het belangrijk om de doelstellingen van het inrichtingsproject en de precieze opdracht van de VLM in de inrichtingsprojecten zo helder mogelijk af te lijnen. Zo kunnen tegenstrijdige verwachtingen zo vroeg mogelijk weggenomen worden. Dit neemt niet weg dat de VLM de verantwoordelijkheid heeft om de terreinbeheerders in haar inrichtingsprojecten zo goed mogelijk te ondersteunen en te ‘ontzorgen’ in hun beheeropdracht. De VLM neemt deze opdracht nu al ter harte, maar er liggen nog bijkomende kansen open. Het aanbevelingenrapport bevat daarom een lijst met mogelijke opties die de VLM zou kunnen toepassen op maat van het inrichtingsproject.

3.10.2.5 Klachtenbeeld Platteland

In totaal werd 1 klacht genoteerd over het thema platteland. De klacht die in dit thema werd ingediend, had betrekking op **beheerovereenkomsten**. Deze klacht werd ontvankelijk en gegrond bevonden. De klacht werd volledig opgelost.

De gegronde klacht betrof het langdurig uitblijven van een antwoord op het bezwaar dat verzoeker had ingediend. Verzoeker was het niet eens met de beslissing tot beëindiging van zijn beheerovereenkomst door de VLM. Hierop diende hij bezwaar in bij de bevoegde dienst. Er gelden geen wettelijke beroepstermijnen voor de bezwaarbehandeling inzake beheerovereenkomst (willig beroep). Desondanks wordt er intern gestreefd om binnen een termijn van vier maanden deze bezwaren te beantwoorden.

Na rondvraag bij de bevoegde dienst bleek dat het antwoord langer op zich heeft laten wachten wegens een samenloop van onvoorziene omstandigheden namelijk de onvoorziene langdurige afwezigheid door ziekte van de dossierbehandelaar en een opeenvolging van verlofperioden van de betrokken medewerkers. De verzoeker mocht na iets meer dan zes maanden een antwoord ontvangen. Aan de betrokken dienst werd daarom gevraagd om de termijn van vier maanden voor bezwaarbehandeling, te respecteren, zodat bezwaarindieners binnen een redelijke termijn het antwoord op hun bezwaar vernemen.

Dat het hier gaat om een klacht wegens uitzonderlijke omstandigheden blijkt uit de evaluatie van de bevoegde dienst. Eén van de kwaliteitsindicatoren die de dienst nastreeft is dat de termijn tussen ‘ontvangst bezwaar’ en ‘versturen beslissing’, gemiddeld, niet meer dan 120 kalenderdagen mag bedragen. Voor het jaar 2021 blijkt uit de evaluatie van de betrokken dienst dat deze termijn gemiddeld 114 kalenderdagen bedroeg ondanks de langdurige afwezigheid en dus de langere behandeltermijn van dossiers. De bevoegde dienst blijft dus globaal gezien onder de vooropgestelde norm.

3.10.2.6 Klachtenbeeld Stafdiensten en FI-T

Drie personeelsleden dienden via de functionaris van gegevensbescherming een klacht in met betrekking tot het invoeren en de werking van een nieuwe wagenparkreservatietool van de VLM. Uit de klachten bleek dat de personeelsleden vonden dat er te weinig en te laat werd gecommuniceerd over de beweegredenen van de invoering van het reservatiesysteem en ze waren bezorgd over de omvang van persoonsgegevens die geregistreerd worden in functie van de vooropgestelde doelstelling en vonden dat de invoering van een dergelijk GPS-trackingssysteem het vertrouwen tussen werkgever en personeelsleden aantast. Deze klachten werden onderzocht in overleg tussen de klachtenbehandelaar en de functionaris voor gegevensbescherming.

Gezien een gedeelte van deze klachten betrekking had op het registreren en verwerken van persoonsgegevens door de nieuwe reservatietool werd dit deel van de klacht verder onderzocht door de functionaris voor gegevensbescherming die binnen de organisatie belast is met het toezien op de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In het kader van dit toezicht heeft de functionaris verder onderzocht of het registreren en het verwerken van bepaalde persoonsgegevens door dit systeem in overeenstemming was met de bepalingen van de AVG en heeft hij in dit kader informatie en advies verstrekt aan de VLM als verwerkingsverantwoordelijke.

Daarnaast bleek uit het verdere onderzoek van de klacht door de klachtenbehandelaar dat het proces van invoering van het nieuwe wagenreservatietool, niet optimaal is verlopen en voor verbetering vatbaar is. Dit werd ook zo opgenomen in een aanbeveling aan de bevoegde diensten.

Over de invoering van het nieuwe reservatiesysteem van dienstwagens op zich werd meermaals gecommuniceerd naar de personeelsleden o.a. via het intranet en via het actieplan dat gekoppeld was aan de uitvoering van het vervoersbehoefteplan in 2019. Deze vernieuwing werd ook besproken met de overlegorganen.

Bij de invoering van de nieuwe wagenreservatietool werd het “Algemeen Reglement Dienstwagens” waarvan de nieuwe reservatietool een onderdeel is, onvoldoende aangepast aan de invoering van de nieuwe reservatietool en de voortgangscontrole van het gebruik door dit systeem. Het wagenreglement bepaalde wel dat de voortgangscontrole van het gebruik voortaan zou gebeuren via een GPS-trackingssysteem maar het vermeldde niet welke gegevens voor welke doelstellingen inzake gebruik en rapportering daarvoor zouden worden geregistreerd zoals gevraagd wordt in het kader van de AVG.

Het wagenreglement was ook niet helemaal in overeenstemming met het geldende model van wagenreglement dat geldt voor de Vlaamse overheid en de toepasselijke omzendbrief. In het geldende model van wagenreglement van de Vlaamse overheid zijn de rechten en verplichtingen van de werknemers en de beheerder uitvoeriger omschreven bij het gebruik van een dienstvoertuig in functie van de verwerking van persoonsgegevens door het nieuwe reservatiesysteem dat als doelstellingen heeft het (gebruiks)beheer van het wagenpark, het ecologisch en duurzaam gebruik te stimuleren van de beschikbare vloot, het voldoen aan de verzekeringsverplichtingen, het betalen van boetes of andere overtredingen door de gebruiker met betrekking tot het ter beschikking gesteld voertuig of het voldoen aan de rapporteringsverplichtingen van de hoger vermelde omzendbrief.

Daarnaast kwamen in deze klachten ook een aantal vragen naar voren over de praktische werking van deze reservatietool. Deze werden allen beantwoord en opgelost door de bevoegde dienst.

Op basis van het advies van de functionaris van gegevensbescherming en de aanbeveling van de klachtenbehandelaar, werd een nieuw wagenreglement uitgewerkt en goedgekeurd door de interne overleg- en beslissingsorganen. Het nieuwe wagenreglement werd in overeenstemming gebracht met de bepalingen inzake verwerking van persoonsgegevens. Zo werd het verwerkingsregister aangepast met deze specifieke verwerking. Verder werd een verwerkersovereenkomst voorbereid en ondertekend tussen de VLM als verwerkingsverantwoordelijke en de externe firma als verwerker van deze persoonsgegevens waarin de voorwaarden werden vastgelegd voor de verwerking van deze gegevens. Het wagenreglement bevat ook een luik privacybeleid m.b.t. het gps-lokalisatiesysteem. Verder werd dit nieuw wagenreglement in overeenstemming gebracht met het model van wagenreglement van de Vlaamse overheid en de toepasselijke omzendbrief.

Dit jaar registreerden we ook twee klachten over de op bepaalde momenten moeilijke of niet bereikbaarheid van de (regionale) diensten. Een klager beklagde er zich over dat hij geprobeerd had verschillende regionale diensten telefonisch te bereiken maar dat hij steeds een wachtmuziekje hoorde zonder verder doorgeschakeld te worden. De betrokkene wou een melding doen bij de bevoegde dienst over een mogelijke overtreding op het Mestdecreet. De betrokkene werd uiteindelijk wel doorgeschakeld naar de bevoegde dienst.

Een andere burger trachtte tevergeefs gedurende 2 dagen een medewerker van een ruilverkavelingsproject te bereiken zowel via het persoonlijke nummer als op het algemeen nummer van de VLM. Na onderzoek bleek dat de niet-bereikbaarheid op het persoonlijk nummer te maken had met de verlofperiode van de medewerker en de afleiding van het telefoonnummer. De niet-bereikbaarheid op het algemeen nummer had te maken met de invoering en de werking van het nieuwe telefonische onthaalsysteem van de VLM.

Deze klachten hebben wel een onderliggend probleem blootgelegd namelijk het niet naar behoren werken van het nieuwe telefonische onthaalsysteem dat werd uitgerold in april 2021. Uit verder onderzoek bleek dat er tijdens het jaar meerdere problemen geweest zijn met de werking van het systeem en dat het daardoor aannemelijk is dat het aantal werkelijke klachten hierover hoger ligt dan het aantal geregistreerde klachten.

De problemen met de bereikbaarheid hebben voornamelijk te maken met het aangeleverde softwarepakket dat op bepaalde momenten vastloopt waardoor het onthaal gedurende een bepaalde periode moeilijk of niet bereikbaar is evenals het ontbreken van een aantal technische mogelijkheden die essentieel zijn bij een normale telefoonafhandeling. Tijdens het jaar werd door de bevoegde dienst de telefoonprovider hierover op verschillende wijzen herhaaldelijk aangesproken (ook op dwingende wijze door ingebrekestelling) alsook de ontwikkelaar van de software gezien deze werking veel frustratie veroorzaakt bij de onthaalbedienden en de burger en tot imagoschade leidt van de VLM.

Er werden de voorbije maanden door de bevoegde dienst veel inspanningen geleverd om te komen tot een verhoging van de betrouwbaarheid en een verbeterde werking van het systeem en een terugdringen van het aantal incidenten door het laten verhelpen van een aantal systeemfouten door de telefoonprovider en toeleveranciers. Het systeem is evenwel nog niet feilloos maar er wordt in de komende maanden nog verder gewerkt om de laatste problemen weg te werken en tot een oplevering te kunnen komen van het project. Ook werd er voorzien in een back-up systeem dat

ervoor moet zorgen dat in geval van problemen van telefonische bereikbaarheid er onmiddellijk kan geschakeld worden. De werking van het systeem zal verder opgevolgd worden in 2022.

3.10.3 Concrete realisaties algemeen

(Wat heb je effectief bereikt voor burgers/derden, welke aanpak was succesvol?)

Zie bespreking klachtenbeeld onder punt III.

3.10.4 Concrete realisaties intern

(verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen en aanbevelingen)

Zie bespreking klachtenbeeld onder punt III.

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)

Zie bespreking klachtenbeeld onder punt III en de bespreking “Controle Viewer” onder punt III.3 voor wat betreft het project inzake informatie-uitwisseling tussen de verschillende handhavingsactoren in Vlaanderen.

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.

Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport

Klachten die betrekking hebben op kritiek op het beleid en de regelgeving worden volgens het klachtendecreet onontvankelijk verklaard.

De leden van de juridische dienst zijn ook betrokken bij de opmaak van de wetgeving met betrekking tot de activiteiten van de VLM. Dit heeft op verschillende gebieden een meerwaarde. Zo kunnen ervaringen opgedaan in het kader van de klachtenbehandeling in de mate van het mogelijke meegenomen worden bij de opmaak van de wetgeving. Klachten over de regelgeving worden ook zoveel als mogelijk doorgegeven aan de betrokken beleidsverantwoordelijken zodat hiermee eventueel rekening kan worden gehouden bij een herziening van de regelgeving.

Omgekeerd zorgt de betrokkenheid van de klachtenbehandelaars bij de opmaak van de wetgeving er ook voor, dat zij goed geïnformeerd zijn over de doelstellingen en de beweegredenen van de wetgever. Als gevolg hiervan gaan de klachtenbehandelaars bij klachten die betrekking hebben op het beleid en de regelgeving, zich niet beperken tot de aanduiding dat de klacht onontvankelijk is, doch gaan ze ook de klager meer duiding geven over het waarom van een bepaalde regel. In het antwoord aan de klager wordt er zoveel als mogelijk aan betrokkene uiteengezet waarom bepaalde beleidskeuzes genomen zijn.

Naar aanleiding van de behandeling van een klacht kan de klachtencoördinator ook aanbevelingen doen en verbeteracties voorstellen aan het management. Deze aanbevelingen en de opvolging ervan worden ook meegenomen in de bespreking van het jaarverslag.

De betrokken klager wordt ook in kennis gesteld van de mogelijkheid om een klacht over de regelgeving in te dienen bij het Vlaams Parlement via de verzoekschriftenprocedure.

Mogelijkheid tot rapportering aan de (overleg)organen van de VLM

Jaarlijks wordt over het jaarverslag gerapporteerd aan de leidend ambtenaar, de directieraad, de raad van bestuur en de interne overlegorganen. Indien nodig kan ook tussentijds worden gerapporteerd over de stand van zaken van bepaalde klachten.

De mogelijkheid bestaat om klachten op de agenda te plaatsen van en erover te rapporteren op de verschillende afdelingsraden van de Regio's en de Centrale Directie en themanetwerken om de afdelingen maximaal te betrekken bij de procedure inzake klachten en hen de nodige feedback te geven. Klachten is ook een vast agendapunt van het dienstoverleg Juridische Zaken waar het klachtenteam (klachtencoördinator en klachtenbehandelaars) deel van uitmaakt.

De mogelijkheden om een zorgvuldig klachtenonderzoek te voeren waarbij alle actoren worden betrokken is omschreven in de interne klachtenprocedure. Hierbij kan de klachtenbehandelaar zijn

onderzoek in alle onafhankelijkheid uitvoeren en kan hij de middelen hanteren die hem het meest aangewezen lijkt zoals overleg, opvraging bijkomende stukken of verduidelijkingen, ter plaatse vaststellingen doen enz.

In het geval van klachten waarbij een vaststelling ter plaatse nodig is, doen de klachtenbehandelaars meestal een beroep op een collega. De VLM heeft namelijk vijf vestigingen, verspreid over Vlaanderen, en heeft dagelijks verschillende personeelsleden die terreinbezoeken afleggen. Indien mogelijk wordt aan collega's die in de buurt reeds terreinbezoeken afleggen, gevraagd om in het kader van de klacht, de nodige vaststellingen te doen. Als de klacht betrekking heeft op een incorrecte terreinvaststelling of als de relatie tussen onze medewerkers die terreinbezoeken afleggen en de klager verstoord is, heeft de klachtenbehandelaar natuurlijk steeds de mogelijkheid om zelf ter plaatse te gaan.

3.10.5.7 Verbetervoorstellen klachtenmanagement en -rapportering

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 Kontichsesteenweg 54 2630 Aartselaar
Klachtencoördinator	Nico Van Gestel
Contactgegevens klachtencoördinator	Nico.vangestel@aquafin.be 03/450.41.17 of 0472/60. 32.55 Ombudsdienst@aquafin.be 03/450.45.45

3.11.1 Cijfergegevens

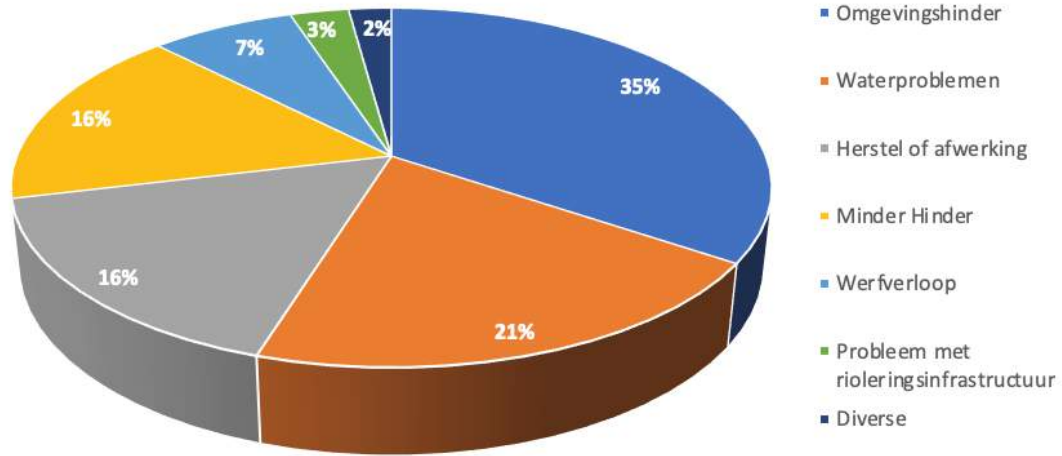
- Totaal aantal klachten: 455
- Aantal ontvankelijke klachten: 402
(ontvankelijkheid bij 3 klachten nog te bepalen)
- Aantal gegronde klachten: 265
- Aantal deels gegronde klachten: 38
(gegrondheid bij 5 klachten nog te bepalen)

Ontvankelijkheid	Gegronde ontvankelijke klachten
Ja	402
Deels gegronde	38
Gegronde	265
Nog te bepalen	5
Ongegrond	94
Nee	50
	50
Nog te bepalen	3
	2
Nog te bepalen	1
Eindtotaal	455

Voor de verdere analyse van het klachtenbeeld 2021 wordt enkel rekening gehouden met de klachten die ontvankelijk werden verklaard en minstens deels gegronde waren. Dat zijn in totaal 303 klachten.

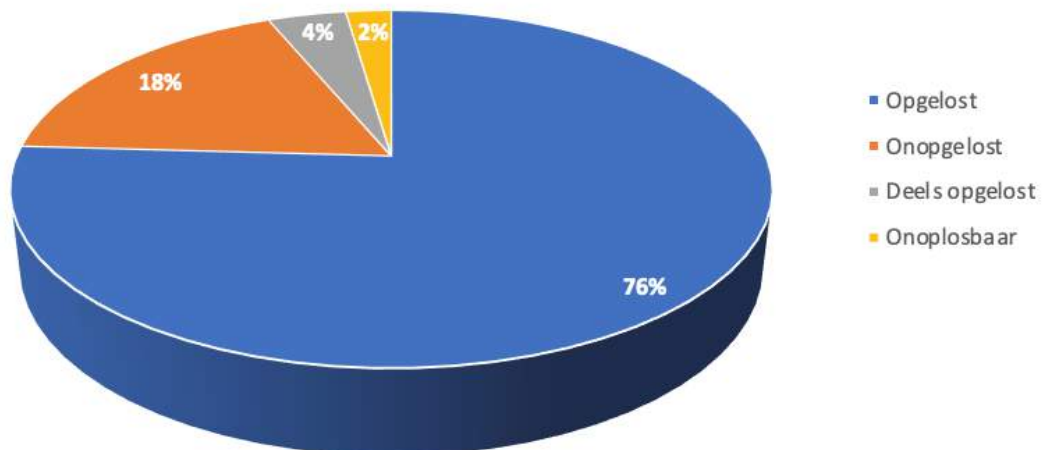
Algemeen klachtenbeeld 2021

Eén klacht kan tot meerdere categorieën behoren



Omgevingshinder	128
Waterproblemen	76
Herstel of afwerking	61
Minder Hinder	61
Werfverloop	27
Probleem met rioleringsinfrastructuur	11
Diverse	8

Oplossingsgraad Klachten 2021



Oplossingsgraad	Aantal
Opgelost	230
Onopgelost	54
Deels opgelost	12
Onoplosbaar	7
Eindtotaal	303

3.11.2 Toelichting

3.11.2.1 Bespreking klachtenbeeld algemeen

De Ombudsdienst van Aquafin ontving in 2021 in totaal 455 klachten, waarvan 50 niet ontvankelijk bleken en bij 3 het ontvankelijkheidsonderzoek nog lopende is. Van de ontvankelijke klachten waren er 303 die minstens deels gegrond waren (265 gegrond en 68 deels gegrond). In vergelijking met vorig jaar is dat een daling met ruim een kwart voor wat betreft het totale aantal klachten en met 30% voor wat betreft de minstens deels gegronde klachten. Een uitgesproken daling dus, die voor een stukje echter te verklaren valt door één ernstig incident in 2020. Zoals ook vermeld in het Ombudsjaarverslag van vorig jaar resulteerde dat ene incident toen in een 50-tal gegronde klachten, wat uiteraard een licht vertekend beeld geeft aan de cijfers. Daarnaast viel ook op dat er veel meer vragen of meldingen in plaats van formele klachten waren.

	2018	2019	2020	2021
<i>Aantal Klachten</i>	382	599	616	455
<i>Aantal Ontvankelijke klachten</i>	358	523	527	402
<i>Aantal Ontvankelijk en minstens deels gegronde klachten</i>	318	434	431	303

In 2019 werd een nieuwe databank voor klachtenbeheer in gebruik genomen. Ook de manier waarop de analyse van klachten gebeurde, werd toen aangepast. De 30 verschillende categorieën die vroeger bestonden om klachten in te delen, werden vervangen door 7 hoofdcategorieën met elk nog een aantal subcategorieën. De huidige databank laat ook toe om één klacht aan verschillende categorieën te koppelen. Aangezien deze nieuwe werkwijze nu voor het derde jaar op rij werd gehanteerd, is er ook de mogelijkheid om het klachtenbeeld meer gedetailleerd te vergelijken met de voorgaande jaren.

Categorie	Aantal 2019	% 2019	Aantal 2020	% 2020	Aantal 2021	% 2021
Omgevingshinder	181	29,34%	209	40,12%	128	34,41%
Minder hinder	124	20,10%	100	19,19%	61	16,40%

Herstel of afwerking	152	24,64%	49	9,40%	61	16,40%
Waterproblemen	66	10,70%	88	16,89%	76	20,43%
Werfverloop	52	8,43%	40	7,68%	27	7,26%
Probleem met rioleringsinfrastructuur	35	5,67%	19	3,65%	11	2,96%
Diverse	7	1,13%	16	3,07%	8	2,15%

Hierbij valt op dat het aandeel klachten inzake Omgevingshinder in 2020 sterk steeg (van 30 naar 40%) om in 2021 terug aanzienlijk te dalen. Dat is onder andere het gevolg van het bovenvermelde incident dat in 2020 resulteerde in 50 klachten in de categorie Omgevingshinder. Ook zonder deze lichte vertekening van de cijfers is echter duidelijk dat Omgevingshinder met voorsprong het grootste aandeel vertegenwoordigt in het totale klachtenbeeld. Ruim 1/3^e van alle minstens deels gegronde klachten zijn te wijten aan Omgevingshinder.

Ook het klachtaandeel Minder Hinder fluctueert sterk de afgelopen jaren. In 2020 zagen we nog een sterke daling, wellicht het gevolg van de Corona-epidemie waardoor vele werven toch een tijdlang stillagen. Op aandringen van Aquafin werd elke werf, voor die werd stilgelegd, extra gecontroleerd op mogelijk resterende hinder voor de buurtbewoners. Aangezien niet geweten was hoelang de werf zou stilliggen, 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. In 2021 was er weer meer werfactiviteit, waardoor ook het klachtaandeel inzake Minder Hinder terug steeg.

Het klachtaandeel Waterproblemen daarentegen blijft gestaag stijgen en vertegenwoordigt in 2021 ruim één vijfde van alle minstens deels gegronde klachten. Daar waar de afgelopen jaren droog tot erg droog waren, was 2021 een erg nat jaar. De maand juli was volgens het KMI zelfs de natste julimaand in 40 jaar. De veelvuldige en vaak erg intense regenbuien zorgden er ongetwijfeld mee voor dat het aantal klachten rond waterproblemen steeg.

Dat extreem regenweer resulteert in een stijging van gegronde klachten is niet zo verwonderlijk. Eventuele problemen met de afvoer van water komen vooral in dergelijke omstandigheden tot uiting. Het valt echter ook op dat een groot deel van de niet ontvankelijke klachten die de Ombudsdienst in 2021 ontving, gerelateerd waren aan wateroverlastproblematiek. De burger wendt zich dus vaak tot Aquafin, ook wanneer Aquafin niet betrokken is en het probleem eigenlijk dient aangekaart te worden bij de stad/gemeente, rioolbeheerder, waterloopbeheerder of andere instantie.

De overige categorieën – Herstel of afwerking, werfverloop, probleem met rioleringsinfrastructuur en diverse – halen een gelijkwaardig aandeel in het totale klachtenbeeld in vergelijking met de afgelopen jaren. Deze klachten vertegenwoordigen allen samen een kleine 30% van het totale klachtenbeeld.

Een snel en persoonlijk contact met al wie beroep doet op de Ombudsdienst blijft een belangrijk beleidsprincipe in het klachtenmanagement van Aquafin. De doelstelling hiervoor is dan ook scherp gesteld: Aquafin wil iedereen die een klacht formuleert ten laatste na twee werkdagen feedback geven. Daarbij wordt aangegeven welke acties er zullen gebeuren en wie het persoonlijk aanspreekpunt – naam en contactgegevens van de persoon die het dossier zal opvolgen – is.

Met een gemiddelde responstijd van 0,51 dagen na ontvangst van de klacht door de Ombudsdienst, werd deze doelstelling ruimschoots gehaald. In 90% van de gevallen kon de Ombudsdienst op de dag van ontvangst van de klacht al een eerste persoonlijke feedback geven. Automatische antwoordmails of louter digitale bevestigingen van ontvangst van bijvoorbeeld een webformulier tellen daarbij niet mee. Het blijft wel erg belangrijk dat klachten die niet rechtstreeks aan de Ombudsdienst gemeld worden zo snel mogelijk doorgegeven worden. Gelukkig niet zo vaak, maar soms gebeurt het nog dat een klacht intern eerst een hele weg aflegt vooraleer bij de Ombudsdienst terecht te komen. Voor de indiener van de klacht betekent dat langer wachten op respons vanuit de Ombudsdienst. Op niveau van Aquafin resulteerde dit in een gemiddelde responstijd van 1,09 dagen. Ten opzichte van vorig jaar (gemiddelde responstijd: 1,4 dagen) al een mooie verbetering, maar eigenlijk nog een gemiste kans om nog veel beter te scoren. Eén klacht zwierf immers 3 maanden intern rond vooraleer de Ombudsdienst op de hoogte werd gebracht, waardoor de indiener van de klacht met 118 dagen wel heel erg lang moest wachten op feedback. Deze extreme uitschieter heeft natuurlijk een aanzienlijk effect op de gemiddelde responstijd, die over het algemeen als zeer goed beschouwd kan worden.

Net als de afgelopen jaren werd ook in 2021 het grote merendeel van klachten door burgers geformuleerd. Bij 88% van de minstens deels gegronde klachten was dat het geval, hetzelfde percentage als vorig jaar. Daarnaast werden 19 klachten (of 6,27%) proactief gesignaleerd via interne Aquafindiensten. Dat gebeurt de laatste jaren wel vaker en is zeker een positieve evolutie. Het zorgt er immers voor dat problemen al kunnen aangepakt worden nog voor de burger er zelf een klacht over formuleert. Het gaan dan bijvoorbeeld om losliggende deksels of geurhinder. Verder werden er ook een aantal klachten gemeld door de gemeente (11 – 3,63%), instanties als politie- of brandweerdiensten (4 – 1,32%) of een bedrijf (2 – 0,66%).

In vergelijking met vorig jaar steeg de oplossingsgraad licht: 76% van de klachten kon opgelost worden (tegenover 70% in 2021), 4% kon deels opgelost worden (2020: 6%). Iets minder dan 18% van de minstens deels gegronde klachten bleef (vooralsnog) onopgelost. Een aantal daarvan zijn nog lopende klachten die pas tegen het einde van het jaar ontvangen werden en kunnen daardoor mogelijk nog opgelost raken. Daarnaast zijn er ook een heel aantal klachten, voornamelijk met schadeclaims, die resulteren in een verzekeringsdossier. Vaak worden dergelijke schadedossiers ook rechtstreeks aan de dienst Verzekeringen doorgegeven, zonder dat de Ombudsdienst hierbij betrokken wordt. Daardoor worden deze schadeclaims niet geregistreerd als klacht.

Zolang de uitkomst van een lopend verzekeringsdossier niet gekend is, blijven de daaraan gekoppelde klachten in de status “onopgelost” staan. Deze oplossingsgraad in dit algemene klachtenbeeld is dus een “worst case scenario”, maar zal naar alle waarschijnlijkheid nog licht verbeteren.

Ook in 2021 was net als de afgelopen jaren duidelijk een link merkbaar tussen het klachtenbeeld en de weersomstandigheden. Over het algemeen was 2021 een nat jaar. Het zal dan ook niet verbazen dat het aandeel klachten rond wateroverlast steeg. Drogere perioden zorgden dan zoals gewoonlijk weer voor een tijdelijke stijging van klachten rond geur- of stofhinder. Gezien er in 2021 minder drogere perioden waren, daalde het aandeel van klachten rond geurhinder. Het klimaat blijft dus een invloed hebben op het klachtenbeeld van Aquafin.

Hoewel de cijfers het misschien minder duidelijk maken doordat er veel minder droge periodes waren, blijven klachten rond geurhinder wel extra aandacht vragen. Deze klachten zijn meestal gerelateerd aan ofwel de aanleg van een gescheiden rioleringsstelsel, ofwel de bouw/renovatie van een waterzuiverings- of pompstation. Vaak gaat het dan om klachten die niet zo eenvoudig opgelost raken en veel tijd en middelen vragen. De Ombudsdienst stelt vast dat er steeds meer tijd besteed moet worden aan deze vaak complexe klachten. Van bij het ontwerp, zowel wat betreft de rioleringsinfrastructuur op openbaar domein als het private (gescheiden) afvoerstelsel op privé-domein, dient er meer rekening gehouden te worden met preventieve maatregelen.

Hier kan Aquafin actief aan werken, maar het is ook een oproep aan andere partijen, zoals bijvoorbeeld rioolbeheerders of burgers zelf. Zij dragen hier immers ook een verantwoordelijkheid in, maar beschikken niet altijd over voldoende kennis en/of informatie rond mogelijke maatregelen die geurhinder kunnen voorkomen.

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.

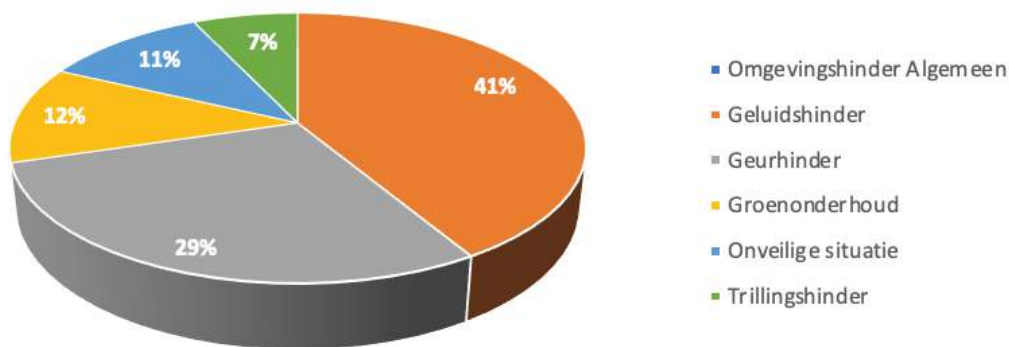
3.11.3 Toelichting klachtenbeeld per categorie

3.11.3.1 Omgevingshinder (128 klachten – 34,41% klachtenbeeld)

Overzicht van het aantal klachten rond Omgevingshinder:

Omgevingshinder Algemeen	0
Geluidshinder	53
Geurhinder	37
Groenonderhoud	15
Onveilige situatie	14
Trillingshinder	9

Subcategorieën Omgevingshinder



Klachten over omgevingshinder gaan voornamelijk over geur- en/of geluidshinder. Deze twee klachttypes zijn samen goed voor 70% van alle klachten rond Omgevingshinder. Vaak treden ze ook samen op. Meestal zijn dergelijke klachten dan het gevolg van ofwel de renovatie van een bestaande zuiveringsinstallatie of de bouw van een nieuwe installatie. Ook (nieuwe) pompstations zijn regelmatig de oorzaak van klachten rond geluidshinder.

Geluidshinder wordt daarnaast ook vaak veroorzaakt door losliggende riooldeksels, die ook verantwoordelijk zijn voor het grootste deel van klachten rond trillingshinder. Dergelijke klachten kunnen meestal wel opgelost raken door de vervanging van het betreffende deksel of door het toepassen van tijdelijke maatregelen, zoals bvb het aanbrengen van rubberen “schokdempers”. De uitvoering van die acties vraagt nog steeds aanzienlijk wat tijd, ook al krijgt de uitvoering van interne werkopdrachten gekoppeld aan een klachtdossier prioriteit. De oplossingsgraad van deze klachten zal dus zeker nog stijgen wanneer reeds gedefinieerde acties zijn uitgevoerd. Doordat de tijd tussen het aanmaken van een werkopdracht en de uitvoering ervan toch nog kan oplopen, staan een aantal van deze klachten vooralsnog op “onopgelost”.

Aandachtspunt hierbij is het aantal klachten van losliggende deksels die geregistreerd worden kort nadat onderhoudswerken werden uitgevoerd. Het gebeurt dan wel eens dat een deksel niet goed terug vastgezet wordt, of afsluitrubbertjes niet goed teruggeplaatst worden. Dat probleem en de daaraan gekoppelde klacht kan dan steevast snel opgelost worden, maar had eigenlijk vermeden kunnen worden.

Bij klachten rond geluidshinder op installaties (RWZI's of pompstations) valt het op dat dit dikwijls te wijten is aan het gebruik van tijdelijk materiaal, waarbij niet of onvoldoende werd bekeken welke geluidsimpact deze materialen kunnen hebben. Vaak kan een keuze voor andere, geluidsarmere materialen al voldoende zijn om geluidshinder te voorkomen. Wanneer dat niet mogelijk is omwille van technische vereisten – zware pompen zijn nu soms eenmaal nodig – kan men best bekijken welke maatregelen voorzien kunnen worden gedurende de periode waarin het tijdelijke materiaal wordt ingezet. Zo kan bijvoorbeeld een strobale wand rond een geluidsintensief onderdeel de mogelijke geluidshinder al heel wat reduceren, of zelfs wegnemen. Ook een duidelijke communicatie naar omwonenden toe, waarin wordt aangegeven dat het om een tijdelijke situatie gaat, kan een positieve bijdrage leveren.

Wanneer dat gebeurt, voel je immers aan dat er een zeker begrip en draagvlak is bij omwonenden. Geluids- en/of geurhinder van een zuiveringsinstallatie is dikwijls een complex probleem om op te lossen. Dat begrijpen buurtbewoners ook wel. Het is dan belangrijk om hen duidelijk te maken dat er begrip is voor hun terechte klachten én dat er acties ondernomen (zullen) worden om het probleem op te lossen, maar dat dit uitgebreid onderzoek en dus veel tijd en middelen vraagt. Regelmatige updates over de stand van zaken, zodat omwonenden de situatie mee kunnen opvolgen en beoordelen, worden vaak geapprecieerd.

Omwonenden kunnen ook betrokken worden bij het oplossen van problemen. Zo kunnen ze bijvoorbeeld een logboek bijhouden waarin genoteerd wordt wanneer exact er hinder is, welk type hinder, ... Deze gegevens kunnen erg nuttig zijn in het onderzoek naar de oorzaak van de hinder. Wanneer dergelijke gegevens kunnen gekoppeld worden aan intern beschikbare data – bijvoorbeeld aan- en afslagmomenten van pompen of de windrichting op het moment van hinder, kan dit nuttige informatie opleveren. De Ombudsdienst moedigt deze constructieve manier van samenwerken aan: het is veel beter en aangenamer (voor alle partijen) om een oplossing uit te werken vanuit een samenwerkingsmodel dan vanuit een conflictsituatie. De Ombudsdienst zelf kan hier toe bijdragen door duidelijk(er) te kaderen waarom deze informatie belangrijk kan zijn en wat er precies met de aangeleverde gegevens gebeurt. Mogelijk kunnen zo de burgers overtuigd worden bij wie het toch nog moeilijker ligt om medewerking te bekomen.

Bij geluidshinderklachten die gelinkt zijn aan werfactiviteiten zijn het vooral de zware (bemalings)pompen die aan de oorzaak liggen. *“Ik kan er niet door slapen”* is regelmatig de druppel die de emmer doet overlopen en die bewoners ertoe aanzet om een klacht te formuleren. Het inzetten van deze pompen is meestal absoluut nodig om de werkzaamheden correct te kunnen uitvoeren. De beste locatie uitkiezen – daar waar de pompen nog steeds efficiënt kunnen werken en

het risico op overlast voor de omgeving het meest beperkt wordt – is dan ook belangrijk. De nachtrust van de burger zo weinig mogelijk verstoren dient hier de eerste betrachting te zijn.

Net zoals het gebruik van zware pompen vaak niet vermeden kan worden, zijn ook zware machines op werven meestal een noodzaak. Deze maken nu eenmaal lawaai, daar valt weinig aan te verhelpen. Het moet natuurlijk de betrachting zijn om de hinder die onvermijdelijk veroorzaakt wordt zoveel als mogelijk te beperken. Dat kan door machines bijvoorbeeld niet onnodig te laten draaien (wat overigens ook niet erg milieuvriendelijk is). Ook het naleven van de wetgeving rond het tijdstip van aanvang van de werken is uiteraard belangrijk. Geluidshinder overdag mag dan onvermijdbaar zijn, nachtlawaai wegens het te vroeg starten van de werken is dat helemaal niet. Gelukkig komen dergelijke vermijdbare klachten steeds minder voor, een positieve evolutie. Aandachtspunt daarbij is wel het tijdstip waarop zware materialen geleverd worden. Ook dat dient immers binnen het wettelijk kader te gebeuren. Uit verschillende klachten blijkt dat het niet zozeer de werfactiviteit op zich is die te vroeg begint, maar eerder het nachtelijk aanvoeren van materialen.

Hoewel dit uit de cijfers niet meteen blijkt, bezorgen geurhinderklachten steeds meer werk aan de Ombudsdienst. Dat komt vooral omdat ze veel meer opvolging vragen dan gelijk welk ander type van klachten en het ook veel langer duurt om deze vaak complexe klachten opgelost te krijgen. Dat deze klachten voornamelijk afkomstig zijn van de “buren” van Aquafin – burgers die naast of dichtbij een zuiveringsinstallatie of pompstation wonen – zal niet verbazen.

Vaak vraagt het al heel wat tijd en onderzoekswerk om na te gaan of de klachten ontvankelijk en/of gegrond zijn. Ligt de installatie van Aquafin aan de basis van de geurhinder, of zijn er mogelijk andere oorzaken? Zeker wanneer de installatie gelegen is in de nabijheid van andere bedrijven, is dat een moeilijke vraag om te beantwoorden. De juiste oorzaak van de geurhinder is vaak moeilijk te achterhalen. Wanneer dan effectief blijkt dat de oorzaak bij Aquafin ligt, vraagt de oplossing dikwijls een aanpassing van de installatie. Dat kost zowel veel tijd als veel geld. Budgetten moeten eerst vrijgemaakt en goedgekeurd worden, soms dient een aanbesteding te volgen, materialen moeten aangekocht/geleverd worden,... . Dit alles zorgt ervoor dat het oplossen van de geurhinder erg lang kan duren. Zeker in dergelijke omstandigheden is het aangewezen een duidelijke communicatie naar de buurtbewoners op te zetten en hen goed op de hoogte te houden van aankomende en uitgevoerde acties. Uiteindelijk is het de burger zelf die zal oordelen of het probleem al dan niet opgelost is. Effecten van tijdelijke maatregelen of de uitvoering van bepaalde acties kunnen ook best door de burger beoordeeld worden op hun efficiëntie.

Ook de aanleg van gescheiden stelsels en de daarmee gepaard gaande afkoppelingswerken die men verplicht moet uitvoeren, leiden regelmatig tot klachten van geurhinder. Wanneer er rioleringswerken worden uitgevoerd, wordt het bestaande gemengde stelsel – afvalwater en regenwater worden in één buis afgevoerd – meestal vervangen door een gescheiden rioleringsstelsel waarbij het afvalwater via één leiding en het regenwater via een andere leiding worden getransporteerd.

Het afvalwater wordt hierdoor niet langer verdund door regenwater en is dus geconcentreerder, waardoor de geur ervan ook een stuk intenser is. Het risico op geurhinder neemt daardoor toe. Correct uitgevoerde afkoppelingswerken dienen ervoor te zorgen dat geurhinder vermeden wordt. Voldoende ontluuchtingsmogelijkheden voorzien in het afvoerstelsel is daarbij van cruciaal belang. Waar in het vroegere gemengde rioleringsstelsel nog ontluuchting mogelijk was via de dakgoten van private woningen, is dit in het nieuwe, gescheiden stelsel vaak niet meer het geval. Reeds van bij het ontwerp van een gescheiden stelsel op private eigendom dient hier rekening mee gehouden te worden. Voor de burger kan het voorzien van ontluuchtingsmogelijkheden een meerkost betekenen – de kosten voor werken op privaat domein zijn meestal immers ten laste van de burger zelf – maar deze is relatief klein in vergelijking met het totale kostenplaatje en kan geurhinder en bijkomende kosten nadien voorkomen. Allezins moet de burger duidelijk geïnformeerd worden over het belang van voldoende ontluuchtingsmogelijkheden, ook al betekent het een kleine meerkost. Dat is nu nog al te vaak niet het geval.

Daarnaast zijn er ook een aantal preventieve maatregelen die burgers kunnen nemen om geurhinder te vermijden, zoals bijvoorbeeld het plaatsen van (extra) beveiliging van de private infrastructuur door een geurslot. Ook hier geldt hetzelfde principe: het is uiteindelijk de burger zelf die verantwoordelijk is voor het realiseren van een correct gescheiden stelsel dat voldoende beveiligd is. Maar de gemiddelde burger beschikt nu eenmaal niet over voldoende technische kennis en dient dus goed geïnformeerd te worden over de verschillende mogelijkheden met bijhorende (extra) kosten. Dat is niet alleen een taak van Aquafin, maar ook van gemeenten en/of gemeentelijke rioolbeheerders. Het coördineren van afkoppelingswerken gebeurt immers niet alleen door Aquafin.

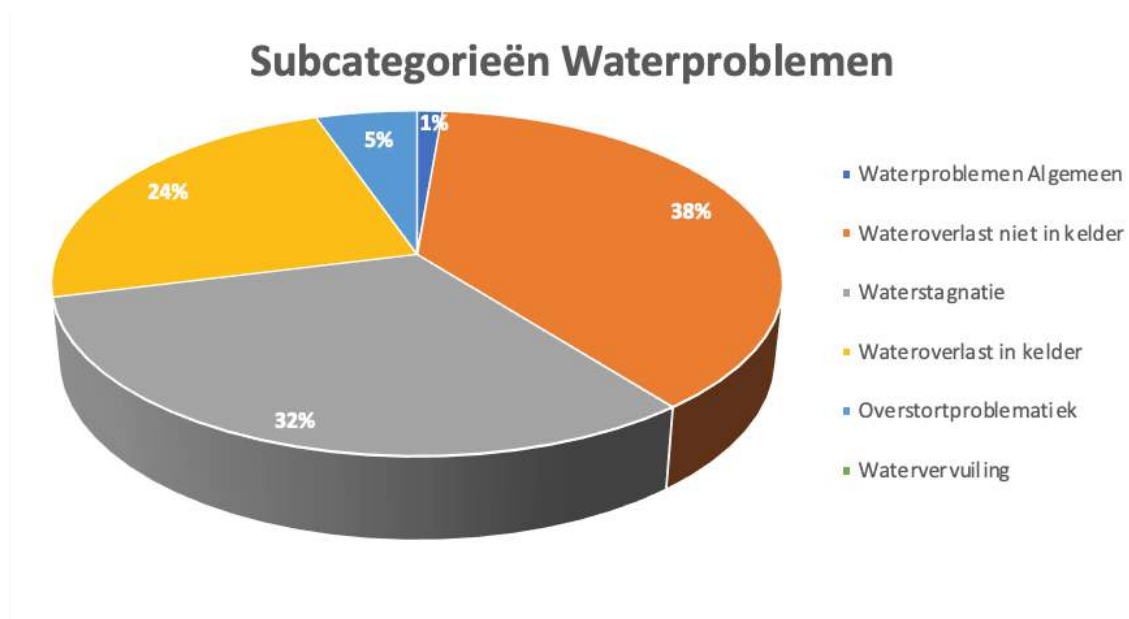
Het aandeel klachten rond groenonderhoud steeg lichtjes ten opzichte van vorig jaar (van 10% naar 12%), vermoedelijk te verklaren door de weersomstandigheden. Groenschermen rond installaties groeiden veel sneller en feller door de veelvuldige regenval. Het groenonderhoudsprogramma van Aquafin werd hierdoor wat in snelheid genomen. De periodieke snoeibeurten waren in de meeste gevallen al wel ingepland, maar werden pas uitgevoerd wanneer de groenschermen al welig tierden. Omwonenden van zo'n groenscherm zagen uiteraard de beplanting steeds wilder worden en vroegen daarom om een snelle snoeibeurt, waarna de klacht als "opgelost" kon beschouwd worden. De oplossingsgraad bij deze klachten ligt dan ook erg hoog.

Ook het aandeel klachten rond veiligheid kende een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar: van 7% naar 11%. Dit hoeft echter niet te betekenen dat het veiligheidsniveau gedaald is. Integendeel: Aquafin blijft erg inzetten op een verhoogd veiligheidsbewustzijn en roept burgers via infobrieven en infoavonden ook op om onveilig geachte situaties meteen aan te kaarten. We zien dan misschien wel meer meldingen, de ernstgraad ervan is vaak lager.

Ongeveer de helft van deze klachten betreft losliggende deksels. Daarnaast zijn er ook een aantal klachten die wijzen op een potentieel gevaar en net bedoeld zijn om gevaarlijke situaties te vermijden. Het gaat dan bijvoorbeeld over groenonderhoud dat nodig is om takken die over elektriciteitskabels hangen in te korten.

3.11.3.2 Waterproblemen (76 klachten – 20,43% klachtenbeeld)

Waterproblemen Algemeen	1
Wateroverlast niet in kelder	29
Waterstagnatie	24
Wateroverlast in kelder	18
Overstortproblematiek	4
Watervervuiling	0



Het aandeel klachten rond waterproblemen steeg licht ten opzichte van vorig jaar (van net geen 17% naar iets meer dan 20%), wellicht niet verwonderlijk gezien er in 2021 veel meer regen viel dan in 2020. De verdeling van alle klachten rond waterproblemen in de verschillende subcategorieën is erg gelijkaardig aan vorig jaar.

Ruim 1/3^e van alle klachten rond waterproblemen zijn gerelateerd aan wateroverlast op straat. Die is meestal het gevolg van lokale maar zeer intense regenbuien met veel waterval in een korte tijdspanne, waardoor het te verwerken debiet aan water te hoog is. Vooral oudere rioolstelsels zijn onvoldoende gedimensioneerd op dergelijke grote hoeveelheden van water. De klimaatverandering heeft dus ook een invloed. Het is dan ook erg belangrijk om bij de aanleg van nieuwe stelsels voldoende rekening te houden met een veranderend klimaat en water weer de tijd en ruimte te geven om afgevoerd te worden. Het valt immers te voorspellen dat dit type van intense lokale buien steeds vaker zal voorkomen.

Net iets minder dan 1/3^e van alle klachten in deze categorie gaan over waterstagnatie. Ook deze klachten zijn meestal te wijten aan dergelijke extreme regenbuien. Water afvoeren via het rioleringsstelsel is één zaak, ook de natuurlijke afvoermogelijkheden – beken en grachten – dienen

efficiënt ingezet te worden. Voldoende frequent periodiek onderhoud is daarbij erg belangrijk. Dat zorgt immers voor een maximale afvoercapaciteit.

Wateroverlast in de kelder is goed voor ongeveer een kwart van de waterproblemen. Bij deze klachten draait het vaak om de vraag wie verantwoordelijk is voor deze problemen: de burger, die in principe moet zorgen dat zijn/haar kelder waterdicht is, of Aquafin, die rioleringswerken uitgevoerd heeft. Het is een clichébeeld dat we nog al te vaak horen: “ik heb nog nooit water in de kelder gehad, maar sinds Aquafin een nieuw rioleringsstelsel heeft aangelegd, is dat wel het geval”. De verklaring is meestal niet ver te zoeken. De burger gaat er soms foutief vanuit dat zijn/haar kelder waterdicht is “omdat er nog nooit water heeft ingestaan”. Maar vaak is er een hele andere reden waarom er nog nooit water heeft ingestaan: het grondwaterniveau is immers nog nooit tot op de hoogte van de keldermuur gekomen. En dat is net te wijten aan de oude riolering die vervangen wordt door de Aquafinwerken. De oude rioleringsinfrastructuur vertoont immers heel wat gebreken zoals barsten, boomwortels die door de buizen gegroeid zijn of zelfs gaten. Hierdoor sijpelde opstijgend grondwater in de leiding en werd het afgevoerd. De gebrekkige riolering werkte dus eigenlijk als een drainage voor opstijgend grondwater. Door de rioleringswerken wordt de oude leiding met insijpelingen vervangen door een nieuwe rioolbuis, waar geen grondwater meer kan insijpelen. Als gevolg daarvan kan het grondwater verder opstijgen en zo wél tot aan de keldermuur komen. Wanneer die dan niet waterdicht gemaakt is, kan er water in de kelder komen. Het is de taak van de eigenaar om zijn/haar kelder daartegen te beschermen door deze waterdicht te maken, maar het is de taak van Aquafin om die burger daar op voorhand op te wijzen. Zeker wanneer een stijging van het grondwaterniveau het logische gevolg is van Aquafinwerken dient de burger voldoende geïnformeerd te worden over het mogelijke risico van water in de kelder. Dat is overigens ook al gebleken uit gerechtelijke uitspraken.

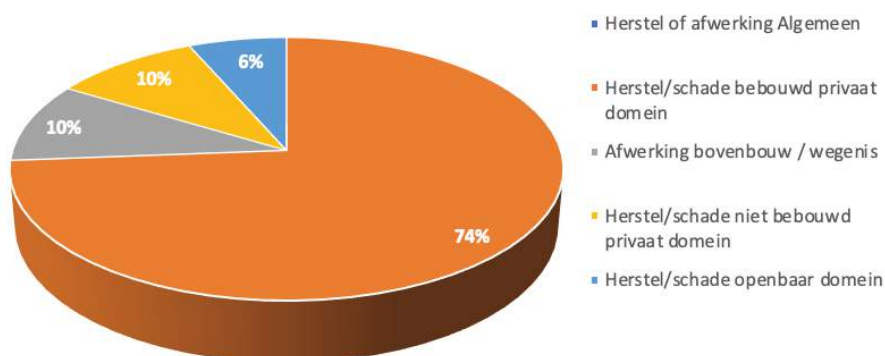
Klachten rond waterinfiltratie in kelders monden meestal uit in een verzekeringsdossier, waardoor de oplossingsgraad (voorlopig) lager ligt. Deze problematiek wordt in het klachtenbeeld waarschijnlijk nog wat onderbelicht doordat er ook verzekeringsdossiers rond hetzelfde discussiepunt lopende zijn die niet gelinkt zijn aan een klacht, maar die gezien de schadeclaim naar Aquafin toe eigenlijk wel impliciet een klacht inhouden.

Als gevolg van de veelvuldige en lokaal erg intense regenval waren er in 2021 ook meer klachten die te maken hadden met terugloop van vuil water in de kelder of borrelende private afvoeren. Verschillende rioelstelsels werkten dagenlang aan een maximale afvoercapaciteit en stonden dus continu vol, met een verhoogd risico op terugslag naar niet of onvoldoende beveiligde aansluitingen.

3.11.3.3 Herstel of afwerking (61 klachten – 16,4% klachtenbeeld)

Herstel of afwerking algemeen	0
Herstel/schade bebouwd privaat domein	45
Afwerking bovenbouw / wegenis	6
Herstel/schade niet bebouwd privaat domein	6
Herstel/schade openbaar domein	4

Subcategorieën Herstel of afwerking



Bijna driekwart van de klachten rond herstel of afwerking betreft schade aan een woning of bijhorende infrastructuur (opritten, omheiningen, ...). Wanneer het gaat om kleinere schadegevallen kunnen deze meestal door de aannemer van Aquafin opgelost worden. Om dit efficiënt te laten verlopen, bundelen de meeste aannemers de uitvoering van alle herstelwerken op het einde van een project, waardoor voor de burger de wachttijd op een oplossing soms kan oplopen. Het is vaak de vrees dat dit niet meer zal gebeuren, die aan de basis ligt van het formuleren van een klacht. Ook al duurt het soms wat langer, de grote meerderheid van dit soort klachten kan door de aannemer zelf opgelost worden. De oplossingsgraad bij deze klachten ligt dan ook erg hoog.

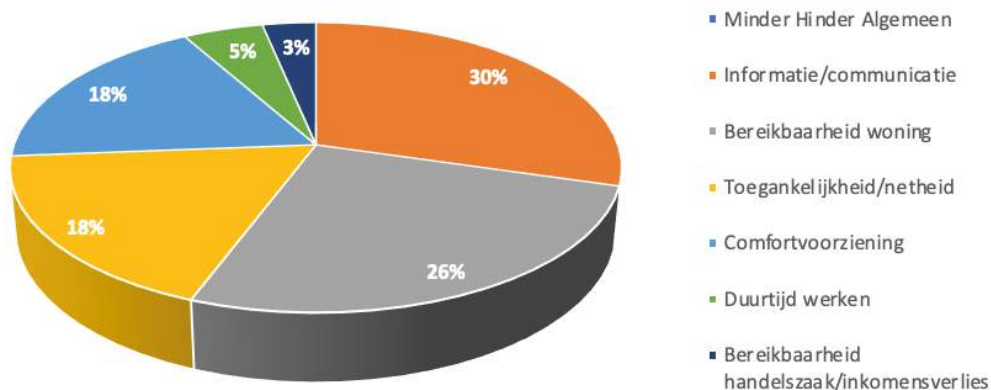
Dat is veel minder het geval bij grotere schadegevallen, die meestal resulteren in een verzekeringsdossier. Wanneer dat het geval is, volgt de Ombudsdienst de klacht nog wel mee verder op, maar kan die zelf weinig tot geen actie ondernemen. Doordat er bijkomend onderzoek van experts vereist is, duurt de afwikkeling van de klacht en het bijhorende verzekeringsdossier dan ook langer. Dat weerspiegelt zich in een lage oplossingsgraad. Klachten die uitmonden in een verzekeringsdossier blijven immers als “onopgelost” staan, tot er duidelijkheid is vanuit de verzekeringsmaatschappij. Wanneer de klacht dan ontvankelijk en gegrond is – dat moet blijken uit het onderzoek van experts – kan er een schadevergoeding toegekend worden. Die dient dan om nodige herstellingswerken uit te laten voeren, waarna de klacht alsnog als “opgelost” kan beschouwd worden. De oplossingsgraad zal dus waarschijnlijk bij een aantal van deze klachten nog stijgen wanneer de verzekeringskwestie volledig uitgeklaard is.

3.11.3.4 Minder Hinder (61 klachten – 16,4% klachtenbeeld)

Minder Hinder Algemeen	0
Informatie/communicatie	18
Bereikbaarheid woning	16
Toegankelijkheid/netheid	11

Comfortvoorziening	11
Duurtijd werken	3
Bereikbaarheid handelszaak/inkomensverlies	2

Subcategorieën Minder Hinder



In 2020 lag de grootste verandering in het klachtenbeeld bij de klachten rond Minder Hinder, wat ongetwijfeld gerelateerd was aan de Corona-epidemie. Waar in 2019 nog meer dan 150 klachten rond Minder Hinder werden geregistreerd, daalde dat aantal tot slechts 49 in 2020. Heel wat werven werden in 2020 immers tijdelijk stopgezet in wat toen nog de beginmaanden van de Corona-epidemie was. In 2021 zien we terug een (lichte) stijging van het aantal Minder Hinder-klachten, maar lang niet tot op het niveau van 2019. Het aandeel van deze klachten in het totale klachtenbeeld bedroeg 16,4%, waar dat in 2020 slechts 9,4% was. In 2019 was Minder Hinder nog goed voor een kwart van het totale klachtenbeeld.

Wellicht valt dit opnieuw te verklaren door (de gevolgen van) de Corona-epidemie. Mede dankzij de leidraad die Aquafin in 2020 samen met sectorale partners ontwikkelde, bleef de rechtstreekse impact van Corona op het algemene werfverloop nog relatief beperkt. Hier en daar werd wel wat vertraging opgelopen, vaak door een tijdelijk tekort aan inzetbare werklieden als gevolg van quarantainemaatregelen, maar in grote lijnen konden werven wel verdergezet worden.

De positie van de burger veranderde echter wel aanzienlijk. Nooit eerder werd er zoveel van thuis uit gewerkt. Daardoor was er veel meer rechtstreeks contact mogelijk tussen de burger en de uitvoerder(s) van de rioleringswerken. Waar men vroeger een mogelijk probleem pas vaststelde wanneer men thuishkwam van de werkdag en er al geen werfactiviteit meer was, kon men nu meteen rechtstreeks de werfleider aanspreken om iets aan te kaarten. Hierdoor zijn ongetwijfeld veel (klacht)mails vermeden.

In deze categorie valt het ook op dat één klacht vaak gerelateerd is aan meerdere subcategorieën. Die zijn bovendien ook wat minder objectief: ieder heeft zijn/haar idee over wat “een nette werf” of “voldoende informeren/communiceren” precies betekent. Wat die laatste subcategorie betreft valt wel op dat het aandeel van deze klachten sterk toenam ten opzichte van het vorige jaar: van 10% naar 30%. Dat ligt soms ook aan onrealistische verwachtingen. Communiceren over de algemene planning van werken is een must en gebeurt meestal ook wel. Sommige burgers verwachten echter een communicatie op perceelsniveau, waarbij precies wordt aangeven op welk moment de werken zich vlak voor de private eigendom zullen bevinden. Dat is echter geen realistische verwachting omdat het werfverloop afhankelijk is van te veel verschillende factoren (weersomstandigheden, onvoorziene zaken als aanwezig leidingen die niet gekend waren, ...).

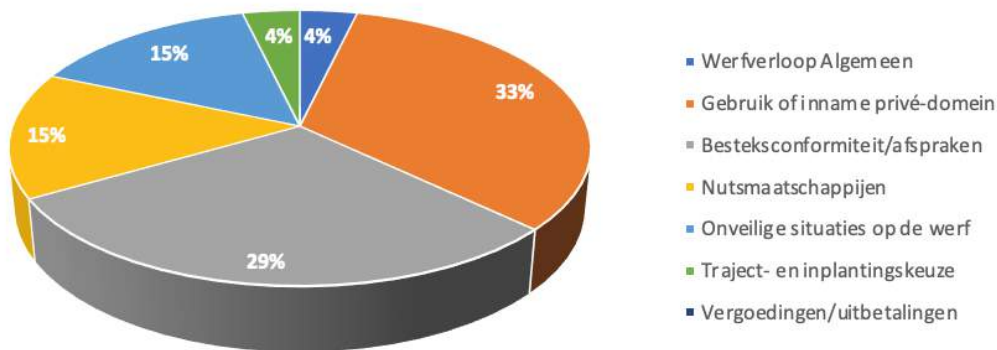
In 2021 werd studiebureau Talboom – een partner waar Aquafin vaak mee samenwerkt – overgenomen door een ander studiebureau Sweco. De gevolgen van die overname lieten zich merken in het klachtenbeeld. Doordat verschillende vaste medewerkers van het vroegere Talboom de overstap niet mee maakten en kozen voor een andere professionele carrièrestap, werden verschillende projecten onvoldoende of tijdelijk zelfs niet meer opgevolgd. Burgers kregen bijvoorbeeld geen antwoorden op vragen doordat hun mails soms zelfs niet gelezen werden.

Daar waar in 2020 geen enkele klacht werd genoteerd over de duurtijd van de werken, waren er in 2021 terug enkele klachten, zij het slechts 3. Het gaat dan steeds om klachten die in essentie om een ander hoofdpunt draaien – geurhinder, een schadegeval of een onveilige situatie – maar waar ook bij aangegeven wordt dat de werken te lang duren.

3.11.3.5 Werfverloop (27 klachten – 7,26% klachtenbeeld)

Wurfverloop Algemeen	1
Gebruik of inname privé-domein	9
Besteksconformiteit/afspraken	8
Nutsmaatschappijen	4
Onveilige situaties op de werf	4
Traject- en inplantingskeuze	1
Vergoedingen/uitbetalingen	0

Subcategorieën Werfverloop



Het globale klachtenbeeld van de categorie Werfverloop is erg gelijkaardig aan dat van vorig jaar. Helaas blijft het betreden van private eigendom zonder voorafgaandelijke verwittiging met 33% voor het grootste aandeel in deze klachtcategorie zorgen. Meestal gaat het dan maar om “heel even” betreden, of “maar een half metertje op de eigendom gestaan”. In enkele gevallen werden ook (bodem)onderzoeken uitgevoerd zonder voorafgaandelijke toestemming van de eigenaar in kwestie. Meestal gaat het om betredingen die worden uitgevoerd in opdracht van het studie bureau waarmee Aquafin samenwerkt in het project.

Het moet duidelijk zijn: betreding van private eigendom kan en mag enkel gebeuren mits voorafgaandelijke verwittiging, en liefst zelfs met expliciete toestemming, van de eigenaar. Die verwittiging moet ook zo specifiek mogelijk zijn: eigenaars dienen te weten wanneer precies de betreding zal plaatsvinden. Een tijdsfork van enkele dagen of zelfs weken aangeven is daarbij onvoldoende.

Daarnaast is net geen 30% van de klachten rond werfverloop gelinkt aan het niet nakomen van afspraken. Meestal zijn deze klachten gerelateerd aan afkoppelingswerken die niet volledig volgens het afkoppelingsplan werden uitgevoerd. In sommige gevallen kan dit ook niet anders, doordat er vb. andere infrastructuur in de weg ligt waarvan het bestaan niet gekend was bij opmaak van plannen. Wanneer dat het geval is dient de burger hiervan op de hoogte gebracht te worden. Dat zou vaak al een klacht kunnen vermijden. Al deze klachten konden finaal wel opgelost worden.

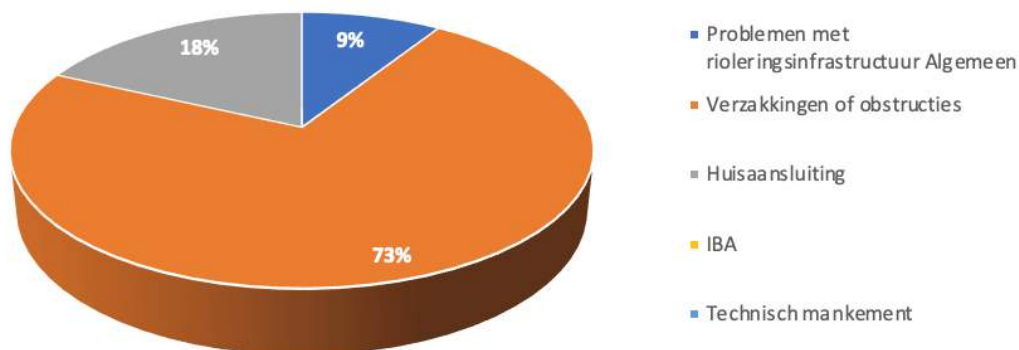
Bij het uitvoeren van rioleringswerken gebeurt het helaas wel eens dat een kabel – waarvan de aanwezigheid al dan niet gekend was – wordt overgetrokken of beschadigd. Zeker in tijden waarin heel wat mensen van thuis uit werken en het belang van degelijk werkend internet dus erg groot is, kan dit voor klachten zorgen. In 2020 was er maar één dergelijke klacht, in 2021 waren dat er 4. Hierdoor steeg het aandeel van deze klachten van 3% in 2020 naar 15% in 2021. Ook in deze subcategorie konden alle klachten opgelost worden, al blijft het natuurlijk voor de burger erg lastig om tijdelijk geen stroom/internetverkeer (gehad) te hebben.

Ook het aantal meldingen van onveilige situaties op de werf bleef in 2021 beperkt tot 4 klachten. In 2020 kon nog een sterke daling genoteerd worden van dit type klachten, in 2021 bleef het aandeel met 15% ongewijzigd t.o.v. het voorgaande jaar. Aquafin zet al enkele jaren sterk in op Veiligheid en legt dan ook strenge veiligheidsmaatregelen op aan de aannemers die werken uitvoeren in opdracht van Aquafin. Het veiligheidsbewustzijn is daardoor ongetwijfeld een stuk gestegen.

3.11.3.6 Probleem met rioleringsinfrastructuur (11 klachten – 2,69% klachtenbeeld)

Problemen met rioleringsinfrastructuur Algemeen	1
Verzakkingen of obstructies	8
Huisaansluiting	2
IBA	0
Technisch mankement	0

Subcategorieën Problemen met rioleringsinfrastructuur



Driekwart van de klachten binnen deze categorie – het gaat ook maar om 11 klachten – gaan over verzakkingen, voornamelijk in de openbare weg. Ongetwijfeld hebben de natte weersomstandigheden van 2021 hier mee te maken. Hierdoor vergroot immers de kans op verzakkingen. Positief is dat al deze klachten konden opgelost worden. Het valt hierbij wel op dat het aantal gemelde verzakkingen (8) een heel stuk hoger ligt dan in 2020 (slechts 2). Omgekeerd waren er in 2021 dan weer veel minder klachten rond huisaansluitingen (2) dan het jaar voordien (9).

Verder waren er in 2021 géén klachten over IBA's of technische mankementen, wat het jaar voordien nog wel het geval was (weliswaar beperkt tot respectievelijk 1 en 3 klachten)

3.11.4 Interne realisaties en aanbevelingen

3.11.4.1 Interne verbeteracties/realisaties

1. Verdere uitrol werfcommunicator / werfmanager

Rioleringswerken veroorzaken hinder, dat kan niemand ontkennen. Een degelijk Minder Hinder-beleid is dan ook geen overbodige luxe. Een belangrijk onderdeel van zo'n beleid is correct en tijdig communiceren met de omgeving. Voor sommige doelgroepen is dat een stuk makkelijker dan voor andere. Omwonenden kan je per brief aanschrijven, maar bv. bestuurders van doorgaand verkeer of werknemers van een zaak die op of nabij het tracé van de werken gelegen is, zijn veel moeilijker te bereiken. Zeker bij projecten met een grote impact is het dan aangewezen een werfcommunicator in te zetten, zoals ook werd aangehaald in het Ombudsjaarverslag 2020. Zo'n werfcommunicator is iemand die de werfvergaderingen volgt om zo in de communicatie erg kort op de bal te kunnen spelen en daarnaast ook contactpersoon is voor gemeenten, bedrijven, lokale (handels)verenigingen, ... Hij/zij krijgt de tijd, ruimte én ook het nodige budget om de communicatie rond een project in detail uit te tekenen en zelf mee deel uit te maken van het projectteam. Dat is voor een algemene communicatiedienst niet mogelijk aangezien er gemiddeld zo'n 100 tot 150 werven continu lopend zijn. Mede dankzij de positieve feedback van zowel gemeenten waar reeds een werfcommunicator werd ingezet als andere betrokkenen bij een project (projectmanagement, studiebureau, aannemer, ...) besloot Aquafin om deze rol vaker in te zetten bij grote bovengemeentelijke projecten of aan te bieden aan de betreffende stad/gemeente bij gemeentelijke projecten. De Ombudsdienst ziet dit dan ook als een positieve evolutie die hopelijk nog verder uitgebreid kan worden.

Ook de functie van Werfmanager is binnen Aquafin een relatief nieuw gegeven. Zo'n werfmanager fungeert als aanspreekpunt voor bewoners langs een rioleringsproject en zal bij knelpunten of ontevredenheid trachten te zorgen voor passende oplossingen door met alle betrokkenen (o.a. aannemer, studiebureau, projectmanager, burger, gemeente, ..) de nodige afspraken te maken en op te volgen. Daarnaast vervult de werfmanager ook (deels) de rol van werftoezichter, die waakt over de kwalitatieve en duurzame uitvoering van de werken volgens de geldende voorschriften en bestekbepalingen. De eerste ervaringen met een werfmanager bleken zeer positief waardoor een tweede werfmanager werd aangeworven in 2021. Ook deze relatief nieuwe functie draagt ertoe bij dat klachten vermeden kunnen worden.

2. Procedure geurhinderklachten

Klachten rond geurhinder vragen de laatste jaren steeds meer tijd en middelen om tot een gepaste oplossing te komen. Meestal gaat het om complexe problemen waarbij meerdere partijen betrokken zijn, zowel intern als extern. Op vraag van de Ombudsdienst tekende Aquafin eind 2020 een workflow uit voor meldingen van geurhinder. Die procedure maakt duidelijk welke persoon of afdeling in welke gevallen een trekkersrol dient op te nemen om tot een oplossing te komen, iets wat voordien niet altijd duidelijk was en daardoor een vertragende factor bleek.

Die procedure werd in 2021 in gebruik genomen en zorgt alvast voor wat meer duidelijkheid. De Ombudsdienst heeft nu een duidelijk intern aanspreekpunt en kan daardoor klachten rond geurhinder makkelijker opvolgen.

3. Uitwerking procedure Kelderenquête

Wanneer bij rioleringswerken oude rioolbuizen vervangen worden, kan dit een invloed hebben op het grondwaterniveau. De slechte staat van een oude leiding zorgt er vaak voor dat die ongewild een drainerende functie heeft: grondwater sijpelt via barsten of gaten in de oude riolering en wordt zo afgevoerd. Hierdoor kan het grondwaterniveau niet tot boven het niveau van de leiding zelf komen. Wanneer de oude leiding dan vervangen wordt door een nieuwe, waterdichte buis kan het grondwaterniveau wél verder stijgen. Daar waar het vroeger nooit tot het niveau van kelders kwam, is dat na de werken wél het geval. Bij kelders die niet waterdicht gemaakt zijn kan dit resulteren in grondwater dat in de kelder sijpelt. De afgelopen jaren kwam deze situatie steeds vaker voor, waardoor Aquafin in 2019 besloot het ontwerpproces bij te sturen door een extra risicoanalyse in te bouwen naar enerzijds een mogelijke stijging van grondwater en anderzijds een stijging van de verhanglijn. Blijkt er een reëel risico te bestaan, dan wordt een onderzoek naar de burger opgestart om na te gaan waar er kelders aanwezig zijn en of deze al dan niet waterdicht zijn. 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.

In het Ombudsjaarverslag 2020 werd al aangegeven dat deze extra stap in het ontwerpproces nog onvoldoende gekend was zowel binnen Aquafin als bij relevante projectpartners, zoals studiebureaus en/of gemeenten. Ook de manier van werken – per post uitsturen van enquêtes op papier, handmatige verwerking van de antwoorden, onduidelijke verantwoordelijkheden voor wie welke actie dient te nemen – bleek voor verbetering vatbaar. De Ombudsdienst adviseerde dan ook om de aanpassing in het ontwerpproces zowel intern als extern beter bekend te maken.

Een werkgroep binnen Aquafin werkte daarom een duidelijk omlijnende procedure uit die aangeeft in welke gevallen de enquête wel/niet ingezet kan worden, wie verantwoordelijk is voor welke actie en hoe de burger hierover geïnformeerd zal worden. Ook werden de bestekken voor uitvoering van werken aangepast zodat het aangepaste ontwerpproces hier voortaan mee in opgenomen is. Ook de werkwijze werd efficiënter gemaakt: de benodigde gegevens kunnen nog steeds op papier worden doorgegeven, maar er werd ook de mogelijkheid voorzien om deze via een formulier op de website door te sturen. Hierdoor verloopt het verwerken van de verzamelde data een stuk makkelijker en efficiënter.

4. Trekkersrol bij complexere problemen

Bij klachten waarvoor de oplossing veel tijd en (financiële) middelen vraagt – veelal klachten van geur- en/of geluidshinder – zijn meestal verschillende mensen/diensten betrokken om uit te zoeken waar precies de oorzaak van het probleem ligt, hoe die best kan aangepakt worden en wie de gedefinieerde acties dient uit te voeren of te financieren. In het verleden bleek wel eens dat die laatste stap niet altijd een evidentie is. Zoals eerder in dit rapport aangehaald wordt dit probleem in geval van geurklachten al grotendeels opgevangen door de nieuwe intern afgesproken procedure te volgen. Die geeft immers duidelijk aan wie in welke gevallen een trekkersrol dient op te nemen om een bepaalde klacht opgelost te krijgen.

Ook bij andere klachttypes waarbij het duidelijk is dat het om een complexer probleem gaat kan de Ombudsdienst nu intern afspraken maken waarbij één iemand die trekkersrol op zich zal nemen en dus als vast aanspreekpunt zal fungeren voor de Ombudsdienst. Hierdoor kan deze efficiënter werken: er hoeft geen tijd verloren te gaan aan verschillende telefoons/mails om een antwoord te krijgen op relatief eenvoudige vragen omtrent de stand van zaken.

5. Nauwere betrokkenheid directie

De directie van Aquafin heeft aan de Ombudsdienst aangegeven nauwer betrokken te willen zijn bij het klachtmanagement. De onafhankelijke werking van de Ombudsdienst blijft daarbij gegarandeerd, maar de grotere klachtendossiers zullen nauwer opgevolgd worden door de directie, waardoor zij eventueel kunnen tussenkomen om zaken te bespoedigen. De Ombudsdienst ziet hierin zeker een opportuniteit om de doorlooptijd van complexere dossiers te verkorten.

6. Opleiding bemiddelaar

Bij klachtafhandeling hoort vaak ook een stukje bemiddeling: het standpunt van de klager verduidelijken bij Aquafin en het standpunt van Aquafin verduidelijken naar de klager toe. Doel daarbij is om deze twee standpunten zo dicht mogelijk bij elkaar te krijgen, waardoor een oplossing uitwerken makkelijker haalbaar wordt.

Bemiddeling is echter een expertise op zich. Eén van de medewerkers van de Ombudsdienst gaf aan zich hierin te willen verdiepen en kreeg ook die kans van Aquafin. Hij volgde een opleiding tot Erkend Bemiddelaar en kan deze kennis nu ook gebruiken in het werkveld. Daarnaast is het ook de bedoeling dat hij die kennis zelf zal delen in de organisatie door interne opleiding (zie “Interne Aanbevelingen”).

7. Betrokkenheid burger bij uitwerken oplossingen

Klachten van geur- en/of geluidshinder zijn veelal een signaalmelding van een complex probleem waarbij verschillende instanties – Aquafin, gemeente, rioolbeheerder en de burger zelf – betrokken zijn. In het Ombudsjaarverslag 2020 werd reeds aangegeven dat ook de burger betrokken kan worden om bijvoorbeeld de specifieke oorzaak van een probleem te kunnen achterhalen, wat uiteraard eerst nodig is voor een oplossing kan uitgewerkt worden. Dat gebeurt meestal door het bijhouden van een logboek waarin de precieze tijdstippen van hinder en een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving ervan genoteerd worden. Die informatie is immers enkel bij de klager beschikbaar en kan heel nuttig zijn voor het detecteren van de oorzaak, bijvoorbeeld door de tijdstippen van hinder te vergelijken met de bedrijfsinformatie van Aquafin (tijdstippen van aan-/afslaan van pompen, windrichting op moment van hinder, ...). Zo kunnen mogelijke verbanden ontdekt worden. De Ombudsdienst tracht dan ook vaker de burger te betrekken bij de klachtafhandeling. In vele gevallen heeft dat een positieve invloed. Toch gebeurt het ook nog dat de burger hier niet aan wenst mee te werken, meestal omdat hij/zij onvoldoende kan inschatten waarom dit nuttig kan zijn. Dit duidelijker en meer gedetailleerd uitleggen zou hier misschien verbetering in kunnen brengen. Dat is een taak voor de Ombudsdienst zelf.

8. Informatieverspreiding rond innovatieve oplossingen waterbeheer

Een goed waterbeheer is uiteraard de beste manier om klachten rond waterproblemen te voorkomen. Dat is een taak voor heel wat spelers: Aquafin, maar ook rioolbeheerders, gemeentebesturen, ... Aquafin wil hierin een leidende rol op zich nemen en organiseerde daarom een aantal webinars rond innovatieve oplossingen inzake waterbeheer. Daarbij werden ook verschillende belangrijke spelers uit de watersector betrokken.

De webinars richten zich specifiek naar profielen die betrokken (kunnen) zijn bij de uitbouw van een slim waterbeheer, zoals bijvoorbeeld duurzaamheidsambtenaars, burgemeesters en schepenen, ... Aan de hand van goede voorbeelden en kennisdeling wil Aquafin zo de schouders zetten onder een toekomstgericht, klimaatbewust en geïntegreerd waterbeheer.

9. Terugkoppeling werkorders van Bouwkunde

Het klachtenbeeld toont aan dat losliggende deksels verantwoordelijk zijn voor een groot deel van de klachten rond geluidshinder. Vaak dienen deze deksels vervangen te worden, wat een taak voor de dienst Bouwkunde is. Er wordt dan een werkorder aangemaakt om de uitvoering in te plannen. Eerder werd al besloten verhoogde prioriteit te geven aan het vervangen van losliggende deksels waaraan een klacht gekoppeld is. De Ombudsdienst werd daarbij niet consequent geïnformeerd over (het tijdstip van) de uitvoering van een werkorder en kon die belangrijke informatie dus niet terugkoppelen naar de klager. In de praktijk kwam het erop neer dat de Ombudsdienst periodiek informeerde naar de stand van zaken, waarna soms bleek dat het deksel intussen al vervangen was en de klacht dus al opgelost bleek. Aangezien de Ombudsdienst het belangrijk vindt dat ook de klager aangeeft dat het probleem is opgelost, werd deze soms enkele weken na de uitvoering van de werken pas terug gecontacteerd.

Door aangepaste rapportering kon dit probleem opgelost worden. De Ombudsdienst kan nu zelfstandig rapporten trekken met betrekking tot de uitvoering van openstaande werkorders. Hierdoor kan sneller teruggekoppeld worden naar de burger die een klacht indiende. Er is ook minder tijdsverlies om de stand van zaken te krijgen, dus een efficiëntieverbetering.

10. Snel schakelen tussen live meetings en online werk

Regelmatig wijzigende Coronamaatregelen maken het er niet eenvoudiger op om buurtbewoners te informeren over aankomende of lopende rioleringswerken. Traditioneel worden hiervoor infoavonden georganiseerd waarbij een rechtstreeks contact met de omwonenden mogelijk is. Soms konden dergelijke bijeenkomsten wel, andere keren waren zulke contacten dan weer verboden of sterk afgeraden. Ook intern overleg tussen de projectpartners (studiebureau, aannemer, gemeenten, projectmanagement, ...) kon dan weer wél live, dan weer niet.

Aquafin had naar aanleiding van de Corona-epidemie in 2020 al alternatieven uitgewerkt om toch zo goed en duidelijk mogelijk te kunnen communiceren over werken, ook al zijn/waren fysieke bijeenkomsten niet mogelijk. Er werd een procedure opgesteld om digitale infovergaderingen te organiseren en informatieve video's over de riolerings- en wegeniswerken te maken en via de website ter beschikking te stellen.

Regelmatig werden nog fysieke bijeenkomsten ingepland, die dan in laatste instantie omwille van aangepaste coronamaatregelen toch weer niet konden doorgaan. Aquafin is er echter in geslaagd om dit steeds op te vangen en ervoor te zorgen dat omwonenden voldoende geïnformeerd werden.

11. Creatieve tijdelijke lowcost oplossingen uitwerken

Bij complexe problemen, voornamelijk klachten over geur- en/of geluidshinder, duurt het vaak lang voor een degelijke en blijvende oplossing kan uitgewerkt worden. Het detecteren van de oorzaak is vaak al een tijdrovend werk, waarna bekeken moet worden hoe het probleem best verholpen kan worden. In tussentijd blijft de hinder natuurlijk wel bestaan. Om die zoveel als mogelijk in te perken wordt bekeken of eventuele tijdelijke maatregelen kunnen ingezet worden.

Mits een beetje creativiteit kan vaak immers tegen een relatief lage kostprijs gezorgd worden dat de hinder toch al deels beperkt wordt. Zo werden op verschillende locaties muren van hooibalen gebouwd rond onderdelen die voor geluidshinder zorgen, in afwachting van een definitieve omkasting of vervanging van het betreffende onderdeel. Ook het (al dan niet tijdelijk) aanpassen van de procesvoering kan ervoor zorgen dat de weg te werken hinder al verminderd kan worden. Zo kan bijvoorbeeld vermeden worden dat bepaalde onderdelen 's nachts in werking treden. De hinder die deze dan overdag veroorzaken is weliswaar nog steeds een probleem, maar toch minder ergerlijk dan dezelfde geluidshinder 's nachts, waardoor met een verstoorde nachtrust de gevolgen veel groter zijn.

12. Inzet mobiele geurfilter

Aquafin heeft in 2021 een mobiele geurfilter in gebruik genomen om te kunnen inzetten als tijdelijke oplossing bij klachten van geurhinder. Hierdoor kan de impact van het een geurprobleem al voor een groot deel beperkt worden, terwijl verder wordt onderzocht wat precies de oorzaak is van de geurhinder en hoe deze weggenomen kan worden.

3.11.4.2 Interne aanbevelingen

1. SLA Rioolreiniging bekend maken extern

In het verleden stelde de Ombudsdienst regelmatig vast dat de burger niet of onvoldoende geïnformeerd werd wanneer een rioolreiniging in de straat wordt uitgevoerd. Bij dergelijke ruimingswerken kan dat 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.

Om dergelijke problemen te vermijden werkte Aquafin een Service Level Agreement (SLA) uit, waardoor de burger voortaan per brief geïnformeerd wordt bij geplande rioolreinigingen. Daarbij worden ook tips meegegeven om wateropstuwings tijdens de werken of geurhinder na de werken te voorkomen. Intern is deze werkwijze al goed bekend en wordt deze ook correct toegepast. Hierdoor is het aantal klachten n.a.v. een rioolreiniging sterk verminderd.

Aquafin had ook gepland deze SLA verder toe te lichten bij de verschillende externe partners waarmee vaak samengewerkt wordt. Het onderwerp werd dan ook op de agenda van verschillende events/overlegorganen geplaatst. Helaas werden deze steeds afgelast of uitgesteld omwille van de Corona-epidemie. Aquafin heeft de SLA dan ook nog onvoldoende kenbaar kunnen maken bij alle relevante externe partners. Daar kan dus best verder aan gewerkt worden in 2022. Hopelijk kunnen

de eerder uitgestelde events of sectoriële overlegmomenten dan wél weer plaatsvinden en kan dit reeds ingeplande actiepunt van vorig jaar alsnog uitgevoerd worden.

2. Bekendmaking procedure kelderenquête

Ook de aangepaste procedure rond kelder enquêtes (zie “Interne verbeteracties/realisaties”) dient zowel intern als extern nog beter bekend gemaakt te worden. De nodige acties hiervoor zijn reeds ingepland/afgesproken en dienen in 2022 uitgevoerd te worden.

3. Standaardbrieven studiebureaus herzien

In het kader van rioleringswerken rekent Aquafin ook op verschillende projectpartners, zoals studiebureau of aannemer, om de burger voldoende te informeren. Om die partners bij te staan in hun opdracht, werden in het verleden een aantal standaardbrieven uitgewerkt. De Ombudsdienst stelt vast dat de inhoud van deze brieven niet altijd 100% overeenstemt met de realiteit. Zo worden brieven waarin vermeld wordt “dat er op uw perceel werken zullen uitgevoerd worden”, vaak ook uitgestuurd naar omwonenden waarbij dat niet het geval is. Voor meer informatie wordt in deze brieven ook steevast verwezen naar het contactcenter van Aquafin. Op zich is dat geen verkeerd principe, maar te vaak beschikt het contactcenter zélf niet over de nodige informatie om de burger antwoord te kunnen geven op bepaalde vragen. Bovendien wordt het contactcenter niet op de hoogte gebracht van deze communicatie en worden de contactgegevens ervan doorgegeven zonder dat het contactcenter dat zelf weet. Wanneer de burger dan vragen heeft, wordt hij/zij alsnog doorverwezen naar bijvoorbeeld het studiebureau. Dat kan dus efficiënter.

Wanneer eventuele vragen door het studiebureau beantwoord dienen te worden, kan men bij de contactgegevens die men meegeeft ook best verwijzen naar het studiebureau zelf in plaats van naar het contactcenter van Aquafin. Zo is er een rechtstreekse lijn tussen de burger en de uitvoerder van bepaalde werken.

De Ombudsdienst adviseert dan ook de bestaande standaardbrieven te reviseren en aan te passen waar nodig, met het oog op een betere/juistere communicatie.

4. Herbekijken standaardbrieven m.b.t. afspraken met burger

Hetzelfde geldt voor de standaardbrieven die worden uitgestuurd in het kader van afkoppelingswerken en/of de keuring daarvan. Ook hier merkt de Ombudsdienst dat burgers soms nog informatie krijgen die eigenlijk niet correct is. Zo wordt een brief waarin sprake is van “de werken die moesten uitgevoerd worden op uw private eigendom” ook verstuurd naar burgers die géén werken moeten uitvoeren op private eigendom. Dit roept dan uiteraard vragen op.

5. Opleiding bemiddelaar: kennisdeling

Zoals eerder aangehaald kan “bemiddeling” ook een onderdeel van klachtbehandeling zijn. Eén van de medewerkers van de Ombudsdienst heeft hier dan ook een specifieke opleiding voor gevolgd (zie “Interne verbeteracties/realisaties”). Via interne opleiding kan hij deze kennis delen met collega’s. Door de basisprincipes van bemiddeling beter bekend te maken binnen het bedrijf, en een aantal tools aan te bieden die nuttig kunnen zijn in het omgaan met conflictsituaties, kan mogelijk aan

preventieve klachtbehandeling gedaan worden. Vaak komt men immers pas bij de Ombudsdienst terecht nadat eerdere contacten voor de burger geen gewenst resultaat opleverden.

6. Periodiek overleg directie

In het deel “Interne verbeteracties/realisaties” werd reeds aangegeven dat voornamelijk bij complexere dossiers de directie nauwer betrokken zal worden. De Ombudsdienst denkt dat het opportuun zou zijn om periodiek met de directie samen te zitten om de meest complexe en/of langlopende klachtdossiers te bespreken en zal de directie dan ook voorstellen om maandelijks een overleg in te plannen.

7. Belang van verluchting bij afkoppelingen nadrukkelijker aanhalen bij burger

Een aanzienlijk deel van de klachten rond geurhinder zijn het gevolg van afkoppelingswerken op privaat domein waarbij onvoldoende verluchting voorzien is. Mits een aangepast ontwerp had minstens een deel van die klachten vermeden kunnen worden. Het mag dan wel de taak van de burger zijn om zijn/haar woning voldoende te beschermen tegen geurhinder, vaak ontbreekt het die burger aan voldoende kennis om doeltreffende maatregelen te voorzien. Kennis die wél aanwezig is bij de afkoppelingsdeskundige (die zowel intern als extern kan zijn). Die dient in contacten met de burger dan ook duidelijke informatie te geven over het nut van of zelfs de noodzaak aan voldoende verluchting te voorzien. Wanneer de burger – zoals in de meeste gevallen – zelf dient in te staan voor de bijhorende kosten, dient hij/zij bewuste de afweging te maken of het aangewezen is om extra verluchting te voorzien, wetende dat dit een beperkte meerkost kan betekenen.

Hetzelfde geldt voor het plaatsen van geursloten. Bij elk afkoppelingsdossier dient men hier bewust over na te denken en in te schatten in welke mate dergelijke beveiligingsmaatregel nuttig of nodig kan zijn.

Wanneer gemeenten de kosten van afkoppelingswerken op zich nemen – wat uiteraard een aan te moedigen geste is – mag dit alleszins niet resulteren in minder verluchtingsmogelijkheden voorzien om zo het totale kostenplaatje te drukken. Voorkomen is in deze beter, en goedkoper, dan genezen.

De Ombudsdienst stelt zich de vraag of het niet beter zou zijn om standaard steeds (extra) verluchting in te tekenen op het afkoppelingsplan. Alleszins dient er meer aandacht aan besteed te worden dan vandaag het geval is. Dit geldt overigens niet alleen voor afkoppelingswerken die in opdracht van Aquafin uitgevoerd worden, ook andere rioolbeheerders zouden hier meer aandacht aan mogen schenken.

3.11.5 Aanbevelingen beleid

Net als de afgelopen jaren was er ook in 2021 een duidelijke link tussen weersomstandigheden en het klachtenbeeld. Waar het de afgelopen jaren eerder over droogte ging, was 2021 een erg nat jaar. Het zal dan ook niet verbazen dat het aandeel van klachten rond waterproblemen toenam. Een geïntegreerd waterbeleid, dat rekening houdt met een veranderend klimaat en zowel voorbereid is op langere droge periodes als op korte, intense regenbuien is de beste manier om problemen te voorkomen.

Daarbij is het belangrijk dat de bovengemeentelijke afwateringsinfrastructuur, waarvoor Aquafin verantwoordelijk is, en de gemeentelijke afwateringsinfrastructuur, beheerd door verschillende rioolbeheerders, goed op elkaar afgestemd zijn. Als Asset Manager van Vlaanderen wil Aquafin hierin een leidende rol op zich nemen.

Een gemiddelde Vlaamse gemeente heeft ruim 160 kilometer aan riolering. Een deel daarvan is erg verouderd en vertoont ernstige gebreken. Hiervoor dient dan 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. Naar de toekomst toe wil Aquafin ook meer en meer in de richting van preventief asset management toewerken: de toestand van de bestaande infrastructuur in kaart brengen, periodieke inspecties plannen in functie van die toestand en de meest dringende herstel- of vervangingswerken prioritair inplannen. Dit vraagt natuurlijk ook de nodige (gemeentelijke) financiële middelen. De Vlaamse Regering besloot recent de financiële ondersteuning van lokale besturen voor de (her)aanleg van rioleringsinfrastructuur te verhogen en voorziet hiervoor een budget van 700 miljoen voor de komende 5 jaar. Dat is alvast een grote stap voorwaarts, niet alleen richting een betere waterkwaliteit van de Vlaamse waterlopen maar ook richting een beter algemeen waterbeleid, waardoor waterproblemen en de bijhorende klachten kunnen verminderen of zelfs vermeden worden.

Bij die (her)aanleg van rioleringsinfrastructuur dient men ook toekomstgericht te denken en rekening te houden met de klimaatverandering. Steeds meer gemeenten kiezen ervoor om droogte- en/of hemelwaterplannen op te maken. Deze tendens is toe te juichen, hopelijk volgen ook andere gemeenten dit voorbeeld. Kennisdeling kan daarbij een doorslaggevende factor zijn. Gemeenten worden aangemoedigd om hun eigen ervaringen en uitgewerkte oplossingen te delen met hun collega's. Aquafin ondersteunt dit ook en deelt goede voorbeelden en tips bijvoorbeeld via de website www.blauwgroenvlaanderen.be die uitgewerkt werd met overlegplatform en kenniscentrum Vlario. Een goede, klimaatrobuuste inrichting van de publieke ruimte kan een grote bijdrage leveren aan een verbeterd waterbeleid, waarbij meer ruimte wordt gegeven aan water.

Doordat er heel wat verschillende instanties betrokken zijn bij het waterbeheer – Aquafin, rioolbeheerders, waterloopbeheerders, gemeenten, ... – is het voor de burger niet altijd duidelijk waar hij/zij best terecht kan bij een bepaald probleem. Een duidelijker overzicht van wie instaat voor welke acties (huisaansluitingen, oplossen van verzakkingen, ...) op bijvoorbeeld gemeentelijke websites en/of op websites van overkoepelende organisaties of samenwerkingsverbanden (bv AquaFlanders, RioPact, ...) zou hieraan kunnen verhelpen.

Problemen op private infrastructuur zijn nog vaak te wijten aan niet correct uitgevoerde afkoppelingswerken. Enkele gemeenten passen daarom de regel toe dat een huisaansluiting enkel verkregen kan worden wanneer er een conform keuringsattest is. Dat is een aan te moedigen maatregel die latere problemen, en dus ook klachten, kan voorkomen.

3.12 Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek

Entiteit	Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek
Klachtencoördinator	Koen Van Muylem
Contactgegevens klachtencoördinator	koen.vanmuylem@inbo.be 0473/81.49.28

Het Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek ontving geen klachten in 2021.

3.13 De Watergroep

3.13.1 Inleiding

In 2021 ontving de klachtendienst van De Watergroep 1.891 klachtdossiers met een totaal van 2.604 klachten. Een klachtdossier kan verschillende klachten omvatten die worden ondergebracht in verschillende klachtencategorieën. 2.586 klachten werden ontvankelijk verklaard en dienden verder te worden beoordeeld op hun gegrondheid.

Het jaarverslag van het klachtenmanagement 2021 werd afgesloten op 2 februari 2022. Op die datum waren alle klachtdossiers afgehandeld.

3.13.2 Kwantitatief cijfermateriaal

3.13.2.1 Algemeen

		AANTAL
Totaal aantal klachtdossiers (meerdere klachten per dossier mogelijk)	Totaal	1.891
Totaal aantal klachten	Totaal	2.604
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	2.586
	Onontvankelijk	18
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	3
	Meer dan één jaar voor indiening	9
	Schadedossier	-
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	-
	Kennelijk ongegrond	-
	Geen belang	1
	Anoniem	-
	Beleid en regelgeving	2
	Geen klacht voor De Watergroep	3
	Interne personeelsaangelegenheden	-
Aantal klachtdossiers volgens de drager	Brief	33
	E-mail	657
	Telefoon	2
	Webformulier	1.199
	Sociale media	-
Aantal klachtdossiers volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	1.636
	Via kabinet	-
	Via Vlaamse ombudsdienst	45
	Via AquaFlanders	-
	Via Commissie Taalgebruik Bestuurszaken / Arrondissementcommissaris	1
	Via Consumentenorganisatie	24
	Via Vlaamse Milieumaatschappij	19

	Andere kanalen (diensten van De Watergroep ...)	166
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van het klachtdossier en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	0,73
	0 – 10 dagen	1.880
	> 10 dagen	11
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (per dossier)	Gemiddelde	52,75
	0 – 45 dagen	1.284
	> 45 dagen	607
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	1.453
	Ongegrond	1.133
Type gegrondheid bij gegronde klachten	Andere	435
	Niet-correcte beslissing	169
	Onheuse bejegening	110
	Ontoereikende informatieverstrekking	341
	Onvoldoende bereikbaarheid	11
	Te lange behandeltermijn	387
Aantal gegronde klachten volgens de mate van oplossing	Opgelost	1.451
	Onopgelost	2

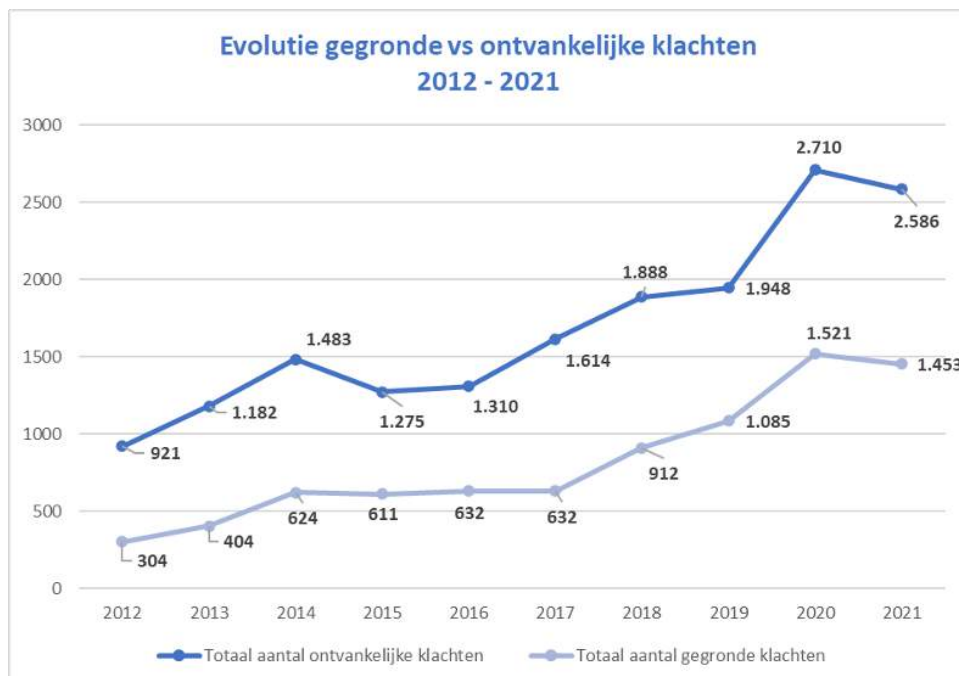
3.13.2.2 Schematische voorstelling



3.13.2.3 Evolutie 2012-2020

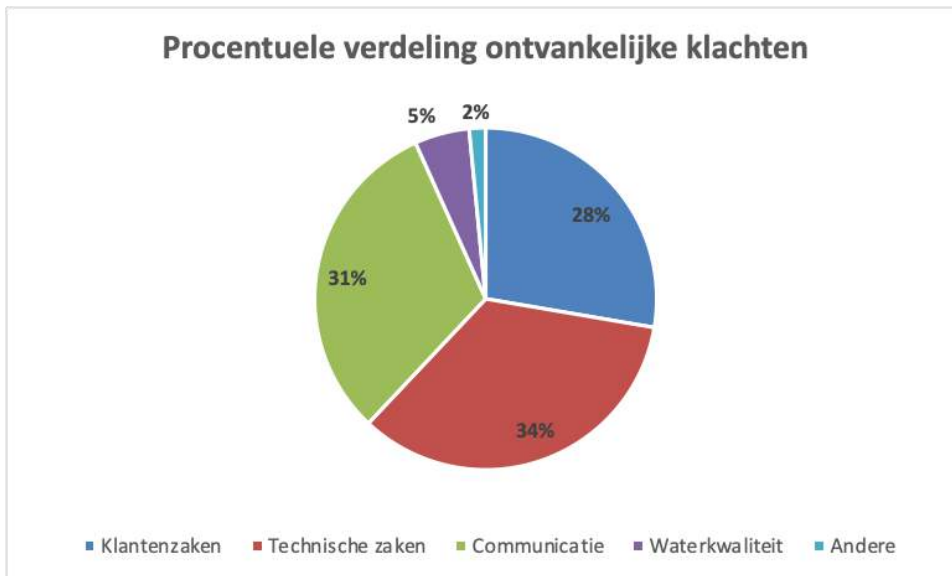
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2021 vs 2020
Totaal aantal klachten	946	1.210	1.493	1.279	1.333	1.675	1.899	1.956	2.723	2.604	-4,37%
Totaal aantal ontvankelijke klachten	921	1.182	1.483	1.275	1.310	1.614	1.888	1.948	2.710	2.586	-4,58%
Totaal aantal gegronde klachten	304	404	624	611	632	632	912	1.085	1.521	1.453	-4,47%
Totaal aantal ongegronde klachten	617	778	859	664	678	982	976	863	1.189	1.133	-4,71%
% gegronde klachten t.o.v. ontvankelijke klachten	33%	34%	42%	48%	48%	39%	48%	56%	56%	56%	

Het **aantal klachten** vertoont een **dalende trend**. Het percentage gegronde klachten blijft stabiel. Wanneer we het **aantal klachtdossiers** bekijken, dan zien we een **daling met 7%**: van 2.034 in 2020 naar 1.891 in 2021.



3.13.3 Klachtenbeeld

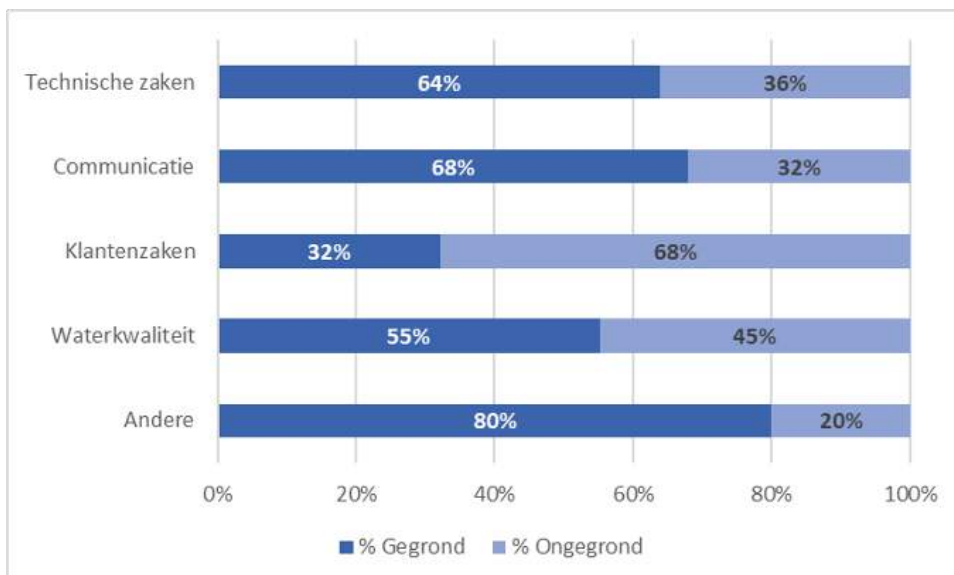
In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op het klachtenbeeld van 2021 en kijken we naar evoluties doorheen de jaren.



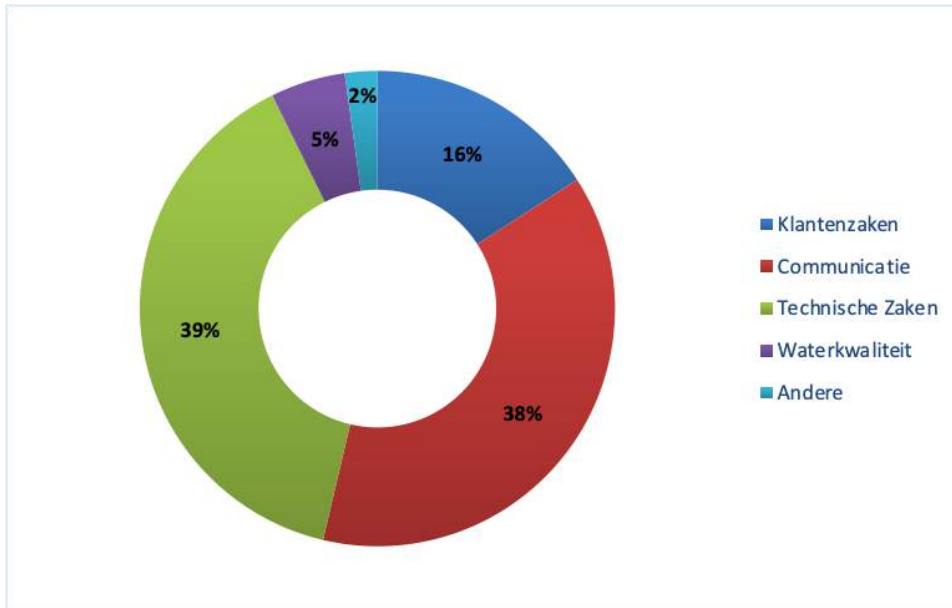
3.13.3.1 Gegrondheid

Procentuele verhouding gegrondheid

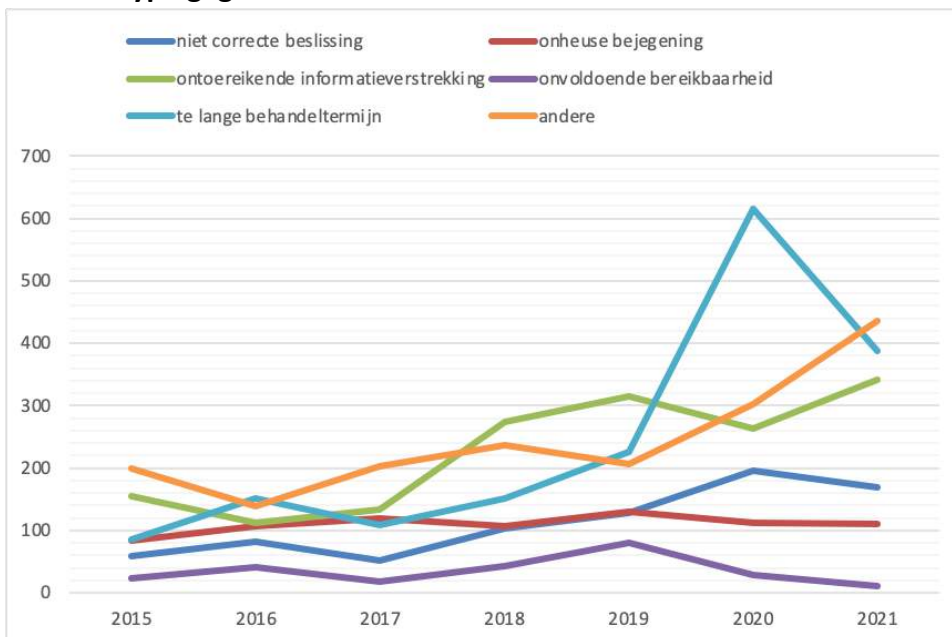
Onderstaande grafiek toont de procentuele verhouding tussen de gegronde en de ongegronde klachten, opgesplitst per klachtencategorie.



Gegrontheid volgens klachtencategorie



Evolutie type gegrontheid 2015-2020



Uit bovenstaande grafiek blijkt dat technische klachten, die het merendeel vormen binnen de rubriek 'andere', het grootste aandeel van de gegronde klachten uitmaken. Het gaat dan bv. om klachten over slecht of te laat stoepherstel, slechte uitvoering van werken ... Hier wordt op ingegaan in de betrokken rubrieken verderop in dit jaarverslag.

Cijfermateriaal gegrontheid

		Gegronnd	Ongegronnd
Klantenzaken	Totaal	231	485

	Aanmaningskosten + onterechte aanmaning	13 + 7	20 + 10
	Afsluiting	0	1
	Andere	33	53
	Debietbeperking	0	0
	EWV retroactieve facturatie	0	1
	IBA in collectief beheer	0	0
	IBA in privaat beheer	1	1
	Kost misgelopen afspraak	1	0
	Laattijdige activatie domiciliëring	1	1
	Laattijdige terugbetaling	2	2
	Minnelijke schikking keuring	1	1
	Minnelijke schikking verbruik	42	105
	Onjuiste facturatie	98	233
	Onverwerkte verhuismelding	24	30
	Saneringscomponent	1	6
	Sociaal tarief / compensatie	6	15
	Tussentijdse facturatie	0	1
	Vastrecht	0	1
	Facturatie eigen waterwinners	1	4
Communicatie	Totaal	549	259
	Afspraak niet nageleefd	26	14
	Andere	13	6
	Info website	1	0
	Klantenzone	0	1
	Laattijdig beantwoorden van correspondentie	98	23
	Leveringsonderbreking zonder verwittiging	98	115
	Onjuiste of onvoldoende informatie	238	86
	Onvoldoende info over (on)drinkbaarheid	7	2
	Onvriendelijke medewerker	57	1
	Slechte telefonische bereikbaarheid	11	6
	Taalwetgeving	0	5
Technische zaken	Totaal	567	321
	Andere	107	143
	Geen alternatieve waterlevering voorzien	0	3
	Goede afvoer naar saneringsnetwerk	0	0
	Keuringen	14	5
	Laattijdig herstel van stoep, oprit, ...	95	18
	Laattijdige huisaansluiting (afvalwater)	0	2
	Laattijdige aftakking (drinkwater)	142	40
	Slecht herstel van stoep, oprit, ...	97	30
	Slecht uitgevoerd werk	58	49
	Te hoge druk	0	5
	Te hoge kostprijs (diensten en materialen)	2	6
	Te lage druk	52	20
Waterkwaliteit	Totaal	74	60
	Andere	22	33
	Chloor	4	3
	Kalk	3	12

	Roest	45	12
Andere	Totaal	32	8
	Andere	3	6
	Ongepast gedrag	29	2

3.13.3.2 Klachten klantenzaken

Aanmaningen

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	216	234	133	109	50
Gegronnd	13	13	12	28	20

Deze categorie bestaat enerzijds uit klachten over aanmaningskosten en anderzijds uit klachten over een onterechte aanmaning. Het aantal ontvangen klachten is meer dan gehalveerd, ook het aantal gegronde klachten is gedaald.

De daling van het aantal klachten is grotendeels het gevolg van een wijziging in de regelgeving halverwege 2019. Het nieuwe Algemeen Waterverkoopreglement verplicht de exploitanten om de eerste betaalherinnering kosteloos te verzenden. Klachten over de aanrekening van kosten bij een eerste herinnering werden aldus vermeden. Nieuw in 2021 waren klachten over de aanmaningskost indien de keuring voor een privéwaterafvoer niet tijdig werd uitgevoerd.

Afsluiting en debietbeperking

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	9	6	5	1	1
Gegronnd	2	2	1	0	0

In 2021 werd opnieuw slechts 1 klacht ingediend door een klant die meende dat de watertoevoer onterecht werd afgesloten. De klacht was niet gegrond. Er waren geen klachten over debietbegrenzing. Dit geeft aan dat De Watergroep de toepasselijke regelgeving op een correcte manier toepast. De Watergroep heeft voor haar folder over de plaatsing van een debietsbegrenzer de Heerlijk Helderprijs gekregen, een prijs van de Vlaamse overheid voor teksten die een toonbeeld zijn van heerlijk heldere taal in functie van de beoogde doelgroep.

Individuele behandelingsinstallatie voor afvalwater

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	1	3	1	3	2
Gegronnd	0	0	0	2	1

Er waren 2 klachten over de facturatie bij een individuele behandelingsinstallatie voor afvalwater (IBA), waarvan 1 gegrond.

Laattijdige activatie domiciliëring

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	1	3	10	7	2
Gegronnd	0	2	7	4	1

Het aantal klachten over laattijdige activatie van domiciliëring is verder teruggelopen. Dit geeft aan dat de administratieve verwerking gelijke tred houdt met de aanvragen.

Laattijdige terugbetaling

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	21	15	12	9	4
Gegronnd	8	6	6	6	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 2 van de 4 afgehandelde klachten oordeelde de klachtendienst dat de redelijke (terug)betalingstermijn inderdaad werd overschreden. De cijfers zijn verder in dalende lijn gegaan.

Kostprijs van een gemiste afspraak

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	1	1	0	0	1
Gegronnd	1	1	0	0	1

Conform de afspraken van haar Bijzonder Waterverkoopreglement kan De Watergroep de kostprijs voor een gemiste afspraak/nutteloze verplaatsing aanrekenen in een aantal vooraf bepaalde situaties. In 2021 leidde dergelijke aanrekening tot 1 gegronde klacht.

Minnelijke schikking - verhoogd verbruik

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	123	125	122	186	147
Gegronnd	19	26	25	47	42

Het aantal klachten rond minnelijke schikkingen met betrekking tot abnormaal hoog verbruik is met ruim 21% gedaald, zowel wat de ontvankelijke als de gegronde klachten betreft. De Watergroep heeft eind 2020 haar procedure voor het verkrijgen van een minnelijke schikking vereenvoudigd. Daarnaast werd begin 2021 een webformulier in gebruik genomen waarmee de klant de aanvraag voor een minnelijke schikking kan doorsturen en ineens ook de nodige documenten en foto's kan toevoegen. Zo beschikt De Watergroep meteen over een volledig dossier, wat de verwerkingstijd van dossiers bevordert. Beide maatregelen hebben duidelijk tot een vermindering van het aantal klachten rond minnelijke schikkingen geleid. De klachtendienst heeft binnen deze klachtencategorie vaak een bemiddelende rol opgenomen, waarbij minnelijke schikkingen ook buiten de grenzen van het Algemeen Waterverkoopreglement werden toegestaan, meestal om sociale of billijkheidsredenen.

Onjuiste facturatie

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	199	202	212	304	331
Gegronnd	50	66	85	119	98

Het betreft hier diverse klachten over:

- Verhoogd verbruik
- Aanrekenen bevroren watermeter
- Raming verbruik bij stilgevallen meter
- Verkeerde meterstanden (o.a. bij overname, wegname meter...)
- Aantal gedomicilieerden
- Aantal wooneenheden
- Meterverwisseling
- Verkeerd facturatieadres
- Betwistingen over 'technische' facturen
- Aangerekende verplaatsingskosten bij meteropname ...

Slechts 30% van deze klachten werd als gegronnd geëvalueerd.

Onverwerkte verhuismelding

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	67	78	107	195	54
Gegronnd	18	13	18	125	24

In 2021 is het aantal klachten rond onverwerkte verhuismeldingen aanzienlijk gedaald, het aantal gegronde klachten is tot een vijfde teruggedrongen. Dit is een bevestiging van het feit dat de administratieve achterstand is weggewerkt.

Saneringscomponent (afvoer en zuivering)

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	2	4	4	4	7
Geground	0	0	1	0	1

De integrale waterfactuur bestaat uit 3 componenten: de prijs voor de productie en levering van drinkwater, de bovengemeentelijke bijdrage voor zuivering en de gemeentelijke bijdrage voor afvoer. In deze klachtensoort worden de klachten over de aanrekening van de bovengemeentelijke en de gemeentelijke bijdragen en/of vergoedingen opgenomen.

In 2021 kwamen er 7 klachten van klanten die niet akkoord gingen met de aanrekening van een afvoerbijdrage. Slechts 1 daarvan werd gegrond bevonden.

Sociaal tarief

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	4	4	14	20	21
Geground	0	0	6	10	6

Het betreft hier in hoofdzaak klachten over het niet of niet correct verwerken van attesten. Het aantal klachten bleef de voorbije 3 jaar eerder stabiel.

Tussentijdse facturatie

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	2	5	0	4	1
Geground	0	1	0	0	0

In 2021 ontving De Watergroep 1 klacht over tussentijdse facturatie. De Watergroep stelt zich flexibel op bij vragen voor een aangepaste tussentijdse facturatie. Klanten die gebruikmaken van de online klantzone kunnen het bedrag van hun tussentijdse factuur zelf aanpassen binnen bepaalde grenzen.

Facturatie eigen waterwinners

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	8	6	2	3	5
Geground	3	2	1	1	1

Het betreft hier klachten over het principe van de voorlopige aanrekening aan eigen waterwinners, laattijdige afrekeningen, verklaringen op erewoord (geen afvoer naar gemeentelijk stelsel) die niet werden verwerkt ... Het aantal klachten blijft stabiel.

3.13.3.3 Klachten communicatie

Afspraak niet nageleefd

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	21	24	34	45	40
Geground	15	18	25	35	26

Bij 26 klachten over een niet nageleefde afspraak stelde de klachtendienst vast dat de klant terecht een klacht indiende. Dit is een daling met ruim 25% ten opzichte van 2020

Informatie op de website

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	2	1	3	5	1
Geground	0	1	1	1	1

In 2021 werd slechts 1 gegronde klacht ingediend over ontoereikende informatie op de website.

Klantenzone

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	nvt	0	0	2	1
Geground	nvt	0	0	1	0

Deze categorie betreft klachten omtrent de werking van de online klantenzone. In 2021 was er slechts 1 klacht, die als ongegrond werd beschouwd.

Laattijdig beantwoorden van briefwisseling

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	69	52	115	232	121
Geground	50	42	95	206	98

Het aantal klachten over het laattijdig beantwoorden van briefwisseling is bijna gehalveerd, het aantal gegronde klachten is met 52% verminderd. Dit toont aan dat de interne informatiedoorstroming is verbeterd en is ook het resultaat van de verhoogde capaciteit van de diverse klantendiensten.

Leveringsonderbreking zonder verwittiging

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	68	118	170	208	213
Geground	22	53	73	68	98

In 2021 waren opnieuw meer klanten van oordeel dat zij niet (of niet correct) over een onderbreking werden verwittigd. Het gaat dan meestal om ongeplande onderbrekingen (lekken en andere storingen), die wel op de website worden gepubliceerd maar waarvoor geen push-berichten worden uitgestuurd. De Watergroep heeft in 2021 een project opgestart om haar klanten ook bij niet-geplande onderbrekingen proactief te informeren via sms of e-mail. Dit project wordt in het voorjaar van 2022 opgestart in zone Westhoek. Indien dit proefproject positief wordt geëvalueerd, wordt het tegen eind 2022 uitgerold in het volledige verzorgingsgebied van De Watergroep.

Onjuiste of onvoldoende informatie

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	243	305	296	247	324
Geground	124	224	239	182	238

In 2021 is er opnieuw een stijging van het aantal (gegronde) klachten over onjuiste of onvoldoende informatie tot het niveau van 2018/2019. De Watergroep blijft inzetten op opleiding van haar medewerkers in het klantencontactcenter en de distributiezones. Telefonische gesprekken met klanten worden gemonitord om bijsturing mogelijk te maken waar dat nodig is. Een kwaliteitsgrid maakt het mogelijk de geleverde kwaliteit zo objectief mogelijk te beoordelen volgens vastgelegde criteria.

Daarnaast moeten we vaststellen dat klachten die onder een andere categorie werden ondergebracht vaak bijkomend onder deze subcategorie werden geregistreerd, wat tot een zekere dubbeltelling leidt. Het gaat dan bv. om klachten over niet verwittigen bij een onderbreking, een onaangekondigde metervervanging, verwisselde meters, laattijdige realisatie van een aftakking ... We vereenvoudigen deze registratie vanaf 2022.

Onvoldoende informatie ondrinkbaarheid water

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	1	5	2	6	9
Geground	1	4	2	5	7

7 van de 9 ontvankelijke klachten waren gegrond. Het gaat hier meestal om het niet of te laat ontvangen van een bericht over werken aan het leidingnet met het advies tot koken van het leidingwater alvorens dit te gebruiken in de voeding.

Onvriendelijke medewerker

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	121	93	83	49	58
Geground	111	87	82	48	57

In deze categorie is het aantal klachten opnieuw gestegen maar blijft het laag in vergelijking met de voorgaande jaren. De Watergroep blijft inzetten op de training van de medewerkers om klantvriendelijk te communiceren. Deze opleiding werd ook voor technische medewerkers georganiseerd.

Slechte telefonische bereikbaarheid

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	23	47	79	34	17
Geground	17	42	79	28	11

In deze categorie zet de sterke dalende trend zich door. In het voorjaar van 2020 werd tijdens de corona-lockdown in versneld tempo een digitaliseringstraject uitgevoerd, waardoor ook de medewerkers van het klantencontactcenter konden overschakelen op telewerk. Daardoor hebben de latere coronamaatregelen weinig impact gehad op de continuïteit van de dienstverlening. De bezetting van de klantendienst werd bovendien geoptimaliseerd en de performantie en bereikbaarheid van het klantencontactcenter wordt nauwgezet gemonitord. Dit heeft duidelijk tot goede resultaten geleid.

Taalwetgeving

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	0	3	2	3	5
Geground	0	2	0	0	0

Er waren 5 klachten over een vermeende foutieve toepassing van de taalwetgeving, waarvan geen enkele als gegrond werd verklaard.

3.13.3.4 Klachten technische zaken

Laattijdige uitvoering aftakking

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	25	34	23	199	182
Geground	16	23	19	168	142

Na een aanzienlijke stijging van het aantal klachten over de laattijdige opmaak van offertes voor nieuwe of vernieuwde drinkwateraftakkingen en de vertraging bij de uitvoering ervan, is een dalende trend ingezet. Het aantal ontvankelijke klachten blijft relatief hoog maar is wel met 9% gedaald, het aantal gegronde klachten is met 15% gedaald. We zien een hoger aantal klachten in 2 regio's waar zich problemen stellen met de aanwerving van nieuwe medewerkers. Ook bij aannemers is de krapte op de arbeidsmarkt duidelijk voelbaar.

De Watergroep heeft sinds het voorjaar van 2021 een continue klantenbevraging opgestart voor het proces 'nieuwe drinkwateraftakking'. De gemiddelde tevredenheidsscore bedroeg 7,1/10. Aandachtspunten waren vooral de doorlooptijd, het telefonisch inplannen en het straatherstel (zowel kwaliteit als timing). Op basis van de analyse van de klachten én het

klantentevredenheidsonderzoek (dat verderloopt in 2022) wordt het proces bijgestuurd om de doorlooptijd voor het uitvoeren van een nieuwe drinkwateraftakking terug te dringen en de klantentevredenheid in het algemeen te verhogen.

Laattijdige uitvoering huisaansluiting

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	3	6	1	6	2
Geground	2	5	1	3	0

In 2021 ontving De Watergroep 2 klachten over een laattijdige uitvoering van de huisaansluiting op de riolering. Geen enkele van deze klachten werd als gegrond beschouwd.

Geen alternatieve waterlevering voorzien bij onderbreking waterlevering

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	16	18	3	2	3
Geground	6	2	2	0	0

Er waren slechts 3 klachten over het gebrek aan een alternatieve waterlevering bij een onderbreking van de watervoorziening. Geen enkele van deze klachten werd als gegrond beschouwd.

Laattijdig herstel van stoep, oprit ... na werken

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	85	58	74	78	113
Geground	55	56	67	67	95

Er is een sterke stijging van het aantal klachten rond het laattijdig herstel van stoepen en opritten na werken. Het betreft hier vooral werk dat is uitgevoerd door aannemers in opdracht van De Watergroep.

Er werden verschillende verbeteracties opgezet:

- een betere opvolging van en toezicht op de aannemers en het nemen van remediërende maatregelen waar nodig
- het opzetten van een evaluatiesysteem van aannemers
- betere interne rapportering
- betere communicatie naar de betrokkenen (soms gebeurt een voorlopig herstel en pas nadien het definitieve herstel, wat niet altijd duidelijk is voor de klant)
- evaluatie van het proces en bijsturing waar nodig.

We merken ook hier dat de kwaliteit van de dienstverlening in de bouwsector onder druk staat door de krapte op de arbeidsmarkt.

Slecht herstel van stoep, oprit ... na werken

	2017	2018	2019	2020	2021
--	------	------	------	------	------

Ontvankelijk	44	73	55	57	127
Geground	13	48	39	48	97

Deze categorie vertoont een gelijkaardige stijging als de vorige en is daar ook inhoudelijk aan verwant. De opgezette verbeteracties zijn identiek.

Slecht uitgevoerd werk

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	48	64	30	48	107
Geground	15	28	12	20	58

Deze categorie vertoont een gelijkaardige stijging als de twee vorige en is daar inhoudelijk aan verwant. Ook hier gelden dezelfde verbeteracties.

Te hoge druk op de leiding

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	3	5	4	5	5
Geground	0	1	0	0	0

Er is opnieuw een duidelijke daling in het aantal klachten. De Watergroep werkt systematisch aan duurzame technische oplossingen in regio's waar structurele drukproblemen optreden, wat op termijn het aantal klachten verder zou moeten doen afnemen.

Te lage druk op de leiding

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	25	40	63	98	72
Geground	15	26	41	70	52

Er is opnieuw een duidelijke daling in het aantal klachten. De Watergroep werkt systematisch aan duurzame technische oplossingen in regio's waar structurele drukproblemen optreden, wat op termijn het aantal klachten verder zou moeten doen afnemen.

Te hoge offerteprijs (materialen en diensten)

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	17	13	9	11	8
Geground	5	2	3	1	2

Ook hier blijft het aantal (gegronde) klachten stabiel en beperkt.

Andere klachten

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	49	65	67	187	250
Geground	13	31	32	90	107

In 2021 werden nog 250 andere technische klachten ontvangen die niet in een specifieke subcategorie onder te brengen zijn. 107 ervan werden geground verklaard. We bekijken hoe we deze klachten naar de toekomst toe beter aan subcategorieën kunnen koppelen, zodat hier ook de nodige lessen kunnen uit worden getrokken.

3.13.3.5 Klachten waterkwaliteit

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	39	84	96	108	134
Geground	22	44	55	41	74

We zien een aanzienlijke stijging van het aantal klachten rond kwaliteitsvermindering door calamiteiten en uitvoering van leidingwerken. Dit kan deels worden verklaard door 2 complexe problemen met de waterkwaliteit in Vlaams-Brabant (regio Aarschot en regio Begijnendijk) waarvan de oorzaak niet meteen duidelijk was en waarvoor een uitgebreid opvolgings- en remediëringstraject werd opgezet.

De Watergroep zet in op een systematische aanpak van kwaliteitsproblemen, met specifieke aandacht voor de bruinwaterproblematiek veroorzaakt door gietijzeren leidingen. De problematische regio's werd in kaart gebracht met een daaraan gekoppeld actieplan. Dit vergt uiteraard de nodige investeringen die in de loop van de volgende jaren zullen worden uitgevoerd, zoveel mogelijk in synergie met andere nutswerken. In afwachting wordt ingezet op een preventief spoelprogramma.

Om tegemoet te komen aan de vraag naar zachter water, bouwt De Watergroep centrale installaties voor deelontharding. Dit gebeurt bij nieuwbouw of renovatie van waterproductiecentra in regio's waar we momenteel nog hard water leveren. Zo wordt in het voorjaar van 2022 een nieuwe onthardingsinstallatie in Bilzen in dienst genomen. We moeten vaststellen dat verschillende van die installaties vertraging oplopen omwille van een moeilijk grondverwervings- en/of vergunningstraject.

3.13.3.6 Klachten andere

	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvankelijk	2	16	25	42	40
Geground	1	13	23	28	32

Sinds 2018 registreert de klachtendienst de meldingen van ongepast gedrag van medewerkers van De Watergroep onder deze rubriek (31 ontvankelijke klachten, waarvan 29 geground). Het aantal klachten bleef nagenoeg stabiel. Bij 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 de gepaste maatregelen kunnen treffen.

3.13.4 Conclusies en actiepunten

De Watergroep heeft in 2021 heel wat **positieve trends** gezien in haar klachtenbehandeling. Zo heeft het aantal klachten opnieuw een dalende trend ingezet (7% minder klachtdossiers), wat aangeeft dat de nieuwe procesgestuurde organisatie van De Watergroep na de aanvankelijke kinderziektes de nodige maturiteit heeft bereikt. Daarnaast werd een uitgebreid actieplan uitgewerkt om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en bijgevolg het aantal klachten te verminderen. Dit actieplan werd nauwgezet opgevolgd en heeft duidelijk de beoogde resultaten opgeleverd. De dalende trend in de klachten zet zich in de meeste categorieën door met uitzondering van een 3-tal technische categorieën waarvoor de nodige bijsturing loopt.

De achterstand bij het verwerken van de klachten is weggewerkt. Dit heeft wel nog een impact gehad op de doorlooptijden van de klachtenbehandeling, die in 2022 verder zullen worden teruggedrongen tot binnen de grenzen zoals bepaald in het Algemeen Waterverkoopreglement en het Bestuursdecreet.

‘**Klantcentrisch denken en handelen**’ maakt expliciet deel uit van de visie van De Watergroep. De klachtendienst werd vanuit die optiek in het najaar van 2021 verschoven van de afdeling Juridische Zaken (binnen de directie Bedrijfsondersteunende Diensten) naar de directie Externe Relaties. Deze organisatorische wijziging bevestigt dat De Watergroep de klachtenbehandeling niet enkel vanuit een juridisch standpunt bekijkt maar koppelt aan het stakeholdermanagement en meer specifiek het garanderen van een goede dienstverlening die beantwoordt aan de verwachtingen van onze klanten en vennoten.

Tot slot zijn in 2021 enkele projecten opgestart die in de toekomst de dienstverlening van De Watergroep verder zullen optimaliseren:

- Eind november werd een **nieuw CRM-platform** in dienst genomen dat De Watergroep een 360°-blik geeft op haar klanten en de contacten met die klanten. De functionaliteiten worden geleidelijk aan geoptimaliseerd en uitgebreid zodat dit platform ook meer mogelijkheden biedt voor gerichte communicatie en informatie op maat van de klant.
- De kanalen voor **burgercommunicatie** bij werken worden geoptimaliseerd, onder meer binnen het kader van Synductis, in afstemming met andere nutsbedrijven. Daarnaast worden extra middelen ontwikkeld om bv. te duiden waarom een lekherstelling niet altijd onmiddellijk kan gebeuren of waarom het spoelen van leidingen noodzakelijk is vooraleer een leiding opnieuw in dienst wordt genomen na werken. Een belangrijk project in dit kader is de ‘e-communicatie bij storingen en werken’. In het voorjaar van 2022 zal De Watergroep in distributiezone Westhoek bij wijze van ‘proof of concept’ starten met het uitsturen van sms’en/e-mails bij niet geplande onderbrekingen. Als de resultaten positief zijn, wordt dit project tegen eind 2022 uitgerold in alle distributiezones van De Watergroep. Hierdoor kan de klant de informatie over onderbrekingen niet alleen op de website raadplegen maar krijgt hij bovendien (pro)actieve berichten bij ongeplande onderbrekingen. Bij geplande werken worden nog steeds brieven gebust conform de bepalingen van het Algemeen Waterverkoopreglement.

Tot slot bouwt de klachtendienst haar bemiddelende rol verder uit, zowel intern als naar klanten en andere externe stakeholders toe. Klachten worden systematisch ingezet als hefboom om de dienstverlening van De Watergroep verder te optimaliseren op verschillende domeinen: het optimaliseren van processen, operationele aanpassingen, betere aansturing en opvolging van projecten, aangepaste communicatie ... Dit gebeurt vanuit een multidisciplinaire aanpak waarbij bv. ook customer journeys en tevredenheidsbevragingen een belangrijke rol spelen.

FARYS - SUMMIER OVERZICHT KLACHTENBEHANDELING 2021 TER INFO AAN VLAAMSE OMBUDSDIENST

Items	1st Lijn		Ombudsdossiers	
	#	%	#	%
Aantal Klachten / Ombudsdossiers (Q vs. 2021)				
Kwartaal 1	349	33%	46	32%
Kwartaal 2	254	24%	44	31%
Kwartaal 3	217	21%	24	17%
Kwartaal 4	224	21%	28	20%
2021	1.044		142	
Geground (Q vs. 2021)				
Kwartaal 1	161	46%	5	11%
Kwartaal 2	131	52%	2	5%
Kwartaal 3	107	49%	3	13%
Kwartaal 4	108	48%	2	7%
2021	507	49%	12	8%
Afhandeling Buiten Termijn (2021)				
	26	2%		
Gemiddelde Afhandelingstermijn (dag.) (2021)				
			1,4	
Per Klachtcategorie (VMM) (2021)				
Kwaliteit drinkwater	47	5%	4	3%
Gezinskorting/Gedomicilieerden	18	2%	3	2%
Sociale vrijstelling	12	1%	0	0%
Aangerekend verbruik	92	9%	6	4%
Facturatie - andere	88	8%	24	17%
Communicatie/Klantgerichtheid	98	9%	17	12%
Technische zaken	36	3%	8	6%
Weg- en voetpadherstel	45	4%	5	4%
Drinkwateronderbreking	141	14%	36	25%
Afvoer naar saneringsnetwerk	31	3%	19	13%
Minnelijke schikking (bij ombuds onder Facturatie)	7	1%		
Debietbegrenzing/Afsluiting (bij ombuds onder Andere)	0	0%		
Andere	429	41%	20	14%
	1.044		142	
Ombudsdossier per Activiteit (2021)				
Klanteninteracties (incl. Sportbeheer)			45	32%
Operaties Drinkwater			63	44%
Operaties Afvalwater			34	24%
			142	
<i>Bevoegdheid:</i>	<i>Klantendienst Klachtenbehandeling</i>		<i>Ombudsfunctie alg.dir. Interne 2de Lijn</i>	
<i>Ten opzichte van 2020: cijfers in groen = gunstiger / in rood = ongunstiger.</i>				
Evaluatie en versterkingspunten dienstverlening:				
<p>Geen uitgesproken verschillen met verwacht/normaal patroon klachtenverloop en materies.</p> <p>Versterkte pro-actieve interacties tussen klachtenbehandeling en operationele diensten vermijden tweedelijns-dossiers én ook eerstelijnsklachten op zich.</p> <p>Informatie rond werken/werven: communicatie opgenomen in planningssysteem qua timing en vlotter uitsturen info.</p> <p>Inzet gemeentelijke communicatiekanalen van de deelnemers voor algemene informatie rond dienstverlening aan de klanten en voor specifieke informatie rond werken/werven.</p> <p>Extra informatiekanaal voor (nieuwe) klanten via website AquaFlanders.</p> <p>Verdere versterking klantenportaal MyFarys qua aantal gebruikers (2021: ca. 1/4 van klantenbestand) en qua faciliteiten. Duidelijk gunstig effect en appreciatie gebruikers van on-line verhuis/overnames.</p> <p>Verdere versterking digitale facturatie + toevoeging online betalingsmogelijkheid.</p> <p>Optimalisatie in verwerking/verzending uitgaande papieren correspondentie naar klanten en derden.</p>				

Evaluatie Klachtenmanagement 2021

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	10
4.1.1	Hoofdkraan.....	11
4.1.2	Lek	11
4.1.3	Zonder water 'niet verwittigd'	12
4.2	Technische problemen riolering	13
4.3	Kwaliteitsmeldingen.....	14
4.4	Overige meldingen	16
5	Niet-conformiteiten en aanbevelingen uit interne en externe audits	17
6	Communicatiekanalen voor een melding / klacht	17
7	Doorlooptijden klachten / meldingen	17
7.1	Klachten	17
7.2	Meldingen	18
7.3	Kwaliteitsmeldingen.....	18
8	Externe rapportering.....	18
8.1	VMM	18
8.2	WaterRegulator.....	18
8.2.1	Verhouding 2 ^e t.o.v. 1 ^e lijnklachten	19
8.2.2	% klachten behandeld binnen wettelijke termijn	20
8.2.3	Aantal 1e lijnklachten per jaar per 1000 klanten.....	20
8.2.4	Doorlooptijden	20
9	Verbeterpunten / beheermaatregelen	21

9.1	Nieuwe verbeterpunten	21
9.2	Openstaande reeds eerder geformuleerde verbeterpunten	21
10	Varia	22
11	Besluit.....	23
11.1	Klachten	23
11.2	(Kwaliteits)meldingen	23
12	Tien gouden regels voor excellent klachtenmanagement	24

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.
- **Melding 'schade aan derden' (ZSAD):** klant meldt een schadegeval dat veroorzaakt is door Pidpa
- **Melding 'schade door derden' (ZSDD):** een schadegeval veroorzaakt door derden

Voorbeelden:

Een eerste melding van ...zijn **meldingen**.

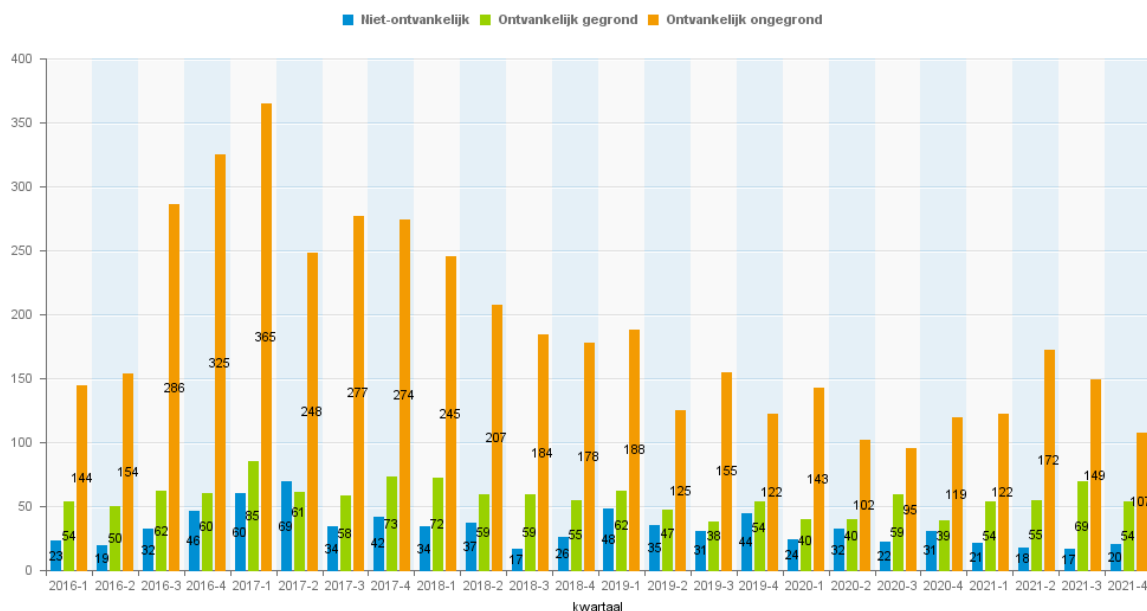
- een defect aan het wegdek na werken door Pidpa of onderaannemer
- verkeerde spelling van een naam
- facturen niet ontvangen, onvolledige afdruk van facturen
- betwisting factuur / verbruik
- stilstaande watermeter, bevroren watermeter
- technische problemen (zonder water, lek in huis, lek buiten huis, druk, ...)
- schade veroorzaakt aan derden
- controle meerloopstuk
- laattijdige melding van een verhuis
-

Een 2^e melding van foutieve gegevens die niet gecorrigeerd zijn, een 2^e melding van een zelfde kwaliteitsprobleem, enz... binnen een periode van één jaar na de registratie van de 1^e melding zijn **klachten**.

2 Klachten externe klanten

2.1 Evolutie

Periode: 01/01/2016 tem 31/12/2021



- # niet-ontvankelijke klachten is gedaald t.o.v. 2020 (-32)
- # ontvankelijk gegronde klachten is gestegen t.o.v. 2020 (+55)
- # ontvankelijk ongegronde klachten is gestegen t.o.v. 2020 (+93).

	Niet-ontvankelijk aantal (%)	Ontvankelijk gegrond aantal (%)	Ontvankelijk ongegrond aantal (%)	Totaal
Drinkwater	71 (9.0%)	193 (24.4%)	528 (66.6%)	792
Openbaar saneringsnetwerk	5 (7.6%)	39 (59.1%)	22 (33.3%)	66
Totaal	76 (8.9%)	232 (27.0%)	550 (64.1%)	858

De evolutie van het aantal klachten in 2021 t.o.v. de vorige jaren is in de onderstaande tabel samengevat.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Drinkwater						
# ontv. gegronde klachten	192	238	200	163	131	193
# ontv. ongegronde klachten	897	1167	797	572	441	528
# niet-ontvankelijke klachten	117	200	112	155	106	71
# niet-gedefinieerde klachten	0	0	0	0	1	0
Top 5	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	Facturatie Betalingen Technisch probleem Overname Klantgerichtheid
AWVR-termijnen gerespecteerd (%)	97.1	96.6	94.9	80.2	94.4	94.7
Openbaar saneringsnetwerk						
# ontv. gegronde klachten	33	31	43	38	46	39
# ontv. ongegronde klachten	10	3	11	17	16	22
# niet-ontvankelijke klachten	3	0	2	3	2	5
AWVR-termijnen gerespecteerd (%)	87.0	94.1	96.4	98.3	85.9	92.4

Het % gegronde en % ongegronde klachten per categorie (2021) is weergegeven in onderstaande tabel.

Aantal van Case-ID	Kolomlabels						
Rijlabels	Niet-ontvankelijk	Ontvankelijk gegronde	Ontvankelijk ongegronde	Eindtotaal		% gegronde klachten	% ongegronde klachten
Algemeen	2	1	5	8		13%	63%
Aquamobiel			1	1		0%	100%
Betalingen	25	27	176	228		12%	77%
Digitale meter			2	2		0%	100%
Drinkwateraansluiting		10	4	14		71%	29%
Enquête		1		1		100%	0%
Facturatie	33	19	226	278		7%	81%
Keuring	1	5	5	11		45%	45%
Klantgerichtheid	2	24	23	49		49%	47%
Nazicht Pidpa	2	3	17	22		14%	77%
Overname	4	10	51	65		15%	78%
Riolering	1	9	10	20		45%	50%
Schadegeval	1	6		7		86%	0%
Technisch probleem	4	101	18	123		82%	15%
Waterkwaliteit	1	14	4	19		74%	21%
Wijziging klantgegevens		2	8	10		20%	80%
Eindtotaal	76	232	550	858		27%	64%

Er wordt dus veel tijd gespendeerd aan ongegronde klachten over betalingen, facturatie en overnames. Deze categorieën behoren immers tot de top 5 'klachten'.

Het aantal klachten is hieronder meer in detail weergegeven (de top 5 is in het rood gemarkeerd).

Aantal van Case-ID	Kolomlabels			
Rijlabels	<input checked="" type="checkbox"/> Niet-ontvankelijk	Ontvankelijk gegrond	Ontvankelijk ongegrond	Eindtotaal
Algemeen				
Check afspraak		1	3	4
Varia	2		1	3
Vraag voor collega			1	1
Totaal Algemeen	2	1	5	8
Aquamobiel				
Afspraak			1	1
Totaal Aquamobiel			1	1
Betalingen				
Aanmaning	6	12	97	115
Afsluitopdracht			5	5
Betaling	18	9	51	78
Domiciliëring		2	6	8
Heraansluiting	1		1	2
Incasso		3	11	14
LAC		1	3	4
LAC-Beslissing			1	1
Varia			1	1
Totaal Betalingen	25	27	176	228
Digitale meter				
Akkoord privacy			1	1
Werking			1	1
Totaal Digitale meter			2	2
Drinkwateraansluiting				
Nieuw		8	3	11
Wijziging		2	1	3
Totaal Drinkwateraansluiting		10	4	14
Enquête				
Mobiele		1		1
Totaal Enquête		1		1
Facturatie				
Andere	1	4	16	21
Drinkwater	26	12	170	208
E-facturatie			1	1
Private waterwinning			3	3
Tarief	5	2	33	40
Verzending	1	1	3	5
Totaal Facturatie	33	19	226	278
Keuring				
Drinkwater		2	4	6
Riolering	1	2	1	4
Synergie		1		1
Totaal Keuring	1	5	5	11
Klantgerichtheid				
bereikbaarheid		4	4	8
Geen antwoord binnen termijn		12	1	13
Informatieveiligheid en privacy medewerker	2	2		4
Varia		1	8	9
website		4	3	7
		1	7	8
Totaal Klantgerichtheid	2	24	23	49
Nazicht Pidpa				
Binneninstallatie	1	1	6	8
Watermeter	1	2	11	14
Totaal Nazicht Pidpa	2	3	17	22
Overname				
Aanvraag	1	3	20	24
Invoer			4	4
Rechtzetting	2	3	10	15
Regularisatie		2	5	7
Varia	1	2	12	15
Totaal Overname	4	10	51	65
Riolering				
Afkoppelingsprojecten			1	1
Exploitatie	1	8	6	15
Verkavelingen		1	3	4
Totaal Riolering	1	9	10	20
Schadegeval				
(leeg)	1	6		7
Totaal Schadegeval	1	6		7
Technisch probleem				
Druk	1	8	2	11
Hoofdkraan		25	6	31
Lek		32	2	34
Riolering	3	19	2	24
Varia		2		2
Watermeter			2	2
Zonder water		15	4	19
Totaal Technisch probleem	4	101	18	123
Waterkwaliteit				
Bruin water		7		7
Geur smaak	1	5	2	8
Lucht/deeltjes/organismen		1		1
Spoelen leidingen		1		1
Waterhardheid			2	2
Totaal Waterkwaliteit	1	14	4	19
Wijziging klantgegevens				
BTW-nummer		1	1	2
E-mailadres/Telefoonnummer			3	3
Schrijffout klantnaam		1		1
Straatnaam/huisnr			4	4
Totaal Wijziging klantgegevens		2	8	10
Eindtotaal	76	232	550	858

690 van de 858 klachten (= 80%) werden aangemaakt omdat de klant zijn probleem na de 1^e melding niet (volledig) opgelost was. In 20% van de gevallen wenst de klant onmiddellijk een klacht te formuleren.

Er werden 27.021 meldingen en 823 meldingen drinkwaterkwaliteit geregistreerd. Slechts 690 meldingen werden omgevormd tot een klacht (= 2.5%).

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:	
ngerekend:	Pidpa: fout in service of product Pidpa: procesflow Medewerker: procedure niet gevolgd Klant: fout van klant
ent in DM:	Klant: onrealistische verwachtingen Niet voor Pidpa Reeds dezelfde klacht ontvangen

Uit de analyse van de resultaten blijkt dat:

- 6% te wijten is aan een fout van de klant (bv. betaling niet tijdig uitgevoerd, overname niet tijdig in orde gebracht, ...)
- 58% te wijten is aan onrealistische verwachtingen van de klant
- **5% te wijten is aan een medewerker die de procedure niet heeft gevolgd**
- **21% 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, ...)
- 2% niet voor Pidpa is
- 0.6% te wijten is aan onze procesflow (onze manier van werken door o.a. wetgeving, AWVR, ...)
- 7% 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	Pidpa: procesflow	Reeds dezelfde klacht ontvangen	Eindtotaal
Algemeen			5		2	1			8
Aquamobiel			1						1
Betalingen	31		145	18	1	8	1	24	228
Digitale meter			2						2
Drinkwateraansluiting			4			9	1		14
Enquête						1			1
Facturatie	11		215	10	4	9		29	278
Keuring			5	1	1	4			11
Klantgerichtheid	3		20	6	1	18		1	49
Nazicht Pidpa	1		16	1		2		2	22
Overname	3		48	8	1	2		3	65
Riolering			10			9		1	20
Schadegeval					1	6			7
Technisch probleem	2		16	1	4	100			123
Waterkwaliteit	1		3			11	3	1	19
Wijziging klantgegevens			8	1		1			10
Eindtotaal		52	498	46	15	181	5	61	858
		6,1%	58,0%	5,4%	1,7%	21,1%	0,6%	7,1%	100,0%

In 2020 waren de resultaten als volgt (↓ of ↑: evolutie t.o.v. 2021)

- 18% te wijten is aan een fout van de klant (↑)
- 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 (↓)
- 1% niet voor Pidpa is (↓)
- 0% te wijten is aan onze procesflow (↓)
- 13% te wijten is aan 'reeds dezelfde klacht ontvangen' (↑)

Voor de top 3 van klachten (facturatie, betalingen en technisch probleem) in 2021 werd een diepere analyse uitgevoerd.

2.2.1 Facturatie

Categorie level1	Facturatie			
Aantal van Case-ID	Kolomlabels			
Rijlabels	Niet-ontvankelijk	Ontvankelijk gegrond	Ontvankelijk ongegrond	Eindtotaal
Andere				
Aansluiting			4	4
Keuring BI	1	1		2
Keuring synergie		2		2
Varia DIS		1		1
Varia KR	1		2	3
Varia RIO			6	6
Verplaatsingskost			3	3
Totaal Andere	1	4	16	21
Drinkwater				
Compensatie			1	1
Correctiefactuur	1		6	7
Duplicaat	1		2	3
Eindfactuur	2	3	18	23
HV-IV		1	3	4
IBA in eigen beheer			2	2
Lek			3	3
Meterstand	1	1	19	21
Min. schikking lek	4		26	30
Sociaal tarief	1	1	14	16
Tussentijdse factuur	1	1	8	10
Verbruiksfactuur	15	5	68	88
Totaal Drinkwater	26	12	170	208
E-facturatie				
E-mail met PDF			1	1
Totaal E-facturatie			1	1
Private waterwinning				
Forfait/Verbruik			3	3
Totaal Private waterwinning			3	3
Tarief				
Aanmaankost			10	10
Activeringskost	1		10	11
Algemeen	1			1
Bovengemeentelijke san.bijdrage			2	2
Capaciteitsvergoeding			3	3
Drinkwater			1	1
Gemeentelijke San. Bijdrage	3		4	7
Keuring			1	1
Vastrecht			1	1
Verplaatsingskost		2	1	3
Totaal Tarief	5	2	33	40
Verzending				
Geen factuur ontvangen	1	1	3	5
Totaal Verzending	1	1	3	5
Eindtotaal	33	19	226	278

Top 4 in de categorie 'facturatie':

- 1) verbruiksfactuur/verbruik: klant gaat niet akkoord met verbruik ($60/278 = 21.6\%$)
- 2) verbruiksfactuur/aantal gedomicilieerden: klant gaat niet akkoord met peildatum 1/1/JJJJ ikv aantal gedomicilieerden ($20/278 = 7.2\%$)
- 3) eindfactuur/verbruik: klant gaat niet akkoord met verbruik ($15/278 = 5.4\%$)
- 4) minnelijke schikking lek / gunsttarief ($25/278 = 9.0\%$)

In 2020 werden er 290 klachten voor de categorie 'facturatie' geregistreerd. In 2021 werden er dus 12 klachten minder geregistreerd.

2.2.2 Betalingen

Aantal klachten omtrent betalingen is het hoogste in de subcategorie 'aanmaning / aanmaankosten'.

Categorie level1		Betalingen			
Aantal van Case-ID	Kolomlabels				
Rijlabels	Niet-ontvankelijk	Ontvankelijk gegrond	Ontvankelijk ongegrond	Eindtotaal	
Aanmaning					
Aangetekende ingebrekestelling	3	1	18	22	
Aanmaankosten	3	11	77	91	
Kruising			2	2	
Totaal Aanmaning	6	12	97	115	
Afsluitopdracht					
(leeg)			5	5	
Totaal Afsluitopdracht			5	5	
Betaling					
Afbetalingsplan		1	4	5	
Betaling uitgevoerd	2		2	4	
Openstaand saldo	14	5	38	57	
Terugbetaling	2	3	6	11	
Uitstel van betaling			1	1	
Totaal Betaling	18	9	51	78	
Domiciliëring					
Aangaan			2	2	
Check domiciliëring		2	4	6	
Totaal Domiciliëring		2	6	8	
Heraansluiting					
Betaling ok	1		1	2	
Totaal Heraansluiting	1		1	2	
Incasso					
Openstaand saldo		3	10	13	
Vraag dossier			1	1	
Totaal Incasso		3	11	14	
LAC					
(leeg)		1	3	4	
Totaal LAC		1	3	4	
LAC-Beslissing					
(leeg)			1	1	
Totaal LAC-Beslissing			1	1	
Varia					
(leeg)			1	1	
Totaal Varia			1	1	
Eindtotaal	25	27	176	228	

In 2020 werden er 167 klachten voor de categorie 'betalingen' geregistreerd. Er werden in 2021 dus 61 klachten meer geregistreerd.

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	
Druk					
Te weinig druk	1	8	2	11	
Totaal Druk	1	8	2	11	
Hoofdkraan					
Herstellen		25	6	31	
Totaal Hoofdkraan		25	6	31	
Lek					
Binnen		30	2	32	
Buiten		2		2	
Totaal Lek		32	2	34	
Riolering					
Gracht	2	4	1	7	
Huisaansluiting		5		5	
IBA		1		1	
Kolk	1	2		3	
Pompstation		1		1	
Riolering		6	1	7	
Totaal Riolering	3	19	2	24	
Varia					
(leeg)		2		2	
Totaal Varia		2		2	
Watermeter					
Bevroren			1	1	
Stilstaand			1	1	
Totaal Watermeter			2	2	
Zonder water					
Niet verwittigd		14	3	17	
Verwittigd		1	1	2	
Totaal Zonder water		15	4	19	
Eindtotaal	4	101	18	123	

In 2020 werden er 83 klachten voor de categorie 'technisch probleem' geregistreerd. Er werden in 2021 dus 40 klachten meer geregistreerd.

3 Klachten interne klanten

In 2021 werd er 1 interne klacht genoteerd omtrent de ongeldigheid van de mailadressen van de WPC-groepen.

Deze klacht werd conform [docnr. 547367](#) verder behandeld.

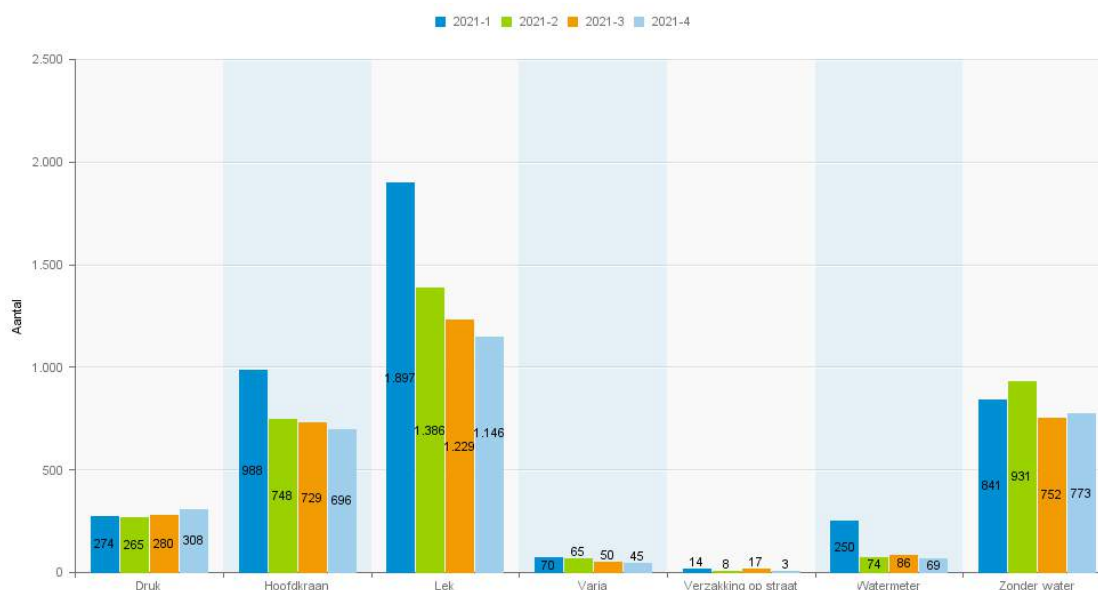
4 Meldingen externe klanten

In totaal werden er 27.844 meldingen / meldingen drinkwaterkwaliteit geregistreerd. 690 (2.5%) meldingen werden omgevormd tot een klacht. De klant was dus in 97.5% van de gevallen onmiddellijk tevreden met de aangeboden oplossing.

	Aantal meldingen	Meldingen omgevormd tot een klacht Aantal (%)
Drinkwater	23639	638 (2.7%)
Openbaar saneringsnetwerk	4205	52 (1.2%)
Totaal	27844	690 (2.5%)

4.1 Technische problemen drinkwater

Er werden 13.994 cases geregistreerd in 2021.



Top 3

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Evolutie	Evolutie tov 2020 (verschil in %)
hoofdkraan	2779	2829	3243	3159	3452	3161	↓	-8.4%
lek	2649	2283	3909	4333	4656	5658	↑	+21.5%
zonder water	1612	1229	1429	810	1363	3297	↑	+142%

4.1.1 Hoofdkraan

Er werden 3161 meldingen m.b.t. de hoofdkraan geregistreerd. Gebaseerd op de postcode blijkt dat de meeste meldingen in 2021 opnieuw gemaakt worden in **Mechelen**: enerzijds begrijpelijk omdat dit een grote stad is, anderzijds staan in Mechelen nog veel oude woningen waar een dergelijke probleem sneller kan optreden. Mechelen is een overgenomen stadregie, waarbij zij zelf vroeger de stopkranen aankochten. Materiaal kan hier dus wel een rol spelen.

Het aantal meldingen is ≥ 50 in de onderstaande gemeenten en het % cases ivm het aantal aansluitobjecten/contracten in deze gemeenten is:

Rijlabels	Aantal van Case-ID	# aansluitobjecten	# contracten DW	% cases/aansluitobj	% cases/contracten
Mechelen	214	29766	38705	0,7%	0,6%
Brasschaat	128	13188	17214	1,0%	0,7%
Schoten	114	11516	15150	1,0%	0,8%
Kapellen	105	10144	11952	1,0%	0,9%
Heist-op-den-Berg	94	17378	20809	0,5%	0,5%
Lier	94	13332	18814	0,7%	0,5%
Willebroek	91	9556	11907	1,0%	0,8%
Stabroek	85	6569	7933	1,3%	1,1%
Geel	75	14684	20037	0,5%	0,4%
Bornem	73	8397	10420	0,9%	0,7%
Puurs-Sint-Amands	72	10003	11830	0,7%	0,6%
Nijlen	71	9283	10581	0,8%	0,7%
Brecht	69	11057	12990	0,6%	0,5%
Mol	67	14278	17879	0,5%	0,4%
Sint-Katelijne-Waver	65	8019	9176	0,8%	0,7%
Kalmthout	63	7106	8725	0,9%	0,7%
Herentals	62	10991	14457	0,6%	0,4%
Schilde	61	8023	9209	0,8%	0,7%
Westerlo	59	10158	11906	0,6%	0,5%
Zoersel	59	8537	9745	0,7%	0,6%
Kontich	58	7673	9131	0,8%	0,6%
Turnhout	58	15449	22623	0,4%	0,3%
Ranst	55	7344	8621	0,7%	0,6%
Hoogstraten	51	7820	10102	0,7%	0,5%

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) Handwiël afgebroken of ontbreekt
- 3) Kraan zit muurvast

Trends omtrent dergelijke meldingen worden opgevolgd binnen SMI.

4.1.2 Lek

Technisch probleem	
Lek	
Binnen	
Aan binnenleiding	150
Aan de eigen aftakking	93
Aan stopkraan (hoofdkraan)	915
Aan watermeter	852
(leeg)	1166
Totaal Binnen	3176
Buiten	
Aan de eigen aftakking	99
Op straat (hoofdleiding)	166
(leeg)	2217
Totaal Buiten	2482
Totaal Lek	5658

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 2982 cases 'zonder water/niet verwittigd' geregistreerd. In de gemeenten Mechelen, Kontich, Geel, Brasschaat en Lier werden ≥ 100 cases 'zonder water' geregistreerd. Het % cases ifv het aantal aansluitobjecten/contracten in deze gemeente is:

Gemeente	# cases	# aansluitobjecten	# contracten	% (cases/aansluitobj.)	% (cases/contracten)
Mechelen	207	29766	38705	0.7	0.5
Kontich	170	7673	9131	2.2	1.9
Geel	138	14684	20037	0.9	0.7
Brasschaat	106	13188	17214	0.8	0.6
Lier	100	13332	18814	0.8	0.5

De oorzaken zijn:

Aantal van Case-ID	Kolomlabels											
Rijlabels	Aannemer leidingen	Aftakkingen	Leidingen	Netonderhoud	Onbekend	Schadegeval	Spontane breuk	Waterkwaliteit	(leeg)	Eindtotaal	%	
Binnenleiding			1							103	104	3,5%
Geen communicatie	1	1	2	4	1		1	1		411	422	14,2%
Pidpa-doodlopend net			1	1						7	9	0,3%
Pidpa-korte niet verwittigde onderbreking	1	2	21	18	2	2	1	2		1738	1787	59,9%
Pidpa-ongekend			3	2	2		1			313	321	10,8%
Pidpa-ongekende afsluiter gesloten			1							64	65	2,2%
Pidpa-technisch defect			1	2		4				267	274	9,2%
Eindtotaal	2	3	30	27	5	6	3	3		2903	2982	100,0%

De top 3 oorzaken zijn 'Pidpa-korte niet verwittigde onderbreking' (59.9%), 'geen communicatie' (14.2%) en 'Pidpa-ongekend' (10.8%). De top 3 oorzaken in 2020 waren 'Pidpa-korte niet verwittigde onderbreking', 'geen communicatie' en 'Pidpa-technisch defect' (respectievelijk 37%, 26% en 17%).

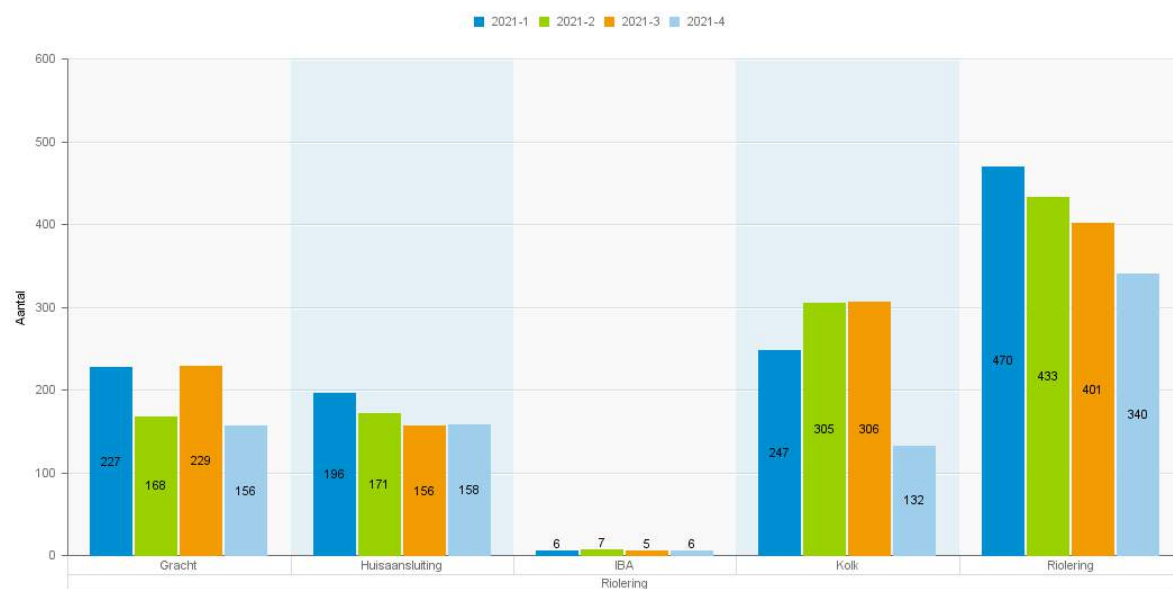
Het strategisch project 'Verbetering communicatie (omtrent werkzaamheden, waterstoring, ...bij geplande of ongeplande werken)' werd afgerond in 2020. Het % aantal meldingen 'zonder water/geen communicatie' is in 2021 gedaald tov 2020.

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 4119 cases geregistreerd (waarvan 1049 cases gelinkt werden aan een zakenpartner). Ter vergelijking: in 2020 werden 3282 cases geregistreerd. Het laagste categorisatieniveau bij Riolering is in de onderstaande grafiek weergegeven. Als een technisch probleem niet kan toegewezen worden aan een gracht, de huisaansluiting, een IBA of een kolk dan wordt het probleem gecategoriseerd onder 'Riolering'.

Opmerking: RIO geeft ook in vervolgoorders, die ze zelf creëren, de zpnr mee omdat de toezichter op het terrein anders niet over deze info beschikt. Deze orders genereren ook cases die meegeteld worden.



- **(herstellen) Riolering:** geen specifieke oorzaken. Dit zijn normale meldingen die deel uitmaken van ons dagdagelijks werk (beheren +/- 4.800.000 lm riolering).

- **Ruimen gracht:** Meldingen/problemen rond ruimen van grachten zijn vaak weer-gebonden. Pidpa organiseert op de meeste standaard plaatsen een grondige ruiming van het slib in de grachten één maal om de vier jaar; specifiek aangeduide plaatsen worden mogelijk met een hoger regime geruimd. Een kruidruiming van de grachten is voorzien minstens 2x/jaar. Er is gestart met maaien vanaf 15 juni 2021 (1^e maaibeurt is gestopt in augustus; 2^e maaibeurt is half september gestart). Maaien gebeurt in samenwerking met de gemeente, in functie van o.a. eigen maaierwerken van de gemeente en fauna- en flora gevoelige zones.

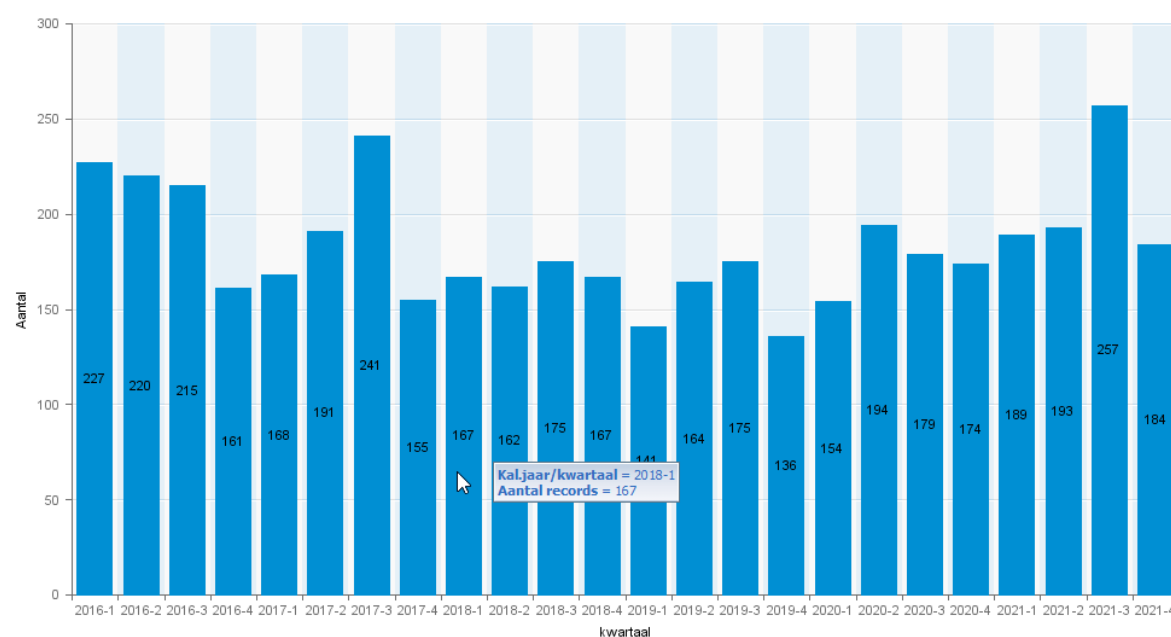
Meldingen van klanten in K3 zijn vooral: het hoge gras/kruid in de lente-en zomermaanden. Meldingen in K4 zijn gerelateerd met het vallen van de bladeren in de herfst. Deze meldingen zijn regio-gebonden (voornamelijk gemeentes met laanbomen). Ook hier zijn dit meldingen die deel uitmaken van ons dagelijks werk (we beheren +/- 1.900.000 lm grachten).

- **Ruimen kolk:** Meldingen/problemen rond ruimen van kolken zijn vaak weer-gebonden. In elke gemeente worden de kolken 2x per jaar (voor- en najaar) geruimd. Problemen in K3 zijn mogelijk toe te wijzen aan zomeronweders en een hevige regenval na lange droogteperiodes. Problemen worden meestal gemeld in de dorpskernen. Gelijkaardige meldingen 'kolken' kunnen ook in het laatste kwartaal van het jaar voorkomen na de bladval. Deze meldingen maken deel uit van het dagelijks werk (RIO beheert meer dan 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

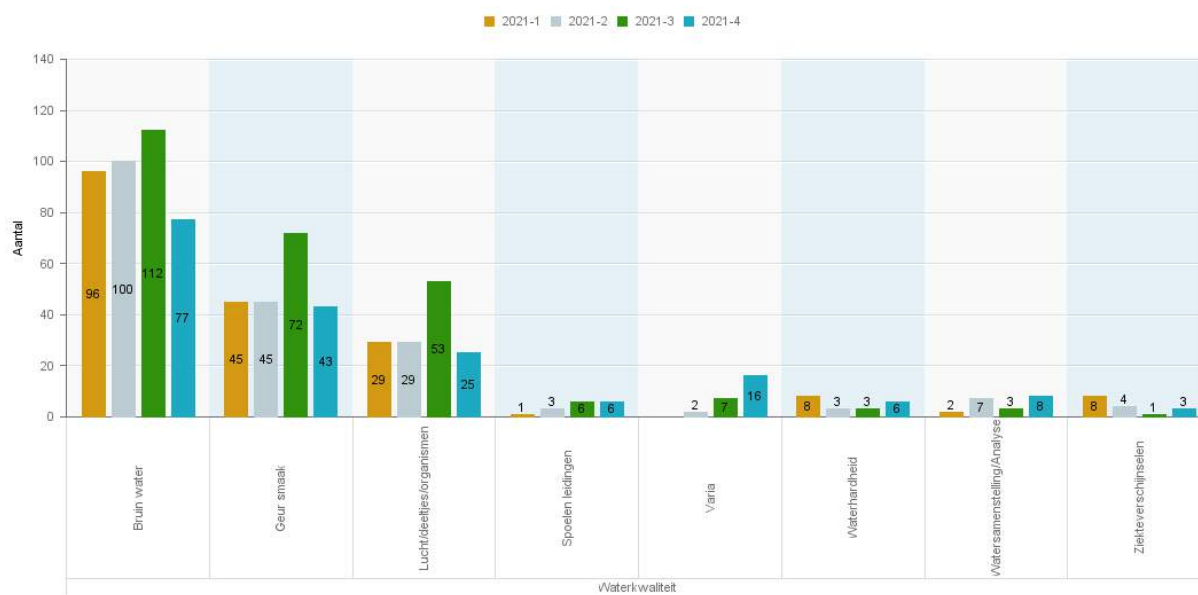
Er werden 823 kwaliteitsmeldingen geregistreerd in 2021. De spoelprogramma's worden gericht gepland in die gebieden waar uit de metingen en de kwaliteitsmeldingen blijkt dat er het meeste sediment aanwezig is (zie docnr. 200948).



De kwaliteitsmeldingen en turbiditeitsmetingen in het distributienet worden jaarlijks in kaart gebracht in voorbereiding van de beslissing over de te spoelen zones in het volgende kalenderjaar.

De top 3 van kwaliteitsmeldingen zijn:

- bruin water (47%; 385/823)
- geur/smaak (25%; 205/823)
- lucht/deeltjes/diertjes (17%; 136/823)



Het aantal meldingen per gemeente is ≥ 20 in de onderstaande gemeenten en het % cases ifv het aantal aansluitobjecten/contracten is:

Rijlabels	Aantal van Case-ID	# aansluitobjecten	# contracten DW	% cases/aansluitobj	% cases/contracten
Mechelen	95	29766	38705	0,3%	0,2%
Geel	41	14684	20037	0,3%	0,2%
Brasschaat	32	13188	17214	0,2%	0,2%
Turnhout	25	15449	22623	0,2%	0,1%
Aartselaar	24	5109	6523	0,5%	0,4%
Beerse	24	7020	8147	0,3%	0,3%
Zoersel	23	8537	9745	0,3%	0,2%
Boom	22	5668	8051	0,4%	0,3%
Willebroek	22	9556	11907	0,2%	0,2%
Boechout	21	4452	5600	0,5%	0,4%

De aard van de kwaliteitsmeldingen in deze gemeenten is:

Rijlabels	Aantal van Case-ID	Kolomlabels	Binneninstallatie	Brandweer	Eindpunt	Gewijzigde samenstelling	Gietijzer Lek	Onbekend	Spoelen	Werken (leeg)	Eindtotaal	
Aartselaar	8				1	9		1		4	24	
Beerse	3		2				1	7	1	9	24	
Boechout	4							3	7	7	21	
Boom	2		9			6		4			22	
Brasschaat	5			1				5		20	32	
Geel	1		2	1			3	1	18	3	41	
Mechelen	23			4		8	1	41		18	95	
Turnhout	2		1					11	2	7	25	
Willebroek	2			1		4	1	11	2	2	22	
Zoersel	2		7	1				6	4	3	23	
Eindtotaal	52		21	9		27	6	1	107	19	78	329

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 2021 waren 3 opleidingsmomenten voorzien met in totaal 21 aanwezigen. Ook in de opleidingen hygiënisch werken voor arbeiders en aannemers komen de kwaliteitsaspecten bij werkzaamheden (o.a. bruin water, geur/smaak, lucht) ruim aan bod. 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	Kolomlabels										
Rijlabels	Binneninstallatie	Brandweer	Eindpunt	Gewijzigde samenstelling	Gietijzer	Lek	Onbekend	Spoelen	Werken (leeg)	Eindtotaal	
Bruin water	34	28	23		11	1	166	18	94	10	385
Geur smaak	66	1	17	52			62		6	1	205
Lucht/deeltjes/organismen	28		2			2	39	1	61	3	136
Spoelen leidingen			1		1			11	3		16
Varia	4				1		17		2	1	25
Waterhardheid	1		2	1			16				20
Watersamenstelling/Analyse	4		1	9			6				20
Ziekteverschijnselen	5						9		2		16
Eindtotaal	142	29	46	62	13	3	315	30	168	15	823
	17%	4%	6%	8%	2%	0%	38%	4%	20%	2%	100%

De belangrijkste oorzaken in 2021 zijn: 1) Onbekend (38%), 2) werken (20%) en 3) binneninstallatie (17%). De top 3 oorzaken in 2020 waren dezelfde (respectievelijk 42%, 27% en 15%).

4.4 Overige meldingen

Er werden 8927 andere cases geregistreerd. Ter vergelijking: in 2020 registreerden we 7803 cases.

Categorie (niv 1)	TOTAAL 2021	TOTAAL 2020	Evolutie	Evolutie verschil in %
Algemeen	182	195	↓	-7%
Aquamobiel	5	2	↑	150%
Betalingen	2259	2184	↑	3%
Digitale meter	3	4	↓	-25%
Drinkwateraansluiting	121	95	↑	27%
Enquête	23	0	↑	#DEEL/0!
Facturatie	4190	3479	↑	20%
Keuring	113	86	↑	31%
Klantgerichtheid	186	201	↓	-7%
Milieu	5	8	↓	-38%
Nazicht Pidpa	247	219	↑	13%
Niet toegewezen	61	13	↑	369%
Overname	475	446	↑	7%
Private Waterwinning	3	2	↑	50%
Relatiebeheer	3	0	↑	#DEEL/0!
Riolering	89	57	↑	56%
Schadegeval	48	30	↑	60%
Wijziging klantgegevens	914	782	↑	17%
	8927	7803		

Top 4:

- 1) facturatie (4190)
- 2) betalingen (2259)
- 3) wijziging klantgegevens (914)
- 4) Overname (475)

5 Niet-conformiteiten en aanbevelingen uit interne en externe audits

Er werd in 2021 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 2020 werd de telefoon eveneens in 50% 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 6016 (= 21%) cases rechtstreeks aangemaakt in CRM. De poort 'Ik ben geen klant' werd ten onrechte 275 keer gebruikt (= 4.6%).

	Casesoort	ZMKL	ZMME	ZMWK	Totaal
		Klacht	Melding	Melding Water Kwaliteit	
Communicatiesoort		Aantal cases	Aantal cases	Aantal cases	
#	Niet toegewezen		40		40
Z001	Telefoon	327	13223	690	14240
Z002	Brief	14	9		23
Z003	E-mail	363	351	6	720
Z004	Fax	1			1
Z005	Internet	2	27		29
Z006	Klantenbezoek		4		4
Z008	Web service	150	5788	78	6016
Z009	Intern order	1	7579	49	7629
Totaal		858	27021	823	28702

7 Doorlooptijden klachten / meldingen

7.1 Klachten

Doorlooptijden werden in kaart gebracht:

- In slechts 49% (= 418 / 858) van de cases werd de gewenste termijn (verschil tussen ontvangst en creatie van een klacht is ≤ 2 dagen) voor het creëren van een klacht in CRM gerespecteerd.
- De AWVR-termijnen werden in 2021 voor 94.5 % (= 811/858 klachten) gerespecteerd. In 2020 werden de AWVR-termijnen voor 93.7% gerespecteerd (= 696/743 klachten).
- De 1^e terugmelding naar de klant duurt gemiddeld 8.8 d (in 2020: 9.0 d).

- Het afsluiten van een klacht duurt gemiddeld 30.1 d (in 2020: 27.1 d). Voor de categorieën 'overname en schadegeval' duurt het afsluiten van de klacht gemiddeld het kortst (≤ 20 kalenderdagen).

Interne afspraken werden destijds gemaakt: '20 werkdagen' is de gewenste termijn om een klacht volledig te kunnen afhandelen. 78% van de klachten werden binnen de gewenste Pidpa-termijn afgehandeld. Ter vergelijking: in 2020 werd 80% van de klachten binnen de gewenste termijn afgehandeld.

7.2 Meldingen

De doorlooptijden werden in kaart gebracht voor de cases '**meldingen**'.

- De 1^e terugmelding naar de klant duurt gemiddeld 12.3 d (in 2020: 16 d). Voor de categorieën 'nazicht Pidpa en technische probleem' duurt de 1^e terugmelding naar de klant gemiddeld het langst (gemiddeld 11.3 dagen en 16.1 dagen).
- Het afsluiten van een melding duurt gemiddeld 12.3 d (in 2020: 18 d). Voor de categorieën 'algemeen en technisch probleem' duurt het afsluiten van de melding gemiddeld het langst (gemiddeld 14.5 en 16.1 d).

7.3 Kwaliteitsmeldingen

De doorlooptijden werden tevens in kaart gebracht voor de cases '**waterkwaliteit**'.

- Het verschil tussen de ontvangst en de creatie van een melding is < 1 d (target ≤ 2 d).
- De 1^e terugmelding naar de klant duurt gemiddeld 2.8 d.
- Het afsluiten van een melding duurt gemiddeld 2.9 d.

84% 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^e terugmelding meestal zeer kort is.

8 Externe rapportering

8.1 VMM

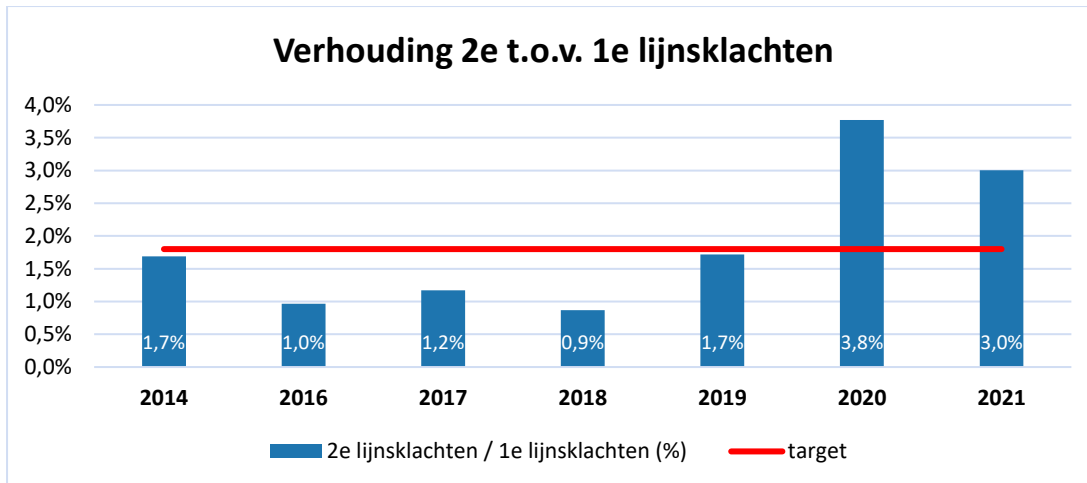
De gegevens met betrekking tot de klachten van klanten moeten door alle DW-maatschappijen jaarlijks gerapporteerd worden aan de VMM. De gegevens voor 2021 zijn terug te vinden in [docnr. 2836474](#) (tabjes 'KL DW'; 'KL SAN'). De statistieken zullen door de VMM pas gepubliceerd worden in juni 2023.

8.2 WaterRegulator

In 2015 is er een benchmark gebeurd door KPMG in het kader van de klachtenbehandeling in opdracht van Aquaflanders. De verschillende Vlaamse drinkwatermaatschappijen namen hieraan deel. De resultaten van de geselecteerde KPI's voor de benchmark worden sinds 2016 jaarlijks berekend (zie [docnr. 1396135](#)). De cijfers kunnen immers steeds opgevraagd worden door de WaterRegulator.

8.2.1 Verhouding 2^e t.o.v. 1^e lijnsklachten

In 2021 werden er via de Vlaamse Ombudsdienst en de VMM respectievelijk 20 en 5 klachten in 2^e lijn ontvangen. De verhouding van het aantal 2^e t.o.v. 1^e lijnsklachten is 3,0% in 2021. De target, die we hiervoor zelf vooropgesteld hebben, is 1,8%.

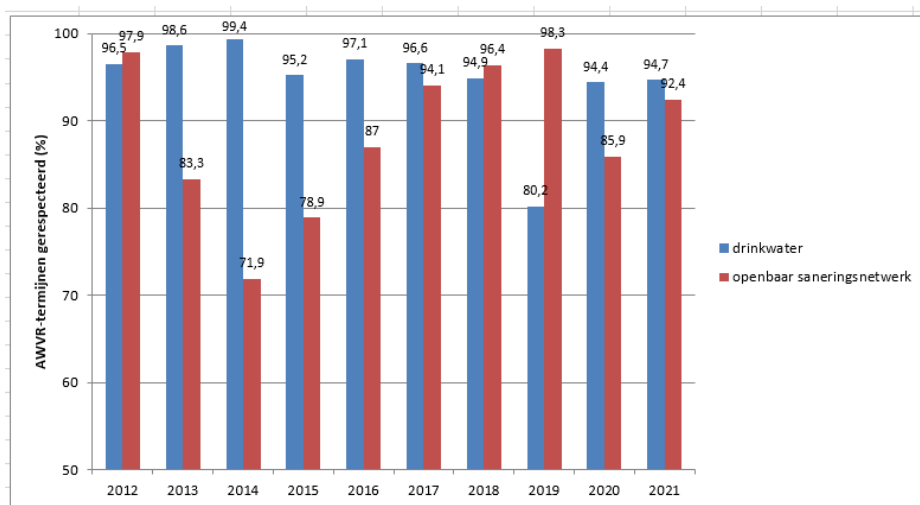


Uit de analyse van deze 2^e lijnsklachten blijkt dat:

- 20 klachten ongegrond zijn
- 4 klachten niet-ontvankelijk zijn
- 1 klacht gegrond is

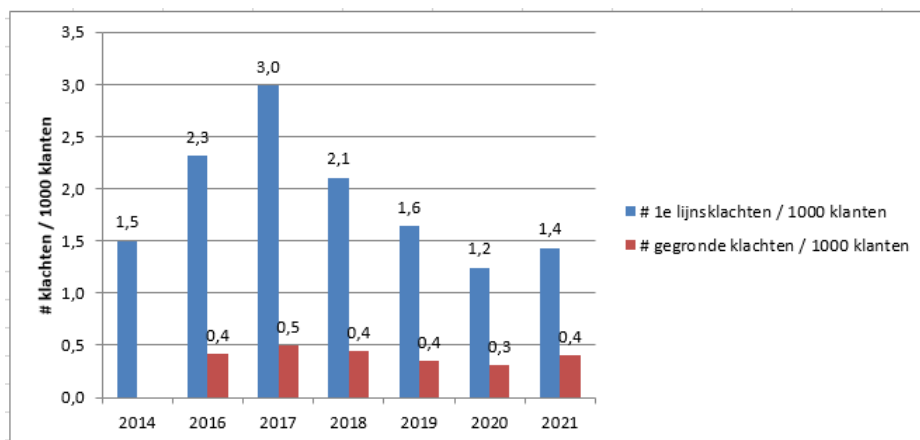
8.2.2 % klachten behandeld binnen wettelijke termijn

In 2021 werd de AWVR-termijn voor 94,5% van de klachten gerespecteerd (in totaal 858 klachten).



8.2.3 Aantal 1e lijnsklachten per jaar per 1000 klanten

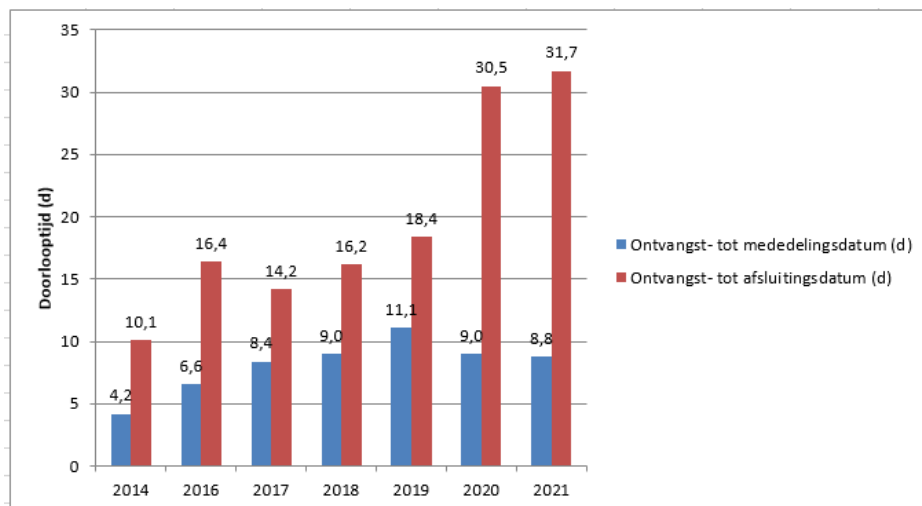
Het aantal 1^e lijnsklachten / 1000 klanten is in 2021 lichtjes gestegen naar 1,4. We registreerden in 2021 115 klachten meer dan in 2020. Het aantal gegronde klachten / 1000 klanten is eveneens lichtjes gestegen.



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 lichtjes gedaald van 9.0 d naar 8.8 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 lichtjes gestegen van 30.5 d naar 31.7 d. Er werden relatief gezien meer ontvankelijke klachten omtrent technische problemen geregistreerd (in 2020: 80 / 634 (12.6%); in 2021: 119 / 782 (15.2%)). Het afsluiten van een klacht 'technisch probleem' duurde in 2021 gemiddeld 62 d. De gemiddelde doorlooptijd voor de klachten 'waterkwaliteit' bedroeg eveneens 62 d (18 / 782 ontvankelijke klachten). 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:*
 - ✓ Aanrekening van een activeringskost bij nieuwe klanten of wijzigingen huishoudelijke klant / niet-huishoudelijke klant. De Waterregulator heeft aan de watermaatschappijen de opdracht gegeven om de diverse tarieven inhoudelijk te aligneren (dit zal gebeuren in 2022). Bovendien is het voor onze klanten niet duidelijk wanneer er een activeringskost zal aangerekend worden: te verduidelijken op de website Pidpa.
 - ✓ 'Mijn Pidpa' is voor grote ondernemingen onvoldoende toereikend: bv. voor plannen van afspraken voor groepskeuringen.
- *Verbeterpunten nav meldingen/klachten Operaties:*
 - ✓ Watermeters met diameter 20 gaan snel stuk als ze geplaatst worden op een aftakking PE63. De huidige watermeters die Pidpa gebruikt, zouden fragiel zijn. De oplossing zou zijn om een watermeter met diameter 30 te plaatsen op dergelijke aftakkingen. Maar de klant moet hier echter wel capaciteitsvergoeding voor betalen. De klant zou op voorhand op zijn minst de consequenties van een grotere diameter binnenleiding moeten weten (CAPA vergoeding voor watermeter 30). Er zal nagekeken worden of dit kan opgenomen worden in het online aanvraagformulier 'Nieuwe aansluiting aanvragen' zodat klanten op voorhand goed geïnformeerd zijn
 - ✓ 'Warning' in systeem laten inbouwen als een klant nog ontbrekende gegevens moet opsturen nadat er een aanvraag voor een 'nieuwe aansluiting' werd ingediend.

9.2 Openstaande reeds eerder geformuleerde verbeterpunten

- *Verbeterpunten nav meldingen/klachten SMI:*
 - ✓ Hoog waterverbruik na jarenlange schattingen wordt momenteel niet opgepikt bij een tussentijdse meteropname door een service techniker. 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 → lopende

- *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:*
 - ✓ 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' in S/4 → lopende
 - ✓ Tijdige registratie van klachten in CRM: het verschil tussen de ontvangstdatum en de creatiedatum van de klacht zou ≤ 2 d moeten zijn. We verliezen anders tijd om onze AWVR-termijnen te halen. Voldoende resources dienen aanwezig te zijn om de mails, WSS... van klanten tijdig op te pikken en te verwerken → lopende

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 2021 werden 858 klachten geregistreerd. Het totaal aantal geregistreerde klachten is gestegen tov 2020 (+115; +15%). De top 3 klachten werden gecategoriseerd bij 1) facturatie, 2) betalingen en 3) technisch probleem.
- 21% van de klachten is te wijten aan een fout in onze service/product (in 2020: 19%). 5% van de klachten is te wijten aan een medewerker die de procedures niet heeft gevolgd (in 2020: 5%).
- De AWVR-termijnen werden voor 94.5% van de klachten gerespecteerd. Dit is beter dan in 2020 (93.7% 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.
- 78% van de klachten werden afgesloten binnen de 20 werkdagen na de ontvangst van de klacht (= gewenste Pidpa-termijn). In 2020 werd 80% 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%). 21% van de cases (meldingen en klachten) werden rechtstreeks aangemaakt via WSS. In 2020 werd 15% 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 49% van de cases werd de gewenste termijn voor het creëren van een klacht in CRM gerespecteerd.

11.2 (Kwaliteits)meldingen

- In 2021 werden 27.844 meldingen geregistreerd. Slechts 2.5% van de meldingen resulteerden in een klacht.
- Er werden in totaal 13.994 'technische problemen drinkwater' gemeld (in 2020: 10.432). Top 3 meldingen zijn:
 - 1) lekken binnen (in 2021: 3176; in 2020: 2293) en lekken buiten (in 2021: 2482; in 2020: 2363)
 - 2) problemen met de hoofdkraan (in 2021: 3161; in 2020: 3452)
 - 3) zonder water niet verwittigd (in 2021: 2982; in 2020: 1363)

De voornaamste gekende oorzaken van klanten die 'zonder verwittiging zonder water' zaten zijn 1) korte niet verwittigde onderbrekingen en 2) geen communicatie. De trends omtrent dergelijke meldingen worden opgevolgd bij de respectievelijke directies.

- Er werden 823 kwaliteitsmeldingen genoteerd (in 2020: 701). De voornaamste gekende oorzaken van kwaliteitsproblemen drinkwater zijn te wijten aan 1) werken en 2) de binneninstallatie.
- Er werden 4119 meldingen i.v.m. onze rioleringsactiviteiten geregistreerd (in 2020: 3282). Meldingen/problemen rond ruimen van kolken en grachten zijn vaak weer-en seizoensgebonden.

- De top 3 van de overige meldingen (in totaal 8927; in 2020: 7803) heeft betrekking op:
 - 1) facturatie (4190 meldingen: voornamelijk 'verbruiksfactuur – aantal gedomicilieerden' (33%), 'verbruiksfactuur - verbruik' (9%) en 'meterstand – melding eigen opname' (7%));
 - 2) betalingen (2259 meldingen: voornamelijk 'annulering aanmaankosten' (46%), 'annulering aangetekende ingebrekestelling' (9%) en 'terugbetaling' (9%));
 - 3) wijziging klantgegevens (914 meldingen: voornamelijk 'schrijffout klantnaam' (86%) en 'straatnaam/ huisnr' (7%)).
- Het is belangrijk om de AWVR-termijnen eveneens te respecteren bij (kwaliteits)meldingen: maw klant dient tijdig verwittigd te worden wat we gaan doen. Dit vermijdt immers klachten. De 1^e terugmelding naar de klant duurt voor meldingen gemiddeld 12.3 d (in 2020: 16.0 d) en voor kwaliteitsmeldingen 2.8 d (in 2020: 2.0 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 2021

- *Verbeterpunten nav meldingen/klachten SMI:*
 - ✓ FAQ 'Lekkage: hoge factuur' op de Pidpa-website werd aangepast. De termijn voor het indienen van een lekdossier is nu duidelijk vermeld (binnen de 6 maanden na de factuurdatum van de verbruiksfactuur) → **OK**



FEBRUARY 1, 2022

WATER-LINK

Klachtenrapport 2021

Ingediend door: Annelies Gebruers

Ter attentie van: Vlaamse Ombudsdienst (VOD)

Inhoudstafel

1. Inleiding
2. Cijfers aantal klachten 2021
 - 2.1. Conclusie/analyse klachten opgemaakt en afgesloten in 2021
 - 2.2. Conclusie/analyse klachten opgemaakt maar nog niet afgehandeld in 2021
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
 - 3.3. Voorbeelden per klacht
4. Algemene vergelijkende analyse voor het jaar 2019,2020 en 2021
 - 4.1 Vergelijkende analyse prioriteiten
 - 4.2 Conclusie/analyse
5. Aantal kwaliteitsklachten 2021
 - 5.1 Conclusie/analyse
6. Aantal ziekteklachten 2021
 - 6.1 Conclusie/analyse
7. Doorlooptijden klachten 2019,2020 en 2021
 - 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 2021. We zullen deze cijfers ook vergelijken met de cijfers van 2019 en 2020. Op basis van deze cijfers zullen we een analyse en conclusie vormen. Water-link blijft zich continu inzetten voor het optimaliseren en bijsturen van de bestaande processen. We willen dan ook graag op het einde van dit rapport blijven stilstaan bij de acties die in 2021 ondernomen werden.

Graag willen we eerst enkele belangrijke termen definiëren en bepaalde procedures kort toelichten.

Een klacht wordt steeds voorafgegaan door een melding. De klant neemt contact (via mijn water-link, telefonisch, per post of via onze website) op met de klantendienst van water-link 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, zal er **een klachtendossier (ZK melding)** opgesteld worden door de klachtenbehandelaar. Een beperkte groep van medewerkers zal de klacht verder opvolgen tot deze kan afgesloten worden. Elke werkdag worden de inkomende klachten gefilterd om te waarborgen dat de klachten de juiste procedure volgen en binnen een aanvaardbare termijn afgesloten kunnen worden.

Indien de klant klachten heeft over de kwaliteit van het water, dan wordt deze klacht gecategoriseerd onder de prioriteit **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 klantencontactcenter een ZD melding opmaken. De klacht zal vervolgens onmiddellijk doorgezet worden naar de afdeling **Exploitatie/Fonteiniers*** waar ze verder zal opgevolgd en behandeld worden.

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 verder te woord staan en de ziekteklacht verder opvolgen en afhandelen.

¹ Loodgieters

2. Cijfers aantal klachten 2021

Onderstaande tabellen geven de cijfers van het aantal klachten weer voor het jaar 2021. De klachten zijn ingedeeld volgens prioriteit*. Er wordt tevens een indeling gemaakt tussen de klachten die afgesloten zijn in het jaar 2021 en de klachten die aangemaakt geweest zijn in 2021 maar momenteel 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 die ingedeeld zijn per prioriteit, die ingediend werden in het jaar 2021 en alsook opgelost en afgesloten werden in het jaar 2021.

Aanmaakjaar	2021
Prioriteit	Aantal
Aangerek. waterverbr	76
Aantal DOM	3
Afvoer naar san.werk	16
Andere facturatie	87
Andere klachten	164
Digitale meters	195
Klantgerichtheid	42
Kwaliteitsklacht	72
Minnelijke schikking	3
Sociale vrijstelling	1
Wateronderbreking	10
Weg-voetpadherstel	30
Ziekteklacht	1

* De verschillende soorten van categorieën waaronder de klachten kunnen opgedeeld worden

2.1 Conclusie/analyse klachten opgemaakt en afgesloten in 2021

De meest voorkomende klachten in 2021 kunnen voornamelijk gerangschikt worden onder de noemers: (1) digitale meters en (2) andere klachten. Het aantal klachten omtrent de digitale meter ligt hoger dan de overige klachten omdat de uitrol van de digitale meter nog niet afgerond is. Dit verwachten we rond maart 2022. We merken wel een afname in vergelijking met 2020.

(1) Digitale meters

De meeste klachten in 2021 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 omtrent de meter zelf. Dit is 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.

We verwachten dat het aantal klachten omtrent de digitale meter aanzienlijk zal afslanken in 2022 aangezien we nu de laatste klanten aan het contacteren zijn voor de plaatsing van hun digitale meter.

(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', technische interventies etc. Midden 2021 werden er wijzigingen aangebracht aan de prioriteiten en coderingen in SAP (categorieën en subcategorieën) Coderingen werden sinds de aanpassing een verplicht in te vullen veld. De meeste klachten die onder de noemer "andere klachten" werden gecategoriseerd dateren van voor deze implementatie. Deze wijziging in het systeem heeft/ zal als gevolg hebben dat er steeds minder klachten onder de prioriteit "andere klachten" zullen geplaatst worden.

Tabel 2 : geeft de cijfers weer van klachten, ingedeeld per prioriteit, die ingediend werden in het jaar 2021, maar nog niet opgelost en afgesloten zijn in het jaar 2022.

Aanmaakjaar	2021
Prioriteit	Aantal
Afvoer naar san.werk	1
Andere facturatie	1
Weg-voetpadherstel	1

2.2 Conclusie/ analyse klachten opgemaakt maar nog niet afgehandeld in 2021:

Momenteel zijn er nog 3 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 2019, 2020 en 2021

	Aanmaakjaar	2019	2020	2021
Geground/Ontvankelijk	Algemene status Melding			
Niet Ontvankelijk	Afgesloten	26	36	6
Niet geground	Afgesloten	279	220	209
Geground	Afgesloten	894	902	485
	In bewerking			3

3.1 Conclusie/ analyse:

- De onontvankelijke klachten zijn met -83.33% gedaald t.o.v. 2020;
 - De ontvankelijk gegronde klachten zijn met -46.23 % gedaald t.o.v. 2020;
 - De ontvankelijk ongegronde klachten zijn met -5 % gedaald t.o.v. 2020.
-
- 0.85% 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;
 - 29.73% van de klachten is ongegrond. Deze klachten werden onderzocht en er werd vastgesteld dat er conform de richtlijnen, vastgelegd in het Algemeen Waterverkoopreglement, gehandeld werd;
 - 69.42% van de klachten is gegrond. We zien een aanzienlijke daling van het aantal gegronde klachten in vergelijking met 2020. Dit is hoofdzakelijk te wijten aan het naderen van het einde van de uitrol van de digitale meter. De zwaartekracht van de uitrol lag meer specifiek in 2020 en heeft tevens impact gehad op het aantal klachten i.v.m. facturatie. Klanten waarbij er jaar na jaar een (te lage) schatting gebeurd 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 werd vermeld, is het einde van de uitrol van de digitale meter voorzien rond maart 2022. Dit zou een positieve impact moeten hebben op het aantal klachten gerelateerd aan de digitale meter en op aantal klachten rond facturatie.

3.2 Top 5 meest voorkomende klachten

Top 5

Aanmaakjaar	2021
Prioriteit	Aantal
Digitale meters	195
Andere klachten	164
Andere facturatie	88
Aangerek. waterverbr	76
Kwaliteitsklacht	73
Klantgerichtheid	42
Weg-voetpadherstel	31
Afvoer naar san.werk	17
Wateronderbreking	10
Aantal DOM	3
Minnelijke schikking	3
Sociale vrijstelling	1
Ziekteklacht	1

- 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

- 3) Klachten omtrent riolering o.a. over aansluitingen, defecten, etc.;
- 4) Klachten i.v.m. contractbeheer (verwerking van overnamedocumenten)

- **Voorbeelden andere facturatie**

- 5) Betwisting van deurwaardersdossier, voorschotfacturen, aanmaningskosten, etc.;
- 6) Betwisting van logistiek factuur, factuur keuring, nutteloze verplaatsingskosten, etc.

- **Voorbeelden aangerekend waterverbruik**

- 7) Betwisting aangerekend verbruik; aantal gedomicilieerden, aantal woonheden
- 8) Betwisting meterstand.

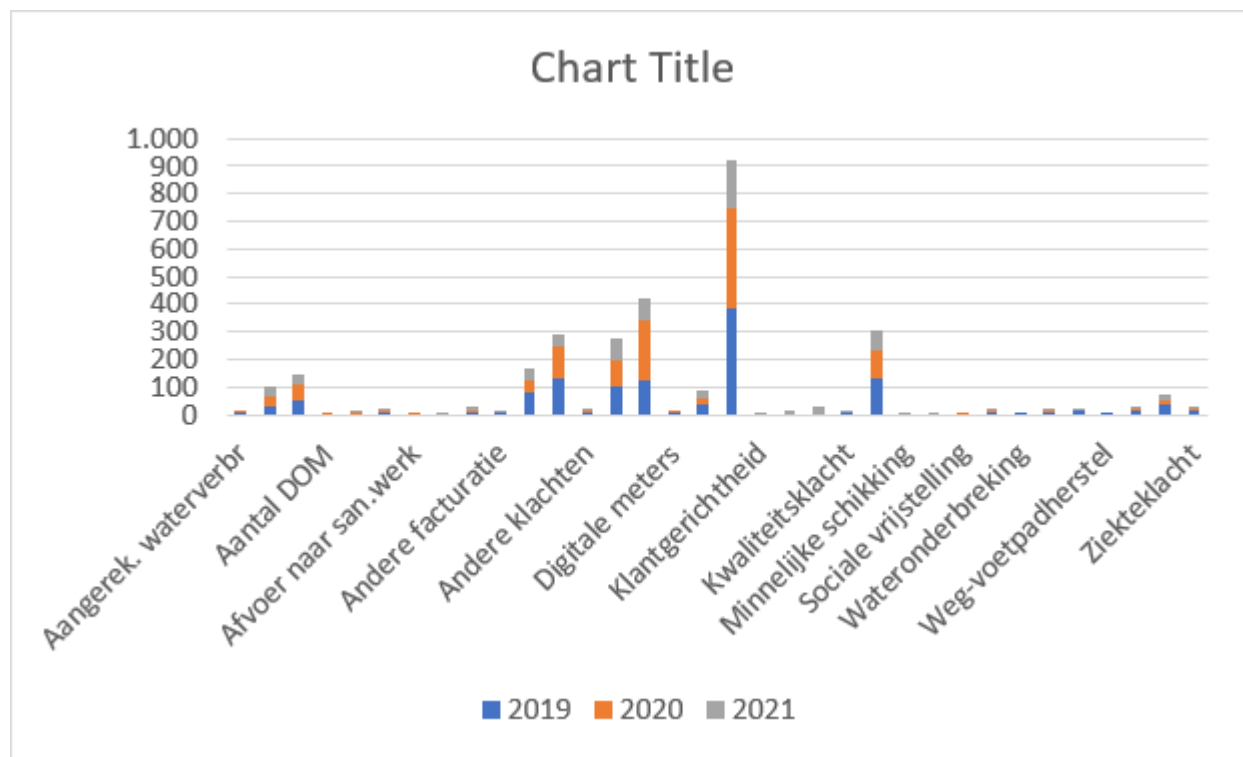
- **Voorbeelden kwaliteitsklachten**

- 9) 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 2019, 2020 en 2021

Prioriteit	Aanmaakjaar / ontvankelijk/Gegron	2019	2020	2021
Aangerek. waterverbr	Niet Ontvankelijk	4	10	
	Niet gegrond	25	42	37
	Gegron	48	61	39
Aantal DOM	Niet Ontvankelijk		1	
	Niet gegrond	2	2	2
	Gegron	8	4	1
Afvoer naar san.werk	Niet Ontvankelijk	1	1	
	Niet gegrond	1	1	4
	Gegron	6	10	13
Andere facturatie	Niet Ontvankelijk	5	5	1
	Niet gegrond	88	44	43
	Gegron	134	110	44
Andere klachten	Niet Ontvankelijk	5	10	4
	Niet gegrond	101	98	74
	Gegron	121	217	86
Digitale meters	Niet Ontvankelijk	6	9	
	Niet gegrond	38	23	23
	Gegron	385	361	172
Klantgerichtheid	Niet Ontvankelijk			1
	Niet gegrond			14
	Gegron			27
Kwaliteitsklacht	Niet gegrond	4		1
	Gegron	129	103	72
Minnelijke schikking	Niet gegrond			1
	Gegron			2
Sociale vrijstelling	Niet gegrond		2	
	Gegron	6	7	1
Wateronderbreking	Niet Ontvankelijk	1		
	Niet gegrond	7	5	3
	Gegron	11	7	7
Weg-voetpadherstel	Niet Ontvankelijk	4		
	Niet gegrond	17	3	7
	Gegron	33	15	24
Ziekteklacht	Gegron	13	7	1

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 afvoer naar saneringswerken, weg-voetpadherstel, minnelijke schikking en klantgerichtheid kenden een lichte toename.

Minnelijke schikking en klantgerichtheid zijn 2 nieuwe prioriteiten die midden 2021 geïmplementeerd werden. Dit verklaart dan ook de toename t.o.v. de vorige jaren.

5. Aantal kwaliteitsklachten 2021

Aanmaakjaar	2021
Prioriteit	Aantal
Digitale meters	195
Andere klachten	164
Andere facturatie	88
Aangerek. waterverbr	76
Kwaliteitsklacht	73
Klantgerichtheid	42
Weg-voetpadherstel	31
Afvoer naar san.werk	17
Wateronderbreking	10
Aantal DOM	3
Minnelijke schikking	3
Sociale vrijstelling	1
Ziekteklacht	1

5.1 Conclusie/analyse

Het aantal kwaliteitsklachten in 2021 is gedaald met 29.13 %.
De daling kan verklaard worden door onderstaande argumenten:

Het is moeilijk om hier algemene conclusies te kunnen trekken. Wel stellen we vast dat we in 2021 een enorme terugval zien in het aantal reuk-smaak klachten. Een mogelijke oorzaak zijn de stabielere temperatuurschommelingen in 2021. Doch om dit argument verder te kunnen onderbouwen vraagt dit naar meer onderzoek naar aard van de klacht en temperatuur evolutie. Bovendien moet men de fluctuaties dieper bestuderen op langere tijdsduur.

Verder trachten we in het geval van dergelijke klachten, de klant, zoveel als mogelijk te verwijzen naar onze website: www.waterstoringen.be . Op deze site kan de klant zich informeren over mogelijke werken in hun omgeving. Werken kunnen steeds een tijdelijke impact hebben op het water (bruin water) . Dit kan snel verholpen worden door de binnenleidingen te spoelen.

6. Aantal ziekteklachten 2021

Aanmaakjaar	2021
Prioriteit	Aantal
Digitale meters	195
Andere klachten	164
Andere facturatie	88
Aangerek. waterverbr	76
Kwaliteitsklacht	73
Klantgerichtheid	42
Weg-voetpadherstel	31
Afvoer naar san.werk	17
Wateronderbreking	10
Aantal DOM	3
Minnelijke schikking	3
Sociale vrijstelling	1
Ziekteklacht	1

6.1 Conclusie/analyse:

Bij het aantal ziekteklachten merken we een sterke afname ten opzichte van het jaar 2020. De teller van het aantal ziekteklachten stond in het jaar 2020 slechts op 7. In 2021 is deze gezakt tot 1. Deze klachten worden steeds intern nauw opgevolgd en afgehandeld. 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 in 2021 geen enkele ziekteklacht binnengekregen die gerelateerd kan worden aan het coronavirus.

7. Doorlooptijden klachten 2019, 2020 en 2021

Aanmaakjaar	2019		2020		2021	
	Doorlooptijd 1st klantencommunicatie	Doorlooptijd melding	Doorlooptijd 1st klantencommunicatie	Doorlooptijd melding	Doorlooptijd 1st klantencommunicatie	Doorlooptijd melding
Aangerek. waterverbr	10,87	48,83	8,91	42,19	6,05	26,66
Aantal DOM	7,10	48,20	5,00	25,14	0,67	15,00
Afvoer naar san.werk	10,38	24,50	9,42	25,08	5,88	13,35
Andere facturatie	5,87	31,76	2,09	22,28	3,20	22,36
Andere klachten	6,29	30,44	3,50	21,92	1,93	16,37
Digitale meters	13,87	24,97	4,35	11,32	3,42	7,24
Klantgerichtheid					0,81	10,17
Kwaliteitsklacht	2,01	23,77	0,00	15,75	0,01	11,42
Minnelijke schikking					4,00	16,33
Sociale vrijstelling	5,50	24,17	10,11	22,33	1,00	12,00
Wateronderbreking	5,74	24,89	0,67	12,92	1,90	12,30
Weg-voetpadherstel	11,46	32,26	5,83	19,17	6,23	19,90
Ziekteklacht	0,00	49,85	0,00	29,29	0,00	2,00
Gemiddelde	7,19	33,06	4,53	22,49	2,70	14,24

7.1 Conclusie/analyse

Wanneer je de cijfers van 2021 vergelijkt met 2019 en 2020, merk je een aanzienlijke daling zowel bij doorlooptijd eerste klantencommunicatie na het ontvangen van de klacht als bij de doorlooptijd van de klachtenmelding. Dit is volledig te wijten aan het feit dat we het klachtenproces de laatste jaren onder de loep genomen hebben en heel wat wijzigingen hebben aangebracht om de klantvriendelijkheid en efficiëntie te verbeteren.

In 2021 bedraagt de gemiddelde doorlooptijd van een klacht 14.24 werkdagen en de doorlooptijd van de eerste klantencommunicatie 2.7 dagen. Openstaande klachten worden wekelijks via rapportage opgevolgd en bijgestuurd waar nodig. Verder gebeurt er steeds een dagelijkse filtering waardoor we de doorlooptijden van de klacht onder controle kunnen houden.

8. Verbeterpunten/acties

Water-link heeft als doelstelling haar processen steeds ten alle tijde te optimaliseren. Onderstaande zaken werden in 2021 uitgewerkt en geïmplementeerd:

- ⇒ Het overzicht van de verschillende soorten categorieën/prioriteiten in SAP werd bekeken en aangepast aan de opgelegde structuur van de VMM. Dit leverde enkele nieuwe prioriteiten op: minnelijke schikking, debietsbegrenzing of afsluiting, klantgerichtheid en communicatie. Verder werd er ook naar de codering gekeken. De codering is een subcategorie van de prioriteit en werd een verplicht in te vullen veld zodat de medewerker de klacht correcter kan verwerken en er hierna juiste analyses kunnen gemaakt worden.
- ⇒ Het contactformulier op de website voor het doorgeven van een klacht werd herbekeken in 2021. Er werd een afzonderlijke contactpagina aangemaakt op de website. Klanten dienen nu voor het doorgeven van een klacht enkele open vragen te beantwoorden. Ze dienen verder ook een keuze te maken tussen de verschillende categorieën die in bovenstaand punt opgesomd werden. Deze manier van werken heeft een positieve impact op het juist verwerken en categoriseren van de klacht en zorgt ervoor dat reguliere klantvragen via de juiste kanalen bij onze klantendienst terecht komen.
- ⇒ waterstoringen.be: in 2021 werden er geen veranderingen doorgevoerd. De laatste wijzigingen dateren van 2020: waterstoringen.be heeft de mogelijkheid gekregen om interne en externe documenten toe te voegen aan de storing. Deze laatste zijn raadpleegbaar voor de klant. Hier kunnen bijvoorbeeld planning voor bepaalde gepland werken toegevoegd worden. In 2022 zullen er hoofdzakelijk visuele veranderingen doorgevoerd worden, geen functionele aanpassingen.

9. Algemene conclusie

2021 was wederom een bewogen jaar waar de pandemie heel wat impact op heeft gehad. Telewerken is ondertussen geïntegreerd in onze dagelijkse werking. Water-link implementeerde in 2021 een nieuw digitaal telefoniesysteem A365. Dit heeft als voordeel dat de medewerker nu ook van thuis telefonie kan opnemen. Voor het proces klachten was dit een enorme toegevoegde waarde voor de opvolging van de verschillende dossiers.

De digitale meter werd in 2021 meer en meer geïntegreerd in onze dagelijkse processen en werking. Medewerkers hebben toegang tot het digitale platform ‘Hydrosense’ om zo samen met de klant naar zijn verbruik en eventuele actieve meldingen te gaan kijken. Hierdoor kan er op een zeer proactieve wijze gewerkt worden. Klanten kunnen hun eigen verbruik veel beter en makkelijker opvolgen waardoor ze geen verrassingen meer krijgen bij het ontvangen van hun afrekening. Schattingen van meterstanden gaan ook meer en meer gaan uitdoven aangezien we de meterstand nu zelf kunnen uitlezen. Dit zorgt ervoor dat de afrekening gebaseerd zal zijn op het reële verbruik van de klant.

Je merkt nu reeds een enorme afname in het aantal klachten bij andere facturatie en aangerekend waterverbruik t.o.v. 2020. Het aantal klachten rond de digitale meter kent ook een enorme daling in vergelijking met de vorige jaren.

In 2022 zal water-link haar weg verder zetten in de verdere digitalisering en daarbij steeds trachten op de meest efficiënte en klantvriendelijke manier te werken.

Uiteraard zal er ook verder aandacht besteed worden aan de medewerker zelf en gaan we de collega's van het klantencontactcenter gespecialiseerde opleidingen in klantencontacten en technieken laten volgen. Dit allemaal met als doel de vragen van de klanten sneller en nog professioneler te kunnen beantwoorden.

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 tenzij deze rechtstreeks door de klant online in het meldsysteem worden 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 2021 2 klachten geregistreerd. 1 klachten is ontvankelijk, 1 klacht is onontvankelijk want het betrof een klacht over het beleid en regelgeving.

De ontvankelijke klacht is deels gegrond

De klachten komen rechtstreeks van de burger.

Oorzaak klacht

De deels gegronde klacht betroffen de kwaliteit van het drinkwater en meer bepaald de geur en de kleur van het drinkwater.

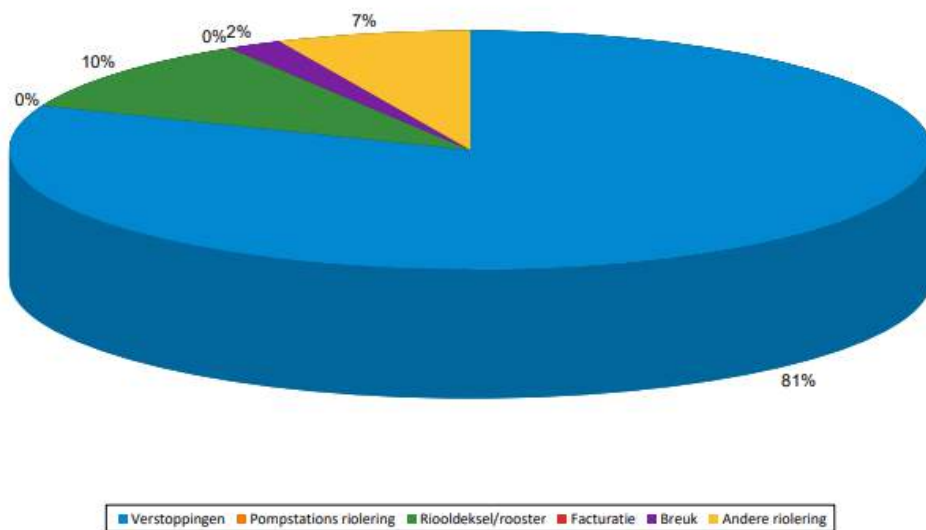
3. Meldingen

In totaal werden er 516 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 516 meldingen waren er 396 meldingen voor riolering en 120 meldingen voor drinkwater.

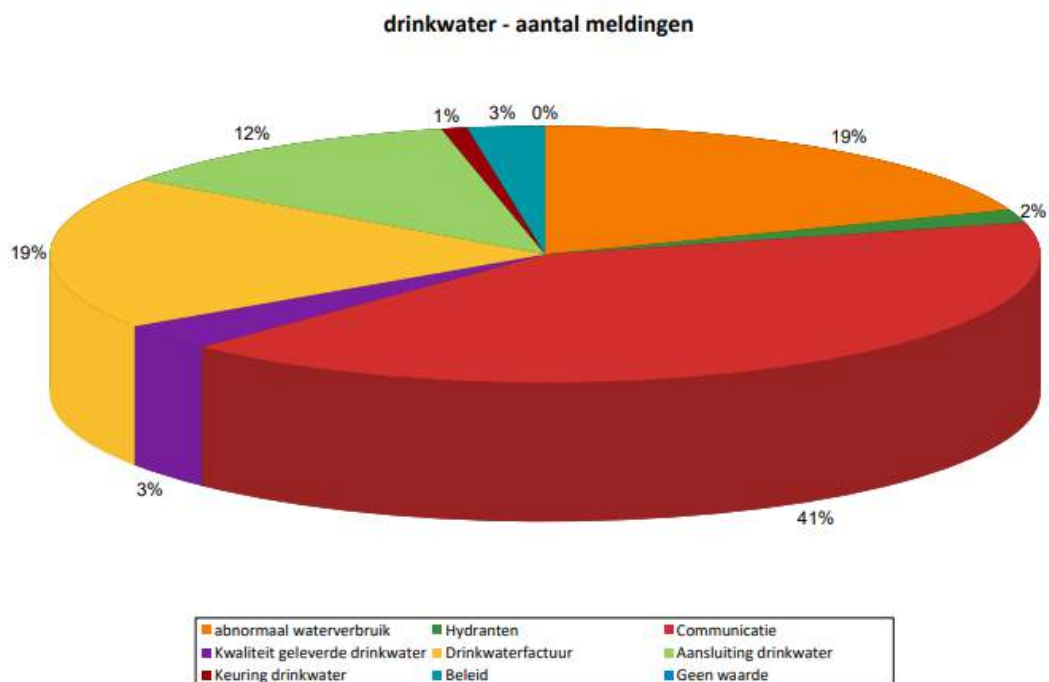
Oorzaak melding

Tabel 1 : Oorzaak melding riolering



81% van de meldingen voor riolering betrof verstoppingen van riolering.

Tabel 2: Oorzaak melding drinkwater



38% 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. 41% van de meldingen betrof een vraag over communicatie en meer bepaald het gebruik van het e-loket waarop de klant hun dagelijks verbruik kan monitoren en facturen kan raadplegen.

4. Verbeterpunten

Verstopping riolering/rioolbreuken:

We zetten verder in op de 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 facebook, website en 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.

E-loket

Nogal wat meldingen rond communicatie gaan over het e-loket en meer bepaald over het aanmaken van de klantenaccount. Blijkbaar ondervinden klanten daar toch moeilijkheden mee. AGSO zal daarom in 2022 een instructiefilm aanmaken die stap voor stap demonstreert hoe een account dient opgezet te worden.

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.

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 AQUADUIN klachtenbehandeling 2021

Wat betreft de klachtenbehandeling binnen Aquaduin, 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 Aquaduin 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.

In 2021 werd de ombudsdienst betrokken bij 1 klacht. Deze klacht werd door ons als ongegrond beoordeeld maar omdat de klant op zich ook niet van slechte wil was geweest deden wij een toegift uit billijkheidsoverwegingen.

A. De kwaliteit van het geleverde water

In 2021 kwamen 11 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.

Aquaduin 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). In 2021 werd 16 km aan gietijzeren leidingen 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.

Vorig jaar ging het vooral om enkele klanten die zich voor niets vrijgehouden hadden voor de ijking (vervanging) van de watermeter, omdat ter plaatse bleek dat de ijking niet kon worden uitgevoerd (bijvoorbeeld door een defecte straatafsluiter).

Voorafgaand aan de ijkings sturen wij steeds een ploeg die de controle uitvoert van de straatafsluiters en vervangen deze indien nodig.

Specifieke klachten:

Een klacht ging over het feit dat de klant een melding kreeg via de app coronalert dat er een hoogrisico-contact was geweest en volgens die klant kon dat maar door onze techniekers

zijn geweest. In die periode waren er geen besmettingen binnen Aquaduin dus dit was zeker ten onrechte.

Een klacht mbt het herstel van het voetpad na werken bleek terecht, een gebroken boordsteen werd niet vervangen door de aannemer. Dit werd opgelost. Verder was er een klacht over een verzakte oprit, dit zou naar aanleiding moeten zijn van werken die in onze opdracht werden uitgevoerd in 2008. Wij gaven dit door aan de aannemer, voorlopig kwam hier nog geen reactie op.

Ten slotte zou een techniker een ijking niet naar behoren hebben uitgevoerd, er stond water in de kast en er was geen druk op het water. Wij hebben hierop nog een techniker langs gestuurd om dit in orde te brengen, mevrouw was hierna tevreden.

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.

Een "klacht" betrof het gegeven dat de klant geen voorschotfacturen wou ontvangen. Toen er na 3 dagen geen antwoord kwam stuurde de klant een mail met de vraag zijn mail als "klacht" te beschouwen. Hierop werd uitgelegd aan de klant dat wij wel degelijk het recht hebben voorschotten aan te rekenen volgens het awvr, maar dat we op zijn uitdrukkelijk verzoek om dit niet te doen konden ingaan.

Soms gaat het ook gewoon om een misverstand of een onduidelijkheid bij de facturatie. Dit wordt doorgaans tot tevredenheid van de klant uitgelegd.

1 geval is bij de ombudsdienst beland. Dit geval ging over de aanrekening van een kost voor verloren verplaatsing. Hoewel wij alles hebben weerlegd en de kost zeker niet ten onrechte werd aangerekend, werd door ons ook geoordeeld dat de klant op zich geen kwade wil had en er een ongelukkige timing was geweest. Deze kost werd geschrapt.

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 2 jaar geleden 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 2021 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 2021

fluvius.

fluvius.

Inhoud

Inleiding	3	Klant centraal	26
Klachtenbeheer binnen Fluvius	4	Klantgerichte cultuur	26
Wat is een klacht?	4	Procesoptimalisatie voor een betere klantservice.....	28
Het registreren van een klacht.....	4	Focuspunten 2022	29
Wie behandelt klachten?	5	De energietransitie faciliteren.....	29
De behandeling van een klacht.....	5	Draagvlak bouwen voor de energietransitie	29
Klachtenanalyse 2021	7	Netinfrastructuur.....	29
Structuur analyse	7	Uniformisering en optimalisatie van onze werking en aanbod	31
Totaal overzicht.....	8	Optimalisatie van onze communicatie en infodeling	32
Aansluitingen	11		
Defecten en storingen	15		
Werken in de straat	17		
Lokale productie.....	18		
Marktoperaties	19		
Premies.....	21		
Leveranciersrol Fluvius.....	23		
Tarieven.....	25		

Inleiding

Net als vorig jaar mogen we stellen dat 2021 een bijzonder jaar was. Corona had nog steeds een impact op onze werking. Door de lockdown(s) in 2020 was er een achterstand ontstaan bij de verwerking van werkaanvragen bij klanten, hierdoor waren de doorlooptijden in 2021 nog steeds langer dan anders. En dat zorgde voor een hoge werkdruk bij alle betrokken collega's.

De grootste impact op onze werking was er echter door de uitspraak van het Grondwettelijk Hof met betrekking tot de terugdraaiende teller voor digitale meterklanten. Tijdens de vorige legislatuur was beloofd dat klanten die vóór januari 2020 zonnepanelen plaatsten, nog 15 jaar zouden kunnen 'genieten' van het terugdraaiprincipe. Het vernietigen van dit artikel in het energiedecreet en de bijhorende persaandacht, zorgde voor heel wat commotie bij klanten met zonnepanelen en een digitale meter.

Dit liet zich voelen op meerdere vlakken. Allereerst ontvingen we zeer veel vragen en klachten over de financiële impact van deze beslissing, de juiste werking van de meter en de correctheid van de eindafrekening.

Een tweede belangrijk gevolg was dat het aantal weigeraars voor de digitale meter toenam bij alle doelgroepen.

En finaal moest de compensatiepremie die werd uitgewerkt door de Vlaamse regering, zo snel mogelijk geïmplementeerd worden en de aangevraagde premies verwerkt en uitbetaald.

In dit jaarverslag geven we een toelichting over de klachten die we in 2021 ontvingen en gaan we dieper in op enkele specifieke thematieken zoals de uitval van de omvormers, de versnelde uitrol van de digitale meters en de verdere uitwerking van onze Customer Experience Strategie.

Om een volledig beeld te bieden, geven we per product of dienstverlening inzicht in 3 aspecten: de gecapteerde klachten, de klanttevredenheid en het aantal klantvragen die we ontvingen via ons klantcontactcenter.

Tot slot lichten we onze focuspunten toe ter optimalisatie van onze producten en diensten.



Klachtenbeheer binnen Fluvius

Wat is een klacht?

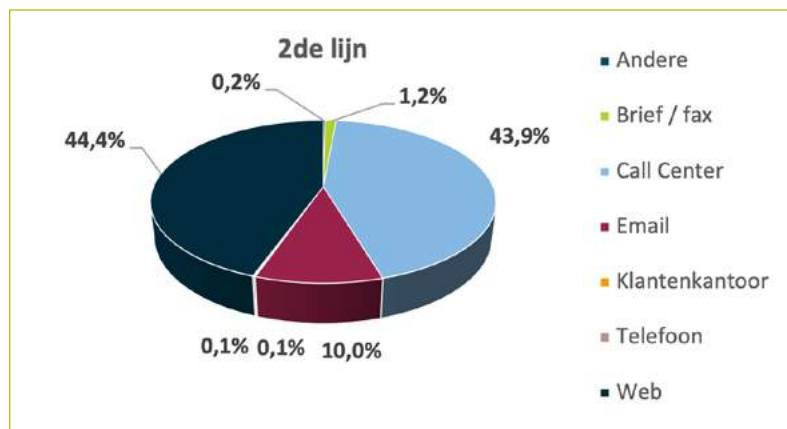
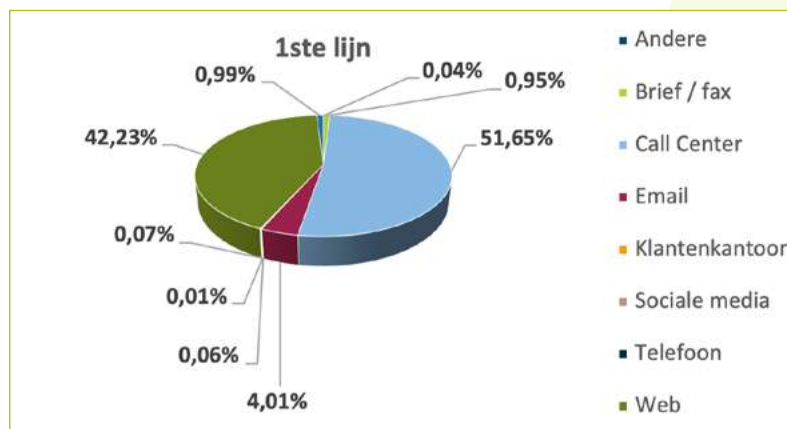
Binnen Fluvius definiëren we een klacht als een uiting van ontevredenheid van een externe partij over Fluvius, haar dienstverlening en/of producten. We grijpen elke melding aan als een opportuniteit om onze producten, onze dienstverlening of processen te optimaliseren.

Het registreren van een klacht

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 42%. 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 2021.

Sinds dit jaar is het web met 44,4% het belangrijkste kanaal geworden voor registratie van escalaties. Het klantcontactcenter staat op de tweede plaats met 43,9% gevolgd door klachten via e-mail met 10%.



Wie behandelt klachten?

Klachtbehandelaars

Binnen elke operationele dienst van Fluvius zijn 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'**.

Team Klachtenbeheer

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 Federale Ombudsdienst, de VREG ..

De klachten die deze medewerkers opnemen noemen we binnen Fluvius **'tweedelijnsklachten'**.

De behandeling van een klacht

Alle ontvangen klachten worden grondig geanalyseerd.

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, bijv. crediteren van aangerekende kost, toepassing van compensatie van de verbruiken ... Anderzijds kan de klant een vergoeding toegekend krijgen 'voor niet-kwalitatieve dienstverlening'.

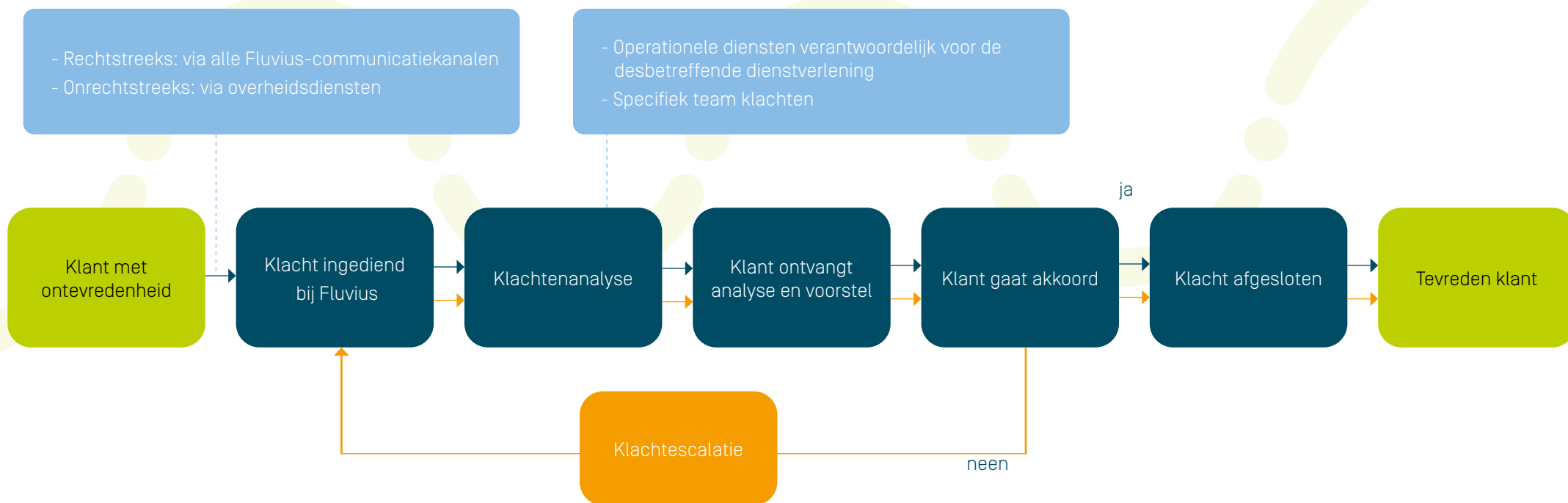
Dit kan voor volgende situaties:

- 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 klantvriendelijk opgesteld

In 2021 werden 49 vergoedingen omwille van een niet-kwalitatieve dienstverlening uitbetaald voor een totaal bedrag van € 5.229,54. Dit is een stijging met 9 dossiers of met € 1.199,68 t.o.v. 2020.



Het volledige proces samengevat



Klachtenanalyse 2021

Structuur analyse

Om een correct en volledig beeld te geven van hoe klanten onze dienstverlening ervaren, geven we sinds 2020 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 vond voor het vierde 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 24u na een interactie met de klant, via één enkele vraag peilen naar zijn 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 algemene tevredenheidsscore (CSAT).

Klantvragen gecapteerd via het klantcontactcenter

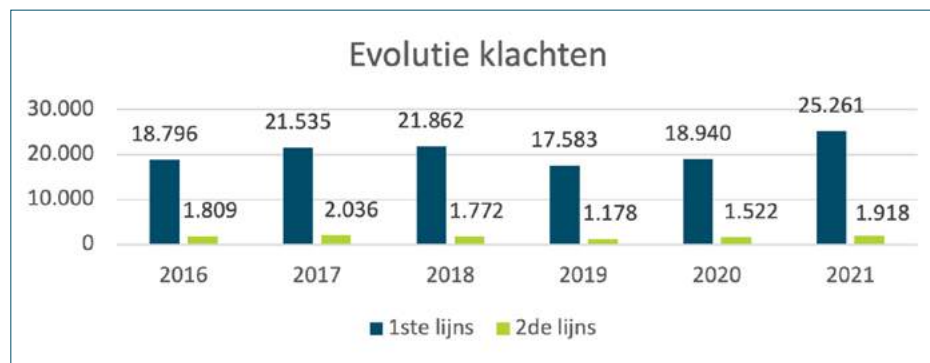
Klanten contacteren het klantcontactcenter voor diverse redenen. In dit rapport geven we een inzicht in het aantal informatievragen dat men behandeld heeft. De cijfers die opgenomen zijn, hebben betrekking op het aantal dossiers dat behandeld werd voor een specifiek product of dienstverlening, en geven 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

In 2021 ontvingen we in totaal 25.261 effectieve eerstelijnsklachten en 1.918 tweedelijnsklachten. Dit is een stijging van respectievelijk 33,3% [6.321 klachten] en 26% [396]. Dit is het hoogste aantal ontvangen eerstelijnsklachten van de afgelopen 5 jaar.



Detail aantal klachten per product of dienst 2020 vs. 2021

Product/Dienst	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklacht		
	2020	2021	Evolutie	2020	2021	Evolutie
Aansluitingen	7.043	9.217	31%	392	605	54%
Storingen/Defecten	1.659	2.009	21%	123	147	20%
Werken in de straat	3.324	3.690	11%	69	55	-20%
Lokale Productie	458	681	49%	26	51	96%
Marktoperaties	4.938	6.982	41%	614	694	13%
Premies	175	537	207%	17	36	112%
Leveranciersrol Fluvius	380	473	24%	81	124	53%
Tarieven	128	267	109%	11	15	36%
Kwaliteit	292	1.063	264%	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Overige	543	342	-37%	189	191	1%
Totaal	18.940	25.261	33%	1.522	1.918	26%

In vergelijking met 2020 zien we een stijging van 33,3% van het totaal aantal eerstelijnsklachten. Kijken we naar het niveau van producten en diensten, dan stellen we vast dat de grootste stijging zich situeert binnen de activiteiten 'Aansluitingen, Marktoperaties en Kwaliteit'.

Binnen de thematiek 'Kwaliteit' merken we een toename van het aantal klachten met 771 meldingen. Dit is hoofdzakelijk te wijten aan klachten omwille van het arrest van het Grondwettelijk Hof waarbij het terugdraaiprincipe van de digitale meter werd vernietigd. Meer hierover in het luik 'Digitale Meter'.

Het aantal geëscaleerde klachten en ontvangen klachten via overheidsinstanties zoals de Vlaamse Ombudsdienst, de Federale Ombudsdienst, de VREG,... is **gestegen met 26%**. De toename situeert zich vooral bij de activiteiten 'Aansluitingen' en 'Marktoperaties'.

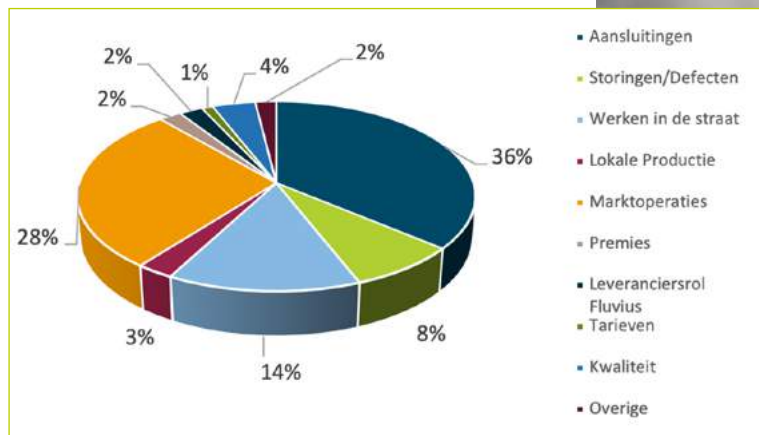
(*Overige: betreft een opsomming van diverse thematieken zoals Klancontactcenter, Energieadvies, etc.

In het jaarrapport van 2020 werden de thematieken Tarieven en Kwaliteit ook opgenomen onder deze rubriek)

Aandeel van elk product of dienst in het totaal aantal klachten

Net zoals vorige jaren nemen drie categorieën meer dan ¼ van alle ontvangen klachten voor hun rekening. Het betreft hier: 'Aansluitingen', 'Marktoperaties' en 'Werken in de Straat' met respectievelijk 36%, 28% en 14% van de klachten. Dit zijn ook de producten en diensten waarbij de meeste klantinteracties plaatsvinden.

Product/Dienst	2021	%
Aansluitingen	9.822	36%
Storingen/Defecten	2.156	8%
Werken in de straat	3.745	14%
Lokale Productie	732	3%
Marktoperaties	7.676	28%
Premies	573	2%
Leveranciersrol Fluvius	597	2%
Tarieven	282	1%
Kwaliteit	1.063	4%
Overige	533	2%
Totaal	27.179	



Tevredenheidsresultaten

In 2021 daalt de algemene tevredenheidsscore van 85,9% in 2020 naar 79,6%. De daling situeert zich bij alle processen, met uitzondering van “Studies en Aanleg” waar de tevredenheidsscore stabiel bleef. De processen ‘Budgetmeter’ en ‘Lokale productie’ hebben de laagste tevredenheidsscores (minder dan 7 op 10 klanten is tevreden over deze processen). Binnen deze jaaranalyse worden de resultaten verder besproken per thematiek.

CSAT jaarresultaat			
Proces	2020	2021	Δ2020/2021
1. Premie-aanvragen	92%	85%	-7%
2. Storingsbeheer	86%	84%	-2%
3. Budgetmeter	78%	67%	-11%
4. Aansluitingen	86%	78%	-8%
5. Studie & aanleg	92%	92%	0%
6. Metering	95%	86%	-9%
7. Lokale Productie	73%	64%	-9%
TOTAAL	85,9%	79,6%	-6,3%

Klantvragen via Klantcontactcenter

Het Fluvius klantcontactcenter heeft in 2021 2.121.604 klantendossiers geopend naar aanleiding van een oproep. Dit is een stijging van 14% t.o.v. 2020. Ongeveer 350.000 dossiers gingen over een informatievraag. Dit aantal is gedaald met 50.000 dossier t.o.v. 2020.

Het aantal oproepen steeg aanzienlijk vanaf de uitspraak van het Grondwettelijk Hof m.b.t. de terugdraaiende teller voor digitale meterklanten. Vanaf de zomermaanden stabiliseerde zich dit opnieuw.



Aansluitingen

Onze activiteiten

Elektriciteit, aardgas, kabeltelevisie of riolering?
We brengen het 'tot bij u'.

Onze klanten kunnen een aansluiting of een wijziging hieraan aanvragen via diverse klantkanalen. De meeste aanvragen, ontvangen we via onze website waarbij de klant stap voor stap begeleid wordt.

In 2021 heeft Fluvius 206.127 werken uitgevoerd aan meters of aansluitingen bij klanten. Dit is een daling van 4% t.o.v. 2020. Naast deze reguliere aansluitingswerken hebben wij in het kader van de versnelde uitrol 705.044 digitale meters geplaatst.

In vergelijking met het aantal ontvangen klachten kunnen we stellen dat 1% van deze uitgevoerde werken leiden tot een eerstelijnsklacht. Het aantal eerstelijnsklachten voor 'Aansluitingen' maakt 36% uit van het totaal aantal ontvangen klachten.

Klachten

In 2021 werd een bijkomende thematiek gecreëerd voor het klachtenbeheer van "Aansluitingen". Het thema "digitale meter" werd toegevoegd omdat na de uitspraak van het Grondwettelijk Hof, het aantal klachten gelinkt aan de digitale meter sterk toenam. Dit thema kent dan ook de grootste stijging, zowel in aantal als procentueel.

6,6% van de eerstelijnsklachten escaleert tot een tweedelijnsklacht. Het aantal tweedelijnsklachten voor aansluitingen is met 54% gestegen t.o.v. 2020.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2020	2021	Evolutie	2020	2021	Evolutie
Werken aan mijn aansluiting	4.190	4.403	5%	167	175	5%
Werken aan mijn meter	1.758	2.293	30%	118	298	33%
Offerte / Facturen	866	1.048	21%	98	112	14%
Digitale meter	229	1.473	543%	9	20	122%
Totaal	7.043	9.217	31%	392	605	54%

[*] In 2020 werden klachten m.b.t. de digitale meter opgenomen in het thema 'Werken aan mijn meter'.



In vergelijking met 2020 hebben wij 2.174 meer klachten ontvangen. 86,6% of 1.883 klachten situeren zich binnen de onderwerpen "Arrest Grondwettelijk Hof" en 'versnelde uitrol digitale meter'.

Niet alle klachten die betrekking hebben op het arrest Grondwettelijk Hof vallen onder de thematiek "Digitale Meter". Binnen het gehele klachtenproces ontvingen wij 1.694 klachten hierover die geregistreerd werden over diverse producten of diensten. 638 hiervan zijn opgenomen onder de noemer 'Aansluitingen'. Onze rol als Fluvius bestond erin de klant te informeren over de impact van het arrest op hun situatie. De eis van veel van deze klanten om terug een analoge meter te krijgen, is geen optie.

Voor de overige onderwerpen zien we geen grote stijging in absolute aantallen in vergelijking met vorig jaar.

Onderwerp	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2020	2021	Evolutie	2020	2021	Evolutie
Afspraken	773	664	-14%	46	28	-39%
Arrest Grondwettelijk Hof		638	Nieuw	0	194	Nieuw
Communicatie	281	246	-12%	33	25	-24%
Kwaliteit Herstelling	1.734	1.849	7%	33	35	6%
Kwaliteit Installatie	1.716	1.899	11%	98	94	-4%
Offerte/Factuur	810	953	18%	79	95	20%
Overige	836	734	-12%	66	100	52%
Termijnen	893	989	11%	37	27	-27%
Versnelde uitrol Digitale Meter	0	1.245	Nieuw	0	7	Nieuw
Totaal	7.043	9.217	31%	392	605	54%



FOCUS - De digitale meter

De doelstelling is dat 80% van de Vlaamse gezinnen eind 2024 beschikt over een digitale meter. Hiertoe werd Fluvius gevraagd in 2020 de uitrol van de digitale meter te versnellen. Dit doen we op twee manieren:

1. Via onze reguliere werking

Alle klanten die (ver)bouwen en een aansluiting aanvragen, die nieuwe zonnepanelen plaatsen, die een klassieke budgetmeter hebben of die klant worden bij de sociale leverancier, krijgen automatisch een digitale meter. Daarnaast zal ook een digitale meter geplaatst worden indien de oude analoge meter defect is of als dit technisch noodzakelijk is bv. bij sanering van het net.

2. Via een versnelde geografische uitrol

Hiervoor werden in 2020 drie aannemers gegund die gemeente per gemeente alle analoge meters ombouwen naar een digitale meter.

Naar aanleiding van het arrest van het Grondwettelijk Hof op 14 januari 2021 werd door Minister Demir beslist de plaatsing van digitale meters tijdelijk stop te zetten om een regeling te kunnen uitwerken voor de betrokken klanten. Vanaf mei 2021 werd de uitrol terug opgestart met als wijziging dat prosumenten niet langer een prioritaire doelgroep zijn én de plaatsing van een digitale meter kunnen uitstellen tot eind 2024.

Eind 2021 werden er in totaal 1.277.280 digitale meters geplaatst waarvan 24% bij prosumenten.

Dit betekent dat 21% van de vooropgestelde doelstelling bereikt werd.

Binnen de eerstelijnsklachten hebben wij 1.245 klachten ontvangen m.b.t. de versnelde uitrol. Deze klachten gaan voornamelijk over het niet naleven van gemaakte afspraken, de kwaliteit van de uitgevoerde werken alsook de weigering na plaatsing omwille van de uitspraak van het Grondwettelijk Hof. We ontvangen ook klachten over defecten aan de binneninstallatie of toestellen na plaatsing van de digitale meter. Voor deze klachten volgt steeds een interventie ter plaatse om na te gaan of de plaatsing aan de basis ligt van de problemen.

We kunnen echter bevestigen dat deze grotendeels los staan van de uitgevoerde werken door Fluvius. De verantwoordelijkheid van Fluvius reikt zich tot en met de meter.



Aandachtspunten

Vanuit Klachtenbeheer geven wij advies om voldoende focus te leggen op volgende aspecten:

- Nakomen van afspraken voor de ombouw van de meters. Indien een afspraak niet kan doorgaan, dient de klant tijdig hierover geïnformeerd te worden.
- Het opvolgen van digitale meters die na de plaatsing ervan niet meer communiceren. Momenteel ligt de trigger bij de klant. Hierin kan Fluvius proactief handelen.
- Kwaliteit van de uitgevoerde werken. De plaatsing van de digitale meters leidt in 0,4% van de gevallen tot een interventie bij de klant. We moeten er verder over waken dat dit aantal niet stijgt in de toekomst.

Weigering digitale meter

In 2020 werden klanten die niet akkoord gingen met de plaatsing van de digitale meter gecontacteerd om te informeren naar hun redenen voor weigering en om hen proberen te overtuigen.

Met de uitspraak van het Grondwettelijk Hof en de bijhorende media-aandacht stelden we vast dat klanten passief weigerden door (terug) een bekabelde niet-communicerende meter aan te vragen omwille van stralingsgevoeligheid.

Sinds de start van de versnelde uitrol hebben wij 3.574 weigeraars genoteerd. Hiervan wensen 207 klanten een bekabelde oplossing die we zullen aanbieden vanaf 2023. Deze plaatsing zal niet kosteloos zijn maar conform een gereguleerd tarief.

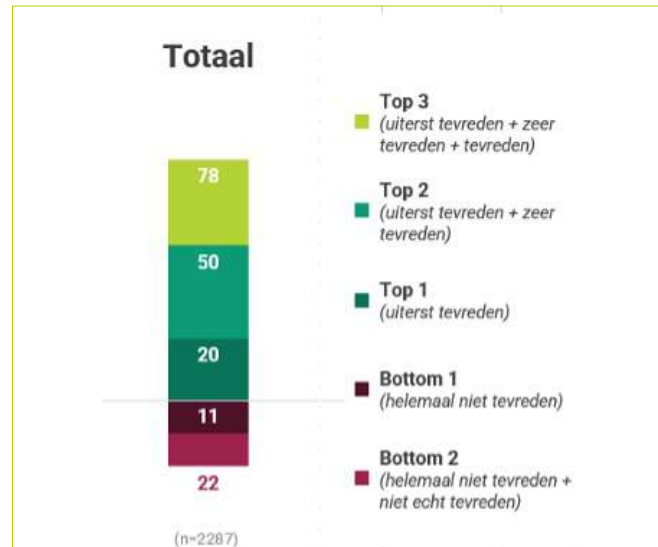
Tevredenheidsresultaten

De tevredenheid over de aansluitingswerken daalde significant van 86% in 2020 naar 78% in 2021. We stellen wel vast dat de tevredenheid over de aansluiting doorheen het jaar stijgt.

In het begin van het jaar is de tevredenheid over de aansluiting het laagst (72%), terwijl deze in juli-augustus terug is gestegen tot 85% tevreden klanten.

Aandachtspunten die de klanten signaleerden zijn:

- Een kortere doorlooptijd tussen aanvraag en offerte alsook tussen goedkeuring offerte en uitvoering van het werk.
- Flexibiliteit in het inplannen van afspraken.
- Het herstellen van de werf in de oorspronkelijke staat.
- Duidelijke en laagdrempelige communicatie in alle fasen van het proces: van aanvraag tot uitvoering.



Klantvragen via het klantcontactcenter

Het klantencontactcenter registreerde 457.948 dossiers m.b.t. de dienstverlening rond aansluitingswerken. In vergelijking met 2020 is dit een stijging met 9,5%.

Binnen dit aantal dossiers noteerden wij 193.557 dossiers betreffende informatieaanvragen rond een lopend dossier. Dit is een lichte daling met 1% t.o.v. 2020.



Defecten en storingen

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 het probleem dan op een later tijdstip definitief op te lossen. Beide situaties geven aanleiding tot klachten. We komen hierop terug bij het volgende onderdeel.

Indien onze technici ter plaatse komen en vaststellen dat het een probleem betreft van de binneninstallatie, dan wordt een nutteloze verplaatsing aangerekend. De klant wordt hiervan op de hoogte gesteld tijdens zijn telefonische melding aan onze defectenlijn.

In 2021 werden in totaal 122.778 interventies uitgevoerd bij onze klanten, waarvan 73% voor elektriciteit en 27% voor gas. Dit komt neer op gemiddeld 2.361 interventies op weekbasis. Voor 1,7% of 2.009 van deze dossiers werd een eerstelijnsklacht ingediend.

Klachten

Het grootst aantal ontvangen klachten heeft betrekking op de thematiek 'Stroomonderbrekingen en spanningsproblemen'. Hier maken we een onderscheid tussen geplande en ongeplande onderbrekingen.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2020	2021	Evolutie	2020	2021	Evolutie
Stroomonderbrekingen en spanningsproblemen	1.122	1.309	17%	90	100	11%
Probleem met gastoevoer	59	56	-5%	4	3	-25%
Probleem met kabeltelevisie	141	132	-6%	4	14	250%
Probleem straatlamp	159	250	57%	7	12	71%
Probleem afvoering riolering	91	124	36%	4	3	-25%
Klacht na forfaitaire vergoeding	87	138	59%	14	15	7%
Totaal	1.659	2.009	21%	123	147	20%

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. Dit veroorzaakt klachten waarbij de klant meestal een forfaitaire vergoeding eist van Fluvius.

In 2021 ontvingen we 7.729 aanvragen voor een forfaitaire vergoeding n.a.v. een onderbreking langer dan 4u. Dit is een **stijging met 41%** t.o.v. 2020. We betaalden hiervoor € 455.738,14 uit, een stijging met 38% t.o.v. 2020. In 1,8% van de gevallen resulteerde het dossier in een klacht omdat de klant het niet eens was met het toegekende bedrag of met de afkeuring van het dossier.

De klant kan via onze website alle onderbrekingen raadplegen op basis van postcode. Het geschatte begin- en einduur alsook het aantal geïmpacteerde klanten wordt hier weergegeven.



FOCUS - Uitval omvormer

In 2021 was er in de pers veel aandacht voor de problematiek van uitvallende omvormers. Diverse klanten getuigden in de media dat bij hevige zonneshijn, hun omvormer uitviel.

Hoe ontstaan problemen op het net omwille van zonnepaneelinstallaties?

Als er veel productie-installaties dicht bij elkaar geplaatst zijn of op een lang stuk net aangesloten zijn, kan bij hevige zonneshijn -en dus hoge elektriciteitsproductie- het net overbelast raken. De omvormer kan de elektriciteit niet meer op het net injecteren en schakelt zichzelf uit als veiligheidsmaatregel. Hierdoor verliest de klant zijn elektriciteitsproductie. Door de continue toename van het aantal zonnepanelen aangesloten op het net, komt deze situatie vaker voor.

Dit jaar ontvingen we 2.564 meldingen m.b.t. het uitvallen van de omvormer t.o.v. 1.574 in 2020. Dit is een stijging met 990 meldingen. Momenteel zijn er in Vlaanderen 631.374 residentiële installaties aangesloten op ons net. Voor 0,04% van deze installaties werd dit jaar een melding gemaakt.

Een groot deel van de problematiek situeert zich in de provincie Limburg. Het net is daar anders opgebouwd omwille van de geografische spreiding in de landelijke gebieden met vaak lange stukken net. Door de plotse toename van het aantal pv-installaties kan de omvormer daardoor in bepaalde gebieden uitvallen bij zonneshijn. Er ontstaan dan hoge voltages op het net zodat de omvormer niet meer kan terugleveren aan het net.



Bij deze problematiek moet een onderscheid gemaakt worden tussen terechte en onterechte meldingen. Bij terechte meldingen ligt de oorzaak van de uitval aan het net en is Fluvius dus verantwoordelijk. Bij onterechte klachten liggen problemen met de binneninstallatie en/of omvormer aan de basis van de uitval. Hier moet de klant contact opnemen met zijn installateur om het probleem te verhelpen.

Deze meldingen zijn opgenomen als interventie binnen de desbetreffende regio en worden dus niet als een klacht geregistreerd. Wanneer de klant zich richt tot de klachtendienst dan betreft dit een vraag tot compensatie voor het opbrengstverlies dat ze geleden hebben. Het is echter niet eenvoudig om te bepalen hoeveel 'opbrengst' de klant mislopen heeft. Momenteel tellen we hiervoor 456 openstaande klachten.

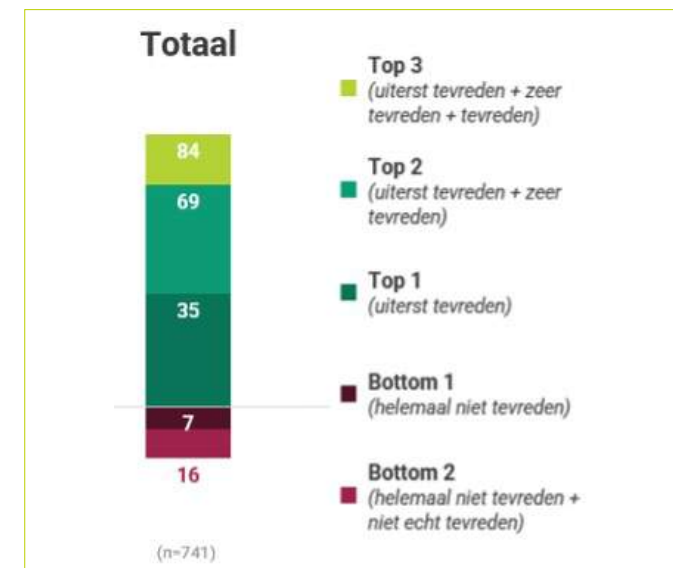
Voor deze problemen engageren we ons om de klant binnen de week te contacteren. Max 10 werkdagen na het telefonisch contact gaat een techniker langs bij de klant. Indien mogelijk lost hij het probleem onmiddellijk op. Als er echter structurele aanpassingen aan het net noodzakelijk zijn, dan zijn de doorlooptijden langer: gemiddeld vijf maanden voor het versterken of aanleggen van een nieuw net en tot 24 maanden voor het plaatsen van een nieuwe distributiecabine.

Tevredenheidsresultaten

De tevredenheid over het storingsbeheer kent een lichte daling van 2% t.o.v. 2020. Het totaal aantal tevreden klanten blijft echter stabiel op 84%.

Klanten blijven het moeilijk vinden om de tijdelijke herstelling te plaatsen. Aandachtspunten die de klanten signaleren zijn:

- de communicatie en informatie bij het melden van de storing, tijdens het wachten en bij het herstel.
- het communiceren van de termijn waarbinnen de techniker zal aankomen, deze termijn respecteren en zo kort mogelijk maken.



Werken in de straat

Onze activiteiten

Fluvius staat in voor het aanleggen van het elektriciteits-, aardgas-, riolerings-, kabel-, en warmtenet en het aansluiten hierop. Deze werken kunnen hinder met zich meebrengen voor de omwonenden, voetgangers, fietsers of automobilisten. We werken maximaal in synergie met andere nutsbedrijven. 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 2021 hebben we 203.204 putten gegraven en voor 1.585.373 meter sleuven gegraven.

Gemaakte putten in kader van:	Aantal
Aansluitingswerken	96.152
Defecten/Onderhoud	11.216
Overkoppeling van oud naar nieuw net	10.715
Totaal	118.083

Klachten

In 2021 is er een stijging van 11% binnen de eerstelijnsklachten. Het aantal klachten ligt echter nog steeds 6% lager dan in 2019.

Onderwerp	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2020	2021	Evolutie	2020	2021	Evolutie
Afspraken	147	188	28%	3	1	-67%
Communicatie	250	258	3%	12	5	-58%
Duurtijd van de werken	677	772	14%	14	6	-57%
Kwaliteit van de werken	1.523	1.476	-3%	23	28	22%
Overige	727	996	37%	17	15	-12%
Totaal	3.324	3.690	11%	69	55	-20%

De meeste klachten werden geregistreerd m.b.t. de kwaliteit van de werken (herstel, nazorg werf, etc.) al noteerden we hier wel een daling van 3%. De grootste stijging stellen we vast bij het maken en nakomen van afspraken.



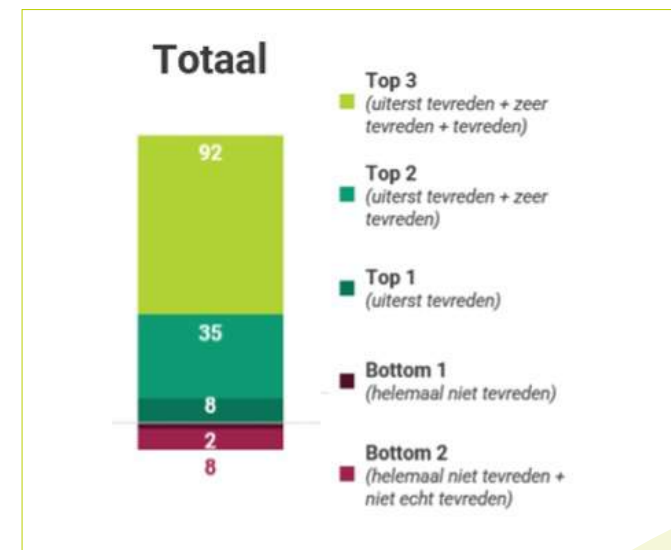
Tevredenheidsresultaten

De tevredenheid blijft voor het vierde jaar op rij stabiel met 92% tevreden klanten. Ondanks dit goede resultaat blijven we inzetten op volgende aandachtspunten:

- Een goede communicatie voor en tijdens de werken: wat zal gebeuren, waarom, hoe lang zal het duren en waar kan je terecht voor meer informatie.
- Het netjes achterlaten van de werf en het herstellen in zijn oorspronkelijk staat.
- Het respecteren van de gecommuniceerde duurtijd en indien we deze dreigen te overschrijden, de klant hierover inlichten.

Klantvragen via het klantcontactcenter

In 2021 registreerden we 20.284 dossiers waarbij de klant meer informatie wenste over werken op openbaar domein. Dit is een stijging van 19% in vergelijking met 2020.



Lokale productie

Onze activiteiten

Om het net goed te kunnen beheren, moet Fluvius weten op welke punten energie uit zonnepanelen in het netwerk wordt geïnjecteerd. Daarom ben je verplicht je zonnepanelen aan te melden binnen de 30 dagen na de AREI-keuring. Indien je je installatie laattijdig meldt, dan wordt een administratieve kost aangerekend.

In 2021 werden 61.776 installaties gemeld bij Fluvius, dit is een daling van 55% t.o.v. het jaar 2020. Voor 1,1% van deze meldingen werd een klacht geregistreerd.

In 2020 was er een heuse stormloop op zonnepanelen waardoor we kampten met grote achterstanden bij de verwerking van de aangemelde installaties. Gedurende 2021 werd gefocust op het verwerken van de dossiers van 2020. Dit had echter een langere doorlooptijd voor de dossiers aangemeld in 2021 tot gevolg.

Klachten

In tegenstelling tot in 2020, noteerden we in 2021 wel een aanzienlijke stijging van klachten omwille van de langere verwerkingstijden. Klanten dienen een klacht in omdat ze door deze achterstand langer moeten wachten om de retroactieve investeringspremie voor zonnepanelen te kunnen aanvragen die sinds juli 2021 beschikbaar is. Om deze te ontvangen moet voldaan worden aan twee voorwaarden. Allereerst moet de installatie aangemeld en verwerkt zijn om een identifi catienummer te krijgen. Ten tweede

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2020	2021	Evolutie	2020	2021	Evolutie
Melden / wijzigen installatie	250	162	-35%	10	6	-40%
Certificaten lokale productie	208	519	150%	16	36	125%
Totaal	458	681	49%	26	42	62%

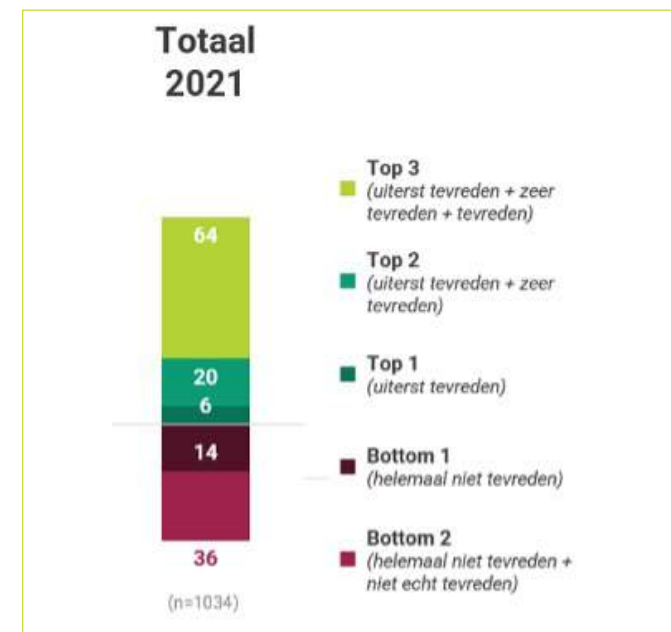
moet een digitale meter geplaatst zijn. Om de klachten te beperken werd voorrang gegeven aan de aanmeldingen zonnepanelen waar al een digitale meter stond (zodat zij ook een injectiecontact kunnen afsluiten) en die recht geven op een premie.

Tevredenheidsresultaten

In 2021 daalde de algemene tevredenheid significant tot 64%. Dit is een daling met 9% t.o.v. 2020. Meer dan een derde van de klanten geeft aan ontevreden te zijn over de aanmelding van de lokale productie.

Om de tevredenheid te verbeteren zullen we verder inzetten op:

- Het vereenvoudigen van de aanmeldingsprocedure. In 2022 wordt hiervoor een nieuwe applicatie gelanceerd in het "Mijn Fluvius"-portaal. Klantbehoeftes voor deze applicatie werden gecapteerd via een open dialoog met onze klanten. Zij gaven ons waardevolle klantinzichten om op te nemen in de uitwerking van de nieuwe procedure.



- Duidelijkere communicatie omtrent de informatie die klanten moeten invullen en waar ze deze informatie kunnen vinden
- Inkorten van de verwerkingstermijn.

Klantvragen via het klantcontactcenter

Voor de rubriek lokale productie registreerden wij 65.810 dossiers. Dit is een daling met 14% t.o.v. 2020. Het aantal informatieaanvragen steeg met 12% tot 35.413 dossiers.

Marktoperaties

Onze activiteiten

Fluvius is verantwoordelijk voor de captatie van de meterstanden bij de klant.

Klanten waarbij we na 48 maanden geen meteropname ter plaatse kunnen uitvoeren, krijgen het bezoek van een meteropnemer. Indien de klant afwezig is, ontvangt hij een brief om een afspraak in te plannen. Sinds het afgelopen jaar kan dit nu ook via onze website.

Sinds de start van corona werden klanten verzocht hun meterstanden te noteren op een kaartje en dit vervolgens op een goed zichtbare plaats te bevestigen. Dit was een uitzonderlijke werkwijze, ingegeven door de situatie van overmacht waarin we ons bevonden.

Naast de periodieke meteropname kan de opname eveneens tussentijds plaatsvinden in volgende situaties:

- wijziging van energieleverancier
- verhuis van de klant
- meteropname op aanvraag
- specifieke scenario's zoals problematische verhuizen, klanten die gedropt worden door hun leverancier,...

Opgenomen meterstanden worden doorgestuurd naar de betrokken energieleveranciers. Dit kan leiden tot een tussentijdse of jaarlijks verbruiksfactuur. Klanten kunnen zich richten tot Fluvius indien zij de aangerekende verbruiken betwisten of correcte werking van de meter in vraag stellen.

In 2021 namen wij voor 1,6 miljoen EAN's de meterstanden op en werden er voor 2,6 miljoen EAN's de meterstanden doorgegeven door de klant.

Voor de digitale meters worden de meterstanden standaard 1 maal per jaar uitgelezen om naar de energieleveranciers te versturen voor de opmaak van de eindafrekening. Dit vindt plaats in dezelfde maand als de manuele meteropname.

Onderwerp	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2020	2021	Evolutie	2020	2021	Evolutie
Betwisting verbruiken	1.887	2.172	15%	312	282	-10%
Communicatie	111	78	-30%	8	3	-62%
Doorgeven meterstanden	117	159	36%	2	3	50%
Meteropname	262	255	-3%	15	6	-60%
Overige	421	968	130%	69	173	151%
Slecht werkende meter	2.140	3.339	56%	208	281	35%
Totaal	4.938	6.971	41%	614	748	22%

Klachten

Het grootste deel 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 of een fout bij de facturatie in plaats van een gewijzigd verbruik.

In 2021 stellen wij opnieuw een stijging vast van het aantal klachten: 41% meer eerstelijnsklachten en 22% meer tweedelijnsklachten.

De oorzaken voor deze toename zijn net zoals in 2020:

- een hoger verbruik omwille van corona. Vele klanten werkten van thuis waardoor ze -onbewust- meer verbruiken dan voorgaande jaren.
- een hoger aantal geschatte verbruiken

De fusie van IMEA, IVEG en Integan leidde tot de oprichting van Fluvius Antwerpen, een ééngemaakte intercommunale in de regio Antwerpen. Omwille van deze fusie dienden wij voor 1,2 miljoen toegangspunten schattingen op te maken om door te sturen naar de betrokken commerciële energieleveranciers.

Na een grondige analyse van de ontvangen klachten stelden we bij meer dan 70% geen afwijkingen aan de meter of foutief berekende verbruiken vast.

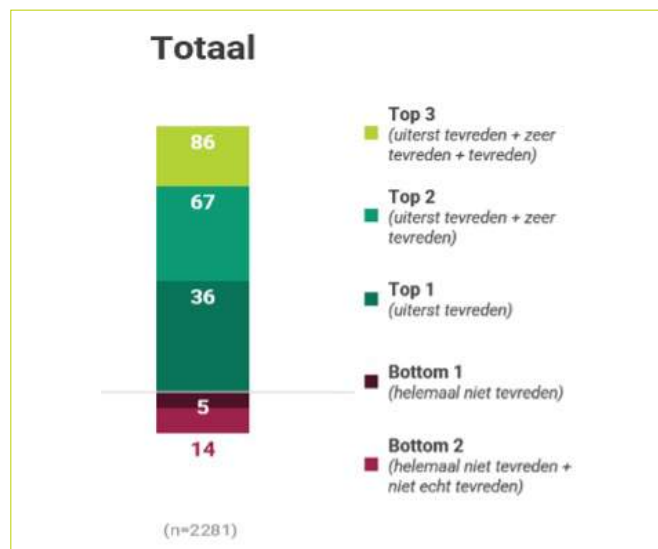
Tevredenheidsresultaten

De tevredenheid over het opnemen van de meterstanden is dit jaar gedaald met 9% naar een score van 86%. Klanten wensen de mogelijkheid om zelf een afspraak in te plannen wanneer ze niet thuis zijn en vragen flexibiliteit bij het vastleggen van deze afspraken. Hier werd aan tegemoet gekomen via de online mogelijkheid om een afspraak in te boeken. Deze actie werd positief onthaald door onze klanten wat zich ook weerspiegelde in een positieve evolutie van de klanttevredenheid doorheen de laatste maanden van 2021.

De gewijzigde methodiek voor fysische meteropname tijdens de corona-periode heeft ook bijgedragen tot een daling van de klanttevredenheid.

Onze klanten verwachten meer en duidelijkere informatie en willen graag dat Fluvius aankondigt wanneer de meterstand zal opgenomen worden of wanneer de medewerker is langsgelopen.

Ook geven zij aan om een bevestiging van de gecapteerde meterstanden te ontvangen.



Klantvragen via het klantcontactcenter

In 2021 maakte het klantcontactcenter 732.210 dossier op i.k.v. meteropname en verbruiken. Dit is een stijging met 24% t.o.v. 2020.

De oorzaken van deze stijging zijn identiek als degene voor de stijging van het aantal klachten.



Premies

Onze activiteiten

In opdracht van de Vlaamse Regering geeft Fluvius energiepremies voor bestaande woon- en niet-woongebouwen.

Er bestaan verschillende soorten premies:

- premies voor individuele maatregelen (dakisolatie, muurisolatie, ...)
- premies voor het behalen van een bepaalde energieprestatie
- premies waarin ook wordt voorzien in trajectbegeleiding (advies, begeleiding werken, ...)

In 2021 ontvingen we in totaal **189.286 premie-aanvragen, dit is een stijging** met 148% t.o.v. 2020. Voor 0,3% van de premie-aanvragen registreerden we een klacht.

Deze stijging is het gevolg van een aantal nieuwe premies die het licht zagen in 2021. We maken onderscheid tussen de nieuwe premies die deel uitmaken van het reguliere aanbod én de tijdelijke retroactieve investeringspremies.

1. Reguliere aanbod

In 2021 werden er in totaal 96.314 premie-aanvragen bij Fluvius ingediend. Dit is inclusief de nieuwe premies voor zonnepanelen, EPC-label en Sturing elektrische warmte:

- 94.139 premie-aanvragen voor woongebouwen, waarvan 89,2% online werd aangevraagd (=83.977) en 10,8% via papier (=10.162) / 15,2% van het aantal premie-aanvragen had betrekking op de zonnepanelenpremie geldig voor installaties van na 1/1/2021.
- 2.175 premie-aanvragen voor niet-woongebouwen, waarvan 92,9% online werd aangevraagd (= 2.021) en 7,1% via papier (=154) / 11,1% van het aantal premie-aanvragen had betrekking op de zonnepanelenpremie geldig voor installaties van na 1/1/2021.

2. Retroactieve premies (RAI)

Daarnaast zijn er de premies voor retroactieve investeringssteun, ter compensatie van het wegvallen van de terugdraaiende teller bij bestaande productie-installaties (aanvragen kunnen sinds medio juni 2021 ingediend worden). In 2021 werden er in totaal 91.436 aanvragen ingediend voor woongebouwen en 1.537 voor niet-woongebouwen.

- RAI-premies (= RA voor PV-installaties) : 84.142 aanvragen woongebouwen + 1.455 aanvragen niet-woongebouwen
- RAE-premies (= RA voor andere productie-installaties): 21 aanvragen woongebouwen + 5 aanvragen niet-woongebouwen
- RAW-premies (= RA voor warmtepompen in combinatie met een productie-installatie): 7.272 aanvragen woongebouwen + 77 aanvragen niet-woongebouwen



Klachten

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2020	2021	Evolutie	2020	2021	Evolutie
Aanvraag premie	55	122	122%	2	12	500%
Uitbetaling premie	76	162	113%	8	10	25%
Overige	44	253	475%	7	14	100%
Totaal	175	537	207%	17	36	112%

Het aantal ontvangen eerstelijnsklachten steeg tot 537 klachten, het aantal tweedelijnsklachten steeg tot 36. De klachten hebben hoofdzakelijk betrekking op de nieuwe premies. Voor de nieuwe reguliere zonnepanelenpremie betreft het klachten over de lange doorlooptijden voor het melden van de installatie en/of de installatie van een digitale meter.

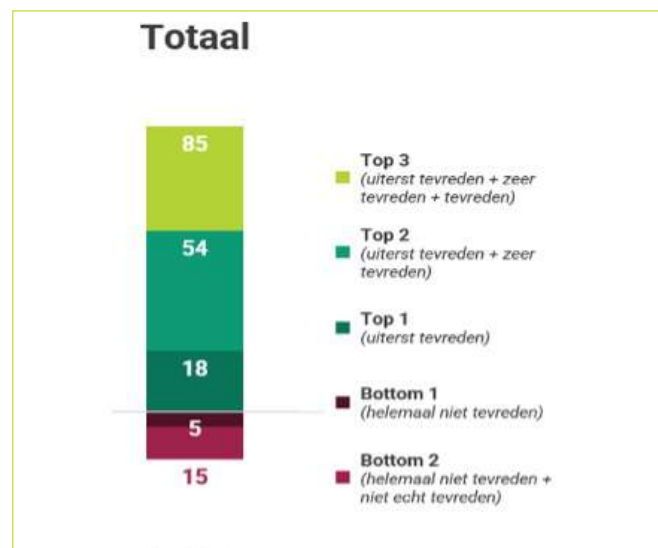
Ook klachten met betrekking tot de RAI-premies nemen een belangrijk aandeel in. In deze klachten gaan de klanten niet akkoord met het premiebedrag dat berekend werd op basis van het vermogen van de omvormer i.p.v. het piekvermogen indien de klant in zijn premieaanvraag dit eerste had doorgegeven. Hierdoor ontvingen klanten een lager premiebedrag. Sinds 19/07/2021 kwamen er ook meer klachten binnen m.b.t. de zonnepanelenpremie door de verplichting van de aanwezigheid van een digitale meter als voorwaarde voor het uitbetalen van de premie. De aanwezigheid van een digitale meter is immers een voorwaarde voor het verkrijgen van de premie.

Tevredenheidsresultaten

De tevredenheid over de premie-aanvragen daalt significant van 92% in 2020 tot 85% in 2021.

De ontevredenheid is het grootste over de aanvraagprocedure. Klanten vinden de procedure te lang, te onduidelijk en te complex. Het is ook niet duidelijk wat het uiteindelijke premiebedrag is waarop de klant recht heeft.

Een tweede belangrijke oorzaak van ontevredenheid betreft de lange verwerkingstermijn.



Op onze website vermelden wij welke ontvangen premies momenteel verwerkt worden:



Klantvragen via het klantcontactcenter

In 2021 steeg het aantal dossier binnen het klantcontactcenter door de invoering van de retroactieve investeringspremie en de premie voor zonnepanelen. We registreerden 78.196 dossiers. Dit is een stijging met 97% t.o.v. 2020.

93% van deze contacten waren informatievragen omtrent de premievoorwaarden, het premiedossier of de uitbetalingstermijn.

Leveranciersrol Fluvius

Fluvius vervult naast zijn rol als distributienetbeheerder ook in zeer specifieke gevallen de rol van leverancier. We bespreken hier twee actuele leveranciersrollen: Fluvius als sociale leverancier en noodleverancier.

• Sociale leverancier

Klanten die door de commerciële leverancier gedropt worden omwille van niet-betaalde facturen, worden klant bij Fluvius. Heeft de klant nog geen digitale meter, dan wordt er zo snel mogelijk een geplaatst en krijgt de klant de mogelijkheid om Prepaid te activeren. Hierbij betaalt de klant vooraf voor de energie die hij wil verbruiken. Kiest de klant hier niet voor, dan ontvangt hij elke maand een energiefactuur en jaarlijks een eindafrekening. Indien de klant echter bij Fluvius eveneens in gebreke blijft, dan zal Prepaid automatisch geactiveerd worden. Zo vermijden we dat de klant verder schulden opbouwt. Eind 2021 had Fluvius iets meer dan 120.000 toegangspunten of iets meer dan 75.000 klanten of gezinnen in zijn portefeuille.

• Uitzonderingsleverancier

Fluvius staat in voor de opvolging van de punten zonder geldig leveringscontract. We sensibiliseren de netgebruikers om zo snel mogelijk een geldig leveringscontract af te sluiten met een leverancier. We streven naar een snelle en goede oplossing in elk dossier. Dit doen we door telefonische contacten, mails, brieven,... en diverse taken die we dagelijks bijhouden. Het doel is zo weinig mogelijk aansluitpunten zonder geldig leveringscontract.

• Noodleverancier

Indien een commerciële leverancier de boeken neerlegt, dan zal Fluvius tijdelijk optreden als noodleverancier. De klanten van de commerciële leverancier worden tijdelijk door Fluvius beleverd en gefactureerd tot ze een contract met een nieuwe leverancier hebben afgesloten. Fluvius fungeert hier als vangnet zodat de klanten niet zonder elektriciteit en/of aardgas vallen. Eind 2021 heeft Fluvius meer dan 100.000 klanten tijdelijk opgevangen omwille van het faillissement van enkele energieleveranciers.

Lokale Adviescommissie

De netbeheerder die een verbruiker wil afsluiten, moet in bepaalde gevallen eerst advies vragen aan de Lokale Adviescommissie (LAC) van de gemeente. In die commissie zitten mensen van het OCMW, de netbeheerder en eventueel de schuldbemiddelaar van de verbruiker.

Het OCMW onderzoekt dan eerst de situatie van de verbruiker. Als het probleem niet opgelost kan worden, bespreekt de LAC het dossier op een vergadering. Ook de verbruiker wordt uitgenodigd op de vergadering om zich te verdedigen. De LAC beslist dan over afsluiting of heraansluiting van elektriciteit of aardgas.

In 2020 had de coronapandemie een grote impact op de LAC-werking, omdat bij de start van de pandemie de LAC-zittingen een aantal maanden niet konden doorgaan. Zo daalde het aantal LAC-zittingen van boven de 1.300 naar ongeveer 1.050.

In 2021 normaliseerde de LAC-werking zich. De geplande zittingen gingen door, maar in bepaalde omstandigheden via digitale weg.

Toch stellen we vast dat de intensiteit van de LAC-werking dalend is en het aantal zittingen en behandelde dossiers lager is dan in de periode 2015-2019. De cijfers van 2021 liggen zo'n 10% lager dan deze van 2019.

We zien hiervoor twee belangrijke verklaringen:

- De klantenportefeuille van de sociale leverancier is in dezelfde periode met een vergelijkbaar percentage gedaald. Door de uitbreiding van de doelgroep 'sociaal tarief', diverse extra federale, Vlaamse en lokale steunmaatregelen in het kader van de pandemie en een afspraak tussen de Federale minister voor Energie en de grootste energieleveranciers om soepeler te zijn in het toestaan van betaalplannen, is de omvang van de klantenportefeuille van de sociale leverancier niet toegenomen.
- De versnelling in het plaatsen van digitale meters. Ongeveer 70% van de LAC-dossiers ontstaat omdat de netbeheerder geen toegang krijgt tot de woning voor het plaatsen van een meter waarop prepayment kan geactiveerd worden. Vroeger waren dat klassieke budgetmeters met een oplaadkaart. Sinds 1/7/2019 zijn dat digitale meters die Fluvius vanop afstand kan activeren met een prepayment-functie. Naarmate in Vlaanderen meer digitale meters geplaatst worden, zullen dus minder dossiers op de LAC's moeten gebracht worden om de plaatsing van die meter 'af te dwingen'. Dit zal zich in 2022 en volgende jaren verder zetten.

Klachten

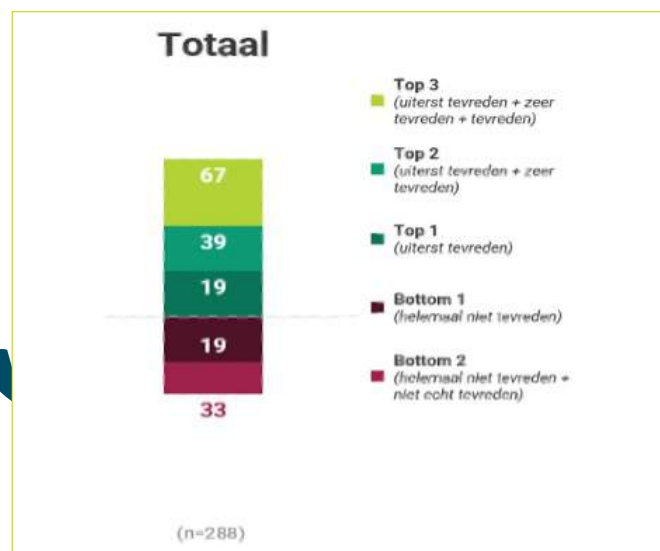
Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2020	2021	Evolutie	2020	2021	Evolutie
Contract	45	53	18%	6	7	17%
Factuur	235	320	36%	61	63	3%
Schorsing	24	15	-37%	7	3	-57%
Overige	76	85	12%	7	6	14%
Totaal	380	473	24%	81	79	-2%

In 2021 is het aantal eerstelijnsklachten gestegen tot 473 meldingen. 36% van deze klachten hebben betrekking op de ontvangen factuur van Fluvius in de hoedanigheid van sociale leverancier.

Tevredenheidsresultaten

De tevredenheid over het omschakelproces naar een digitale meter met voorafbetalingsfuncties is in 2021 significant gedaald tot 67%, dit is 11% lager dan in 2020. De voornaamste reden van ontevredenheid betreft de communicatie en informatievoorziening dit zowel voor, tijdens als na

de activatie van de prepaid-module. Daarnaast is 1 op 5 klanten niet tevreden over de website: 'mijndigitalebudgetmeter.be'.



Klantvragen via het klantcontactcenter

In 2021 registreerde het klantcontactcenter 348.040 dossiers over onze dienstverlening als leverancier. Dit is een stijging van het aantal contacten met 40% in vergelijking met 2020.

Vanaf februari 2021 proberen wij een digitale meter te plaatsen van zodra iemand klant wordt van de sociale leverancier en wachten we niet tot er ook bij ons een betalingsachterstand is. Zodra de klant schulden opbouwt, kan de prepayment functie geactiveerd worden. Deze actie vertegenwoordigt 33% van de aangemaakte dossiers in het klantcontactcenter.



Tarieven

Distributienettarieven zijn de tarieven die je betaalt om elektriciteit of aardgas tot bij je thuis of bij je onderneming te brengen. De Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) is bevoegd voor het bepalen van de nettarieven voor gas en elektriciteit

De nettarieven zijn (naast de energiekost en een aantal heffingen) een deel van de factuur die je van je energieleverancier krijgt. Zij dekken de kosten die Fluvius maakt voor de aanleg en het onderhoud van de distributienetten. Ze dekken ook de transmissiekosten die Fluvius aan Elia betaalt.

De nettarieven verschillen van netbeheerder tot netbeheerder. Je netbeheerder kan je echter niet vrij kiezen maar is afhankelijk van de plaats van je aansluiting.

Binnen de thematiek 'Tarieven' hebben we in 2021 een verdubbeling van het aantal klachten.

Klanten gaan niet akkoord met de diversiteit van de nettarieven per netbeheerder en hebben vooral ook nood aan individueel begrip van hun verbruiksfactuur.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2020	2021	Evolutie	2020	2021	Evolutie
Distributienettarieven	128	267	109%	11	15	36%

Klachten attitude

Dit jaar hebben we 264 klachten ontvangen m.b.t. attitude personeel, zowel voor eigen personeel als personeel van aannemers. Dit is een stijging met 43 klachten of 19% t.o.v. 2020. Deze klachten worden steeds besproken met de betrokken dienst of aannemer om de medewerker hierop verder te coachen en bij te sturen.

Vergeleken met de miljoenen klantcontacten is dit een laag aantal klachten. Ons klanttevredenheidsonderzoek bevestigt dit. Onze klanten geven mee dat zij onze medewerkers als bijzonder vriendelijk ervaren.

Overige klachten

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.

Onderwerp	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2020	2021	Evolutie	2020	2021	Evolutie
Afspraken	3	8	167%		1	Nieuw
Algemeen	16	56	250%		1	Nieuw
Andere	322	42	-87%	48	6	-87%
Arrest Grondwettelijk Hof		6	Nieuw		52	Nieuw
Bereikbaarheid Fluvius	32	25	-22%	2	4	100%
Correspondentie	12	25	108%		2	Nieuw
Energie/ REG advies	1		-100%			n.v.t.
Financiële afhandeling energiedienst	1	2	100%			n.v.t.
Fluvius niet betrokken	8	6	-25%		3	Nieuw
Gebrekkige informatie	30	18	-40%	5	3	-40%
Kwaliteit energiedienst	22	20	-9%			n.v.t.
Kwaliteit werken omgeving cabine/gracht of eigen i	38	29	-24%	2		-200%
Mijn Fluvius		5	Nieuw			n.v.t.
Milieu		1	Nieuw			n.v.t.
Naambekendheid		1	Nieuw			n.v.t.
Overige	2	17	750%	48	54	13%
Planning energiedienst	1	3	200%			n.v.t.
Positieve reactie	7		n.v.t.			n.v.t.
Schadedossiers			n.v.t.	72	58	-19%
Termijn uitvoering werken	12	15	25%	1	1	0%
Uitvoering/ Nazorg energieadvies	1		-100%			n.v.t.
Veiligheid	5	3	-40%			n.v.t.
Totaal	513	282	-37%	178	185	4%

Klant centraal

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.

Klantervaring wordt niet bepaald door een dienst bijv. customerservice of door een aspect van dienstverlening bijv. 'user interface'. Het wordt bepaald door het geheel van de activiteiten dat een bedrijf en al zijn 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 vertalen 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 bv. door in te zetten op de Fluvius-servicebeloftes. 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.

Klantgerichte cultuur

Hieronder nemen we enkele voorbeelden op van acties die in 2021 werden opgestart om klantgericht denken en handelen te versterken en stroomlijnen binnen onze organisatie.

Overkoepelende communicatiemomenten

Organisatiebreed zijn er diverse kanalen en fora om op geregelde tijdstippen alle medewerkers te informeren en te inspireren over klant centraal-initiatieven en -attitude. Dit gebeurt o.a. via Fluvius-salons, afdelingsdagen, intern Fluvius-magazine, interne social media, etc.

Klantservicebeloften

Klant centraal is geen bijkomende opdracht, het is een mindset die je toepast terwijl je taken uitvoert. Om alle medewerkers handvaten te geven van wat een klant centraal mindset inhoudt, werden de klantservicebeloften opgesteld. Deze beloften werden samen met interne medewerkers in verschillende rollen (techniekers, meteropnemers, frontofficemedewerkers, backoffice-medewerkers, leidinggeven en projectmedewerkers) opgesteld en worden sinds 2021 uitgerold binnen de organisatie.



Onthaaldagen nieuwe medewerkers

Elke nieuwe medewerker bij Fluvius start met een opleiding, de zogenaamde onthaaldagen. Hierbij maakt de medewerker kennis met de werking van Fluvius, krijgt deze duiding bij de waarden, normen en visie van het bedrijf.

Het CX-Team neemt ook deel aan deze onthaaldagen om duidelijk te schetsen hoe we de klant centraal plaatsen binnen Fluvius. De klantservicebeloftes worden hierbij toegelicht op basis van voorbeelden en situaties.

Klant centraal-focussessies voor teams

We bieden eveneens ondersteuning aan individuele teams die specifieke activiteiten willen opzetten rond het verhogen van hun klantgerichtheid.

Complimenten en suggesties

Op onze website bieden we de klanten niet alleen de mogelijkheid om een vraag te stellen of om een klacht in te dienen maar hebben wij ook voorzien dat klanten onze medewerkers een compliment kunnen geven. Deze complimenten worden doorgestuurd naar de betrokken medewerker en zijn leidinggevende. Dit zorgt voor een enorme boost in jobtevredenheid en jobfierheid. Daarnaast ontvangen wij ook graag suggesties van onze klanten om onze werking te optimaliseren op maat van de klantbehoeftes en – verwachtingen. De suggesties worden opgenomen met de betrokken businessverantwoordelijken.

In 2021 ontvingen we 350 complimenten en 150 suggesties.



"Het gesprek en de behandeling ter regularisatie van een geschatte meteropname van zojuist met Carine verdient een oprechte PROFICIAT. Gelieve de betrokkene te feliciteren."

"Graag willen wij Els en Nancy van de klantendienst in Hasselt hartelijk danken. Na herhaaldelijk telefonisch van het kastje naar de muur gestuurd te worden, zijn we gisteren rechtstreeks naar het kantoor in Hasselt gegaan. We hadden een vrij complex probleem met onze zonnepanelen en digitale meter wat telefonisch maar niet opgelost raakte. Deze lieve, behulpzame dames hebben echt de tijd genomen om ons de juiste info te verschaffen en ons dossier in orde te brengen. Hartelijk dank, dames, fijn om zo geholpen te worden!!"

"Dikke kudos aan Peggy van Technische Backoffice, altijd snel in haar service, steeds helder en super klantgericht. Fluvius => Een werknemer om te koesteren !"

"Gisteren avond, zondag 12 december omstreeks 22u00, was er in Beervelde-dorp een stroomstoring. Ik zou de betrokken diensten hiervoor een dikke proficiat willen wensen. 's Avonds en 's nachts nog met de kraan beginnen graven om de kabel te vervangen zodat alles terug normaal werkt, heeft mij enorm veel plezier gedaan. Een grote dikke vette merci !!!"

"Zeer tevreden met de wijze en snelheid van de opvolging van ons dossier. Ook erg tevreden met de uitvoering van de werken. Een pluim voor de medewerkers van Fluvius. Erg klantgericht."



Procesoptimalisatie voor een betere klantenservice

Op basis van verworven klantinzichten, klachtenanalyse of bij een wijziging van een klantproces kijken wij met teams-, product- en procesverantwoordelijke welke verbetertrajecten we opstarten. De focus hierbij ligt vooral op optimalisaties die de grootste impact hebben op de klanttevredenheid en de werking van de desbetreffende teams.

Hieronder vermelden we een aantal lopende verbetertrajecten.

Meterstanden en verbruiken

Binnen het team Meterstanden en -verbruiken stelden we een sterke stijging vast van het aantal klantvragen. We konden niet onmiddellijk de vinger leggen op de oorzaak en startte daarom met het CX-team een verbetertraject op om de oorzaken te achterhalen. Hieruit ressorteerde o.a. dat de medewerkers van het contactcenter onvoldoende informatie hadden om de klantvraag te kunnen beantwoorden en deze daarom moest doorsturen naar de dienst. Door dit te verhelpen slaagden we erin om zowel de klant beter en sneller te helpen alsook de werkdruk voor de medewerkers te verlagen.

Fluvius als Key Partner

Fluvius zoekt altijd sterke partners om haar dienstverlening te optimaliseren.

Regelmatig doen wij beroep op externe dienstverleners, bijvoorbeeld voor opleidingen, beheer van onze voertuigen, aannemers voor het uitvoeren van onze werken, ondersteuning op het vlak van ICT, leveranciers van materialen,...

Samen met het aankoopteam startten we een traject ter optimalisatie van de aankoopprocedure die onze leveranciers dienen te volgen. Een deel van onze leveranciers hebben we bevraagd over hun beleving van het aankooptraject.

De ontvangen feedback wordt verder opgenomen binnen de teams om het proces als dusdanig bij te sturen.

Openbare Verlichting

Een goede verlichting van straten en pleinen verhoogt het comfort en de veiligheid van inwoners en bezoekers. Fluvius ondersteunt alle steden en gemeenten in Vlaanderen actief om hun verlichtingsparken doelgerichter, energiezuiniger en duurzamer te maken.

Om onze dienstverlening te evalueren en te optimaliseren organiseerden wij interviews met lokale besturen met als doel:

- Inzicht krijgen in de huidige ervaring met de dienstverlening die Fluvius ter beschikking stelt voor openbare verlichting
- Inzicht krijgen in de huidige ervaring en toekomstige verwachtingen in de samenwerking met Fluvius
- Inzicht krijgen in de interesse voor mogelijke nieuwe toepassingen



Focuspunten 2022

De focus voor 2022 kunnen we vatten onder 3 pijlers: de energietransitie faciliteren, onze werking en aanbod uniformiseren en optimaliseren, onze communicatie optimaliseren.

De energietransitie faciliteren

De energietransitie is de overgang van onze huidige manier van energie gebruiken naar een zuinigere, slimmere en groenere aanpak zodat we in 2050 leven en werken zonder schadelijk effect op het klimaat. Fossiele brandstoffen zullen steeds meer vervangen worden door groene lokaal opgewekte elektriciteit. De netten slim aansturen en het elektriciteitsgebruik slim spreiden wordt de sleutel om de kosten voor een betrouwbaar elektriciteitsnet en de elektriciteitsfactuur beheersbaar te houden. Om dit te realiseren is de uitrol van de digitale meter een noodzaak. Daarnaast zullen tarifaire prikkels de klanten motiveren om hun verbruik te spreiden.



Draagvlak bouwen voor de energietransitie

Ruim de helft van de Vlamingen kent het begrip 'energietransitie' niet en 40 procent denkt dat ze er persoonlijk niet aan kunnen bijdragen. Met de campagne 'meemetdestroom.be' willen Vlaams minister van Energie Zuhair Demir, het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap, Fluvius en tal van andere partners uitleggen wat de energietransitie is en welke stappen daarvoor nodig zijn.

De campagne 'Mee met de Stroom' werd opgestart op 21 oktober 2021 en zal worden verdergezet in 2022-2023. Elk golf van de campagne zal een element van de energietransitie behandelen.

Netinfrastructuur

Fluvius voert in de komende jaren investeringswerken uit om de Vlaamse netinfrastructuur voor elektriciteit verder klaar te maken voor het netbeheer van de toekomst.

De focus ligt op infrastructuurinvesteringen zoals het aanpassen van de distributienetten voor de toename van lokale productie-installaties, de elektrificatie van het openbaar busvervoer en de vloot van elektrische voertuigen.

Elektrificatie mobiliteit

De laatste jaren zien we een grote toename van het aandeel elektrische wagens. Deze stijging zal zich in de komende jaren fors verderzetten.

Het is dan ook belangrijk dat wij ons hier proactief op voorstellen. Een belangrijk aspect is de netwerkinfrastructuur om energie te leveren aan de vloot van elektrische voertuigen.

Een grote bezorgdheid bij de inzet van de laadsystemen is de beschikbaarheid van stroom. Ook zullen veel klanten hun huidige aansluiting of elektrische installatie aanpassen conform hun nieuwe noden.

Binnen Fluvius werden reeds diverse acties opgestart:

- Overlegmomenten met diverse stakeholders (Agoria, Febiac, De Lijn, AWV etc.)
- Beleidslijnen opgesteld voor oplaadpunten in appartementsgebouwen.
- Uitbreiden informatie over duurzame mobiliteit op onze website
- Externe partners die snellaadinfrastructuur wensen te plaatsen, bieden we snel advies zonder voorafgaande studie.
- Ondersteuning aan Lokale Besturen om de locatie van laadpalen te bepalen in functie van de netinfrastructuur.

Impact lokale productie

Door de toename van productie-installaties kan bij hevige zonneshijn –en dus hoge elektriciteitsproductie- het net overbelast raken. Dit is vooral van toepassing indien er veel productie-installaties dicht bij elkaar liggen of op een lang stuk net zijn aangesloten.

Wij moeten hier proactief analyseren welke netten aangepast moeten worden al dan niet met een aanpassing van de distributiecabine.



Digitale meters

De digitale meter speelt een cruciale rol in het energiesysteem van de toekomst met meer hernieuwbare energie en meer energie die de klant zelf produceert.

Via diverse toepassingen kunnen onze klanten zelf een actieve rol spelen in het sturen van hun verbruik in functie van de eigen productie. Dit door het aanreiken van data die we uitlezen vanuit de digitale meter.

Deze data vormt hét cruciale hulpmiddel voor een vlotte energietransitie. Fluvius ontwikkelde daarom verschillende dataproducten die actieve klanten ondersteunen en die data aanbieden op een snelle en overzichtelijke manier.

Wij spreken over een 'databoost'. We onderscheiden daarbij twee initiatieven:

- Via Mijn Fluvius voorzien we actieve klanten ($\pm 170\ 000$) van een verbruikshistoriek per dag met kwartier- en uurwaarden.
- Wie bieden ook data aan derde partijen (bv. energiedienstverleners) die op hun beurt nieuwe diensten aanbieden aan onze klanten. Op dit moment gebruiken meer dan 23 partijen onze data via API's.

Voor de uitwisseling van data met derde partijen ontvingen we de hoofdprijs van Digitaal Vlaanderen voor 'API van het jaar'. Daarnaast kreeg Fluvius ook Europese erkenning voor haar data-activiteiten via de E.DSO Power Award. Data wint alleen maar aan belang binnen onze samenleving en energiemarkt. Het is duidelijk dat Fluvius klaar is om deze uitdagingen aan te pakken.

Nieuwe nettarief

Vanaf 1 juli 2022 zullen de nettarieven voor elektriciteit anders worden aangerekend. Door de nieuwe nettarieven zal een deel van de verbruiksfactuur vanaf midden 2022 niet langer berekend worden op basis van de afname van het net maar op basis van de pieken. Op hetzelfde moment verdwijnt voor de nettarieven ook het onderscheid tussen het duurdere dag- en het goedkopere nachttarief. De meeste huishoudelijke klanten begrijpen dat nachttarief goedkoper is dan dagtarief en weten hoe ze hun factuur kunnen beïnvloeden. Echter ze hebben zelden een inzicht of begrip in de tariefdrager kWh.

Het capaciteitstarief heeft tot doel een gedragswijziging bij de klant teweeg te brengen nl dat ze hun verbruik spreiden in de tijd en hun pieken afvlakken. Om dit te kunnen met de huidige tools die voorhanden zijn is een minimale kennis nodig van kWh, piek, verschil ogenblikkelijke piek versus kwartierpiek, ... Aangezien deze kennis slechts zeer beperkt aanwezig is bij de huishoudelijke klanten, wensen we in te zetten op het ondersteunen van de klanten met een basiswizard op het klantenportaal. Deze wizard zal de data voor de klant vertalen naar inzichten. De focus van de wizard is het tijdstip van de piek en als de klant beter of minder goed bezig is in vergelijking met andere netgebruikers. Dat laatste stelt gerust en kan voor de klant een haalbaar en realistisch streefdoel helpen opmaken. Zo willen we de klanten helpen die niet in staat zijn om zelf de data te analyseren wegens beperkte kennis, tijd, interesse,...

We voorzien een basistool die informatie ontsluit en de klant helpt zijn verbruik te begrijpen. Enkel een klant die capaciteitstarief begrijpt en met zijn data aan de slag gaat zal een invloed hebben op het piekgedrag van het net.

Uniformisering en optimalisatie van onze werking en aanbod

Sinds de oprichting van Fluvius zetten wij in op het verder uniformiseren en optimaliseren van onze interne processen. Onze betrachtning is dat Fluvius op 1 januari 2023 een volledig eengemaakte organisatie is. Daarmee maken we onze belofte aan Vlaanderen waar: als efficiënte organisatie zullen we een positieve invloed hebben op de energiefactuur.

Een uitgekiend programma, bestaande uit diverse projecten, maakt dat mogelijk.

In het jaar 2022 ligt de focus voornamelijk op de processen Werken aan aansluitingen, Storingsbeheer en Investeringswerken.

Volgende aspecten wensen wij prioritair behandelen:

- **IJken van meters**

Om dit proces vlot en efficiënt te laten verlopen, voorzien wij een optimalisatieoefening in samenwerking met de betrokken diensten. Hierin evalueren wij ook de mogelijkheid om de dienst Validatie zelf een controlebezoek te laten inplannen bij de klant.

- **Uitvoering 1ste indienststelling gas**

Na het aanleggen van een gasaansluiting dient de gasmeter in dienst gesteld te worden. Dit gebeurt momenteel door 2 verschillende partijen, enerzijds door onze technici en anderzijds door een keuringsorganisme afhankelijk van de regio binnen ons werkingsgebied. De doelstelling is om het werkingsgebied van de gaskeurders uit te breiden naar het ganse Fluvius-gebied.

- **Offertering niet-standaard aansluitingen**

Klanten die een nieuwe aansluiting aanvragen die niet-standaard is, ontvangen een op maat gemaakte offerte. Echter merken we op dat dergelijke offertes verschillend kunnen zijn tussen de diverse regio's. Samen met het CX-team wensen we nagaan in elke regio hoe dergelijke offertes worden opgesteld.

Het doel is een consistente, uniforme en klantgerichte aanpak te kunnen garanderen voor de klant binnen elke interactie.



Optimalisatie van onze communicatie en infodeling

Zowel uit klantinzichten als marktonderzoek blijkt dat onze communicatie (of het gebrek eraan) een bron van ontevredenheid is. Klanten wensen proactieve, eerlijke en toegankelijke communicatie.

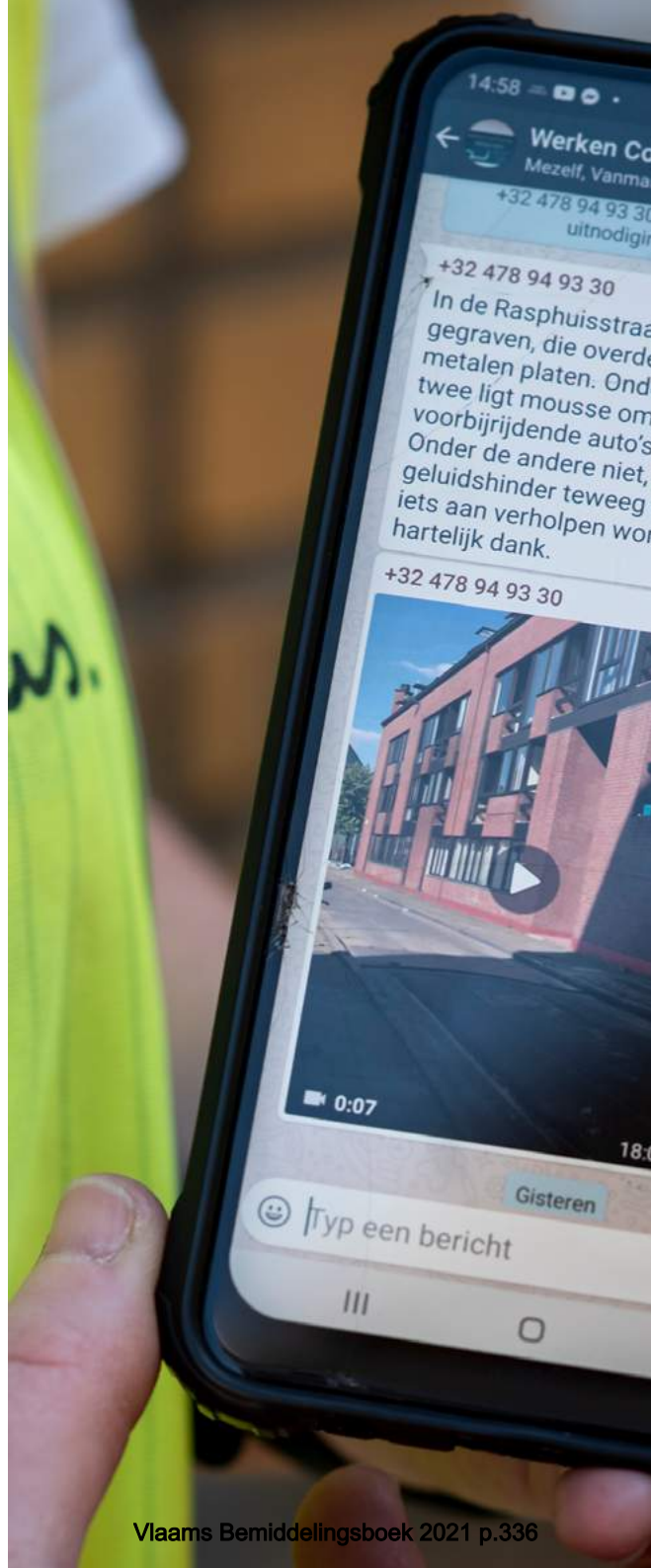
Daarenboven is het heel belangrijk dat we klanten het grote plaatje schetsen en niet veronderstellen dat ze dit zelf kunnen samenstellen of bedenken. Als we elke keer focussen op de kleine verandering en niet uitleggen waartoe deze bijdraagt, dan krijgen klanten het gevoel dat wij (en/of de overheid) steeds van koers veranderen en verliezen ze hun vertrouwen.

Het is dan ook belangrijk om frequent, proactief en eerlijk te communiceren. Dit in de taal van de klant via zijn voorkeurskanalen en de meest relevante momenten.

Enkele concrete acties die wij in 2022 opnemen zijn:

- **Capaciteitstarief**

Om onze klanten proactief te voorzien van de juiste informatie m.b.t. het nieuwe nettariaf alsook om ons voor te bereiden op vragen die ze hierover zullen hebben, werd een multifunctioneel team opgericht met medewerkers uit de verschillende betrokken afdelingen. Dit team bereidt het communicatieplan, uitrol ervan en de inhoud van de communicatie voor.



- **Lokale productie**

Meermaals ondervinden we dat klanten de info m.b.t. meldingen, wijzigingen, verhuizingen van hun installatie niet vinden of verkeerd interpreteren op onze website. Zo zijn de processen voor het verplaatsen en het verhuizen van een installatie identiek maar zijn de voorwaarden niet gelijk.

De integratie van het lokale productie proces in het klantenportaal 'Mijn Fluvius' zal de klant beter begeleiden tijdens deze processen.

- **Prepaid**

Uit de resultaten van de klantentevredenheidsbevraging stellen we vast dat de score beduidend lager ligt dan in 2021. Klanten gaven aan dat ze nood hebben aan duidelijkere informatie bij de overschakeling naar Prepayment.

Onze techniek die langsgaat bij de klant kent het proces onvoldoende. Wij gaan dan ook stappen zetten om een korte opleiding of infosessie voor onze techniekers te organiseren zodat hij een korte toelichting kan geven aan de klant.

Binnen het proces werd ondertussen een extra communicatiestap toegevoegd. Klanten ontvangen nu een mail of brief wanneer de prepayment module geactiveerd wordt.

- **Premies**

Wanneer een klant een premie aanvraagt bij Fluvius en deze geweigerd wordt, ontvangt de klant onvoldoende motivering omtrent de reden hiervan. Dit veroorzaakt extra telefonie, mailverkeer alsook klachten. Wij zullen de motivering van weigering dan ook integreren in de communicatie naar de klant en alsook in het portaal Mijn Fluvius.

Overzicht klachten 2021:

In 2021 werden 27 klachten genoteerd.

Hiervan waren er:

- 25 onterecht
- 2 gegrond met dien verstande dat het VWF voor 1 van beide wel degelijk heeft gehandeld volgens de mogelijkheden die het had.

KLACHT	GEVOLG
Weigering vraag tot uitstel betaling wegens corona.	Onterechte klacht gezien geen bewijs van inkomstenverlies werd bezorgd.
Weigering wederopname voor het uitvoeren van werken.	Onterechte klacht gezien loutere toepassing reglementering: gevraagde bedrag kon niet worden ontleend wegens niet solvabel zijn.
Klacht wegens niet voorhanden zijn van een factuur van 2014.	Onterechte klacht: factuur werd destijds terug overgemaakt aan ontlener na betaling ervan.
Klacht van buurman woning VWF over een kraker in de woning	De kraker heeft het pand – na het bezoek van een VWF-medewerker - verlaten.
Klacht naar aanleiding van een weigering na opschortende voorwaarde	Onterechte klacht: de leningsaanvraag werd geannuleerd omwille van de insolventie.
Klacht betreffende vertraagde uitbetalingen van facturen.	Onterechte klacht: alle betalingen zijn tijdig verricht.
Klacht over duur kredietaanvraag.	Onterechte klacht: kredietaanvraag werd verder onderzocht na bezorging van de vereiste documenten.
Klacht over weigering leningsaanvraag.	Onterechte klacht: de lening werd terecht geweigerd wegens insolventie.
Klacht betreffende verhoogde rentevoet	Onterechte klacht: ontlener gebruikt pandadres voor de vestiging van een vennootschap, wat de toepassing van de verhoogde rentevoet verklaart.
Klacht over uitblijven antwoorden op vragen	Er werd een simulatie bezorgd aan kandidaat-ontlener.

Klacht omtrent annulatie aanvraag huurwaarborglening.	Onterechte klacht gezien loutere toepassing reglementering: huurwaarborglening niet toegekend omdat aanvragers bij CKP geregistreerd waren met een betalingsachterstand
Klacht omtrent annulatie van 2 aanvragen huurwaarborglening.	Onterechte klacht: de eerste aanvraag werd ambtshalve geannuleerd aangezien het aanvraagdossier meer dan 3 maanden onvolledig bleef; de tweede aanvraag werd geweigerd aangezien het huurcontract meer dan 3 maanden oud was op het ogenblik van de aanvraag
Klacht omtrent annulatie aanvraag huurwaarborglening.	Klacht deels gegrond: niet toegekend omdat aanvrager de huurwaarborg reeds zelf heeft betaald. Deels gegrond omdat dit geen geldige reden is om te weigeren. Het VWF kan echter geen geld storten op een huurwaarborglening die reeds volstort is.
Klacht omtrent annulatie aanvraag huurwaarborglening omdat de documenten voor de aanvraag niet tijdig zouden zijn bezorgd.	Terechte klacht: voor het aftoetsen van de termijn 'maximaal drie maand na ondertekening van het huurcontract' verwijst de wetgever immers expliciet naar "op het ogenblik van de aanvraag" en geldt dus niet de 'datum van ontvangst' als criterium.
Klacht omtrent annulatie aanvraag huurwaarborglening.	Onterechte klacht gezien loutere toepassing reglementering: huurwaarborglening niet toegekend omdat aanvraagster geen geldig identiteitsbewijs kon voorleggen.
Klacht wegens vertraging dossier.	De kredietaanvraag werd geweigerd wegens onvoldoende spaargelden.
Klacht omtrent weigering huurwaarborglening.	Onterechte klacht gezien loutere toepassing reglementering: jaarlijks inkomen overschrijdt de maximumgrens.
Klacht betreffende de vermindering van het kredietbedrag.	Ontlener bracht zelf een oplossing aan: besparing op de voorziene werken aan de aan te kopen woning.
Klacht betreffende duurtijd – pandwissel.	Onterechte klacht: het dossier werd tijdig voorgelegd aan de Raad van Bestuur.
Klacht omtrent herberekening maandgeld	Onterechte klacht: de herberekening van het maandgeld gebeurde correct en werd toegelicht

Klacht moeilijke bereikbaarheid VWF.	Kandidaat-ontlener werd telefonisch geholpen.
Klacht wegens blokkeren rekening-courant.	Het nog beschikbare bedrag is duidelijk onvoldoende om de voorziene werken nog te kunnen financieren. In afwachting van ontvangst van bewijsstukken blijft de rekening-courant geblokkeerd.
Klacht over het aanrekenen van intresten bij terugbetaling huurwaarborglening.	Onterechte klacht gezien loutere toepassing reglementering: betrokkene is de bewonersverplichting niet nagekomen.
Klacht van loodgieter ivm laattijdige betaling facturen.	Onterechte klacht: alle facturen werden betaald.
Klacht ivm niet toekennen woonlening.	Kandidaat-ontlener sluit elders lening af.
Klacht over duurtijd toekenning lening.	Verschil vervaldatum verkoopovereenkomst en vervaldatum opschortende voorwaarde uitgelegd aan kandidaat-ontlener.
Klacht betreffende de verschuldigde aktekosten.	Onterechte klacht gezien loutere toepassing reglementering.

Cultuur, Jeugd, Sport en Media

(o.a. VRT)



KLACHTENRAPPORT



INHOUD

1	Klachten	3
2	Breder beeld & initiatieven	3
2.1	Signalen uit de sector	4
2.2	Service desk	4
2.3	Kiosk	4
2.4	WEBSITE	5



2.1 SIGNALLEN UIT DE SECTOR

De coronamaatregelen zorgden ook in 2021 voor veel vragen en onduidelijkheden bij zowel organisaties als burgers. Via de generieke mailbox registreerde het Departement voornamelijk bezorgdheden rond de onduidelijkheid van de maatregelen of het feit dat deze niet consequent waren.

Ook uit de informatie van 1700 lijn blijkt dat corona en de bijhorende steunmaatregelen heel wat vragen oproepen.

Top 5 oproepen Cultuur, Jeugd, Sport en Media:

- Vlaamse coronamaatregelen Cultuur, Jeugd, Media, Sport en Vrije tijd (1592 oplossingen)
- Culturele Activiteitenpremie (1230 oplossingen)
- Escalaties Noodfonds Cultuur (678 oplossingen)
- Het Innovatiemechanisme (308 oplossingen)
- E-loket CJM – Kiosk (228 oplossingen).

2.2 SERVICEDESK

Het Departement startte begin 2021 met een project om de servicedesk SEVA (subsidies, erkenningen, vergunningen en attesteringen) voor klanten te optimaliseren. Het project heeft tot doel om te komen tot een betere klantenervaring bij de afhandeling van SEVA-vragen. De servicedesk zal in de toekomst via een centraal contactformulier en een sectorlijn zorgen voor monitoring en betere afhandeling van alle vragen m.b.t. Seva-dossiers. Dit is ook een stap om meldingen en problemen omtrent subsidie-aanvragen beter te capteren, de dienstverlening bij te sturen en hierover te rapporteren.

Ter voorbereiding van dit traject registreerden de medewerkers van het Departement gedurende 6 weken 1.376 SEVA-gerelateerde klantenvragen. 73% van de klantenvragen werd behandeld via e-mail. De andere 27% werd afgehandeld via de telefoon. Op basis van deze registratie loopt een traject om meest gestelde vragen beter te ontsluiten via de website van het Departement. De implementatie van de nieuwe servicedesk is voorzien in het voorjaar van 2022.

2.3 KIOSK

Via de tool Kiosk kunnen klanten online een aanvraag indienen voor heel wat werkings- en projectsubsidies. In 2021 schakelde het Departement over op een nieuwe inlogprocedure voor Kioskgebruikers. Deze verandering werd begeleid via verschillende communicatie-acties naar de doelgroep (mailings, infosessies,...) . Op die manier verliep de omschakeling vrij vlot en konden vragen en mogelijke problemen snel worden opgelost.



Klachtenrapport 2021



Klachtencoördinator
Anabel Coremans



Inhoud

Inleiding	4
1. Klachten ontvangen	6
1.1. Vonden mediagebruikers makkelijk de weg naar VRT in 2021?	6
1.1.1 Bereikbaarheid	6
1.1.2. Zichtbaarheid	7
1.1.3. Hoeveel mediagebruikers hebben de weg gevonden naar VRT in 2021?	7
1.2. Hoe kunnen we nog meer jouw VRT worden?	9
2. Klachten behandelen	10
2.1. De klanten- en klachtendienst: een brug tussen de mediagebruiker en de VRT	10
2.1.1. <i>Eén</i>	10
2.1.2. <i>Sporza</i>	15
2.1.3. <i>VRT NU</i>	20
2.1.4. <i>Technologie</i>	27
2.1.5. <i>Radio 1</i>	29
2.1.6. <i>VRT NWS</i>	31
2.1.7. <i>Canvas</i>	33
2.1.8. <i>VRT</i>	36
2.1.9. <i>Radio 2</i>	40
2.1.10. <i>Diversiteit</i>	42
2.1.11. <i>Samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstaties of derden</i>	43
2.1.12. <i>Ketnet</i>	44
2.1.13. <i>StuBru</i>	46
2.1.14. <i>Klara</i>	48
2.1.15 <i>MNM</i>	50
2.2. Kregen alle klanten tijdig een antwoord en waren ze hiermee tevreden?	52
3. Besluit	54

Inleiding

In dit rapport stellen we vast dat de stijgende lijn van 2020 zich heeft verder gezet in 2021. In 2020 was de stijging in grote mate te wijten aan de coronapandemie. Hoewel de coronapandemie tot op heden nog steeds een groot deel uitmaakt van ons leven, was dat in 2021 niet de oorzaak van het hoog aantal te verwerken dossiers. Een eenduidige verklaring kunnen we daarvoor niet geven. Is het dan effectief zo dat mediagebruikers gewoon geworden zijn aan bepaalde zaken of heeft het medialandschap zich beter aangepast? Vermoedelijk is het een combinatie van de twee.

We onderscheiden twee andere mogelijke oorzaken voor de stijging in 2021. Enerzijds waren er georganiseerde acties of bepaalde situaties die sterk in opspraak zijn gekomen het voorbije jaar. Die zorgden voor korte maar grote pieken. Anderzijds hebben we in 2021 meer zichtbaarheid en bereikbaarheid gecreëerd. Zo heeft de integratie van die extra kanalen vanzelfsprekend voor meer dossiers gezorgd. De klanten- en klachtendienst kreeg daarnaast een plek in het aanbod van VRT. Met een vleugje humor kwamen klachten aan bod bij Radio 1 en bij Iedereen Beroemd. Daardoor waren misschien meer Vlamingen op de hoogte dat ze bij ons terecht kunnen met hun bezorgdheden.

De basiswerking van de VRT-klanten- en klachtendienst werd in 2019 op punt gezet met een efficiëntieoefening. Vervolgens werd een toekomstplan opgesteld met een duidelijke richting en visie. Zoals toegelicht in het klachtenrapport van 2020 zette de coronapandemie en de bijhorende werkdruk deze visie en prioriteiten even op pauze. De verankerde basiswerking zorgde tijdens dat uitdagende jaar wel voor een vlotte werking. Hoewel in 2021 corona nog steeds niet weg te denken was uit onze maatschappij, hebben we ervoor gekozen om de koers in de juiste richting verder te zetten. Enkele prioriteiten zoals de integratie van de VRT NU-helpdesk en de sociale media van Eén en het VRT-moedermerk werden opnieuw op de agenda gezet en uitgevoerd.

In dit rapport kijken we eerst in welke mate VRT voldoende bereikbaar en zichtbaar was voor de mediagebruiker. Dat doen we door enerzijds de verschillende aanpassingen die werden doorgevoerd te bespreken. Vervolgens lichten we graag toe hoe humor hierin ook een grote rol kan spelen. En tot slot gaan we dieper in op één van de grootste projecten van 2021 'Jouw VRT. Dat leidt ons tot het hoofdstuk waarin we kijken hoeveel klanten ons in 2021 hebben bereikt. Daarvoor gaan we dieper in op het totaal aantal klachten en hoe ze zich tot elkaar verhouden. In het daaropvolgende hoofdstuk kijken we, op basis van cijfers en grafieken, naar de verschillende inhoudelijke klachten per net/thema. Tot slot bespreken we welke conclusies we kunnen trekken uit 2021 en welke uitdagingen we meenemen naar en aanpakken in 2022.



1

Klachten ontvangen

1.1

VONDEN MEDIAGEBRUIKERS MAKKELIJK DE WEG NAAR VRT IN 2021?

1.1.1. BEREIKBAARHEID

Zoals reeds aangekaart in het klachtenrapport van 2020 stelden we vast dat de vele toegangswegen verwarrend kunnen zijn voor mediagebruikers. Regelmatig kwamen vragen/suggesties/klachten op de verkeerde plaats terecht. Die werden daarna uiteraard aan de bevoegde diensten bezorgd, maar er was ruimte voor verbetering. Dat werd grondig bekeken in 2021 en aangepakt. De startpagina waarop klanten terecht komen via de algemene website van vrt.be werd visueel aantrekkelijker en gebruiksvriendelijker gemaakt. Zo krijgt de klant nu eerst de drie verschillende contactmogelijkheden te zien. Vervolgens kan de klant op basis van het logo van een van onze merken een gerichte keuze maken. Via die weg wordt de klant via een boomstructuur naar de FAQ's geleid en uiteindelijk naar het contactformulier. Op basis van de eerder gemaakte keuzes wordt het contactformulier al voor bepaalde stukken ingevuld. Dat zorgt er op zijn beurt voor dat de vraag en/of klacht van de klant bij de juiste dienst terechtkomt.

Deze aanpassing was van groot belang in kader van een groter project. Dit project werd in 2020 als één van onze prioriteiten op de agenda gezet en uitgevoerd in 2021. Enerzijds werd de helpdesk van VRT NU, die naast deze van de klantendienst bestond, geïntegreerd in de digitale klantentool, naar het voorbeeld van de samenwerking die reeds opgezet werd in het verleden met de teams van Thuis, DWW en het archief. Het resultaat is een volledige en representatieve rapportering in dit klachtenrapport. Daarnaast brengt de integratie een centralisatie van het werk met zich mee. Daar waar in het verleden twee teams zich bezighielden met twee verschillende klachtenstromen, richten de twee teams zich nu op dezelfde toestroom.

Anderzijds werden de sociale media van Eén en het VRT – moedermerk toegevoegd. Hierbij gaat het om een proefproject dat intussen volledig in werking is getreden. Facebookvragen die daarvoor door het online team van Eén en VRT Corporate werden beantwoord, worden nu ook behandeld door het team van de klanten- en klachtendienst. In totaal ontvingen we vanuit de Facebookpagina's van één en VRT in 2021 908 berichten. We kunnen intussen vaststellen dat deze manier van werken absoluut verder doorgetrokken kan worden naar andere netten/merken. Dat wordt als één van de prioriteiten voor 2022 op de agenda gezet.

1.1.2. ZICHTBAARHEID

Intern was er dit jaar veel belangstelling voor de klanten- en klachtendienst van de VRT, naar aanleiding van de publicatie van het klachtenrapport van 2020. De video waarmee we het klachtenrapport aankondigde heeft hierin een grote rol gespeeld. Door middel van humor lieten we verschillende bekende Vlamingen zelf klachten over hen voorlezen. De klantendienst won hiervoor zelfs twee prijzen bij Video Experience Day 2021. Naast onze column 'Chloë van de klantendienst' gingen ook Radio 1 en Iedereen Beroemd aan de slag met de schat aan informatie die de klanten- en klachtendienst elke dag verzamelt. In Iedereen Beroemd kreeg de klantendienst een aparte rubriek waarin elke week een klacht wordt voorgelegd aan een bekend gezicht van de VRT. De klanten- en klachtendienst staat in contact met de makers van de rubriek en levert elke week enkele interessante en leuke klachten aan.

Daarnaast ging in september ook 'Puntje van Kritiek' van start op Radio 1, een programma waarin Tomas

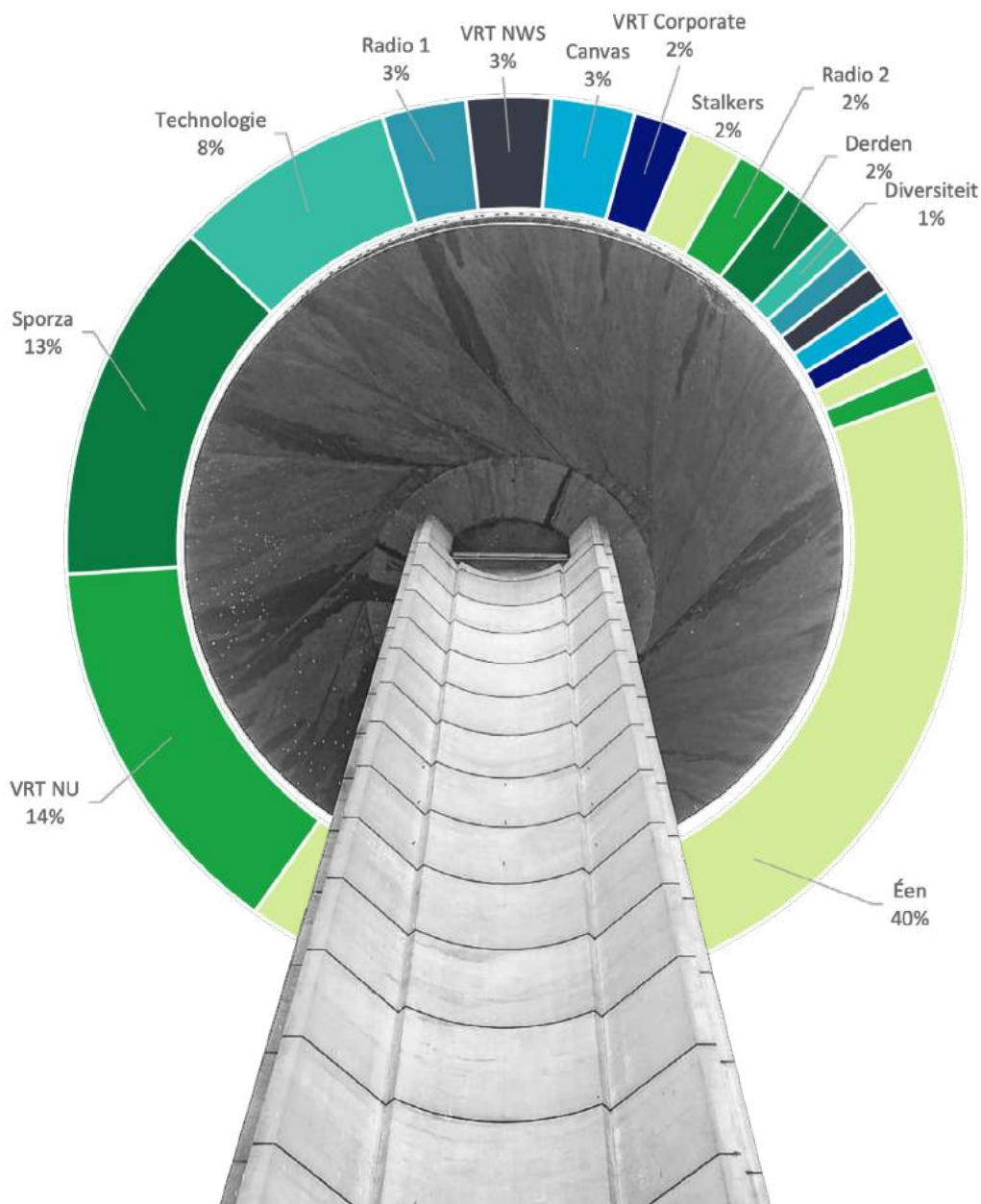
de Soete en Vincent Byloo elke week aan de slag gaan met klachten om zo de VRT beter te maken. Ze halen daarvoor deels inspiratie uit de klachten die door ons worden behandeld, maar ook uit berichten die ze zelf binnenkrijgen. Naar aanleiding van deze twee programma's merken we dat de drempel voor mediagebruikers kleiner wordt om ons te contacteren. Zo krijgen we steeds meer klachten die bijvoorbeeld gericht zijn aan Tomas en Vincent, of sturen verschillende kijkers speciaal een klacht met de hoop dat zij daarmee eens in de rubriek van Iedereen Beroemd zouden komen.

Kijkers en luisteraars kunnen altijd een suggestie insturen, maar de programmamakers van 'Puntje van Kritiek' en 'Iedereen Beroemd' kiezen wekelijks slechts een paar klachten waar ze vervolgens een item rond maken. Wij hebben als klanten – en klachtendienst ook altijd de mogelijkheid om aan te geven wanneer bepaalde zaken niet geschikt zijn voor de programma's. De effectieve behandeling van de klachten gebeurt uiteraard nog altijd door de klanten- en klachtendienst van de VRT.

1.1.3. HOEVEEL MEDIAGEBRUIKERS HEBBEN DE WEG GEVONDEN NAAR VRT IN 2021?

Net als in 2020 stellen we ook dit jaar een stijging van het totaal aantal klantencontacten en klachten vast. Specifiek voor de klachten zien we dit jaar een stijging van net geen 8 %. In tegenstelling tot in 2020 is die stijging niet rechtstreeks het gevolg van de coronapandemie. De toename die we dit jaar zien is volgens ons te wijten aan verschillende situaties die op voor heel wat commotie en klachten hebben gezorgd. Daarnaast vonden nog meer Vlamingen dan anders hun weg naar onze kanalen omwille van de integratie van verschillende teams in onze digitale klantentool.





Stalkers: in 2021 werden 197 klachten geregistreerd onder de categorie 'stalkers'. Dat gaat over enkele klagers die op zeer frequente basis een klacht sturen naar de VRT. Na het herhaaldelijk beantwoorden van deze klachten en het vragen om de polemiek hieromtrent stop te zetten, 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 NOG MEER JOUW VRT WORDEN?

De VRT is van alle Vlamingen. Dus ook van jou. Daarom stelden we de belangrijke vraag: hoe maken we van de VRT nog meer j ouw VRT? Met 'Jouw VRT' gingen we in dialoog met onze kijkers, luisteraars en andere mediagebruikers. Daarvoor toerden we in de zomer van 2021 door Vlaanderen en Brussel. Met een caravan trokken management  n medewerkers van de publieke omroep rond. Zo wilden we te weten komen hoe de mediagebruikers werkelijk over ons denken, en wat zij precies van de VRT verwachten.

Het 'Jouw VRT'-onderzoek bestond uit twee luiken: een kwantitatief marktonderzoek uitgevoerd door de VRT Studiedienst in samenwerking met het onafhankelijke onderzoeksbureau Indiville (deze online enquête werd afgenomen bij een representatieve steekproef van 2.620 Vlamingen tussen 12 en 75 jaar)  n een uitgebreide bevraging (bijna 10.000 Vlamingen vulden een vragenlijst in op de website van de VRT of deden dat in de caravan die afgelopen zomer door Vlaanderen en Brussel toerde). Telkens werd er gepeild naar de bekendheid, het belang, de tevredenheid en het imago van de VRT. Tegelijk werd de respondenten gevraagd naar het belang van de taken die de VRT uitvoert en de tevredenheid over de uitvoering ervan.

Het tweede luik werd gemonitord door de VRT – klantendienst. Alle enquêtes kwamen terecht in de digitale tool van het klantendienstteam. Daarnaast zorgden we ook voor het afhandelen van telefonische surveys voor mediagebruikers die geen toegang hadden tot een internetverbinding. Om te vermijden dat het dagelijkse werk van het klantendienstteam in het gedrang zou komen, werd gebruik gemaakt van verschillende automatisaties o.b.v. dashboards om de resultaten eenvoudig te raadplegen op het einde van de 'Jouw VRT – tour'. De mediagebruikers vonden goed hun weg naar de enquête, inhoudelijke of praktische vragen en opmerkingen over Jouw VRT waren beperkt.

Op basis van de resultaten van dat onderzoek heeft de VRT nu een zesdelig plan klaar. Verder digitaliseren, creatieve en ontspannende programma's aanbieden op maat van de publieke omroep en meer aansluiting vinden bij bepaalde doelgroepen.

1. De publieke omroep blijft inzetten op onafhankelijke journalistiek en de strijd tegen desinformatie en nepnieuws.
2. De VRT gaat meer investeren in vernieuwing, creativiteit en ontspanning.
3. De VRT zal transparant en open blijven communiceren over wat de VRT is en doet. Op die manier willen we aantonen waar we het verschil maken.
4. De VRT gaat nog meer investeren in een (digitaal) aanbod op maat.
5. Er wordt ingezet op personalisatie met respect voor privacy en zonder het DNA van de VRT te verloochenen.
6. Er zullen ook meer diverse stemmen en opinies aan bod komen.



2

Klachten behandelen

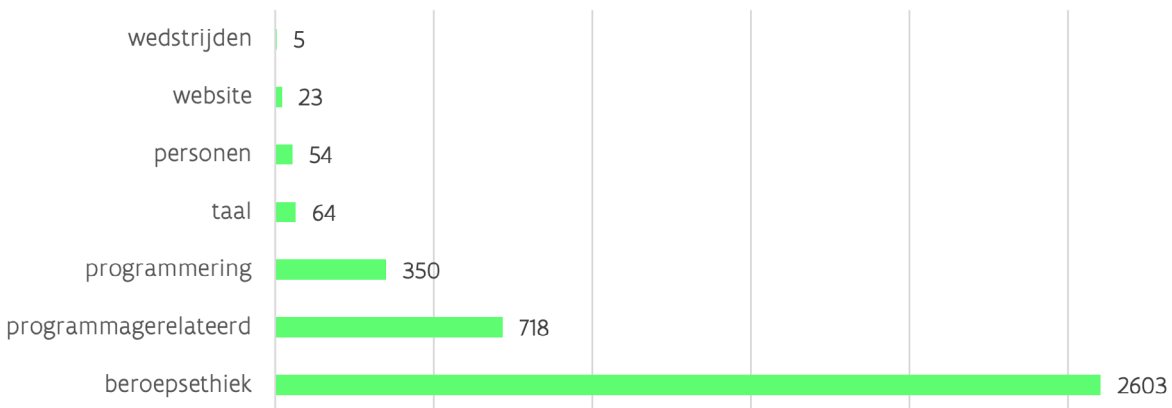
2.1

DE KLANTEN – EN KLACHTENDIENST: EEN BRUG TUSSEN DE MEDIAGEBRUIKER EN DE VRT

Ook in 2021 blijven we gebruik maken van de categorisering die werd ingevoerd in 2019. Op basis hiervan blijft een duidelijke vergelijking mogelijk. Doorheen het jaar werd waar nodig verder gedifferentieerd in subcategorieën.

2.1.1 ÉÉN

In 2020 zagen we dat Eén de grootste categorie vormde met 31 % van het totaal aantal klachten. Dat was een grote stijging ten opzichte van de voorgaande jaren, die grotendeels het gevolg was van enkele georganiseerde acties. Ook dit jaar blijft deze categorie op de eerste plaats staan en zien we zelfs een nog grotere stijging. Met 3.817 klachten maakt Eén dit jaar zelfs 40 % uit van het totaal aantal klachten. Opnieuw is het belangrijk dat cijfer te nuanceren gelet op het feit dat we ook in 2021 te maken hebben gehad met enkele georganiseerde oproepen om klachten te sturen.



Programmakeuze

Interview Meghan Markle & Prins Harry

Er waren dit jaar verschillende klachten over de programmakeuze van onze zenders. Zo waren er enkele kijkers die het niet eens waren met de keuze van Eén om het interview van Oprah met Meghan Markle en Prins Harry aan te kopen en uit te zenden. De grootst stroom klachten werden geregistreerd nadat in de pers verschillende bedragen de ronde deden die betaald zouden zijn voor het interview. Klagers kregen een antwoord waarin werd vermeld dat de VRT een marktconforme prijs heeft betaald voor het interview. Exacte bedragen worden nooit meegegeven, dat is vertrouwelijke informatie. Zulke bedragen moeten bovendien ook steeds gekaderd worden in een context. De aankoop van een programma kost nog steeds maar een fractie van de eigen producties. De VRT heeft aankoop nodig om een volwaardig schema te kunnen aanbieden. De uitzending lokte bovendien bijna een miljoen kijkers. Ook die informatie werd meegegeven aan de kijkers die hun bezorgdheid uitten. Aan de andere kant waren ook heel wat

mediagebruikers zeer gelukkig met die keuze. Dat is te zien aan de 10.000 extra registraties op de VRT NU app naar aanleiding van de uitzending.

Beste, Is dit nu een item voor een klassezender als VRT ? En daarvoor ons belastinggeld gebruiken. Zijn er niet genoeg prutzenders om dit aan over te laten ? En het gezever gaat verder bij Radio1, bij Sophie. Shame on you !

Case - #188868

Kijkers en luisteraars willen wat meer ontspanning

Tijdens de coronapandemie was een algemene bevinding van onze kijkers en luisteraars dat er te veel serieuze en zware programma's worden uitgezonden. Er is een duidelijk vraag naar meer ontspanning. Tijdens het onderzoek 'Jouw VRT' werd dat bevestigd in de resultaten. Één van de actiepunten van VRT is dan ook om in de toekomst meer in te zetten op ontspanning en entertainment.

Buren

Op 8 juni 2021 zond één de laatste aflevering van Buren uit. De reeks keerde daarna niet terug naar de zender. Die keuze werd gemaakt om meer kansen te geven aan Vlaamse producties en programma's voor een breed publiek in het avondblok. De zender wil dus volop inzetten op een sterk aanbod aan fictie, reportages en humorreeksen van eigen bodem. Het vervolg verhuisde naar VTM 2, kijkers die vragen hadden over de stopzetting kregen die informatie ook mee.

Buren heeft een heel trouw kijkerspubliek, die ook snel een vraag of klacht sturen wanneer een aflevering wordt verplaatst voor bijvoorbeeld een sportwedstrijd. We hadden omwille van de stopzetting daarom een grote stroom aan klachten verwacht. Die bleef echter uit, vermoedelijk omdat het programma verder te zien was op VTM 2. De meeste klachten kwamen van kijkers uit Nederland die het programma op Eén volgden, maar de zender VTM 2 niet kunnen ontvangen.

Met de start van het nieuwe tv-seizoen in september was er kleine heropflakking van klachten over het verdwijnen van Buren. Ook in dat geval ging het grotendeels over Nederlandse kijkers die zich afvroegen wanneer het nieuwe seizoen van Buren zou starten. Zij hadden de communicatie van eind juni gemist en wisten niet dat Buren intussen was verhuisd naar VTM2.

Waarom is neighbours verplaatst naar een andere zender, waardoor nederlanders en mensen uit het andere buitenland niet meer kunnen kijken? ik vermoed dat er al veel kijkers verloren zijn gegaan, doodzonde dat deze beslissing is genomen, t.w. dat er jarenlange trouwe fans de dupe hiervan zijn geworden

Case - #23231

Ik volg vanaf 1988 ,dus vanaf begin, neighbours. Is er een manier om het te volgen via ander medium? Is mis het!! (ben 82, niet dat dat nu zo belangrijk is, maar toch!)

Case - #233368

Beroepsethiek

BDW

We registreerden reeds in januari een 60 – tal klachten over de documentaire rond Bart De Wever. De meeste klachten werden verstuurd op 11 en 12 januari, net nadat het nieuws over de documentaire in de pers was gelekt. Vermoedelijk werd er online opgeroepen om een klacht in te sturen. Zo waren een twintigtal klachten inhoudelijk identiek op dezelfde manier verwoord. De woordvoerders van de VRT benadrukten, in nauw overleg met de netmanager van Eén en de makers, dat de onafhankelijke

documentairemaker de ruimte had om kritisch te werk te gaan.

In elke klacht werd de onpartijdigheid van de VRT in vraag gesteld. Zo vonden de kijkers het niet kunnen dat Bart De Wever als enige partijvoorzitter aandacht kreeg. Daarnaast zou de VRT met de documentaire gratis reclame maken voor Bart De Wever. De algemene vraag van de klagers was dan ook om de documentaire in te trekken. Diezelfde reacties kwamen ook binnen via sociale media. Ook in februari bleven de klachten n.a.v. de driedelige reeks toenemen. We eindigden op een totaal van ongeveer 190 klachten. Vanuit de klanten – en klachtendienst leek het absoluut belangrijk het beleid rond de aanwezigheid van politici in niet – nieuwsdienstprogramma's goed op punt te zetten. Dat is intussen gebeurd door de directie in samenwerking met de manager beroepsethiek.

Geachte,

Ik vernam dat de VRT een driedelige serie zal uitzenden waarbij ze Bart De Wever volgen. Ik geloofde dit bericht eerst niet. Ik dacht tot vandaag dat de VRT een openbare omroep was die weigert om één of andere politieke partij of politicus naar voor te schuiven. Ik ergerde mij al jaren over de toegeeflijkheid t.a.v. Bart De Wever: hij komt minstens éénmaal per week op een nieuwsprogramma. Hij wordt zelden geconfronteerd met echte tegenstemmen. Hij kan blijkbaar beslissen om alleen geïnterviewd te worden. En nu dus die extra aandacht. Ik begin te geloven dat Bart De Wever en zijn partij N-VA de openbare omroep controleren. Ik protesteer daartegen en vraag om de uitzending van die driedelige serie te annuleren.

Case - #177652

Recht op Recht

In 2021 hebben we alle seizoenen van *Recht op Recht* herhaald, op televisie en via VRT NU. De laatste aflevering hebben we in juli niet uitgezonden, omwille van de rol van Guy Van Sande en het feit dat de acteur strafrechtelijk veroordeeld werd. De klantendienst ontving daarover meerdere klachten. Een deel van de klachten kwamen van kijkers die niet wisten hoe de reeks eindigde. Een ander deel ging over het eerste deel van de aflevering, die wel nog werd uitgezonden, hoewel Guy Van Sande ook daar een kleine rol heeft. Dat was een fout. Omdat het over een kleine bijrol ging, werd hij niet genoemd in de aftiteling en zat hij bijgevolg niet in de metadata van de aflevering. Daardoor is de aflevering helaas door de mazen van het net geglipt. Daarna werd duidelijk bij de metadata vermeld dat die aflevering niet meer uitgezonden mag worden.

Regelmatig herhalen we programma's uit de oude doos of plaatsen we programma's uit ons archief op VRT NU. Maar helaas zullen er altijd enkele afleveringen zijn die we niet meer kunnen uitzenden. Dat was het afgelopen jaar niet alleen het geval met *Recht op Recht*, maar ook met oude afleveringen van bijvoorbeeld *Spring* en *Thuis*. Al die afleveringen worden niet opnieuw uitgezonden en/of op VRT NU geplaatst omwille van strafrechtelijke veroordelingen van twee gastacteurs.

Beste,

Het was een mooie verrassing om de toch wel kwaliteitsvolle serie RECHT OP RECHT nog eens op jullie trouwe kijkers los te laten. Groot was onze teleurstelling dat deel 2 van het tweeluik Onderwereld/ Bovenwereld vandaag 12 juli onaangekondigd werd vervangen door (het in onze ogen mindere) WITSE. We vinden het niet kunnen om het publiek de ontknoping én laatste aflevering te ontzeggen van deze reeks. Hopelijk komt er een initiatief om dit alsnog recht te zetten en ons, derhalve, de laatste aflevering (Bovenwereld) toch (en bij voorkeur op voorhand aangekondigd) nog te gunnen.

Wij danken u bij voorbaat.

Case - #207226

Foie gras in Thuis

De grootste oorzaak van het groot aantal klachten in deze categorie is de oproep van GAIA om de klachtenprocedure te overstelpen naar aanleiding van het vernoemen van foie gras in Thuis. Één van de personages in Thuis zegt in de uitzending van 18 februari dat bij een zoet wijntje een toastje met foie gras wel zou smaken. In eerste instantie kregen we de dag erna slechts 1 klacht. , maar na de oproep liep dit op tot 2000 klachten. Er werd samen met de productie van Thuis heel snel een antwoord opgesteld en alle klachten werden voor woensdag 24/02 afgehandeld door het klantendienstteam. Om alle medewerkers aan het werk te zetten bij de start van de week werden kleine verschuivingen gedaan in de werkschema's.

Tot mijn grote verbazing zag ik dat jullie via het programma Thuis promotie maken voor foie gras. Ik vind dat anno 2021 en wetende welk dierenleed verbonden is aan dwangvoederen voor de productie van foie gras echt niet kunnen. Ik reken er dan ook op dat jullie nooit nog promotie zullen maken voor dit barbaarse product.

Case - #185084

Flietjes van de Chinees

Een misplaatste grap uit Thuis over “frietjes van de Chinees” zorgde voor beroering op sociale media, vooral bij mensen van jongere generaties. Kranten gingen er uitgebreid op in, wat dan weer leidde tot een aantal klachten. De klachtendienst kreeg van beide kanten klachten. Zowel klagers die aangaven dat het mopje ongepast was als klagers die het overdreven vonden dat VRT zich daarvoor had geëxcuseerd. Enkele klagers gaven ook aan dat ze moeite hadden met het feit dat er anders gereageerd werd op het ‘foie gras – incident’ t.o.v. de ‘Flietjes van de Chinees’. Alle klagers kregen naargelang hun bezorgdheid een gepast antwoord.

Beste

Nu breekt echt mijn klomp! Ik heb even geglimlacht toen ik het in thuis hoorde passeren en er verder geen aandacht aan besteed. Nu blijkt er een hele rel over te zijn ontstaan en wordt het een incident. Waar zijn we in godsnaam mee bezig als een onschuldig grapje al niet meer kan? We mogen niet meer zeggen dat we blank zijn, het moet nu wit zijn (waarom??). Wat zal het volgende zijn? Laten wij ons aub niet meer de les spellen door mensen die hier mogen komen wonen en werken omdat het in hun thuislanden niet zo denderend goed gaat? Ik heb het gehad met die zozegde overgevoeligheden. Binnenkort mogen onze standup comedians nog alleen grappen maken over de witte mensen en hun domme streken. Soms moeten we eens tonen dat we ook nog iets te zeggen hebben en dat we ons niet de les laten spellen in ons eigen land. En ons excuseren over alles en nog wat moet ook eens ophouden! Alsof degenen die excuses vragen het allemaal zo fantastisch doen. Kijk maar eens naar Congo, dat zegt genoeg.

Verontwaardigde groeten van een blanke thuis kijker.

Case - #187957

Iedereen Beroemd – Woke politie

Het afgelopen jaar kwamen er in totaal een vijftigtal klachten binnen over de rubriek ‘de woke politie’ in Iedereen Beroemd. Een veertigtal klachten werden geregistreerd naar aanleiding van de uitzending van over Café Blond en FLINTA*. We erkennen dat sommige kijkers zich gekwetst voelden door de sketch. Satire en harde humor moet kunnen, maar het mag nooit de bedoeling zijn om kijkers te kwetsen.

Alle klachten die we hebben ontvangen over deze specifieke uitzending en de rubriek in het algemeen werden voorgelegd aan de makers van de rubriek en Team Diversiteit & Inclusie.

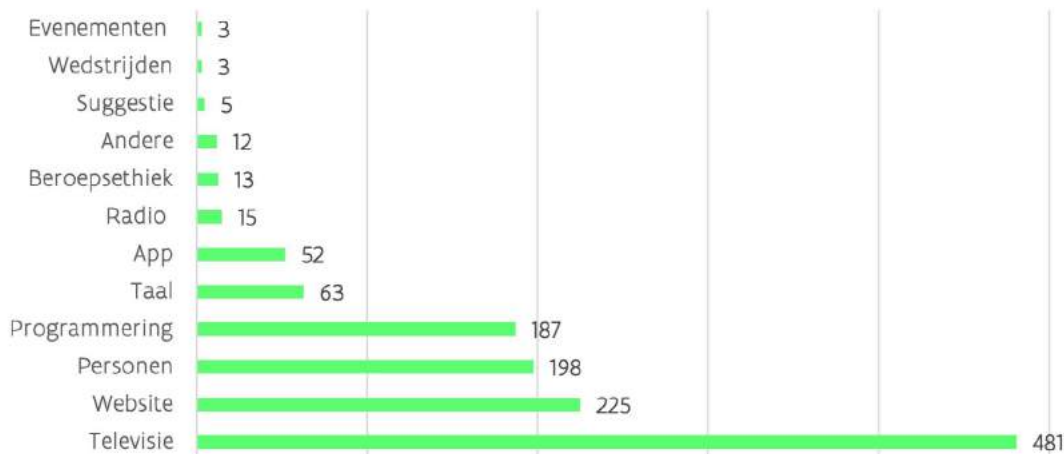
Programmering

2021 was ook het jaar dat helaas gekenmerkt werd door vele persconferenties van het Overlegcomité. Die uitzendingen zorgden voor een verschuiving in het schema van die dag, wat dan weer voor verschillende klachten zorgde. Zo schoof 'Blokken' een aantal keer op, waardoor de laatste aflevering van de week uitzonderlijk op zaterdag werd uitgezonden. Ofwel schoof het hele uitzendschema op en werd alles met een behoorlijke vertraging uitgezonden. Uiteraard is dat vervelend voor de kijkers die daardoor hun favoriete programma's hadden gemist en/of later op de avond nog een opname hadden gepland. Aan de andere kant is het de opdracht van de VRT om zo'n persconferentie uit te zenden, en zouden er ook een groot aantal klachten zijn indien de persconferenties niet live werden uitgezonden.



2.1.2. SPORZA

In 2021 behandelden we in totaal 3.058 dossiers over Sporza, waarvan 1.257 klachten. Dat zijn er beduidend meer dan in 2019 en 2020 (11 % meer). In tegenstelling tot 2020 konden sportliefhebbers hun hart weer ophalen het voorbije jaar. Alle gemiste sportwedstrijden werden ingehaald in 2021. Dat betekent natuurlijk ook meer reacties en klachten.



Programmakeuze

Uitzendrechten

Verschillende klachten kwamen binnen na de koers Milaan – San Remo en de Giro in Italië omdat VRT geen uitzendrechten had. Die klachten vertrokken eerder vanuit een teleurstelling omdat ze de commentaar van Michel Wuyts en José De Cauwer moesten missen. Ook op sociale media zagen we dezelfde reacties.

Groot was mijn verbazing toen ik daarnet vaststelde dat ik deze wielervedstrijd bij de collega's van VTM diende te volgen. Wat een teleurstelling ! Zonder de professionele commentaar en technische achtergrond, met de nodige grappen van Michel en José. Het zal niet dezelfde koersbeleving zijn. Jammer !

Case - #190588

Aanbod voor niet-sportliefhebbers

De zomermaanden zijn traditioneel maanden waarin we minder nieuw aanbod brengen. Omdat veel mensen met vakantie zijn, is het niet opportuun om dan met nieuwe reeksen te starten. Daardoor hebben we de ruimte om veel sport te brengen. Tegelijk hadden meerdere kijkers het gevoel dat er enkel sport was.. In de kwalificatierondes van het EK voetbal zonden we gelijktijdige wedstrijden op meerdere televisiekanaalen uit. Dat zorgde voor wrevel bij Canvas-kijkers. Bij andere competities en het verder verloop van het EK voetbal waren sportwedstrijden hoofdzakelijk op één te zien, met ruimte op Canvas voor niet-sportgerelateerd aanbod. Het ging daarbij niet enkel over herhalingen, maar ook over nieuwe reeksen zoals The Investigation. Ook op VRT NU boden we extra reeksen aan waaronder de Braziliaanse fictiereeks 'Aruanas', de Britse komedie 'Staged' en de volledige drie seizoenen van 'The Killing'.

Naast het alternatieve aanbod, lichtten we ook onze keuze toe om sportwedstrijden hoofdzakelijk op één uit te zenden en niet op een gespecialiseerd kanaal. De VRT heeft de opdracht om aan te zetten tot sportparticipatie. Wanneer we sport enkel op een gespecialiseerd kanaal zouden aanbieden blijft het ook beperkt tot dat al geïnteresseerde publiek. Inbedding in een ruimer aanbod is nodig om de interesse van het bredere publiek in populaire en minder populaire sporten op gang te brengen en te bestendigen.

Is er vandaag echt niets beters om uit te zenden dan 22 mannen die achter een bal aanhollen? Zowel op een als op canvas krijgen we voetbal van 18u tot 20u, voor de rest blijkt er dus niets gebeurd te zijn in de wereld. Ik wilde al gauw het nieuws van 18u meepikken, maar sinds gisteren is er blijkbaar geen nieuws bij gekomen, als ik het echt wil weten, moet ik niet, zoals anders, tot 19u wachten, neen, ineens tot 20u. Mij interessert voetbal geen bal, ik vind het al erg genoeg dat er zo veel van op de site van vrtnws terecht komt (trouwens ook een slechte site, want het "nieuws" dat er op staat is vaak al dagen oud, en dan heb ik het over de landingspagina, daarom kijk ik dus liever snel even), terwijl er een aparte website is voor sport (Sporza...) Koning voetbal heeft veel macht, omdat er veel centen in omgaan, tegenover in de andere sporten, die ongelijke manier de behandeling van sporten (en dan zwijg ik nog over vrouwensport vs mannensport) ergert me al langer, en dat je nu dan blijkbaar 2 netten afsluit, en vermoedelijk ook nog radio 1? Volgens mij zijn er echt wel betere dingen om die zendtijd aan uit te geven.

Case - #204187

Aanbod Olympische en Paralympische Spelen

Tijdens de Olympische Spelen vonden heel veel wedstrijden tegelijk plaats. Daardoor was het onmogelijk om ze allemaal op onze televisienetten aan te bieden en ruimte te laten voor ander aanbod. We kozen er daarom voor om een deel op Eén uit te zenden en andere wedstrijden via online livestreams aan te bieden. Niet alle kijkers waren echter op de hoogte dat we die livestreams hadden en vroegen zich af waarom we bepaalde wedstrijden niet uitzonden. Anderen vonden het jammer dat een bepaalde wedstrijd online en niet op televisie uitgezonden werd. Veel kijkers hebben een voorkeur voor een bepaalde sport. Bij elke keuze die we maken, kunnen we nooit aan ieders wensen voldoen. Wel zonden we in de namiddag – wanneer er door het tijdsverschil met Japan geen wedstrijden meer waren – uitgebreide herhalingen uit van de livestreams op één. Zo kregen kijkers die geen toegang hebben tot internet of die meerdere simultane wedstrijden wilden volgen, de kans om die wedstrijden te bekijken. In tegenstelling tot de Olympische Spelen boden we van de Paralympische Spelen weinig livestreams aan, en ook het lineair aanbod was zeer beperkt. Kijkers klaagden over het beperkte aanbod, en vergeleken dit met de Olympische Spelen. Daarnaast was er ook de vraag waarom een programma zoals 'Van hier tot in Tokio' niet bestaat voor de Paralympische Spelen.

Vandaag 3/8 was er jumping met Belgen (12 uur onze tijd). Er is niets uitgezonden. Morgen 4/8 is er de finale jumping met 3 Belgen. Mogen we erop rekenen dat er ook eens paardensport wordt live wordt getoond in plaats van alsmear dezelfde sporten ? Dank u

Case - #210062

Graag wil ik even aanhalen dat ik héél erg ontgoocheld ben dat de paralympische spelen amper gevolgd kunnen worden op de TV/Radio kanalen van VRT. Amper een half uurtje per avond. Terwijl Tokio 2020 de volledige TV avond en nacht (terecht) beheerste. Zijn mensen met een handicap dan nog altijd zo minderwaardig voor VRT ? of brengen ze gewoon niet genoeg geld op ? Ik heb zelf géén handicap, maar ben minstens even hard geïnteresseerd in wat deze atleten doen ! Ik vind het zelfs een vorm van discriminatie dat deze atleten amper aan bod komen op TV of zelfs maar op Sporza ... terwijl er tijdens de gewone spelen zowel op de website als op TV kon gevolgd worden.

Case - #212593

Uitspraak namen internationale sporters

Gedurende de sportzomer kregen we verschillende klachten over de uitspraak van de namen van sporters uit andere landen. Dat was volgens de klagers een uiting van weinig respect door de commentatoren. Bij namen uit minder vertrouwde talen (zoals het Fins) pasten de commentatoren de namen steeds aan het Nederlandse uitspraakstelsel, deels om ervoor te zorgen dat de kijker en de luisteraar de naam herkent. Voor iemand die de taal wel eigen is, komt dat natuurlijk vreemd over. We merken ook op dat de commentatoren zelf tijdens de wedstrijden zich excuseerden als ze een naam verkeerd zouden uitspreken.

Beste, Voor de juiste uitspraak van de Finse spelers, contacteer mij. Het stoort me dat de namen van de spelers niet juist uitgesproken worden.

Case - #203078

Overbelasting VRT NU en EK Pronostiek

De sportzomer, en in het bijzonder het EK voetbal, zorgde voor heel wat online verkeer op VRT NU en de Sporza website. Zo meldden verschillende kijkers problemen met de livestream van VRT NU tijdens de wedstrijden van de Rode Duivels. De oorzaak van die problemen lag bij de streaming partijen die zelf algemene problemen ondervonden. Het team van VRT NU hield het team van de klantendienst op de hoogte, waardoor we deze klachten gemakkelijk konden opvolgen. In veel gevallen konden de kijkers het streamingprobleem tijdelijk zelf oplossen door een lagere beeldresolutie te kiezen tijdens de livestream.

De drukte zorgde ook voor een overbelasting van de Sporza-EK Pronostiek. Op drukke momenten (zoals net voor een wedstrijd van de Rode Duivels) waren er zeer veel gebruikers die allemaal tegelijk hun pronostiek wilden invullen. Daardoor was de website soms overbelast en kregen de gebruikers een wit scherm te zien. De gebruikers kregen de tip om het opnieuw te proberen op een wat rustiger moment, wat in bijna elk geval de oplossing was voor het probleem.

Beste,

ik ben een trouwe fan van VRT NU en SPORZA en kijk heel vaak online naar jullie programma's en live-streams. Sinds ik vorige week de EK-matchen wil volgen hapert de live-stream de hele tijd en dat is uiteraard vervelend. Om de 30s (soms meer, soms minder) ongeveer moet het beeld herberekenen en hapert het even. Ik dacht eerst dat het aan mijn internet provider ligt maar zij kunnen niets vinden. Ook heb ik mijn laptop intern opgekuist en cookies en temp files verwijderd, maar nog steeds hapert de live-stream. Hebben jullie hier nog klachten over gekregen?

Alvast bedankt voor je antwoord

Case - #203717

Beste, ik probeer al heel de avond op verschillende toestellen en verschillende browsers (Chrome, Edge, Safari) in de EK Pronostiek te geraken, maar tevergeefs. Hebt u weet van moeilijkheden met de server of iets anders?

Case - #203516

Opmerkingen over stijl

Sportcommentatoren

Zoals bij elke competitie ontvingen we klachten over de stijl van de sportcommentatoren. Elke commentator werd ofwel bekritiseerd, ofwel naar voren geschoven als modelvoorbeeld. Zo kwamen er felicitaties voor Aster Nzeyimana, maar was er ook kritiek op zijn “te informele” stijl. Filip Joos werd op het ene moment bekritiseerd voor zijn historische anekdotes tijdens een wedstrijd, en op het andere moment overspoeld met complimenten naar aanleiding van enkele negatieve commentaren op sociale media. Peter Vanden Bempt sprak voor sommigen klagers te snel en té enthousiast, voor andere klagers was hij dan weer het ideale alternatief voor Filip Joos. We zien dan ook heel duidelijk dat er zeker sprake is van subjectiviteit bij de beoordeling van de kijkers. Sport maakt veel gevoelens los, ook bij de beoordeling van onze commentatoren.

Beste kunnen jullie eens vragen aan José De Cauwer dat hij zijn stop woordje iets minder wil gebruiken. Hij zegt heelveel jajajajaja als hij antwoordt op een commentaar van Michel Wuyts. Want als je er begint op te letten dan zegt hij dat toch wel heeeeeeeel veel in een uitzending, iedere uitzending, van de tour. Als hij het geen 20 a 30 keer zegt. Met vriendelijke groeten

Case - #206771

Externe analisten

Om sportwedstrijden te duiden en te analyseren, nodigt Sporza in Villa Sporza en Vive le Vélo externe analisten uit. Dat zijn meestal personen die een specifieke expertise hebben in de sport of competitie. Zo was Johan Boskamp meermaals in Villa Sporza te gast.. Meerdere kijkers stuurden een klacht over het taalgebruik van Boskamp. Voor hen was hij amper of niet verstaanbaar en ze vonden het daarom onbegrijpelijk dat hij nog werd uitgenodigd als analist. Sporza kiest ervoor om analisten uit te nodigen op basis van hun expertise. Een 100 % correcte uitspraak is bij hen van ondergeschikt belang ten aanzien van hun expertise. Maar het is opvallend dat de klantendienst op vlak van taalgebruik enkel klachten kreeg over Johan Boskamp, en niet over de andere analisten (die ook geen Standaard Nederlands gebruikten).

Verder vroegen enkelen onder hen waarom de gasten in de programma's niet werden ondertiteld. Villa Sporza was een live programma. Daardoor konden we de uitzending niet open ondertitelen. Uiteraard werden er wel, zoals altijd, gesloten ondertitels aangeboden via T888. De ondertiteling gebeurt live, wat soms kan zorgen voor een vertraging. Wanneer we in dat geval open zou ondertitelen, zouden we klachten krijgen van kijkers die de vertraagde ondertitels op het beeldscherm storend vinden.

Dirk Van Esser

Tijdens de Olympische Spelen waren Inge Van Meensel en Dirk Van Esser het commentaar duo voor gymnastiekwedstrijden. Toen Simone Biles zich tijdens de teamfinale terugtrok, was op dat moment niet duidelijk wat er juist aan de hand was. Dirk Van Esser reageerde tijdens de uitzending dat mentale problemen niet altijd medisch zijn, dat mentale problemen niet objectief in te schatten zijn en dat Simone Biles met haar terugtrekking haar ploeg toch wat in de steek liet. Hier kwam veel reactie op, ook bij de klantendienst. We kregen een 50-tal klachten over zijn uitspraken rond de mentale gezondheid van Simone Biles. De klachten kwamen tijdens de uitzending zelf binnen, voordat de VRT en Sporza met een mededeling hierrond naar buiten kwamen. In de antwoorden aan de klagers hebben we diezelfde mededeling gebruikt. Daarin namen we afstand van de uitspraken. De opmerkingen stoken niet met de manier waarop we bij de VRT en Sporza over mentale problemen denken. Inge Van Meensel en Aster Nzeyimana hebben dat ook onmiddellijk zo in de uitzending verwoord.

Beste,

Deze klacht betreft de uitzending op sporza van de teamfinale gymnastiek. Ivm de mentale problemen van Amerikaanse turnster Simone Biles. Normaal trek ik mij niet zoveel aan wat er gezegd wordt op tv als commentaar. Maar wat Dirk Van Esser deze middag vertelde over mental health issues is vererover! Hij lachte mental health issues weg, alsof het niets is. 'Ze heeft geen zin.' Mental health issues zijn minstens even belangrijk en impactvol dan gewone gezondheidsproblemen. Vaak nog belangrijker, net omdat mentale problemen niet zichtbaar zijn, daar een gebroken been wel zichtbaar is. Dit alles klinkt alsof we terug gekatapulteerd zijn ver in het verleden. Mental health issues kunnen de dag van vandaag geen taboe meer zijn! Zoveel organisaties doen zo hun best om dit onder de aandacht te brengen. Om dan op de openbare omroep te horen dat dit volgens iemand maar niets voorstelt, vind ik absoluut niet kunnen. De acties van dhr Van Esser waren bewust, want co-commentator van wie de naam mij ontsnapt, gaf meermaals aan dat dit een gevoelig thema is en dat hij beter zou zwijgen. Wat uiteindelijk, naar mijn mening, te laat gebeurde. Graag wens ik te weten wat het officiële standpunt van de VRT is omtrent deze feiten?

Case - #209235

Beste, De gastcommentator op Sporza, Dirk Van Esser, had zich al eerder laatdunkend uitgelaten over sporters, maar zijn commentaar tijdens de teamfinale turnen bij de vrouwen, toen Simone Biles opgaf, was verschrikkelijk ongepast. Ik hoop dat er een publieke statement komt vanuit de vrt hierrond, en dat mr Van Esser niet meer op Sporza te horen zal zijn.

Case - #209266

Patrick Lefevre

Enkele kijkers stuurden een klacht na een aflevering van Vive Le Vélo waarin Patrick Lefevre te gast was. Lefevre was niet zichzelf en leek op het eerste zicht dronken. Ook in de media ging dat voorval niet onopgemerkt voorbij. Lefevre zelf gaf aan dat hij een hypo had tijdens de uitzending, waardoor hij moeilijk uit zijn woorden geraakte. Omdat hij ook maar net voor de uitzending aankwam bij de opnames, merkten de makers pas tijdens het uitzending op dat er iets niet klopte. De reactie van Patrick en de makers van het programma werden in een antwoord verwerkt voor de klagers.

Geachte, ik begrijp niet hoe men mijnheer Lefevre heeft laten meedoen aan het programma. Hij was stomdronken. Het was opvallend dat men op zijn minst 2 keer zijn glas aanvulde (na een reportage). Ik heb mij 1 uur ongelooflijk zitten ergeren. De vrt zou beschaamd moeten zijn. Bestaan er geen procedures om dit te voorkomen ? Hoe moet men zo'n "gevallen" behandelen bij live uitzendingen ? Zal de VRT zijn excuses aanbieden voor dit "spektakel" ?

Case - #215890

De Vlaamse Sportprijzen

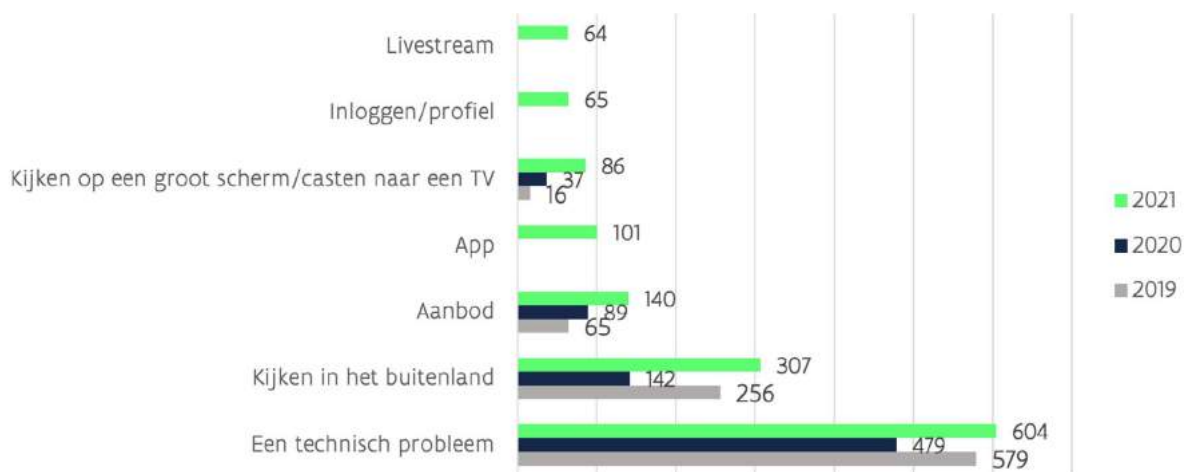
In oktober werden de genomineerden van de De Vlaamse Sportprijzen bekendgemaakt. De nominatie voor topsportcoach van het jaar veroorzaakte enkele klachten, aangezien coach Marjorie Heuls genomineerd was. Enkele klagers vonden die nominatie ongepast, nadat eerder dit jaar een onafhankelijke onderzoekscommissie bekendmaakte dat er duidelijk sprake was geweest van psychisch grensoverschrijdend gedrag door, onder andere, Heuls. Die prijzen worden niet uitgereikt door de VRT, maar doordat Sporza hierover verslag uitbracht en het publiek ook via de website van Sporza kon stemmen, werd de indruk gewekt dat Sporza/VRT betrokken was. De klagers kregen een antwoord waarin duidelijk werd gesteld dat dit niet het geval was, en dat Sporza de voorbije jaren op verschillende manieren kritisch verslag heeft uitgebracht over de coaching. De prijs ging uiteindelijk naar Shane Mcleod (ex-)coach van de nationale hockeymannen.

2.1.3. VRT NU

In 2021 kunnen we een volledige rapportering van VRT NU voorleggen. Dat komt omdat alle vragen of problemen over VRT NU sinds 2021 in de algemene digitale klantentool (de service cloud van Salesforce) worden behandeld en beantwoord. In 2020 namen we al verdere stappen om de hulppagina te optimaliseren op basis van feedback van klanten. Zo werd de hulppagina opgesteld op basis van veelvoorkomende problemen, die vervolgens via een boomstructuur leidde tot een mogelijke oplossing. Wanneer mediagebruikers hulp vroegen via die hulppagina werden hun meldingen echter niet opgenomen in de rapportering.

De nieuwe beheersovereenkomst (BHO 2021- 2025) geeft aan dat de VRT versneld de digitale omslag moet maken met audio, video en vernieuwende formats. Aangezien VRT NU hier een centrale rol in zal spelen, werd in 2021 ingezet op een integratie van de VRT NU-helppdesk in Salesforce. Dat wil zeggen dat sinds dit jaar alle vragen en klachten m.b.t. VRT NU in dezelfde tool terecht komen. Dat zorgt voor een vlottere samenwerking tussen het klantendienstteam en het VRT NU-team, wat dan weer resulteert in een snellere afhandeling van vragen en klachten van mediagebruikers. Daarnaast slagen we er op deze manier in om een volledige rapportering te bezorgen in dit klachtenrapport.

Omwille van die reden zal in het klachtenrapport van 2021 een onderscheid gemaakt worden tussen de categorie 'technologie' en 'VRT NU'. Op basis van de ervaringen van het VRT NU – team werd vervolgens gekozen voor een verder onderscheid in de subcategorieën zoals voorgesteld in onderstaande grafiek.



Deze aanpassing in de werking heeft vanzelfsprekend gezorgd voor een stijging van het aantal dossiers, een stijging van net geen **44 %** om precies te zijn. In 2021 werden **5700 dossiers** afgehandeld m.b.t. VRT NU waarvan **1367 klachten**.

Naast de aanpassing in de werking kan de stijging ook mee verklaard worden door een toename van het gebruik van VRT NU. Zo werden in 2021 142 miljoen video's aangeklikt. Dat is een stijging van **18 procent** ten opzichte van 2020. Ook mocht VRT NU in 2021 een heleboel nieuwe gebruikers verwelkomen, maar liefst 571.522. Tot slot zorgden enkele algemene technische problemen voor korte, maar grote pieken. Hoewel dat fenomeen niet beperkt is tot 2021, zorgde de nieuwe werking er wel voor dat het een grotere impact had op de cijfers.

Technische problemen

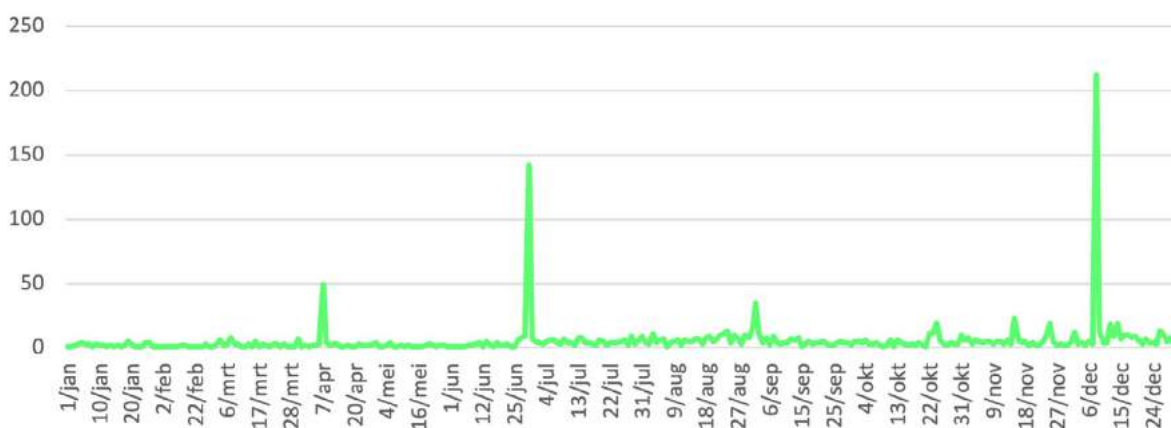
Individuele problemen

Dagelijks krijgen we meerdere meldingen binnen van gebruikers die problemen hebben om programma's af te spelen via computer, mobiele apparaten, casten en TV-app. Grotendeels gaat het over specifieke individuele problemen die ofwel met standaardtips of met verdere opvolging opgelost kunnen worden.

Algemene problemen

Naast dagelijkse individuele technische problemen waren er in de loop van 2021 enkele algemene technische problemen. Die waren sterk te voelen in het aantal binnengekomen meldingen. Omdat de problemen altijd snel werden opgemerkt en opgelost, bleven die pieken beperkt in tijd.

Meldingen van technische problemen



7 april

Op 7 april kregen veel kijkers de melding dat het programma dat ze wilden bekijken niet beschikbaar was buiten de EU of dat we niet over de rechten beschikten om het aan te bieden.

EK Voetbal

De sportzomer, en in het bijzonder het EK voetbal, zorgde voor heel wat online verkeer op VRT NU en de Sporza-website. Zo meldden verschillende kijkers problemen met de livestream van VRT NU tijdens de wedstrijden van de Rode Duivels. De oorzaak van deze problemen lag bij de streaming partijen die zelf algemene problemen ondervonden. In veel gevallen konden de kijkers het streamingprobleem tijdelijk zelf oplossen door een lagere beeldresolutie te kiezen tijdens de livestream.

29 juni

In de avond van 29 juni traden algemene problemen op. Omdat op dat moment net veel mensen naar programma's aan het kijken waren, genereerde dat een grote piek.

2 september

Op 2 september waren er geen problemen met het hele VRT NU-aanbod, wel specifiek met het programma Resistance at Mauthausen. Bij dat programma verschenen de ondertitels niet. Aangezien het een anderstalig programma was, waren de ondertitels belangrijk om de inhoud van het programma te volgen. Hoewel de ondertitels naar het Depot verstuurd waren, kwamen ze daar door een technisch probleem niet aan. Van

zodra dat probleem opgelost werd, konden ze ook in VRT NU gekoppeld worden.

Ik zou graag via VRTNU het programma “Resistance at Mauthausen” bekijken. Dat lukt op zich maar de ondertitels ontbreken. Zou dit opgelost kunnen geraken? Hartelijk dank.

Case - #213843

15 november

Op 15 november waren er algemene problemen met de livestream van VRT NU. Meerdere kijkers lieten weten dat het geluid ontbrak. Nadat de streamingpartner de livestream had herstart, was het probleem opgelost.

8 december

Begin december kwam het vierde seizoen van The Handmaid's Tale op VRT NU. Ongeveer gelijktijdig met die release kregen kijkers in de app de melding dat ze in het buitenland zaten en daardoor het programma niet konden bekijken. Hoewel het probleem snel opgelost was, genereerde het op een zeer korte tijd meer dan 200 klachten.

Ik krijg zowel op mijn gsm als laptop de melding dat ik niet verder kan kijken naar The Handmaid's Tale omdat dit enkel in België te zien is. Ik woon in Ieper en ben momenteel ook gewoon thuis

Case - #227099

Kijken in het buitenland

Op de klantendienst komen doorheen het jaar vaak vragen binnen over kijken in het buitenland. Die komen hoofdzakelijk van Nederlandse kijkers. Zonder Belgische domicilie of nationaliteit hebben zij geen toegang tot VRT NU. Die kijkers kunnen vaak lineair wel naar VRT-zenders kijken en schakelen ook digitaal over, maar botsen dan op geografische beperkingen. Naast doorlopende vragen over de toegang in het buitenland kenden we in 2021 een sterke stijging aan vragen door de stopzetting van BVN en uitbreiding van de toegang bij VRT NU.

Radicaal digitaal: stopzetting BVN

Uitbreiding toegang VRT NU in het buitenland

Op 1 juli 2021 werd de samenwerking met BVN stopgezet. Dat is een beslissing die genomen werd door de Vlaamse minister van Media. Tussen de communicatie van deze beslissing in april en de uitvoering in juli, konden Belgen in het buitenland contact met de klantendienst opnemen om op de hoogte gehouden te worden van de alternatieven. Op die manier konden we zo'n 150 personen in het buitenland persoonlijk inlichten. Dat verliep in twee fases: eerst bezorgden we hen een antwoord over de afschaffing zelf en de alternatieven via VRT NU en TV Vlaanderen (voor wie via satelliet wilde blijven kijken). In een latere fase gaven we meer concrete informatie over de werking VRT NU in het buitenland. Die info verstuurden we van zodra de mogelijkheden met betrekking tot het aanbod en verificatie op punt stonden en met alle betrokken partijen afgetoetst was.

Het aanbod en de verificatie verschilt voor gebruikers met een Belgische domicilie en gebruikers met enkel een Belgische nationaliteit. Dat komt omdat personen met een Belgische domicilie onder de regels van portabiliteit van de Europese Commissie vallen. Die regelgeving baseert zich op domicilie en niet op nationaliteit. Bijgevolg kregen gebruikers zonder Belgische domicilie, maar met een Belgische nationaliteit, toegang tot een beperkt aanbod van eigen producties. Dat aanbod is vergelijkbaar met het aanbod dat op BVN te zien was. De verificatie voor de Belgische nationaliteit verloopt via 'Mijn Burgerprofiel', een portaal van de Vlaamse Overheid. Wanneer gebruikers hun verificatie voltooid hebben, wordt dat in hun VRT-Profiel geregistreerd. Tot het verificatieproces zelf heeft de VRT geen toegang. De identiteitsgegevens worden hierbij ook niet met de VRT gedeeld.

Algemene klachten over de afschaffing van BVN bleven heel beperkt. Daarbij ging het vooral over VRT NU als digitaal alternatief. Tien personen gaven voor juli aan dat de overschakeling naar een digitaal alternatief voor hen geen optie was. Ook na de stopzetting kregen we daarover heel weinig klachten.

Cijfers

De eerste twee maanden van de omschakeling (tussen 1 juli en 31 augustus) ontvingen we **312 klachten en contacten** over kijken in het buitenland via VRT NU.

Ongeveer de helft daarvan heeft rechtstreekse betrekking op de overschakeling van BVN naar VRT NU. Een belangrijke kanttekening daarbij is dat dit geen volledig beeld geeft over vragen en problemen met betrekking tot 'Mijn Burgerprofiel'. Een groot deel van de gebruikers die op 'Mijn Burgerprofiel' zich wilden aanmelden, zullen rechtstreeks contact hebben opgenomen met de helpdesk van dat portaal, ofwel 1700. Daarnaast verwees de klantendienst van de VRT gebruikers die problemen hadden met hun aanmelding op 'Mijn Burgerprofiel' naar 1700. De VRT heeft immers geen toegang tot het platform van, dat volledig in handen is van de Vlaamse Overheid.

De VRT heeft ook een onvolledig zicht op welke personen op welke manier al dan niet verder geholpen zijn. De VRT-Klantendienst heeft enkel zicht op de mensen die ons terug contacteerden omdat ze via 1700 geen gepaste oplossing vonden. Uit die contacten kan slechts in beperkte mate informatie gehaald worden.

Omschakeling BVN naar VRT NU	147
'Mijn Burgerprofiel' (54 over problemen met verificatie, 15 vragen over verificatie)	69
Algemene vragen over verificatie (domicilie en nationaliteit)	64
Verificatie via SMS	8
Algemene vragen over afschaffing BVN en overschakeling van satelliet naar internet	3
Nederlanders die niet (meer) naar VRT NU kunnen kijken	130
Beperkter aanbod voor gebruikers met enkel een Belgische nationaliteit of gebruikers buiten de EU	35

Overschakeling BVN naar VRT NU

'Mijn Burgerprofiel'

Wanneer gebruikers problemen ervaren om hun nationaliteit te bevestigen via 'Mijn Burgerprofiel' verwees de VRT-klantendienst ze door naar de hulppagina van dat portaal. Voor zover de locatie van de gebruikers duidelijk was, ontving de VRT-klantendienst ongeveer evenveel meldingen van gebruikers binnen de Europese Unie als buiten de Europese Unie. Buiten de EU merkten we dezelfde problemen op als binnen de EU. Buiten de EU merkten we wel op dat Belgen niet altijd een Belgische identiteitskaart hadden, enkel een paspoort.

Het grootste deel van de meldingen die we binnenkregen gingen over de activatie van de elektronische identiteitskaart. Bij veel Belgen was die niet geactiveerd en kon de Belgische ambassade in hun land die ook niet activeren. Dat blijkt slechts mogelijk in een beperkt aantal ambassades. Voor sommigen was de reis naar hun ambassade ook een hele onderneming, bijvoorbeeld voor iemand die aan de Westkust van de Verenigde Staten woont. Voor anderen was de enige optie om hun identiteitskaart in België te laten activeren. De coronacrisis bemoeilijkte die reis.

Daarnaast kreeg de VRT-klantendienst een aantal meldingen van personen die problemen hadden met het adres. Hun identiteitskaart stond geregistreerd op het adres van de Belgische ambassade in het land waar ze zich bevonden. Dat veroorzaakte een foutmelding wanneer ze hun identiteitskaart inlazen.

Ik ben Belgische maar woon al 13 jaar met mijn Belgische man en drie jonge kinderen in Nieuw-Zeeland. Wij kijken hier al een tijdje via de VRTnu app naar Belgische programma's en genieten daar enorm van. Het speelt een belangrijke en niet te onderschatten rol in het behouden van onze band met ons thuisland. Enkele dagen geleden kreeg ik een e-mail dat we, als we de VRTnu app verder willen gebruiken, we moeten bewijzen dat we Belg zijn.

Ik heb eens nagekeken en via de manieren die u aanbiedt, is dat voor ons zo goed als onmogelijk. We hebben geen e-ID en er is geen Belgische ambassade in NZ (enkel in Australie) waar we zo'n elektronische identiteitskaart kunnen aanvragen. Daarenboven is de itsme app hier in NZ niet beschikbaar, plus daarvoor moet je een Belgisch GSM nummer hebben dacht ik.

De enige manier waarop wij van hieruit kunnen bewijzen dat we Belg zijn is via ons passport of geboorte-akte...

Wij zouden heel graag verder kunnen kijken naar de programma van VRTnu dus hopen we dat hier een oplossing voor bestaat. Aangezien BVN recentelijk ook gestopt is met het uitzenden van Belgische programma's, zullen we genoodzaakt zijn om via een VPN service te werken, iets wat we liefst niet zouden doen. Ik veronderstel dat we niet de enige Belgen in het buitenland zijn die hiermee zitten.

Ik hoop snel van u terug te horen.

Case - #206081

Algemene vragen over verificatie

De VRT-klantendienst kreeg een reeks algemene vragen over de verificatie in het buitenland. Daarbij vielen een aantal zaken op. Veel gebruikers met Belgische nationaliteit, maar zonder domicilie hadden niet door dat ze vanaf nu wel toegang kregen. Zo stootten ze nu pas op de verificatie. Verder vroegen personen (ook Nederlandse kijkers) waarom ze een Belgisch adres of nationaliteit nodig hadden om te kunnen kijken naar programma's op VRT NU. Die kijkers kregen een antwoord over regels van portabiliteit en rechten. Een aantal gebruikers kenden VRT NU nog niet goed en vroegen meer praktische informatie: is het betalend, is het buiten de EU te bekijken, via welke weg ze zich kunnen verifiëren, kan ik naar live uitzendingen kijken, enzovoort.

Ik ben in Vlaanderen geboren, spreek thuis nederlands en keek vroeger naar bvn. Moet ik betalen om de VRT programmas te kunnen zien. Help me please. Dank U

Case - #209462

Verificatie Belgische domicilie via SMS

Het aantal vragen en/of problemen over de verificatie van de Belgische domicilie via SMS waren heel beperkt. De meeste gebruikers hadden hun nummer ook al geverifieerd voor de stopzetting van BVN.

Nederlandse kijkers

De VRT heeft veel kijkers uit Nederland. Zonder Belgische domicilie of nationaliteit kunnen zij echter niet naar VRT NU kijken. Vragen van Nederlandse kijkers in deze periode gingen in grote mate over VRT NU-gebruikers die vroeger toevallig konden kijken, maar door de update nu pas op de verificatie stootten. Daarnaast kregen we vragen van Nederlanders die vroeger via BVN niet alleen naar de Nederlandse programma's keken, maar ook naar de Vlaamse. Door de overschakeling van BVN naar VRT NU hadden zij geen toegang meer tot onze programma's.

Hallo

Ik ben Nederlander, en kan nu op mijn pc in een keer NIETS meer kijken van de VRT.

Dit kan toch niet in één Europa. Ik wil er wel voor betalen.....

Graag spoedige reactie

Case - #206403

We wonen in Zuid Afrika en kijken al voor jaren naar BVN (Beste van Vlaanderen en Nederland). Het Vlaamse deel is nu weg bij BVN. Is er een mogelijkheid om toch het Vlaamse “deel” te zien (althans soortgelijke Vlaamse programma's) want vooral de Vlaamse programma's vonden we erg boeiend. We zijn Nederlanders, hebben geen woonadres in België en ook geen Belgisch mobielnummer. Wat raad u aan?

Case - #208842

Beperkter aanbod in het buitenland

Belgen die in het buitenland toegang hadden gekregen tot VRT NU, maar geen Belgische domicilie hadden, vroegen zich soms af waarom ze niet alle programma's konden bekijken. Ze hebben enkel toegang tot eigen producties, maar we moeten daarbij wel nog steeds rekening houden met de wensen van externe productiehuisen of met rechten op externe beelden in eigen programma's (zoals in sportprogramma's). Daardoor zitten niet alle eigen producties in dat aanbod. Om te vermijden dat kijkers buiten de EU of zonder Belgische domicilie moesten zoeken tot welke programma's ze toegang hadden, heeft VRT NU een aparte pagina voorzien waar alle programma's gebundeld zijn: <https://www.vrt.be/vrtnu/themas/kijken-buiten-de-eu/>

Verder hebben we het aanbod voor kijkers in het buitenland in het algemeen wat ingeperkt. Sommige programma's die vroeger wel te bekijken waren, zijn dat nu niet meer. Dat komt omdat we in overleg met de productiehuisen en de distributeurs die programma's aanleveren de beveiliging op sommige van onze programma's hebben moeten verstrengen. Daarhebben we geen specifieke klachten gekregen.

Hoe weet ik welke eigen producties zijn dewelke ik kan bekijken vanuit buitenland-buiten Europa. Is er een signalisatie die dit meldt? Ik ben in Bangladesh en tot hiertoe slaagde ik er slechts in 1 serie en het nieuws te kunnen bekijken. Ik hoopte dat de meeste Vlaamse series ook eigen producties waren, maar blijkt niet zo te zijn.

Case - #208324

Vragen over het aanbod

Hoe lang programma's die op VRT NU staan is beperkt en hangt in grote mate samen met de rechten die aan die programma's verbonden zijn. Omwille van de beperking in tijd krijgen we regelmatig vragen om programma's langer aan te bieden. Wanneer die vragen van leerkrachten komen verwijzen we hen door naar het Archief voor Onderwijs. Ook leerlingen uit het secundair onderwijs hebben toegang tot dat platform. Daarnaast geven kijkers ook suggesties om bepaalde programma's op VRT NU te zetten.

Daarnaast zorgen we er ook voor dat bij elk programma de ultieme datum wordt vermeld tot wanneer dat programma beschikbaar is op VRT NU. Zo hopen we dat kijkers niet voor een onaangename verrassing komen te staan wanneer hun programma plots verdwenen is. Maar we merken dat gebruikers vaak niet echt letten op die info, waardoor we daarover soms klachten krijgen.

Op VRT NU staan veel archiefuitzendingen, maar bij sommige reeksen ontbreken enkele afleveringen. Bij heel oude reeksen zoals Beschuldigde sta op heeft dat te maken met het feit dat er maar drie afleveringen in ons archief werden bewaard. Daarnaast bieden we sommige afleveringen van programma's niet aan omwille van inhoudelijke redenen of omdat er acteurs in meespelen die strafrechtelijk veroordeeld werden. Zoals aangehaald bij '2.1.1. één' speelde Guy Van Sande een gastrol in Recht op Recht. Daarnaast zijn bijvoorbeeld meerdere afleveringen van F.C. De Kampioenen vandaag niet meer geschikt om uit te zenden.

Kijkers die die reeksen volgen, vragen zich dan af waarom ze niet alle afleveringen kunnen bekijken.

TV – app

Begin december lanceerde VRT NU een TV-app voor Android TV, Proximus en Telenet. Het aantal vragen dat we hierover binnenkregen bleef beperkt. De meeste vragen gingen over waar de code ingevoerd kon worden om VRT NU te koppelen aan hun televisietoestel. Daarnaast kregen we vragen wanneer de TV-app op andere platformen zoals Samsung TV en Apple TV beschikbaar zou zijn.



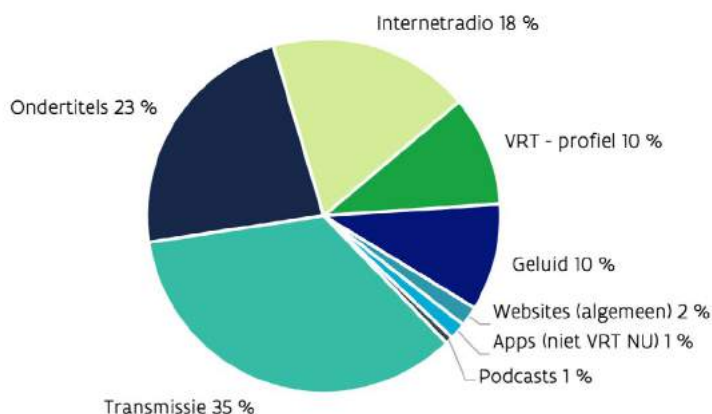
2.1.4. TECHNOLOGIE

In 2021 zien we een duidelijke daling wat betreft het aantal dossiers in de categorie technologie. Dat is het gevolg van een wijziging in de werkwijze zoals beschreven in 2.1.3. VRT NU. 'Analoog aan 2018 en 2019 vormde VRT NU in 2020 de grootste subcategorie binnen Technologie'. Sinds 2021 wordt VRT NU als een aparte categorie geregistreerd.

Dossiers Technologie
vergelijking 2018 - 2021



Onderstaande grafiek duidt aan in welke subcategorieën de **715 klachten** worden verdeeld.



Transmissie – Undercover

Het verhuizen van de categorie VRT NU maakt dat 'transmissie' in 2021 de grootste subcategorie werd. Het merendeel van de klachten had betrekking op de uitzending van 'Undercover' op 26 december. Die uitzending was goed voor meer dan 100 klachten. Door technische problemen ging een foutieve versie van de aflevering op antenne. Wanneer een andere taal gesproken werd, was de gedubde versie ook hoorbaar. Turks gesproken dialogen waren dus dubbel te horen. Dat was niet de bedoeling. De uitzending werd daarom een aantal dagen later opnieuw correct uitgezonden.

Bij het volgen van de reeks 'UNDERCOVER' gister 26/12 kregen wij gelijktijdig bij de turkse acteurs dialogen het turks én een nederlandse stem (vertaling) te horen én natuurlijk ook de onderteksten. Storend resultaat...Hoe komt dit ?

Case - #230854

Ondertitels

Het aantal klachten over ondertitels daalde licht. De klachten lagen in lijn met de voorbije jaren, waarbij kijkers zich vooral stoorden aan het feit dat bij live programma's geen simultane ondertiteling aanwezig is. Zoals in het vorig klachtenrapport werd vermeld, is dat helaas onvermijdelijk en heeft het niets te maken met trage ondertitels, maar alles met de aard van het programma.

Verder ervoeren we af en toe technische problemen. Zo waren op 12 november door problemen met onze servers een tijd lang geen ondertitels beschikbaar bij de documentaire 'B.B. King: on the road'. De gelinkte ondertitels liepen niet mee, en ook de back-up ondertiteling kwam niet door. De uitzendregie moest die servers resetten. Aangezien dat wat tijd in beslag neemt, waren er dus helaas een tijdje geen ondertitels beschikbaar.

Gisteren op Canvas de herhaling van de Britse documentaire uit 2018 over B.B. King.

Deze docu duurde 1 uur 50 minuten.

Toch wel ongelooflijk dat de eerste 35 minuten, geen enkele Nederlandstalige vertaling door ondertitels te zien was.

Zitten ze daar dan te slapen ?

Geef toe, toch wel straf dat zoiets kan gebeuren.

Case - #222831

Internetradio

Omdat luisteren naar radio via internet op veel verschillende manieren kan (via Radioplus.be, via radiostreams, via de streams op de radio-apps, enzovoort) hebben we die manieren samengebracht onder de categorie 'internetradio'. In oktober en november ervoeren we op de radiostreams van onze hoofdmerken haperingen en versnellingen. Hierover kregen we veel meldingen van luisteraars. Met die meldingen kon het technische team het probleem goed in kaart brengen. Het probleem zat bij de leverancier van deze streams. Digitale streams zoals MNM Hits en StuBru De Tijdloze zitten bij een andere leverancier, daar deden de onderbrekingen zich dus niet voor. Ook de streams op eigen platformen, zoals de radio-apps of Radioplus.be, ondervonden hier geen impact van.

Verder waren er het voorbije jaar enkele technische problemen via de streamingdienst Tuneln. Zo deden zich gedurende langere tijd onderbrekingen voor op de VRT-radiostreams die via Tuneln naar Apple Music gingen. Daarnaast was het kanaal VRT NWS in november zonder aanduidbare reden op Tuneln plots verdwenen. Dat werd opgenomen met Tuneln en terug geactiveerd. Het technische team van VRT deed verder onderzoek met Tuneln naar de precieze oorzaak om gelijkaardige problemen in de toekomst te kunnen vermijden. Het bleek uiteindelijk om een menselijke fout te gaan.



2.1.5. RADIO 1

Radio 1 registreerde in 2021 **1.064 dossiers** waarvan **287 klachten**. Dat is zeer vergelijkbaar met de cijfers van vorig jaar toen we 277 klachten registreerden.

Dossiers Technologie vergelijking 2018 - 2021



Programmagerelateerd

Byloo

Ook in 2021 kregen we geregeld klachten over het programma 'Byloo' (dat liep tot mei 2021). Een aflevering waar we veel reactie op kregen, was de uitzending waarin het Paasverhaal op een satirische manier gefactcheckt werd. Naar aanleiding van Goede Vrijdag en Internationale Factcheck-dag maakte het programma een satirische versie van het Paasverhaal dat zozeggd gefactcheckt werd. Die versie viel bij een dertigtal luisteraars niet in de smaak. De luisteraars vonden het item niet respectvol tegenover het Christelijke geloof. Klagers kregen een antwoord waarin de bedoeling van het item werd verduidelijkt een waarin ook de stijl van het programma werd toegelicht. Satire en humor hebben een prominente plaats in het programma, en de redactie gaat geen enkel onderwerp uit de weg.

Toch niet te geloven welke hypocriete oenen er bij de VRT werken!! Nooit of nooit zullen ze een woord van kritiek of satire in de mond nemen over de Islam , maar op Goede Vrijdag de Christenen even schofferen. Zo gemakkelijk, zo goedkoop en zo typisch.

Case - #192460

Beste,

Kunnen jullie ophouden om katholieke mensen en hun geloofsovertuiging belachelijk te maken door het paasverhaal te brengen op een onnozel declamerend toontje. Dat cliché alweer van een West-Vlaams priestertje met een overdreven geaffecteerd stemmetje..

Ik ben zelf agnost maar ik krijg kippenvel van zulke flauwe, kwetsende uithalen met acuut gebrek aan originaliteit. Lui, gemakkelijk en onnodig beledigend. We gaan onze islamitische medemens toch ook niet belachelijk maken door het verhaal te vertellen van de laatste dag van de Profeet met een vet Arabisch accent?

Beetje ontgoochelend hoor. Foei.

Case - #192463

Nieuwe feiten

We registreerden het afgelopen jaar ook een vijftal klachten van luisteraars die zich ergerden aan de, naar hun mening, ongepaste onderwerpen die aan bod kwamen bij 'Nieuwe Feiten'. De luisteraars vonden dat het programma (te) veel aandacht besteedde aan seksueel getinte onderwerpen. De invloed van kussen op het seksleven, of vegetariërs al dan niet een grotere penis hebben en masturbatie bij chimpansees zijn enkele voorbeelden van onderwerpen die het afgelopen jaar aan bod kwamen. De klagers vonden het daarnaast ongepast om zulke onderwerpen te bespreken in het tijdslot van 12-13 uur, een tijdstip waarop ook (klein)kinderen mogelijk meeluisteren. Het is natuurlijk de bedoeling dat er voldoende variatie is. Luisteraars mogen niet het gevoel hebben dat de focus te hard ligt op één bepaald thema. Het is altijd fijn wanneer een jonger publiek graag naar een programma zoals Nieuwe Feiten luistert, maar het is en blijft geen kinderprogramma. Alle mogelijke onderwerpen kunnen dus aan bod komen, inclusief het menselijk lichaam en seksualiteit. De redactie van het programma heeft ook de autonomie om zelf te bepalen welke onderwerpen een plekje krijgen in de uitzending.

Wij ergeren ons aan sommige items in het programma “ nieuwe feiten”: lieven vandenhaute heeft er plezier in om stevast sexueel getinte items aan te kaarten. Ook deze middag weer: hoe kussen bevorderlijk is voor een goed seksleven. Snapt men niet dat het tijdslot tussen 12 en 13 u bij uitstek een gezinsmoment is? We vinden het bijzonder onaangenaam om aan tafel met onze kleinkinderen te moeten luisteren naar sekspraat, al gaat dat dan over het seksleven van de mier of de grootte van de penis van de aap. Ook het aankaarten van items over onze primaire behoeften is niet bepaald smakelijk terwijl we an het eten zijn, ook niet voor ons volwassenen. We zijn telkens weer opgelucht als we samen kunnen luisteren naar de heerlijke afsluiting door Nico Dijkshoorn of Johan Terriijn... Ik hoop dat we in de toekomst niet noodgedwongen zullen moeten zappen naar andere zenders over de middag.

Case #00216977

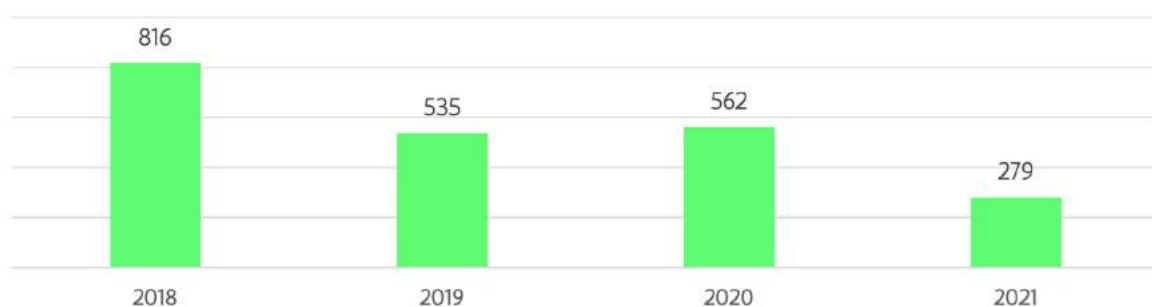
App

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. In 2021 zien we dat met een daling van net geen 74 % deze cijfers zich opnieuw gestabiliseerd hebben.

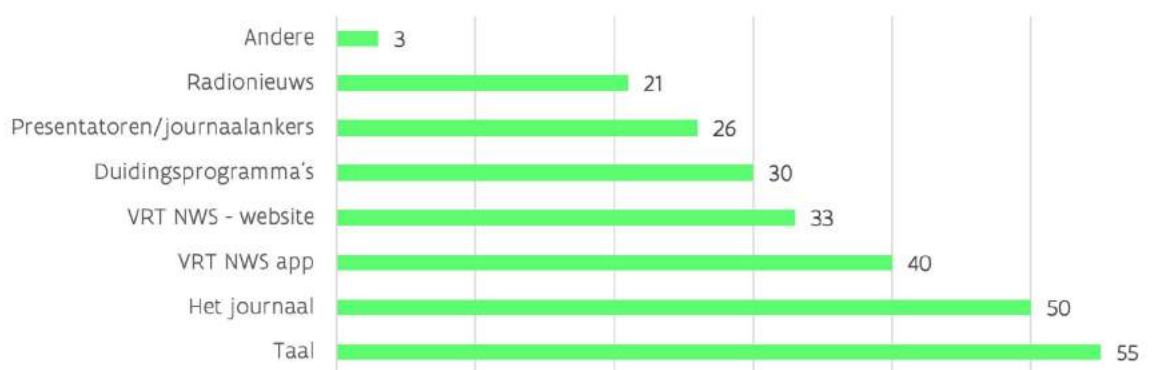


2.1.6. VRT NWS

Ten opzichte van voorgaande jaren zien we een sterke daling van **net geen 49%** wat betreft de categorie VRT NWS. In 2021 registreerden we **1690 dossiers**, waarvan **279 klachten**. Dat is een daling tegenover de voorbije jaren. Wat precies de daling veroorzaakt heeft, is moeilijk exact te bepalen: waren er minder klachten, vonden meer personen rechtstreeks hun weg naar de nieuwsombudsman, werden meer klachten overgedragen van de klantendienst naar de nieuwsombudsman? Mogelijk is het een combinatie van verschillende zaken.



Onderstaande grafiek geeft de verdeling weer op basis van de subcategorieën.



Verder zijn een deel van de klachten ondergebracht bij VRT NU en niet bij VRT NWS. Het gaat daarbij over kijken in het buitenland. In 2021 werd bij VRT NWS, gevolgd door andere websites, de toegang in het buitenland verstrengd. Kijkers kregen het advies om de nieuws- en duidingsprogramma's via VRT NU te bekijken. De verbinding met het VRT-Profiel staat daar immers meer op punt. VRT NU kan een geverifieerde domicilie of nationaliteit herkennen en toegang geven, VRT NWS niet (zie ook '2.1.3 VRT NU').

Waar we wel overeenkomsten zien t.o.v. 2020, is de aard van de klachten die door de klantendienst werden beantwoord. Het taalgebruik van nieuwsankers en presentatoren blijft daar een belangrijke aanzet voor klachten. Mediagebruikers ergeren zich bijvoorbeeld aan versprekingen, intonatie, anderstalige termen, snelheid van spreken of uitspraak. Bij duidingsprogramma's blijven de meeste klachten betrekking hebben op onderbrekingen van gasten door presentatoren.

Ik erger me dood aan jullie nieuws lezers op mnmhits, ze kun geen nieuws voorlezen zonder fouten of versprekingen. Daar erger ik me al jaren aan, tis zeker dagelijks maar bijna ieder uur gaat t mis.

Wijze van nieuwslezen heb ik ook n opmerking op nl de hoofdpunt vooraf en achteraf op n nieuwsblokje van 2a3 minuten is wel heel erg, net of jullie alleen beluisterd worden in alzheimer centra.

Case - #187019

Beste,

Ik erger mij al een hele tijd aan, hoe langer hoe meer, personen worden aangeworven met de Franse rollende R. (bij sommigen zo erg dat ik denk dat ze gaan rochelen)

Ik heb zelfs gehoord dat dit zou aangeleerd en aangemoedigd worden door de VRT.

Case - #212949

In Het journaal, het radionieuws en online vinden mediagebruikers ook sportnieuws. De ene vindt dat een meerwaarde, de andere niet. Van die laatste groep ontving de klantendienst zoals voorgaande jaren klachten. Die kijkers vinden dat er te veel aandacht is voor sport of dat sport geen plaats heeft in het aanbod van VRT NWS. In de app van VRT NWS zitten artikels van Sporza. Sommige gebruikers stoorden zich daar aan en vroegen naar de mogelijkheid om die artikels weg te filteren. Sinds 2021 heeft de VRT NWS-app de optie om een eigen overzicht samen te stellen via 'Mijn NWS'. Regionale sportberichten van Radio 2 zullen wel blijven verschijnen onder het thema 'binnenland'.

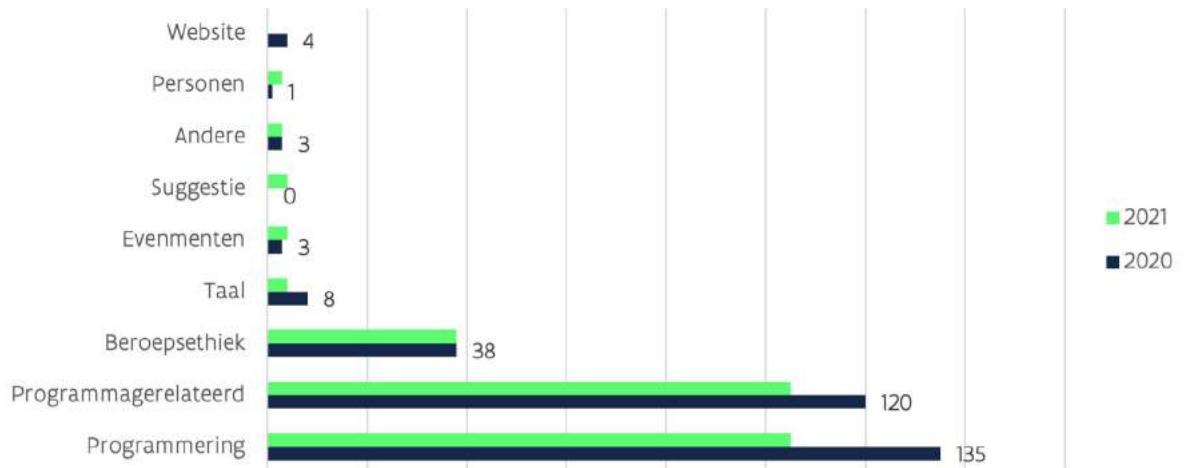
Graag blijf ik op de hoogte van het Nieuws. Sport doen vind ik ok. Maar sportnieuws vind ik onevenredig vertegenwoordigd in het nieuws. Hoe kan ik die wegfilteren. Het iss voor mij een dagelijkse ergernis

Case - #194817



2.1.7. CANVAS

In 2021 behandelde de klanten- en klachtendienst **981 dossiers**, waarvan **268 klachten**. We stellen vast dat de dalende trend van het voorbije jaar zich verderzet in 2021. Het overgrote deel van de klachten situeert zich net als vorig jaar in de categorieën 'Programmagerelateerd' en 'Programmering'.



Beroepsethiek

DIW

Naar aanleiding van het fragment met Ayan Mohamud Yusuf in DIW, en de reactie van de Vlaamse Regering, werd op Facebook opgeroepen om te klagen. We ontvingen 31 klachten over het bewuste fragment in DIW. De klacht die werd gedeeld op Facebook door een persoonlijke vriendin/kennis van Ayan werd overgenomen door onze klagers, waardoor alle klachten exacte kopieën waren van elkaar. De klagers kregen een antwoord nadat de makers van het programma persoonlijk contact hadden opgenomen met mevrouw Yusuf.

Beste VRT-medewerker,

Mijn klacht betreft een fragment uit het programma "De ideale wereld " op Canvas, meer bepaald de uitzending van donderdag 22 april 2021. Daarin werd Ayan Mohamud Yusuf, hoofd van de dienst protocol van de Vlaamse regering, weggezet als poetsvrouw/dienstmeid, van blanke machtige mannen, die minderwaardig werk moet doen. Ik vraag met aandrang dat VRT dit fragment volledig van het internet verwijdert en dus ook van het Onlineplatform VRTNU. Ik vind de reactie van de VRT tot nu toe compleet naast de kwestie, en ze getuigt mijn inziens van geen enkel respect. Niet voor de gevoelens van deze vrouw en al helemaal niet voor haar als persoon. Dit is en blijft zeer kwetsend, discriminerend en racistisch. In hun poging racisme aan te klagen versterkt DIW net een racistisch stereotype: dat van de onderdanige, zwarte vrouw.

Case - #195659

En wij dan?

Canvas zond het afgelopen jaar meerdere documentaires uit rond racisme en/of migratie. Denk bijvoorbeeld aan 'FC United', 'Het Leven in Kleur' en 'Kinderen van de migratie'. Die programma's konden op veel positieve reacties rekenen, ook bij de klantendienst. Toch voelden enkele kijkers zich buitengesloten of zelfs gediscrimineerd bij het bekijken van de programma's.

Bij 'FC United' en 'Het Leven in Kleur' klaagden enkele kijkers van autochtone afkomst dat er geen programma's worden gemaakt over de discriminatie die witte mensen zouden ondervinden in onze samenleving. In het antwoord benadrukten we dat we in de realiteit zien dat veel groepen van kleur structureel nadeel ondervinden, en dat we met ongelijkheden in de samenleving zitten die voordien amper werden aangekaart. Met programma's zoals 'Het Leven in Kleur' en 'FC United' belichten we die kant van het verhaal. We proberen als VRT net tweerichtingsverkeer te bieden: inzicht in elkaars situatie om zo beter te begrijpen wat de ander doormaakt. De ene problematiek hoeft de andere niet te overschaduwen.

De VRT heeft in verschillende programma's andere groepen al breed in beeld gebracht. Zo was er een Pano-afl levering over politiegeweld, van beide kanten bekeken. Maar denk ook aan 'Taboe' (over homoseksualiteit en mensen in armoede) of Terzake. Daarnaast zonden we 'De Onfatsoenlijken' uit, een diepgaande documentaire over mensen die zich afkeren tegen de traditionele politiek. Onderwerpen die aan bod kwamen waren armoede, migratie, politieke correctheid etc.

Diezelfde trend was deels ook terug te vinden in de klachten rond 'Kinderen van de migratie' waarin kijkers klaagden dat 'hardwerkende autochtone Vlamingen' nooit aan bod kwamen. Die klagers kregen een gelijkaardig antwoord.

Tot slot kregen we enkele klachten van kinderen van migranten wiens nationaliteit niet aan bod kwam in de reeks (zoals Poolse arbeidsmigranten). In samenspraak met de eindredacteur werd een antwoord opgesteld waarin werd uitgelegd dat de makers gedwongen waren het onderwerp te beperken. De focus van het programma lag daardoor op de grote georganiseerde arbeidsmigratie na WO II. Daarnaast was het niet haalbaar om alle nationaliteiten te behandelen, want van elke nationaliteit werd ook de situatie in het herkomstland geschetst. Daardoor kwamen ook geen Tunesiërs of Algerijnen in het programma aan het woord. De makers hopen wel dat de verhalen die in het programma verteld worden door de mensen van Italiaanse of Turkse afkomst herkenbaar waren voor andere mijnwerkers, hun kinderen en kleinkinderen.

Geachte,

Op VRT worden, recentelijk, al wel eens Vlamingen van allochtone afkomst geïnterviewd die getuigenis afleggen van de in hun leefsfeer ervaren vormen van racisme. Daar is, uiteraard, niets verkeerd mee. Ik blijf echter met de vraag zitten wanneer er eens een uitzending komt over racisme dat er heerst binnen allochtone groepen tegenover, autochtone, blanken. Of bestaat dat niet? Het zou ook een bijzonder interessante uitzending zijn mocht worden uitgelegd en aangetoond dat mensen van allochtone afkomst geen racisten in hun middens hebben -of toch maar zeer uitzonderlijk-. Ik ben, daarentegen, geneigd te geloven dat het wel bestaat -zoals dat wel bestaat in alle gemeenschappen overal ter wereld, helaas-.

Of, misschien, is het er bij de 'autochtonen' zo ingepompt geraakt dat racisme een eenrichtingsverkeer 'moet' zijn, waarbij hij altijd de schuldige is. In dit scenario zijn deze VRT uitzendingen dan niks meer dan een politiek correcte rechtbank waarbij de schuldige bij voorbaat bekend is en aangeleerd is 'schuldig' te pleiten. Ik dacht zo, als racisme aangepakt moet worden onder mensen van goede wil, eerder dan gebruikt te worden als een politieke speelbal dan kan, voor een eerlijk gesprek, geen enkel aspect ervan verdoken worden. Zoniet zijn de reportages van de VRT slechts een weerspiegeling van een nog meer verziekend spel in dienst van een dominerende tijdsgeest met ideologische ondertoon.

Hoogachtend,

Case #00218604

Geachte

Ik vraag me af waarom in het hele migratieverhaal niet over de Polen gepraat wordt die hier reeds van begin 1900 zijn komen werken in de mijn, tot aan de sluiting van de mijnen. Er is ook een zeer grote Poolse gemeenschap (zeker in limburg) , deze wordt zo gewoon genegeerd. Mijn grootouders en hun kameraden hebben hard gewerkt in de mijnen, dit verdient ook vermelding in het verhaal.

Mvg

Case #00210353

Het Leven in Kleur – Privacy

Een vijftal kijkers waren na het kijken van ‘Het Leven in Kleur’ misnoegd dat zij (of hun kinderen) herkenbaar in beeld waren gebracht op een foto. Bij elke getuigenis in het programma lieten de makers (jeugd)foto’s zien uit het persoonlijk archief van de getuige. Zo kwamen ook klasfoto’s aan bod. De klasgenoten op de foto waren echter niet onherkenbaar gemaakt. De klagers vonden dat zij zo in een slecht daglicht werden geplaatst, gezien de context van het programma. Zij hadden bovendien geen toestemming gegeven voor het gebruik van die foto’s. Gezien het delicate onderwerp en de context van het programma, hebben de programmamakers besloten de afleveringen aan te passen. De klasfoto’s werden wazig gemaakt waardoor enkel de getuige zelf nog herkenbaar op de foto stond.

Beste,

Tot mijn verbazing zag ik in het programma “Het leven in kleur” op Canvas een klasfoto verschijnen waarop mijn kind is afgebeeld. Ik neem het niet dat zij (of wij als ouders) als racist wordt bestempeld want dat zijn we absoluut niet! Wij werden door Canvas niet gecontacteerd met de vraag of die foto mocht getoond worden en we werden ook niet gevraagd om het verhaal te bevestigen of te weerleggen. Wat met de wet op de privacy en wat met de journalistieke integriteit van Canvas als deze verhalen niet worden nagetrokken? Dit bezorgt ook de school een slechte naam, terwijl daar fel op toegezien wordt dat er fijn multicultureel wordt samengewerkt en er kordaat wordt opgetreden tegen elke vorm van racisme.

Graag een rechtzetting!

Case #00218757



2.1.8. VRT

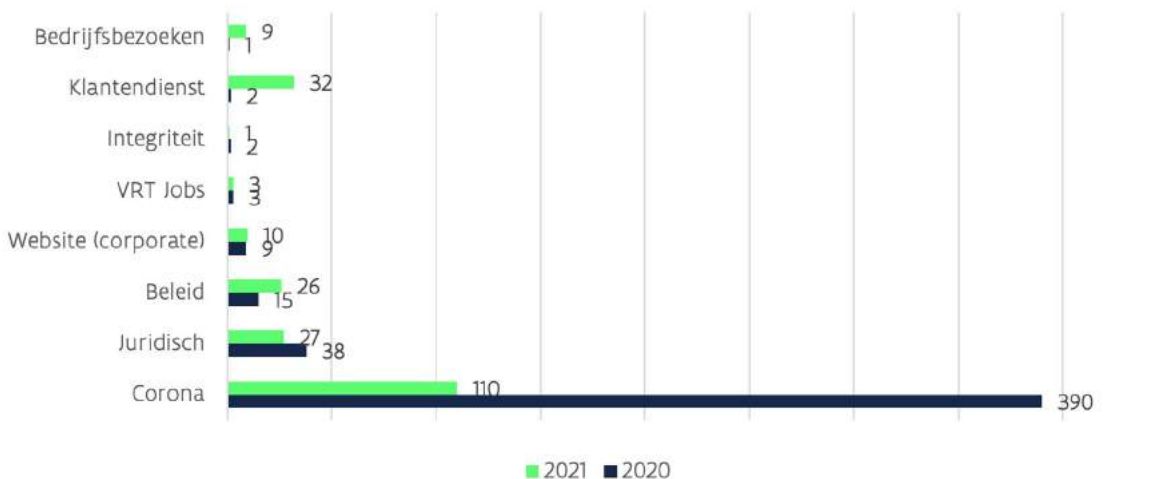
Onder de categorie 'VRT Corporate' vallen de klachten over het moedermerk VRT. Die gaan over beleidskeuzes en diensten die door de VRT worden aangeboden: de klantendienst, de bedrijfsbezoeken, VRT Jobs en de juridische dienst. Net als vorig jaar voorzien we ook in 2021 hier een aparte categorie voor vragen, reacties en/of klachten m.b.t. corona.

De categorie 'VRT corporate' is goed voor 1.189 dossiers, 218 daarvan waren klachten. Opvallend is dat het aantal cases in deze categorie intussen gehalveerd is, wat neerkomt op slechts 2 % van het totaal aantal klachten. In 2020 hebben we vastgesteld dat de klachten voornamelijk gingen over de coronapandemie en het beleid van de VRT daarrond. Hoewel de pandemie nog steeds erg aanwezig is in onze maatschappij blijkt die in mindere mate effect te hebben in het gedrag van de mediagebruiker.



Onderstaande grafiek illustreert dat het aantal klachten m.b.t. de pandemie nog steeds de grootste subcategorie is, maar dat er wel sprake is van een duidelijke daling t.o.v. vorig jaar. Daarnaast zien we ook dat onder de subcategorie 'klantendienst' in 2021 meer klachten werden geregistreerd.

VERGELIJKING PER CATEGORIE 2020 - 2021

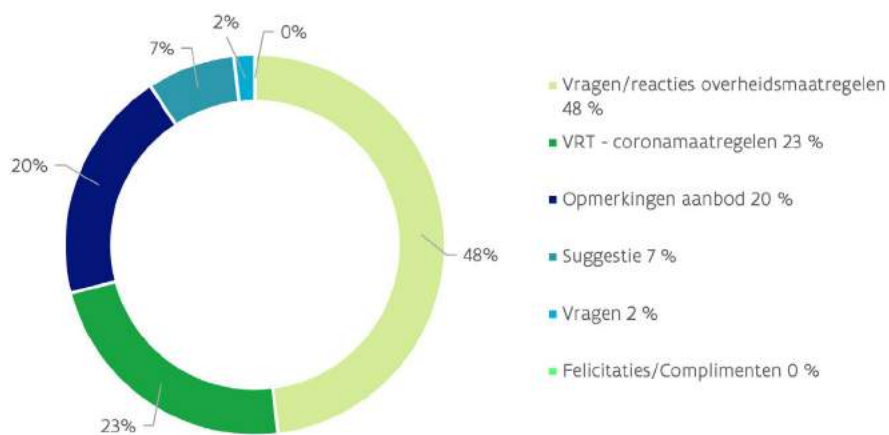


Corona

Net als in het klachtenrapport van 2020 kiezen we ervoor om hier zowel klachten als klantencontacten te bespreken. We stellen namelijk vast dat die inhoudelijk weinig verschillen van elkaar. Mediagebruikers bepalen zelf of ze hun bericht als klacht of als eenvoudige vraag/reactie (contact) insturen. Zij bepalen dus zelf het gewicht dat ze aan hun berichten geven.

Zoals hierboven reeds vermeld, zien we in 2021 een sterke daling, namelijk een daling van 80 % wat betreft het aantal vragen en/of klachten rond de coronapandemie. We gaan van **2239 dossiers** in 2020 naar **455**

dossiers in 2021. Een eenduidige verklaring kunnen we daar niet voor geven aangezien de pandemie nog steeds een groot deel uitmaakt van ons leven. Is het dan effectief zo dat mediagebruikers gewoon geworden zijn aan bepaalde zaken of heeft het medialandschap zich beter aangepast? Vermoedelijk is het een combinatie van de twee.



Vragen/reacties overheidsmaatregelen

Net omdat we als publieke omroep een grote bron van informatie zijn voor de Vlaming, kregen we heel wat vragen en reacties die eigenlijk bestemd waren voor de overheid en andere bevoegde instanties. T.o.v. 2020 is de inhoud van die vragen en reacties over de verschillende overheidsmaatregelen veranderd en zien we dat we in 2021 vooral vragen registreerden over de vaccinaties (bezorgdheden, vragen bij het vaccinatiebeleid etc.) en de verschillende quarantaineregels.

Wie kan een antwoord geven wanneer een 65plusser gevaccineerd wordt . Ik heb reeds verschillende instanties gecontacteerd maar niemand weet hoe de vork in de steel zit . Dit kan nu toch niet zo moeilijk zijn . Ik woon in appartementsgebouw met 14 verschillende eigenaars en daar zijn er al verschillende bewoners van boven de 65 gevaccineerd Maar de meeste 65plussers hebben nog altijd geen oproepingsbrief gekregen . Er zijn al bewoners van 77 van 73 van 72 opgeroepen maar er zijn ook van 77 en 74 en 70 die nog altijd niets ontvangen hebben Waarom kunnen wij dit niet zelf nazien dat kan toch niet zo moeilijk zijn , maar niemand kan hier een antwoord opgeven . Daarom vraag ik uw hulp om dat eens uit te zoeken . Misschien iets voor pano om zich mee bezig te houden . Dank bij voorbaat voor uw medewerking .

Case - #191817

Beste,

Een vraag in feite betreffende de corona-maatregelen wanneer we naar de ons omringende landen begeven (excl G.B.). Die zijn m.i. een beetje toegespitst op grote reizen. Hoe zit het als je gewoon enkele uren de grens oversteekt om 'ns te winkelen of te wandelen. Sluis in Nederland, Le Touquet in Frankrijk, Vianden in het Groot Hertogdom Luxemburg of Monschau in Duitsland. Wij zijn bv reeds 3 weken volledig gevaccineerd, is het fameuze corona-paspoort dan voldoende of hoeft er niets voorgelegd te worden als er controle is aan of 'achter' de grens ? Misschien wel interessant voor mensen die een staycation doen nabij de grens.

Op al de fameuze info-sites lijkt dit ons allemaal niet zo specifiek omschreven en dus voor ons wat onduidelijk.

Dank bij voorbaat,

Case - #205307

VRT – coronamaatregelen

Daarnaast zien we dat 23 % van die dossiers betrekking hadden op de maatregelen die VRT nam. Net als vorig jaar bleven de kappers nog steeds een gevoelig punt. Mediagebruikers stelden zich vragen bij het feit dat schermgezichten wel naar de kapper mochten en de gewone burger niet. Ook de afstandsregels en het dragen van mondklappers in de studio zorgden voor verschillende vragen. In alle gevallen kregen die klanten een antwoord met daarin de toelichting van onze maatregelen en hoe die correct werden toegepast.

Beste mevrouw/meneer

Ik ben reeds 38 jaar zelfstandig kapper en een vaste klant bij VRT. Het doet In enorm pijn dat ik zie dat jullie schermgezichten (o.a. Goedele Wachters) met een perfect kapsel op de buis komen terwijl onze sector op non-actief gezet is. Niet in elke familie is er een kapper in de bubbel. Klanten spreken ons daarover aan..... Moeilijk!....

Case - #178253

Geachte,

Eén jaar gratis opnieuw op de buis. Volgens de presentator was alles volgens de huidige corona-regels opgenomen. Maar groot was mijn verbazing gisteren (en met mij een heel aantal mensen in mijn omgeving) Het publiek zat mooi en in kleine bubbels op afstand van elkaar. Maar De 16 kandidaten stonden wel héééél dicht bij elkaar en sprongen van het ene vak naar het andere Gaven elkaar constant elleboogjes in hun enthousiasme, zonder mondkapje ... na elk antwoord nog vlug even dicht bij elkaar een babbeltje doen. Ik hoopte dat de nationale omroep de maatregelen toch wel beter zou opvolgen en was dan ook heel teleurgesteld als ik zag wat er allemaal te zien was op de buis. Worden de uitzendingen niet nagekeken en gecorrigeerd door jullie mensen ? Hopen dat er een aanpassing komt.

Case - #178435

Klantendienst

Binnen deze subcategorie zien we ook een stijging t.o.v. vorig jaar. In 2021 registreren we 32 klachten. In eerste instantie hebben die klachten betrekking op het project 'Jouw VRT'. Zoals toegelicht in 1.2. werden deze enquêtes mee geregistreerd in de digitale klantentool. Bij de start van de bevraging kregen we verschillende opmerkingen dat er te weinig ruimte voorzien werd in de open vragen. Dat werd snel aangepast. Daarnaast zorgt ook de column 'Chloë van de Klantendienst' voor een grotere bereikbaarheid, wat af en toe voor een reactie zorgde.

Beleid

VRT – pensioen Michel Wuyts, Frank Raes en Linda De Win

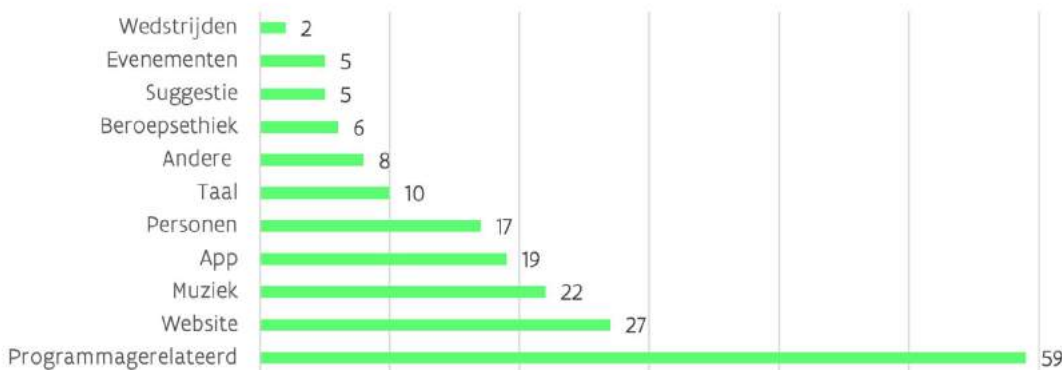
In 2021 gingen een aantal vaste waarden met pensioen. Die overgang liep niet voor alle schermgezichten even gemakkelijk en het onderwerp leefde ook sterk in de media. Op de klantendienst zagen we bijgevolg een stuk meer klachten dan bij het afscheid van Martine Tanghe in 2020. De klagers vonden het jammer dat de boegbeelden op pensioen moesten. In de klachten kwamen de standpunten en stijl die in de media overheersten terug. In het antwoord kregen de klagers duiding waarom VRT-medewerkers op wettelijke pensioenleeftijd op pensioen gaan. Zo maakt de VRT kansen mogelijk voor jonger talent om zich te tonen en verzekeren we op die manier de toekomst. Het belang van wat deze boegbeelden voor de VRT hebben betekend, werd ook benadrukt. Ze zijn voor vele kijkers en luisteraars dé stemmen of gezichten van bepaalde programma's. Hen vervangen was dan ook geen eenvoudige opdracht.

Bij deze wil ik met klem protesteren tegen de beslissing om Michel Wuyts verplicht met pensioen te sturen. De reden waarom is een drogreden. Omdat de VRT anders dezelfde gunsten moet verlenen aan al de 65 jarige werknemers. Ik denk niet dat het hier over een grote massa gaat. De meesten kijken waarschijnlijk reikhalzend uit naar hun pensioen. Alleszins , voor mij en voor zoveel andere mensen betekent Michel zoveel meer dan gewoon verslaggever. De schat aan achtergrondinformatie die hij bezit mag absoluut niet verloren gaan. Geef hem dan een freelance contract zoals Josée De Cauwer. Er is zoveel mogelijk als er goede wil is. Ik weet dat mijn stem niet veel betekent, maar hopelijk komen er nog heel veel reacties binnen, zodat er toch naar ons geluisterd wordt.

Case - #208616

2.1.9.RADIO 2

In 2021 behandelden we **1.248 dossiers** over Radio 2. **180 daarvan waren klachten**. Dat is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar. Nadat de overschakeling naar de nieuwe app afgerond was in 2020, waren het grootste deel opnieuw programmagerelateerde klachten. Daarbij ging het vaak over uitspraken van presentatoren en gasten, die al dan niet humoristisch bedoeld waren. Verder was niet iedereen tevreden met de eerste nummer 1 in de Top 2000, nadat Bohemian Rhapsody jarenlang aan de top stond van de 1000 Klassiekers.



Bart De Wever

In januari 2021 was Bart De Wever via videogesprek te gast bij Kim Debie. Omdat de gast voor een spiegel zat, was duidelijk dat hij in onderbroek zat. Kim Debie benoemde dat in de uitzending. Een aantal luisteraars vonden dat ongepast. Het was zeker niet de bedoeling van Kim Debie om Bart De Wever te vernederen. Omdat veel kijkers zonder haar tussenkomst dit al hadden opgemerkt via de livestream in de app en op televisie (één), wilde ze het op een tactvolle manier aanhalen. Tijdens het gesprek kon Bart De Wever er om lachen. Nadien heeft Radio 2 opnieuw contact opgenomen met meneer De Wever, en hij gaf aan dat hij geen aanstoot had genomen aan de opmerking.

Beste

Ik vind het ongeoorloofd hoe Kim Debie gisterenmorgen Bart De Wever blameerde. Persoonlijk ben ik geen aanhanger van De Wever maar een BV zo te kijk zetten, zowel zichtbaar op TV als in de radio 2 app, is echt schandalig. Misschien is Kim een goed presentatrice maar ze moet nog veeeeel leren... Ze denkt dat ze zich alles kan permitteren. Maar ze heeft heel wat luisteraars en kijkers gechoqueerd.

Case - #176294

Luuqx

Het consumentenprogramma De Inspecteur onderzoekt elke weekdag vragen en problemen van consumenten. Daarin kwam ook de Nederlandse webshop Luuqx aan bod, met een getuigenis van een klant die na twee maanden haar pakket nog niet had ontvangen. Ook het Europees Centrum voor de Consument (ECC) bevestigde op dat moment dat er een vijftigtal dossiers liepen over de webshop. Na verschillende pogingen van het ECC tot contact met de webshopeigenaars werd het dossier overgemaakt naar de Economische Inspectie.

In het artikel van De Inspecteur werd de webshop fraudeleus genoemd. Omdat het Europees Centrum voor de Consument hen niet fraudeleus noemde was die verwoording niet helemaal juist. Dat leidde tot een klacht van de eigenaars gericht aan VRT. Het artikel werd vervolgens aangepast en de naam van de webshop werd verwijderd. De programmamakers wilden de eigenaars van de webshop vervolgens graag uitnodigen in de uitzending, waarin ook een luisteraar bereid was te getuigen dat zij haar pakje intussen

wel had ontvangen. Daarnaast werd ook het voorstel gedaan om een artikel te publiceren waarin zij een weerwoord konden formuleren. Op die voorstellen wensten ze enkel in te gaan indien er aan verschillende hoge voorwaarden werd voldaan. Daarnaast eisten ze ook een hoge schadevergoeding.

Gelet op de redactionele autonomie en juridische context werd hier niet op ingegaan. Er werden verschillende bemiddelende gesprekken opgezet tussen de klachtencoördinator en de eigenaars van de webshop. In die gesprekken werden steeds de oorspronkelijke voorstellen om te reageren aangeboden. De communicatie met de eigenaars verliep zeer moeizaam waardoor er heel wat tijd overging. Intussen communiceerden zij naar hun klanten dat er geen inspanningen werden gedaan vanuit VRT: “Ze hebben het artikel inmiddels aangepast maar weigeren mee te helpen aan de gevolgen die deze publicaties hebben veroorzaakt.” Vervolgens werd duidelijk vermeld dat indien zij niet wensten in te gaan op de aangereikte voorstellen, de bemiddeling zou worden afgerond. Met als gevolg dat er enkel nog juridische stappen mogelijk waren. Ze kozen er opnieuw voor om het voorstel niet aan te nemen. De eigenaars hebben verder geen andere stappen ondernomen, en het dossier werd dan ook gesloten.

Zomerhit

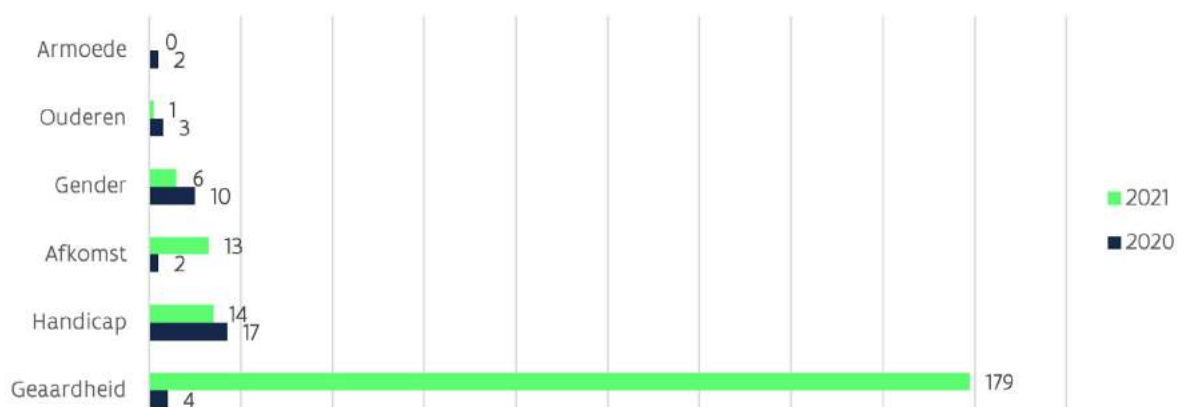
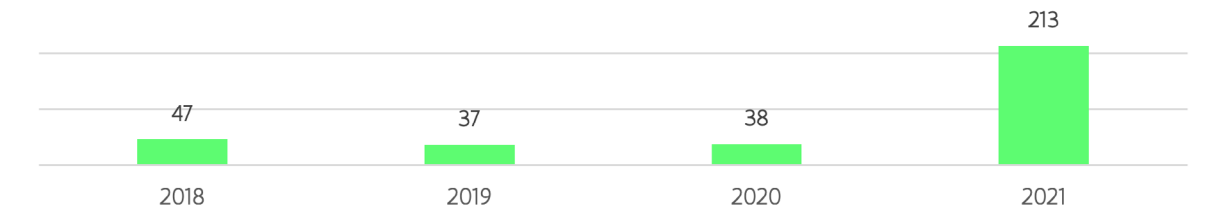
Over Radio 2 Zomerhit kregen we een klacht dat zowel bij de artiesten als bij het publiek geen diversiteit te bespeuren viel: “Zomerhit 2021 wat een blanke club, zowel uitvoerders als het publiek, dit op VRT schande.”

Radio 2 hecht veel belang aan diversiteit, maar de artiesten en publiek waren inderdaad overwegend wit. Voor genomineerde artiesten kiezen ze uit artiesten die die zomer een hit te pakken hadden. Dat waren overwegend witte artiesten, met uitzondering van Meskerem Mees die samen met Tourist LeMC voor Niemandslaan genomineerd was. Het publiek werd gekozen op basis van verschillende wedstrijden aangezien er maar een beperkt aantal toeschouwers toegelaten waren. Bij die selectie maakten we geen onderscheid op basis van huidskleur.



2.1.10. DIVERSITEIT

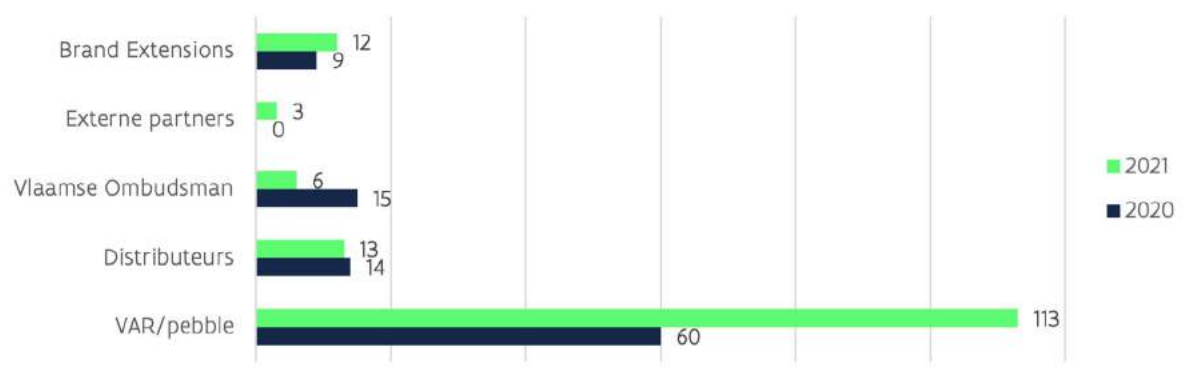
Binnen deze categorie zien we een forse stijging in 2021 t.o.v. 2020. We gaan van **38 klachten** vorig jaar naar **213 klachten** dit jaar. Die stijging is te wijten aan de verschillende klachten die we kregen n.a.v. de uitspraken van Eddy Demarez.



Na een Facebook-live over de huldiging van Belgische Olympische medaillewinnaars maakte Eddy Demarez ongepaste uitspraken over de Belgian Cats, terwijl het kanaal nog openstond. Net zoals bij de uitspraken van Dirk Van Esser kwam hier veel reactie op, in verschillend golven. De eerste (kleinere) stroom aan klachten volgde onmiddellijk na de Facebook-Live en de verspreiding van de video op sociale media. De tweede, grotere stroom volgde pas na het persbericht dat vanuit de VRT werd verstuurd. Klagers waren in dat geval niet tevreden met de reactie van de VRT. Een derde stroom volgde nadat de Belgian Cats het ontslag van Eddy Demarez hadden gevraagd. Die klachten kwamen vooral van kijkers die vonden dat de vraag om Eddy te ontslaan overdreven was. Eddy Demarez werd na het voorval op non-actief gezet. In september oordeelde de integriteitscommissie dat de uitspraken een zware inbreuk waren op de integriteitscode. De directie besliste vervolgens om hem en een andere medewerker een sanctie op te leggen. Op het nieuws over die sanctie ontvingen we op de klantendienst slechts enkele reacties.

2.1.11. 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. Binnen deze categorie registreerden we in 2021 **343 dossiers** waarvan **147 klachten**. Dat is een stijging van **bijna 49%**. Net als vorig jaar waren 3/4e van die klachten terug te vinden in de subcategorie 'VAR/pebble'.



Die klachten hebben enerzijds betrekking op het te veel aan reclame zowel online, als op de radio en televisie. Anderzijds nemen sommige mediagebruikers aanstoot aan de inhoud van bepaalde reclameboodschappen. De klantendienst registreerde bijvoorbeeld veel klachten over de Boodschap van Algemeen Nut van Gaia rond Foie Gras. Daarin werd een vrouw zoals een gans gevoederd. Veel kijkers vonden dat te choquerend. De reclamespot werd ook niet na een bepaald tijdstip uitgezonden en kwam zo onder andere na een aflevering van F.C. De Kampioenen op het scherm. VAR had GAIA op voorhand aangeraden om advies in te winnen bij de JEP. Dat heeft GAIA niet gedaan. Naar aanleiding van de klachten gaf de JEP een negatief advies, waarop Gaia in beroep ging. Zolang die beroepsperiode liep, werden de uitzendingen van de spot niet opgeschort. Het einde van die beroepsperiode liep af op het moment dat de campagne zelf ook zou aflopen. In tussentijd werd de spot wel naar een later tijdstip verplaatst.

Beste, jullie radio is goed, ik luister graag naar radio 2 maar gezien jullie herhalende storende reclame van Dovy keukens, Impermo, Steylaerts etc..... zet ik jullie niet meer op. Ik kan het gewoon niet begrijpen dat jullie niet slimmer zijn. Dit is een sleur en herhaling en ik dacht net dat jullie vernieuwend waren. Dikwijls komt deze reclame snel achter elkaar maar enorm storend. Doe er wat aan echt ik hoor het van iedereen echter doe ik de moeite om jullie te brieven.

Case - #218535

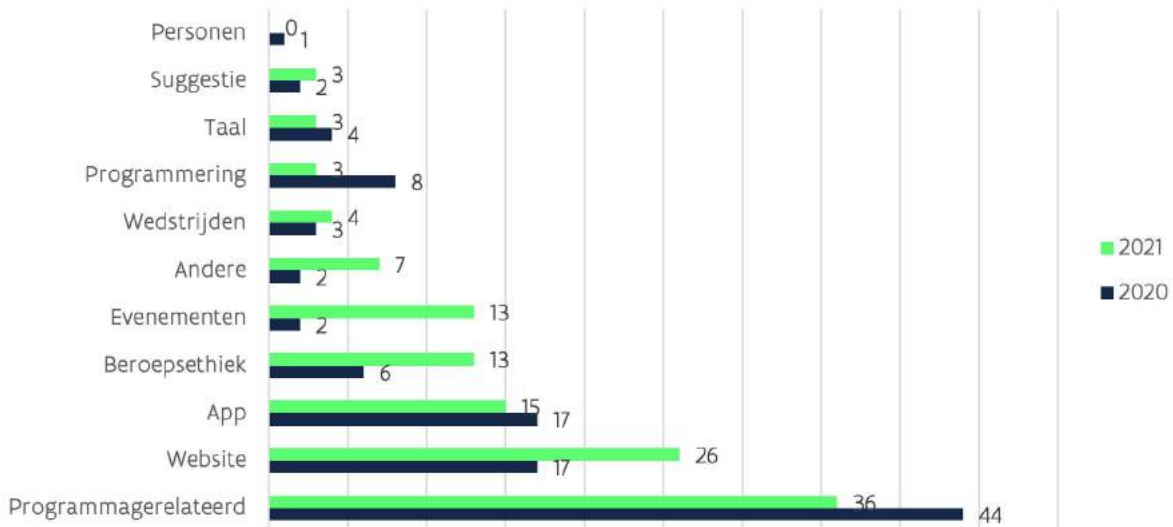
Beste,

ik vind de reclame van gaïa, tegen foie gras, heel erg grof en expliciet. Hij komt al vrij vroeg op de avond op tv (rond 20u), waardoor ook jonge kinderen hier soms mee worden geconfronteerd. Ik vind dit echt niet OK en neem hier best veel aanstoot aan. Het is zelfs gruwelijk, ik vind niet dat dit thuis hoort op deze zender, en al zeker niet wanneer kinderen dit kunnen zien. Alvast bedankt om notie te nemen van deze klacht.

Case - #22899

2.1.12. KETNET

In 2021 erden **970 dossiers** geregistreerd over Ketnet, waarvan **123 klachten**. Opvallend is dat het totaal aantal dossiers drastisch gedaald is t.o.v. 2020, maar het aantal klachten bleef stabiel.



Terugbetalingen tickets

Het concert van #Likeme werd sinds maart 2020 al meerdere keren verplaatst. Dat zorgde ervoor dat sommige kinderen intussen het programma waren ontgroeid en geen interesse meer hadden in de concerten. Net zoals bij het 'I want to dance again'-evenement, verloopt de ticketverkoop niet via de VRT, maar via TeleTicketService. Omdat eind 2021 het #LikeMe-concert opnieuw werd verplaatst, is intussen besloten dat het ontgroeien van de reeks een geldige reden is voor een terugbetaling.

Beste

Ik heb in 2019 4 tickets gekocht voor de show #likeme. Toen waren de meiden 12 jaar. Wanneer de show doorgaat zijn de meiden 14, 5 jaar. Zij willen niet meer gaan, wat ik begrijp. Volgens TeleticketService krijg ik mijn centen alleen maar terug wanneer ik een reis boek. Dit zijn ordes van de provider (ik veronderstel Ketnet). Ik vind dit alles behalve klantvriendelijk. Ik hoop dat jullie hier iets aan kunnen veranderen.

Met vriendelijke groeten

Case #00209598

Website

Begin 2021 kreeg Ketnet.be een nieuwe look. Dat ging gepaard met enkele klachten van gebruikers die moesten wennen aan de vernieuwde website. Websites die veranderen en zenders die in een nieuw jasje worden gestoken veroorzaken wel vaker reacties. De gebruikers moeten vaak nog wat wennen. De klachten namen dan ook na enkele dagen zeer snel af.

Alle andere klachten over de website van Ketnet gingen over afspeelproblemen met de video's. Zo waren enkele afleveringen van een programma door technische problemen soms niet beschikbaar, of bleef het beeld hangen. Die problemen werden altijd onmiddellijk gesignaleerd aan het team achter de website en werden dan ook steeds zeer snel opgelost.

Beste VRT

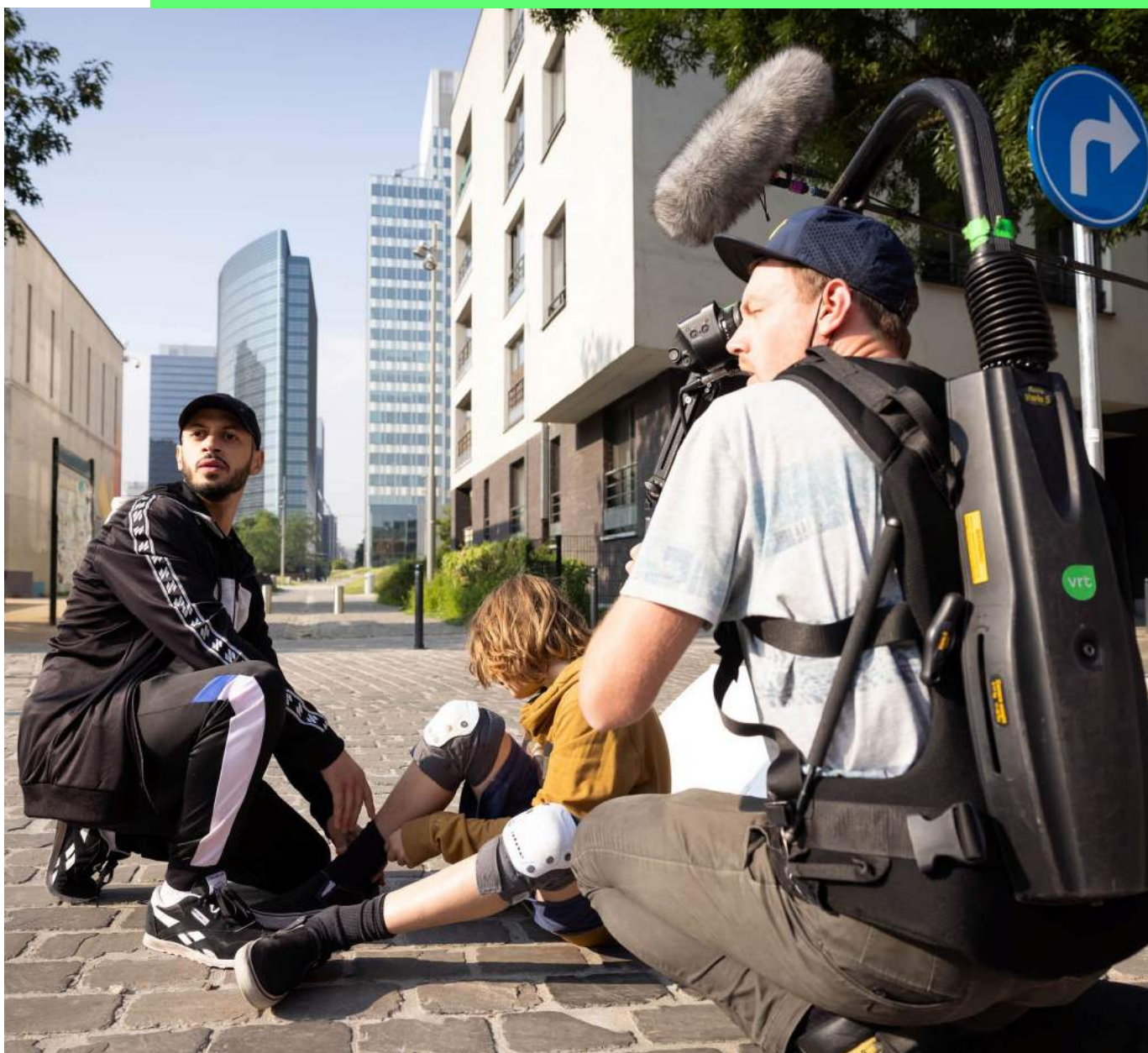
Is het de bedoeling dat de Ketnetwebsite er vanaf vandaag zeer slordig, onverzorgd en onoverzichtelijk uitziet, of is ze nog niet helemaal afgewerkt. Toen ik ze voor het eerst opende dacht ik dat ze gehackt was, maar aangezien dit al inmiddels langer dan 24 uur duurt, begin ik me er stilaan aan te ergeren.

Het drukke, donkere en eenkleurige uiterlijk is echt niet geschikt voor kinderen. Ook is de kwaliteit van de iconen zeer slecht, waardoor je ze niet meteen herkent en de functie ervan niet onmiddellijk doorhebt.

Gelieve in de toekomst properder te werk te gaan en eventueel enkele kleine veranderingen te doen.

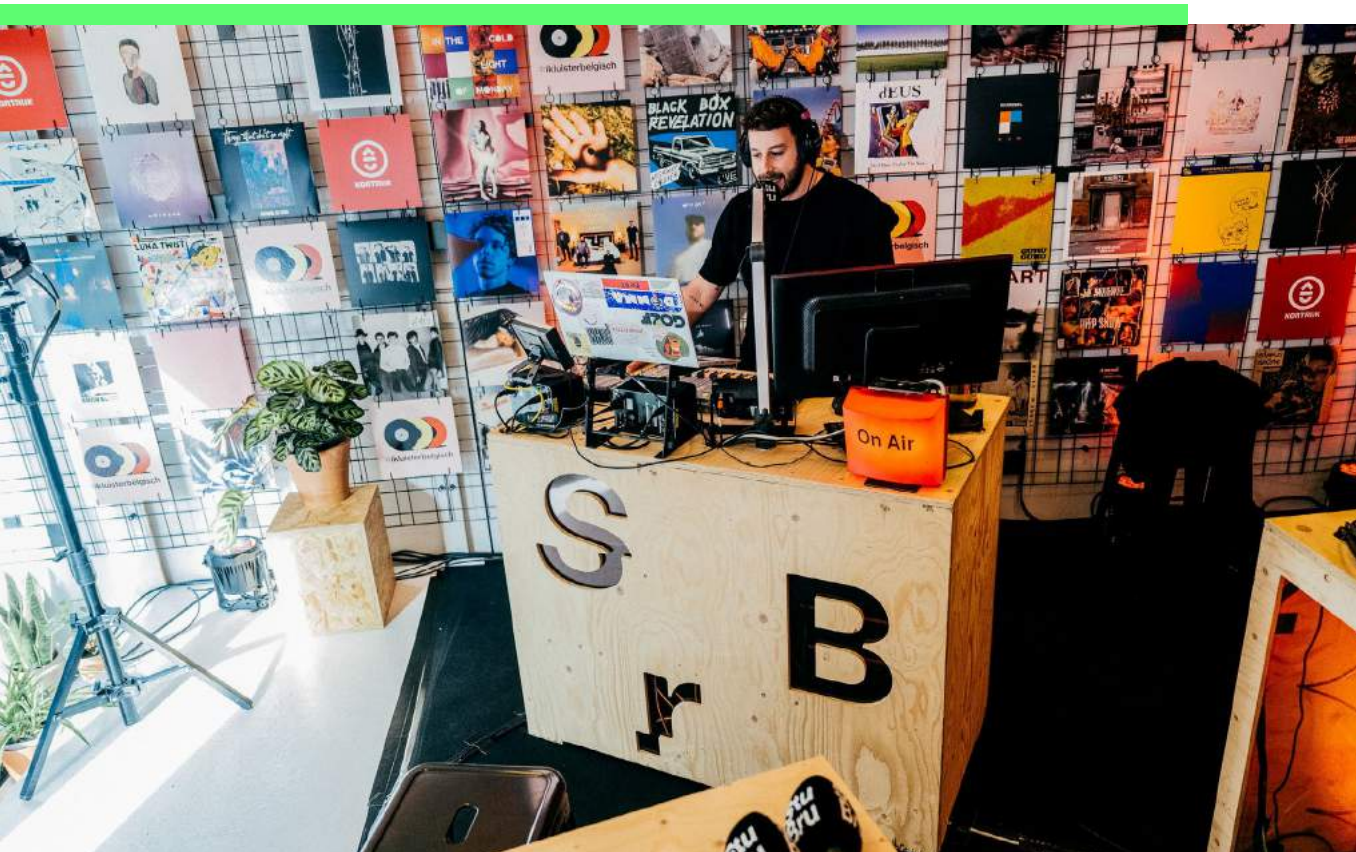
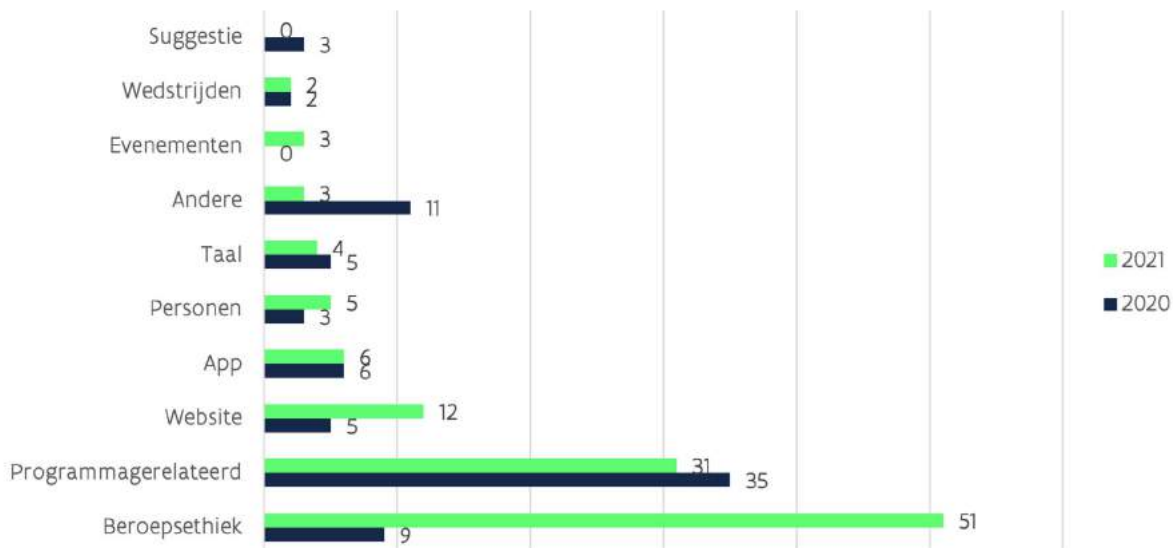
Groeten

Case #00176552



2.1.13. STUBRU

In 2021 behandelden we in totaal **488 dossiers** over Studio Brussel. **117 daarvan waren klachten**. Dat is een stijging van 28 % ten opzichte van 2020. Opvallend daarbij is dat we, net als in 2020, zien dat het grootste aantal klachten over StuBru vooral het gevolg zijn van promotie op andere kanalen, naast de eigen kanalen van StuBru. Over het algemeen zien we dat StuBru net als MNM heel toegankelijk is via de app, en de luisteraars sturen dus doorgaans sneller een bericht via die app. Voor de andere radiozenders is de app ook een belangrijk communicatiemiddel, maar hun luisteraars gebruiken het medium minder exclusief.



Spot Missed you Stranger

In augustus lanceerde Studio Brussel de campagne Missed you stranger, met als doel om de heropening van de concert- en festivalwereld te vieren. In die campagne zond Studio Brussel op televisie een autopromotiespot uit met twee kussende personen. Die spot was voor veel kijkers niet gepast en te expliciet. Bovendien werd de spot uitgezonden op een tijdstip dat veel kinderen nog voor de tv zaten. Naar aanleiding van deze klachten werd besloten om de spot enkel nog na 20:30 uur uit te zenden, een tijdstip dat ook voor programma's (en bijhorende trailers) met een 16+-label gebruikt wordt. Maar aangezien de afleveringen van F.C. De Kampioenen na 20:30 uur eindigen, werd de spot net na het programma uitgezonden. Daarnaast werd de spot ook eenmaal foutief uitgezonden, net na het Journaal van 19 uur. Die twee incidenten zorgden voor een nieuwe stroom aan klachten van ouders wier kinderen de spot hadden gezien.

Geachte,

Gisteren rond 19h50 reclamefilmpje uitgezonden voor Stu BRu. Dit is beneden alle peil, vies en zo kan ik nog veel bijvoeglijke woorden aanhalen. Ik dacht dat de VRT hogere eisen stelde. Wat bij mij opkomt bij die beelden : naaktslakken die uit de mond kruipen.

Ik hoop in het vervolg op meer educatie spots.

Case - #211906

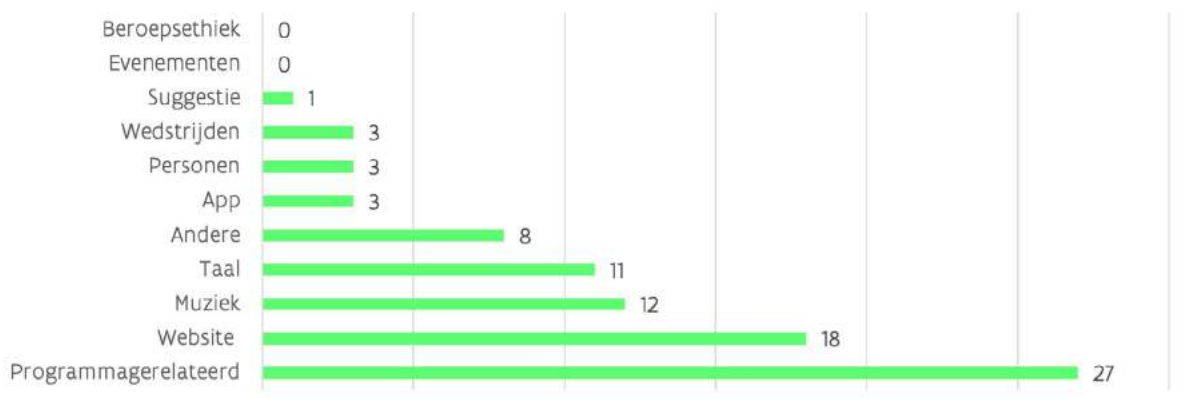
Terugbetaling tickets

Door de aanhoudende coronacrisis moesten we helaas enkele evenementen verplaatsen. Ook de datum van 'I want to dance again' van StuBru werd pas eind september bekendgemaakt. Dat zorgde ervoor dat verschillende mensen die een ticket hadden gekocht zich op die datum niet konden vrijmaken. De betrokken personen wilden graag een terugbetaling aanvragen. De ticketverkoop verloopt in zulke gevallen echter niet via de VRT, maar via TeleTicketService. Toch dienden zij klacht in bij de VRT, nadat ze bij TeleTicketService te horen kregen dat zij niet in aanmerking kwam voor een terugbetaling.



2.1.14. KLARA

In 2021 registreerden we over Klara in totaal **567 dossiers** waarvan **86 klachten**. De klachten waren heel divers. Zo vonden een aantal luisteraars dat er te weinig aandacht was voor muziek omdat er te veel werd gepraat. Andere luisteraars waren teleurgesteld in de samenstelling van de muziek, die volgens de ene luisteraar te veel jazz bevatte en volgens de andere luisteraar te elitair was. Alle klachten rond de programma's, samenstelling en muziek werden voorgelegd aan de programmamakers. Luisteraars die enkel graag naar klassieke muziek luisteren konden we ook steeds doorverwijzen naar Klara Continuo.



Tot slot was er één klager die de naam van het nieuwe programma 'Ampersand' niet wist te smaken. Die luisteraar zag een link met het ledentijdschrift van partij CD&V, dat toevallig dezelfde naam draagt. Uiteraard hebben de twee niets met elkaar te maken.

Geachte,

De programmering bij Klara is 's morgens, per momenten, om bij te huilen.....; als klassieke muziek-liefhebber verwacht ik 's morgens bij het ontbijt opbeurende en POPULAIRE klassieke muziek.

Ik weet niet wat de programmamakers bezielt (tenzij men een elitair luisterclubje wil maken) maar experimentele muziek waarbij ik zenuwachtig wordt is geen goed begin van de dag!

Men slaat ons nu op tv constant trailers om de oren betreffende de VRT.....dat men Klara eens onder het vergrootglas houdt; mijn belastingsgeld gaat daar tenslotte ook naar toe!

Met vriendelijke groeten

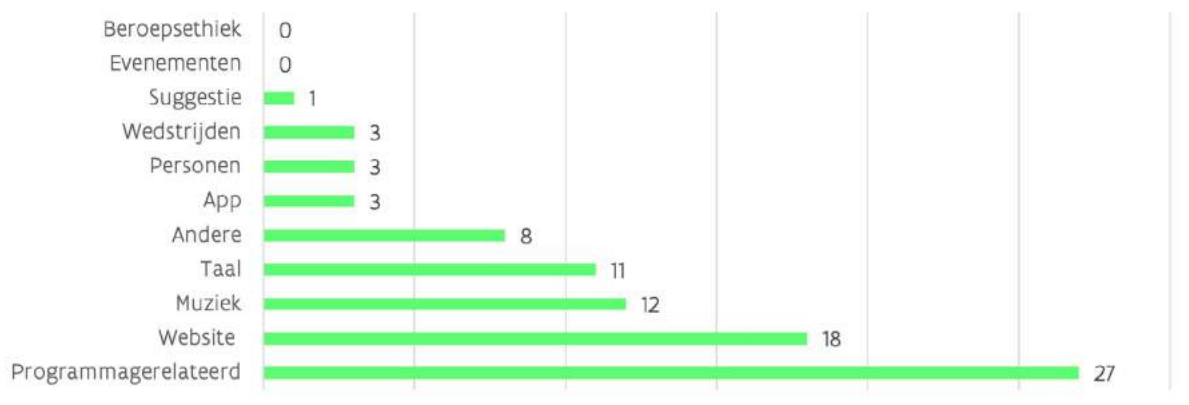
Case #00207282

Vandaag beginnen luisteren naar de 'ganse dag filmmuziek' op Klara!! MAAR het is babbelen, babbelen OVER filmmuziek. Dus gestopt met luisteren en overgeschakeld naar NPO4! Daar wordt tenminste niet zo gebabbeld OVER muziek. Weer eens een gemiste kans voor Klara!!

Case # 00219823

2.1.15. MNM

Over MNM behandelden we in 2021 **297 dossiers**, waarvan **49 klachten**. Dat is een daling van meer dan 35 % t.o.v. 2020, die vooral te zien is in de categorie 'beroepsethiek'. Dat is uiteraard het gevolg van het feit dat vorig jaar bijna de helft van deze klachten betrekking had op de verspreide beelden van enkele Bekende Vlamingen, waaronder Peter Van de Veire.



Programmagerelateerd: vaccineren

MNM zette in haar programma's sterk in op informatie en duiding over COVID-19 vaccinatie. Op een zo begrijpelijk mogelijke manier wilde de zender duiding op jongerenmaat voorzien. Dat deden ze ook in gesprek met luisteraars. Het debat rond vaccinatie leefde sterk buiten MNM. Wanneer het onderwerp tijdens de uitzendingen aan bod kwam, kwam er bijgevolg af en toe reactie. Zo kwam er reactie op het nummer 'Gevaccineerd is niet verkeerd' dat de DJ's van De Grote Peter Van de Veire-Ochtendshow samen met *Omdat Het Kan Soundsystem* hadden gelanceerd. Sommige luisteraars ervoeren dat als propaganda. MNM wilde jongeren aanmoedigen om zich te laten vaccineren, maar gaf ook duidelijk aan dat vaccinatie een eigen keuze is. In de uitzending bij het lied werd niet alleen geluisterd naar personen die aansporen om te laten vaccineren, maar ook naar zij die zich niet wilden laten vaccineren. Dat in diezelfde uitzending iemand aan het woord werd gelaten die zich niet wilde vaccineren, stootte dan weer op onbegrip bij andere luisteraars. Gedurende de hele uitzending werd wetenschappelijke duiding voorzien door een vaccindeskundige van het UZ Gent.

In september was Ingeborg Sergeant te gast in de ochtendshow. Daar vertelde ze over hoe ze de verpleegkundige in het vaccinatiecentrum wilde overtuigen om de spuit niet te zetten maar wel te registreren. Hier ontbrak enige context tijdens de live uitzending. Die werd nadien online bij het fragment toegevoegd, met een link naar informatie van de overheid over vaccinatie.

Beste,

Met enige verbazing stootte ik via Twitter op een post en een fragment van Ingeborg in het radioprogramma 'De Grote Peter Van de Veire Ochtendshow'. Een fragment waar Ingeborg ZONDER tegenkanting haar antivax retoriek kan delen. Waarna ze het zelf heeft over haar poging om een vaccin-certificaat te krijgen zonder effectieve vaccinatie. Dat ze deze uitspraak doet vind ik best toelaatbaar, dat deze geen weerwerk krijgen en zelf op hilariteit worden ontvangen, alsof het een "keigrappige" fait divers is. Dat hélemaal niet.

Waarna het zelf nog erger wordt en Peter effectief halvelings bevestiging geeft aan Ingeborg, "want het is toch allemaal genuanceerd éh", "en het debat is -oh zo nodig-".

Een debat over medische wetenschap voer je enerzijds met mensen die er verstand van hebben, maar anderzijds ook met mensen die zaken kunnen bewijzen. Willekeurige claims in de ether sturen, is heel gemakkelijk en zorgt er voor dat mensen bepaalde stemmen op gelijke hoogte plaatsen. Neen, Ingeborg

haar claims zijn niet evenwaardig aan die van een wetenschapper die ze op studies bewijst.

Dat gezegd wil ik ook wijzen op de extra verantwoordelijkheid dat een zender zoals MNM heeft, met een voornamelijk jong en beïnvloedbaarder publiek. Het moet geen schooltelevisie worden, maar als het gaat om zaken zoals dit, MOET je gewoon duidelijkheid scheppen.

Kers op de taart was ook het bijgevoegde screenshot, Ingeborg blijkt “geweldig” te zijn, en haar poging tot levensgevaarlijke fraude blijkt hilarisch. Inmiddels is dit aangepast maar het fragment staat met het versturen van dit bericht nog steeds online, zonder vraagtekens.

Een teleurgestelde VRT fan.

Case - #214529

Beroepsethiek: Bathroom Stories

De webreeks **Bathroom stories** zorgden voor wat commotie, in de media verschenen er verdeelde meningen. Via de klanten – en klachtendienst registreerden we vooral klachten m.b.t. de trailer van deze reeks. Enkele bezorgde ouders lieten weten dat ze het uitzenduur van deze trailer en de pikante inhoud ervan ongepast vonden. Op basis daarvan werd de trailer naar een later uitzenduur verschoven, maar per toeval stond die wel nog gepland na de 30 jaar Samson & Gert show. De klagers werden op de hoogte gebracht van het beleid rond onze leeftijdslabels en het bijhorende uitzenduur. De trailer werd dus wel op een correct uur uitgezonden, maar we konden wel begrip opbrengen voor de klagers hun reacties en de feedback werd ter harte genomen.

Ik vind dit op zijn zachts uitgesproken ongehoord dat dit wordt getoond op een uur dat jonge kinderen nog tv kijken.

Ipv zoek de “klit” zou ik zeggen “zoek jullie gezond verstand VRT!!!” Of zit dit in jullie broek!

Normaal niet mijn taalgebruik maar blijktbaar dat van jullie wel.

Case - #177894



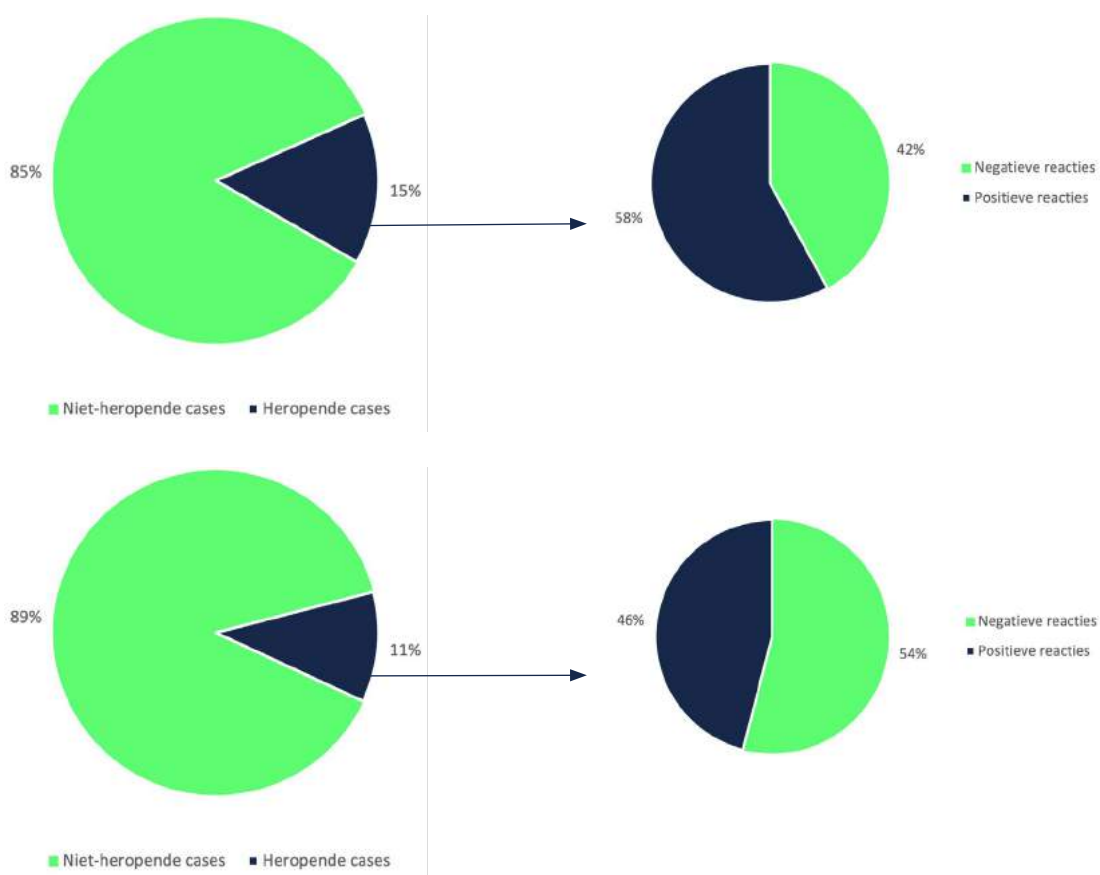
2.2

KREGEN ALLE KLANTEN TIJDIG EEN ANTWOORD EN WAREN ZE HIERMEE TEVREDEN?

Uiteraard blijft klantentevredenheid één van de belangrijkste prioriteiten. Op basis van alle bovenstaande informatie kunnen we vaststellen dat de werkdruk het afgelopen jaar nog hoger lag dan in 2020. Dan blijft dezelfde kwaliteit waarborgen een uitdaging.

In 2019 en 2020 zocht zo'n 15 % van de klagers opnieuw contact na een eerste antwoord. Dit jaar zien we dat dat percentage zakt naar 11 %. Daaruit kunnen we voorzichtig vaststellen dat klagers vaker tevreden zijn met de initiële informatie/reactie die ze ontvangen. Bijna de helft van de groep die opnieuw contact opneemt, laat dat ook weten met een positieve reactie. Het is echter belangrijk aandacht te blijven hebben voor de andere helft die laat weten dat ze niet tevreden zijn met hun antwoord. Een belangrijke doelstelling in 2022 is dan ook om dit aantal naar beneden te krijgen.

Toch zijn we zeer tevreden met de vaststelling dat we er nog steeds in slagen alle klanten gemiddeld binnen de werkweek een antwoord te bezorgen. Gelet op de toestroom van klachten het afgelopen jaar is dat een zeer mooie prestatie.





3

Besluit

Op basis van dit rapport kunnen we besluiten dat we in 2021 opnieuw aan de slag gingen met de prioriteiten die we vastlegden voor de coronapandemie. Gelet op de werkdruk was er bij het begin van de pandemie weinig ruimte voor groei. De focus lag toen grotendeels op het aanpassen van onze werking aan het thuiswerken en de stijgende werkdruk. Hoewel we in 2021 ook een toename zien van zo'n 8 %, stellen we vast dat die stijging niet rechtstreeks het gevolg is van vragen en/of klachten m.b.t. de coronapandemie. Meer nog, er is zelfs sprake van 80 % minder dossiers in die categorie. Ook de inhoud kreeg in 2021 een andere focus. We gaan van bubbels en afstandsregels in 2020 naar bezorgdheden en vragen omtrent vaccinaties en reizen.

In bovenstaande hoofdstukken krijgen we wel meer zicht op andere oorzaken voor de stijging. Zo zien we dat 'Eén' goed is voor 40 % van het totaal aantal klachten. Enerzijds heeft dat betrekking op bepaalde keuzes die in 2021 werden gemaakt, zoals het uitzenden van het interview met Meghan Markle en Prins Harry. Er is ook de algemene bevinding dat volgens verschillende mediagebruikers te weinig ontspanning te zien is op onze zenders. Dat wordt ook bevestigd in het onderzoek van 'Jouw VRT' en werd daarom mee opgenomen als actiepunt in de toekomstplannen van VRT. Anderzijds hebben bepaalde zaken zoals het vernoemen van foie gras en het mopje over 'flietjes van de Chinees' in Thuis gezorgd voor georganiseerde acties die heel wat klachten hebben gegenereerd. Ook het grote sportaanbod kon op heel wat reactie rekenen. Er werden verschillende uitgestelde wedstrijden georganiseerd in 2021 waardoor er, tegen de zin van sommige Vlamingen, heel veel sport te zien was. Ook hier zorgden bepaalde reacties van onder andere Eddy Demarez en Dirk Van Esser vanzelfsprekend voor veel commotie en klachten.

Naast enkele pieken binnen de verschillende categorieën, heeft de verhoogde bereikbaar- en zichtbaarheid waarschijnlijk ook bijgedragen aan de stijging. Met een onderzoek als 'Jouw VRT' trokken we heel Vlaanderen rond om de mening van de Vlaming te vragen. Ook in Iedereen Beroemd en op Radio 1 krijgt de klantendienst en de reacties van de klanten sinds 2021 de nodige aandacht. Het is dan ook niet onlogisch dat meer en meer Vlamingen hun weg vinden naar onze klantendienst. We vinden dit een zeer aangename vaststelling aangezien dergelijke feedback van grote waarde is om ons aanbod steeds beter af te stemmen op ons publiek.

De verhoogde bereikbaarheid is een belangrijke weg die we hebben ingeslagen in 2021 met de integratie van de VRT NU – helpdesk en verschillende sociale mediakanalen. We vinden het dan ook belangrijk deze weg te blijven volgen in 2022. We kiezen ervoor om het komende jaar verder in kaart te brengen welke kanalen er nog in aanmerking komen om geïntegreerd te worden in de digitale tool van de klantendienst. Dat doen we in samenspraak met de verschillende merken en interne diensten met oog op efficiëntie, betere rapportering en tevreden klanten. Daarnaast blijft ook het in de gaten houden van de werkdruk en werknemerstevredenheid een belangrijk aandachtspunt in 2022.

(EIND)REDACTIE

Anabel Coremans
Kato Van Achte
Ine Philippe

FOTOGRAFIE

© VRT

VORMGEVING

Jonas Leupe
Cijfers in dit rapport hebben betrekking op 2021.



NV van Publiek Recht
Auguste Reyerslaan 52,
1043 Brussel

Tel. 02 741 31 11
Klantendienst 02 741 25 80
E-mail: hallo@vrt.be

Klachtenprocedure 02 741 59 93
klachtenprocedure@vrt.be

Jaarverslag over 2021
van de
VRT Nieuwsombudsman



februari 2022

2021 : het jaar van de ontzuuchtering

Inleiding : het jaar van de ontzuuchtering	5
1. De interactie blijft op recordhoogte	7
2. Reacties behandelen	8
2.1 Reacties verwerken	9
2.2 Clips	10
2.3 Operationele werking van het nieuwsombudsteam	12
A. Dit jaarverslag	12
B. Statuut van de nieuwsombudsman	12
C. Aanspreekpunt voor het grote publiek	12
E. Feedback van het publiek	13
3. Algemene beschrijving van de reacties	14
3.1 Analyse van de klachten	14
3.1.1 Wie dient een klacht in?	15
3.1.2 Een zeer dispaaraat geheel	15
3.2 Inhoudelijke thema's	16
3.2.1 Corona : "Ik en vele wetenden met mij."	16
A. De zucht naar een alternatieve werkelijkheid	16
B. Desinformatie	18
C. "Regimepers"	19
D. U bent veel te negatief !	20
E. De reactie van de nieuwsombudsman	21
F. Te veel naalden in beeld	21
G. Dissidente wetenschap in De Zevende Dag	22
3.2.2 Israël-Palestina	26
A. De kellingmail	27
B. Linda De Win zegt dat "Palestina (nog) niet bestaat"	28
3.2.3 Het nieuwe Journaal "LAAT"	29
3.2.4 De watersnood	31
3.2.5 Zonnepanelen	32
3.3 Welke aanbod genereert klachten?	32
A. "Algemeen"	32
B. Het Journaal	33
C. De website VRTNWS.be	33
D. Duidingsprogramma's	33
3.4 verdeling over beroepsethische criteria	34
3.4.1 Selectie	35
3.4.2 Smaak, toon en stijl	36
3.4.3 Partijdigheid	36
3.4.4 Onnauwkeurigheid	35
3.4.5 Onvoldoende kritisch? Of desinformatie?	37
3.5 Verdeling klachten per inhoudelijk thema	38

4. Analyse van de gegronde reacties	39
4.1 Een steeds lager percentage gegronde klachten	39
4.2 Gegronde klachten per programma	39
A. Het Journaal	40
B. Site VRT NWS.be	41
C. Zevende Dag	41
4.3 Gegronde klachten per ethisch criterium	41
4.3.1 Onnauwkeurigheid : een gestage daling	42
A. De Site VRT NWS.be	43
B. Het Journaal	43
4.3.2 Onvoldoende kritisch	44
4.3.3 Smaak, toon en stijl	45
A. Onderbreken	45
B. Ongepaste toon bij de opening van de coronablog	47
C. Voorbeelden van taalkeuzes: “vaccinweigeraar” en “volledig beschermd”	48
D. Moeilijk taalgebruik	49
4.3.4 Partijdigheid	49
A. Israël - Palestina	50
B. Filmpje “Klaar”	50
C. Open brief Chris Van den Abeele	51
5. Analyse van de klachten met persoonlijk belang	54
5.1 Analyse van de klachten persoonlijk belang	55
5.2 Beoordeling van klachten met persoonlijk belang	56
5.3 Behandeling van de klachten	56
5.4 Voorbeelden van klachten met persoonlijk belang	58
6. Andere activiteiten	60
6.1 Workshops op de vloer	60
6.2 Outreach	60
6.3 Publicaties	61
9. Aanbevelingen voor 2022	68
appendix : menselijke nabijheid	70

Samenvatting

- 2021 was het jaar van de ontzuuchtering. Op het einde van het jaar werd duidelijk dat de vaccinatiecampagne niet de volledige bevrijding bracht die werd verhoopt. En dat deed ook het vertrouwen bij sommigen verder tanen. Tijdens de hele corona-epidemie was er een anti-establishment beweging, ook ten aanzien van de media. Die beweging verenigde zich vaak rond het verzet tegen de coronapas, maar ze was toch vaak gedragen door groepen die een riskant beleid voorstonden op wankele wetenschappelijk basis. Voor alle media was het lastig om daarmee om te gaan. De journalistiek heeft als taak de geloofwaardigheid van bronnen na te gaan en geen false equivalence te creëren. Maar tegelijk is het haar rol om kritiek een stem te geven. Die twee verantwoordelijkheden verzoenen, lukte slechts met vallen en opstaan.
- In de loop van het jaar waren er ook periodes waarin corona naar de achtergrond verdween. Zo waren de rellen in Oost-Jeruzalem in mei veel belangrijker in de mailbox van de nieuwsombudsman dan corona op datzelfde moment. Er wordt kennelijk onderschat hoezeer dit thema leeft bij jonge mensen met een migratie-achtergrond. Ook energie (zonnepanelen) was een belangrijk thema in de mailbox van het nieuwsombudsteam.
- De nieuwsombudsman ontving in 2021 **meer dan 12.000 mails**, grofweg evenveel als vorig jaar met dit belangrijke verschil dat het nieuwsombudsteam vorig jaar tijdens de pieken van de coronacrisis werd versterkt. Dit was dit jaar niet het geval, wat betekent dat de druk op het kleine team erg groot was. Er moest ruim gebruik worden gemaakt van standaardantwoorden (ongeveer 30%). Alle klachten werden wel gelezen en indien relevant doorgestuurd naar gepaste aanspreekpunten op de redactie. Klachten met een persoonlijk belang kregen altijd een antwoord.
- **Klachten met persoonlijk belang** daalden tot 65. Ze konden in vrijwel alle gevallen via bemiddeling worden opgelost.
- De redactie is blijven investeren in andere vormen van **interactie** met het publiek zoals “stel je vraag”. Ook de meer intensieve moderatie van de Facebookpagina werd voortgezet.
- **Het Journaal** is het programma dat het meeste klachten genereert. Het aantal klachten over de site daalt verder, maar dat komt ook omdat de site zelf veel mogelijkheden tot interactie biedt, bijvoorbeeld via de knoppen onderaan elk artikel.

- Het beeld van vorig jaar, waarbij “**selectie**” en “**smaak, toon en stijl**” de meest aangehaalde criteria voor klachten waren, wordt ook dit jaar bevestigd.
- Het **gegrondheidspercentage** daalt verder tot 7,84 %. (9,1% vorig jaar.) De kwaliteit van de mails die binnenkomen is niet altijd hoog. In sommige gevallen lijken ze meer op een post op sociale media dan op een echte, gemotiveerde klacht. Met name selectieklachten zijn moeilijk als “gegrond” te beoordelen. Wat nog niet betekent dat ze niet aan de redactie gesignaleerd worden. De nieuwsombudsman gaat op basis van publieksreacties geregeld voor bepaalde thema’s of onderwerpen pleiten op de redactie.
- 8,86% van de mailers reageerde **positief** op het antwoord op zijn klacht. 7,74% was **niet tevreden**. De grootste groep reageert niet na het antwoord van de nieuwsombudsman.
- Bij “**selectie**” gaat het vaak over mensen die aandacht vragen voor een alternatieve werkelijkheid die de hoofdstroom in 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.
- De coronacrisis maakte het moeilijk voor de nieuwsombudsman om **workshops** te geven op de vloer. Fysiek contact was niet mogelijk. Maar ook de zeer grote werkdruk, zowel bij het nieuwsombudsteam en op de redactie zelf, zorgde ervoor dat er weinig ruimte was voor opleiding, al hebben er wel een aantal workshops plaatsgevonden. In 2022 zijn er wel weer structurele workshops voorzien.
- De reacties van het publiek werden geregeld besproken met de **hoofdredactie**, presentatoren, de eindredacteurs en de themaverantwoordelijken.
- De nieuwsombudsman publiceerde **29 videoclip**s.

Inleiding : het jaar van de ontnuchtering

Dachten we in 2020 nog dat we de corona-epidemie onder de duim zouden krijgen met een korte, collectieve inspanning, met applaus voor de zorgverleners en met vaccins die het rijk van de vrijheid zouden opleveren, dan leek er op het einde van 2021 minder perspectief.

Voor een nieuwsredactie brengt dat nieuwe uitdagingen mee. Waren er nog massaal felicitaties in 2020 omdat mensen in tijden van grote crisis VRT NWS wel degelijk zagen als een rots in de branding, in 2021 kon de redactie op veel minder vanzelfsprekend krediet rekenen. Maar toch verminderde het aantal klachten nog verder.

Dat komt onder meer omdat heel wat mails gecatalogeerd werden als “suggestie” wanneer ze niet echt ingingen op een specifieke publicatie van VRT NWS maar wezenlijk alleen vroegen dat er een specifiek element of een specifieke persoon aan bod zou komen. In toenemende mate vroegen mailers om “ander nieuws” of “andere bronnen”. Wezenlijk is dat geen blijk van wantrouwen, integendeel. Sommige mailers vangen informatie op op sociale media of op gekleurde websites en zoeken bij VRT bevestiging of ontkenning van die verhalen. Dat betekent dat VRT NWS nog steeds voor hen een referentiepunt is. Ook degenen die “andere” bronnen of “andere informatie” willen zien of horen op VRT NWS, en boos worden als dat niet het geval is, vinden het kennelijk belangrijk dat VRT NWS die “andere” bronnen zou erkennen. Wat betekent dat ook voor hen VRT NWS een referentiepunt is. Maar het is natuurlijk duidelijk dat het afgelopen jaar ook heel wat mensen het vertrouwen in de openbare omroep en in andere grote media verloren hebben. Precies omdat de journalistiek nu eenmaal tot andere conclusies kwam over wat betrouwbare informatie was.

Voor sommige mensen is er een onbegrijpelijke discrepantie tussen wat beweerd wordt op sociale media en propagandawebsites en wat ze vernemen in journalistieke media. De nieuwsombudsman kan niet anders dan antwoorden dat de redactie heel wat zaken niet overneemt omdat ze als onvoldoende betrouwbaar worden ingeschat. Als nieuwsombudsman kan ik vaak ook niet anders dan zeggen dat de redactie daar heel vaak ook goede redenen voor heeft, maar dat tegelijk de mensen en middelen ontbreken om van elk element goed uit te leggen waarom het minder betrouwbaar wordt gevonden of waarom het fout is.

Tijdens de coronacrisis heeft de factcheckredactie haar best gedaan, maar er is eenvoudig geen tijd en er zijn geen middelen om alles in extenso te weerleggen. De nieuwsombudsman en zijn medewerkers hebben lange dagen gedraaid om uit te leggen waarom bepaalde stukjes informatie en bepaalde argumenten niet “erkend” konden worden door de redactie. Rationeel kunnen de nieuwsombudsman en zijn team daar gelijk in hebben. Maar vele klagers zien dergelijk antwoorden emotioneel als een afwijzing. Onderliggend ontstaat er dus een groepslogica, die niet altijd meer met rationele argumenten kan worden opgevangen. Uiteindelijk kan je niet meer doen dan telkens opnieuw uitleggen hoe journalistiek werkt. Respect voor iedere burger en voor

ieders keuze blijft daarbij erg belangrijk. Maar op de journalistieke waarden kan natuurlijk niet worden toegegeven.

Overigens valt het op dat het gebruik van propagandataal toeneemt. Heel wat klagers gebruiken termen als “regimepers” of “tunnelvisie” zonder dat ze vinden dat ze die termen van argumenten moeten voorzien. Dat maakt het ook moeilijk om een klacht grondig te analyseren. Sommige klachten bij de nieuwsombudsman hadden eerder de stijl van een boze post op sociale media. Het aantal klachten dat gegrond kon worden verklaard is daarom ook verder afgenomen.

Het kan snel gaan. Op het moment dat deze inleiding wordt geschreven begin 2022, biedt de omikronvariant alweer een heel ander perspectief. De tijd van beperkende maatregelen, overspoelde ziekenhuizen lijkt op dit moment langzaam af te lopen.

Dat betekent niet dat we niets mee moeten nemen uit deze crisis. Voor de redactie blijven deze vragen over:

- Hoe zorgen we ervoor dat de expertise die op de redactie beter aanwezig is doorstroomt naar presentatoren en reportagemakers op het terrein? Nogal eens ontbrak de dossierkennis om op constructieve manier weerwerk te bieden.
- Hoe zorgen ervoor dat we verstandig omgaan met een al te grote discrepantie tussen wat te lezen valt op sociale media en de eigen berichtgeving?
- Hoe debunken we desinformatie?
- Hoe bewaken we afstandelijkheid en kritische zin in de berichtgeving, zonder te vervallen in stellingen die een wankel wetenschappelijke basis hebben?
- Wie bewaakt deze lijn eigenlijk op de redactie?

Een ideaal antwoord is er niet. Meedeinen met de stemmingmakerij op sociale media zou een journalistiek faillissement zijn. Maar het mag wel een streven zijn om redeneringen en argumenten die op sociale media leven een rol te geven in interviews en reportages. Eenvoudigweg door te blijven uitleggen waarom ze niet kloppen of door eenvoudig de beleidsmakers en wetenschappers erover te bevragen. Dat neemt niet weg dat je je werk niet kunt laten bepalen door de stemmingmakerij op sociale media.

Het redactiestatuut zegt ook uitdrukkelijk dat externe druk moet worden geweerd en de stemmingmakerij heeft vaak als expliciet doel om in journalistieke media binnen te raken. Elke polarisatie in de samenleving heeft als onmiddellijk zij-effect dat sommige stromingen het gevoel kunnen hebben dat ze niet erkend worden door journalistiek en media. De kans is groot dat elk redactioneel beleid rond polariserende thema's mensen zal teleurstellen, maar precies daarom verdient het onderwerp een voortdurende reflectie van de redactie. De volgende crisis is nooit ver weg.

Tim Pauwels

VRT Nieuwsombudsman

1. De interactie blijft op recordhoogte

De Vlamingen blijven in de openbare omroep, en ook in de nieuwsombudsman, duidelijk een aanspreekpunt zien voor hun zorgen, vragen en bedenkingen in de coronacrisis.

2021 had vrijwel hetzelfde aantal contactnames als vorig jaar, maar de nieuwsombudsman en zijn team hebben minder mails beantwoord. Dat komt omdat de nieuwsombudsman in 2020 tijdelijke versterking had gekregen, die ook mogelijk was omdat door corona tal van projecten werden uitgesteld. Zo waren op bepaalde piekmomenten in 2020 tot negen mensen bezig met het beantwoorden van mails bij de nieuwsombudsman.

In 2021 kon de impact van corona al veel beter worden ingeschat door de organisatie. Er was geen personeel dat plots zonder project viel. Er bleven evenveel mails, maar er was geen versterking bij de nieuwsombudsman. De nieuwsombudsman heeft 2021 maar kunnen bolwerken door de inzet van heel wat stagiairs, voor wie bij deze een oprechte dankbetuiging.

Dat neemt niet weg dat meer dan drieduizend contacten afgehandeld moesten worden met een standaardreply. Daarin wordt uitgelegd dat elke mail gelezen wordt en wordt doorgegeven aan relevante aanspreekpunten op de redactie, maar dat het niet altijd mogelijk is om een individueel antwoord te schrijven. 3365 mails kregen een dergelijke standaardreply. De meeste mails kregen dus wel degelijk een specifiek antwoord op maat. Met name wanneer mailers reageerden op basis van desinformatie of kromredeneringen rond corona, werd geprobeerd om zo veel mogelijk te antwoorden. De werkdruk lag daardoor in 2021 nog altijd zeer hoog. De contacten liggen nog altijd dubbel zo hoog als in 2019.

Het aantal klachten met persoonlijk belang ligt zoals altijd veel lager. In 2021 waren er 65 contactnames van mensen die een persoonlijk belang hadden. Een minderheid waren geen echte klachten maar eerder suggesties, bv : "Ik wil graag aan bod komen over dit onderwerp waar ik een persoonlijk belang bij heb." 11 klachten werden als gegrond beoordeeld. Voor een bespreking daarvan verwijs ik naar het specifieke hoofdstuk over dat onderwerp.

	2021	2020	2019	2018	2017 (vanaf april)
Contacten	12.671	12.786	5.574	4.795	1.293
Klachten	6.863	7.551	3.900	2.831	935

gegronde klachten	538 (7,68%)	687 (9,1%)	691 (17,7%)	599 (22%)	203 (22%)
persoonlijk belang	65	85	73	49	39
persoonlijk belang geground	11	37	38	28	17
persoonlijk belang ontevreden	1	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.) Het aantal contacten van stalkers verminderde enigszins tot 1332 (1415 in 2020). 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. 189 contacten van stalkers werden zo wel degelijk nog individueel beantwoord en zijn dus mee opgenomen in de algemene cijfers. Dat geldt ook voor de 324 mails van stalkers die een standaardreply kregen. 819 mails werden gelezen maar daarna geannuleerd, meestal omdat ze wel een mening bevatten maar geen concrete klacht over de journalistieke keuzes van VRT. 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 2020 deed een heel nieuw publiek een beroep op de nieuwsombudsman. Daarbij ging het lang niet altijd 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.

2021 was op dat vlak het jaar van de ontzuivering. Spontane felicitaties of blijken van waardering waren er minder. De nieuwsombudsman kreeg meer te maken met detailkritiek of gewoon met mensen die een mening wilden geven. De toevloed aan mails bleef even hoog, zonder dat er nog versterking in personeel kwam. Er moesten meer mails worden afgehandeld met een algemene standaardreply. Alle mails werden wel gelezen en zo nodig doorgestuurd naar

relevante aanspreekpunten op de redactie. Verschillende keren per week stuurde de nieuwsombudsman ook een mail naar verantwoordelijken op de redactie met feedback van het publiek.

2.1 Reacties verwerken

Sinds het aantreden van de nieuwsombudsman gaat de redactie veel meer dan vroeger in interactie met het publiek. De eerste stap daarin vormden de vaste knoppen onderaan elk webartikel waar de lezer fouten kan melden, (tikfouten of inhoudelijke fouten) waar hij nieuws kan melden of een vraag kan stellen.

- Gemiddeld komen er 80 mails per dag toe via de knop “vraag over dit nieuws”? In 2021 gaat het om **29.248** contactnames bij het Interactieteam.
- Soms roept de website ook expliciet op om vragen te stellen over een bepaald onderwerp. Dat leverde over heel 2021 **15.934** reacties op.
- De vragen werden dagelijks verspreid over de hele redactievloer.

Meldingen via die knoppen worden niet individueel beantwoord maar fouten worden natuurlijk gecorrigeerd en nieuwsmeldingen worden opgevolgd. Op geregelde tijdstippen antwoordt de redactie ook op de meest gestelde vragen. Dat gebeurde aanvankelijk via artikels “antwoord op uw vragen”.

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/dossiers/2020/03/vragen-over-corona/>

Maar in 2021 is er begonnen met de videorubriek “Stel je vraag”, waarin journalisten van de eigen redactie of externe experts antwoorden op vragen die door het publiek werden ingediend.

<https://www.vrt.be/vrtnu/a-z/stel-je-vraag/>

In 2021 werden de vragen van het publiek ook dagelijks verspreid over de hele redactievloer. De hoofdredactie heeft evenwel besloten om deze praktijk te stoppen in 2022. Het personeel dat deze nieuwsbrief dagelijks opstelde, wordt elders ingezet. De mail met feedback van het publiek die de nieuwsombudsman verspreidt, blijft wel nog doorlopen.

Ook vragen en suggesties die bij de nieuwsombudsman binnenkomen, worden vrijwel dagelijks verspreid op de redactie. Hieronder als voorbeeld een mail van een coördinator van de wetenschapsel die een reactie is op de berichten van de nieuwsombudsman:

Dag allen,

Na research blijkt dat de hoge gezondheidsraad gaat onderzoeken over zwangere vrouwen mee op risicolijst moet komen. Katty draait dit vandaag voor Het Journaal, uitzending staat voorlopig gepland op zaterdag. Bedankt Tim voor het doorsturen van deze tip!

Het nieuwsombudsteam dringt altijd aan op correctie wanneer een materiële fout wordt vastgesteld. Ook als er niet echt een fout bewezen wordt, toonde de redactie zich in vele gevallen bereid om toch met het aanvoelen van mensen rekening te houden. Ook daarvan een voorbeeld:

00224557 Choquerende beelden

Een man vond dat een foto van een busongeval in Bulgarije beter zou geblurd worden omdat er een verkoold lijk op te zien zou zijn. Na een mail naar de nieuwsombudsman werd de foto door verschillende mensen op de redactie bekeken. De overheersende inschatting was dat het veronderstelde lichaam eigenlijk een stuk schroot was. Maar voor alle zekerheid werd de foto toch vervangen.

2.2 Clips

Het werd steeds meer ondoenlijk om alle klachten individueel te beantwoorden. Columns vormen vaak een vorm van collectief antwoord maar het zijn vaak wat langere teksten die niet altijd het grote publiek bereiken. Daarom werd al van bij het begin van het mandaat met het idee gespeeld om vragen en klachten te beantwoorden via videoclips. De coronacrisis was de katalysator om ook echt met dat project te starten dat overigens heel mooie ondersteuning kreeg van de creatieve cel.

De clips worden ook verspreid op sociale media en hebben daar een relatief succes. Ook bij het publiek werd de nieuwe vorm wel gesmaakt.

00197722 10/05/2021 Blij met kritiek op reportage over "La Boum"

Beste ombudsman, beste mijnheer Tim Pauwels,

Als het goed is moet dat ook gezegd worden: ik moet u proficiat wensen met de bijdrage op uw nieuwsombudspagina van vrijdag 7 mei 2021 ivm de verslaggeving over La Boum 2. Ik had mij bij die verslaggeving immers meer dan geërgerd (alhoewel eerder over de niet-VRT verslaggeving).

Het bekijken van uw bijdrage maakte mij instant gelukkig en "you made my day"! Waarvoor oprecht dank. Ik heb die vrijdag verder met veel arbeidsvreugde gewerkt en was verrukt bij het vooruitzicht dat ik de helft van mijn inkomsten daaruit zou mogen afdragen aan de belastingen.

Om zo'n journalistiek van het "huis van vertrouwen" te betalen doen we dat met plezier.

Ook in andere journalistieke media worden ze opgemerkt, bijvoorbeeld in De Standaard van 20 mei werd verwezen naar de clip waarin opmerkingen van kijkers over het nieuwe Late Journaal werden voorgelegd aan hoofdredacteur Dimitri Verbrugge.

Ik weet niet of dit het juiste kanaal is voor mijn bericht maar ik wil de nieuwsombudsman oproepen tot Nobelprijs winnaar van de onpartijdige berichtgeving. Ik dacht eerst aan "objectief" maar ik geloof niet dat een berichtgeving 100% objectief kan zijn. Uw bijdragen tonen aan dat iedereen zich beter vastkluistert aan het VRT nieuws om zich correct te informeren. En dat je vaak verwijst naar Vranck is een zoveelste pluspunt. Ik ben opgegroeid in Afrika, studeerde psychologie en antropologie in Leuven, werkte nadien in Oost-Afrika, het Midden-Oosten en de VS. Vranckx weet heel goed hoe de vork in de steel zit. Niets wat hij zegt is nieuw (ik ben ook in oorlogsgebieden geweest zoals Oeganda, Libanon en Syrië) voor mij maar hij is de enige die het in z'n juiste context verhaalt. Een pluim voor jou en Rudi, al jaren!

2.3 Operationele werking van het nieuwsombudsteam

A. Dit jaarverslag

In dit jaarverslag worden de publieksreacties besproken die door de nieuwsombudsman werden behandeld. Er wordt dus abstractie gemaakt van het beperkt aantal klachten over VRT NWS dat eventueel nog door de klantendienst werd beantwoord. In de regel worden beroepsethische klachten voor de nieuwsdienst 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. 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 2021 werd wel een klachtenformulier ingevoerd waarin aan mailers wordt gevraagd om meer details te geven over de uitzending of het artikel waarop ze reageren. Dit spaart het ombudsteam heel wat tijd uit. Toch komen vele mails nog altijd binnen onder andere mailadressen. Vage omschrijvingen als "vanmorgen op radio" maken het soms moeilijk om een mail vlot af te handelen.

D. Software-omgeving

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.

In 2021 was er nauwelijks verbetering merkbaar. De ondersteunende software-ontwikkelaar legt weinig eergevoel in zijn werk. Contacten lopen erg amechtig. Er is weinig flexibiliteit. Aanslepende problemen uit 2020 bleven ook in 2021 nog maandenlang voor moeilijkheden zorgen, terwijl ze volgens de afgesproken timing in de zomer van 2020 opgelost hadden moeten zijn. In het algemeen presteert software-ondersteuner Brightfox ondermaats.

E. Feedback van het publiek

Omdat meer mensen geen specifiek antwoord kregen, daalde ook het aantal mensen dat spontaan feedback gaf op het antwoord dat ze kregen.

In het algemeen lieten 1010 mensen weten dat ze tevreden waren met het antwoord. Dat komt neer op 7,94 % tevreden reacties tegenover 12,74 % vorig jaar. Een standaardreply genereert natuurlijk minder makkelijk een tevreden reactie.

655 mensen lieten weten dat ze niet tevreden waren. Dat komt neer op 5,15% ontevreden reacties tegenover 5,47% vorig jaar en 6,26% in 2019. De ontevreden reacties zitten ondanks alles dus nog steeds in een dalende lijn.

In vrijwel 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 en tot 7,68% in 2021. De gemiddelde kwaliteit van de mails die de nieuwsombudsman ontvangt vertoont een dalende lijn. Bij sommige klagers valt ook af en toe een zeker acharnement op in de toon van de mails, al mag dat niet veralgemeend worden. Maar het blijft een feit dat niet alle vragen, opmerkingen en klachten evenveel kwaliteit hebben.

00216634 *Wie is "Daag" ?*

's Morgens is er het programma "De wereld van Sofie", en dat wordt netjes gepresenteerd door ene Sofie. Maar in de namiddag is er "De wereld van Daag", en ik heb die Daag nog nooit horen vernoemen. Hoe komt dat ?

Maar omgekeerd staat ook niet elke klacht per se voor een vertrouwensverlies in VRT NWS:

00217084 *Misschien had ik niet "klacht" moeten invullen*

Dank u voor uw antwoord. Ik had mijn mening misschien niet onder "klacht" moeten schrijven, en aan "fouten" dacht ik helemaal niet. Eric Zemmour is erg polariserend (zoals Mia Doornaert zelf gezegd heeft), en wat er rond hem gebeurt is moeilijk te vatten. Daarom vond ik dat er die avond wat meer achtergrondinformatie had mogen zijn. Maar ik wil ook zeggen dat ik "De Afspraak" absoluut boeiend vind (ik zou elke avond kijken als ik kon).

Er bestaat vaak ook wel degelijk waardering voor de antwoorden van de nieuwsombudsman:

00194758 Dank voor uw antwoord

Mag ik je eerst en vooral feliciteren met het prachtige werk dat je doet: je antwoorden op de corona-kritieken zijn een schoolvoorbeeld van hoe journalistieke ethiek in praktijk moet gebracht worden.

00190845 Dank voor uw antwoord

Terzijde, ik vind dat jullie van de nieuwsombudsdienst een goede job doen. Keep it up!

00216971 Dank voor uw antwoord

Soit, dit is in ieder geval een goede discussie voor de maatschappij en ik zal daar ook toekomstig deel van uitmaken. Nog eens hartelijk dank voor uw uitgebreide respons. Dit kwam enigszins onverwacht, en wordt zeer geapprecieerd.

Met vriendelijke groeten,

3. Algemene beschrijving van de reacties

3.1 Analyse van de klachten

- Ook in 2021 bleef corona zorgen voor een buitengewoon hoge vraag naar interactie. Het aantal mails bleef op gelijke hoogte met het recordjaar 2020.
- Het aandeel van de **klachten** in het totale aantal mails daalde lichtjes van 58,2% naar 56,2%.
- Er bleven ongeveer evenveel **suggesties** komen (12,17% tgv 13,9% vorig jaar.) Suggesties zijn nogal eens mails uit coronasceptische hoek waarbij gevraagd wordt om een forum te geven aan sommige dissidente wetenschappers.
- Het aantal **vragen** daalde. Van 15,1% in 2020 naar 10,93% in 2021. Dat wordt allicht verklaard door de knop "heb je een vraag" die in 2020 werd geïntroduceerd onder elk artikel en de online rubriek "stel je vraag" waar vragen rechtstreeks konden gesteld worden.
- Het aandeel **felicities** daalde licht van 1,8% naar 1,44%. In de eerste coronapijk in 2020 waren er opvallend veel felicitaties binnengekomen bij de nieuwsombudsman, die nochtans logischerwijze het aanspreekpunt is voor klachten. Er was toen veel waardering voor het werk van de redactie in die eerste crisissituatie. Door die piek in 2020 is het niet vreemd dat het aantal felicitaties wat lager ligt. In 2021 waren 179 felicitaties tegenover 216 in 2020. 2021 heeft daarmee nog altijd meer felicitaties dan 2019 (116).
- Het aantal **taalfoutmeldingen** steeg lichtjes van 1,3% naar 1,53%. Taalfouten kunnen ook gemeld worden via knoppen op de site.
- Het aantal **meldingen** verdubbelde. Van 4,2% naar 8,76%. Meldingen gaan meestal over het aankondigen van acties, persmomenten, zaken die eigenlijk niet in de mailbox van de

nieuwsombudsman thuis horen. Soms gaat het ook over het melden van desinformatie die men op het net heeft gevonden.

- Het aandeel **meningen** nam ook fors toe. Van 6,7% naar 10,49% in 2021.

In het algemeen kan niet genoeg de veelzijdigheid van de instroom benadrukt worden. Soms werden mails naar de nieuwsombudsman ook gebruikt als een soort post op sociale media. Klachten waren vaak niet goed uitgewerkt en summier beargumenteerd. Men leek gevolg te geven aan een zekere stemmingmakerij die terug te vinden is op sociale media en gekleurde websites, soms zonder dat men zelf tot een kritische mening was gekomen. Het aantal klachten dat als gegrond werd beoordeeld daalde dan ook verder. Van 9,10% naar 7,68% in 2021. In 2018 werden nog 21,26 % van de klachten gegrond verklaard.

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 70,09 procent van de klagers man, tegenover maar 26,97 procent vrouw. Bij 2,94 % van de klachten was het gender niet duidelijk, wou de betrokkene het liever niet aangeven op het formulier, of werd er klacht ingediend namens een organisatie. Deze cijfers verschillen nauwelijks van die van vorig jaar.

	M	V	X
2020	70,59%	26,6%	2,8%
2021	70,09%	26,97%	2,94%

Er worden verder aan de mailers geen sociodemografische gegevens gevraagd. Afgaande op hun namen gaat het vaker over een wat ouder publiek en hebben de mailers meestal een autochtone achtergrond.

3.1.2 Een zeer dispaaraat geheel

De klachten en andere mails zijn buitengewoon dispaaraat. In de mate dat het niet makkelijk is om duidelijke tendensen af te lijnen. De gemiddelde klacht is er één die komt van één burger die reageert op één element uit de berichtgeving zonder dat er andere burgers op datzelfde element reageren. Dat maakt klachten beantwoorden zeer arbeidsintensief, ook al omdat de klager er vanuit gaat dat de nieuwsombudsman en zijn medewerkers alvorend en alziend zijn en daarom zonder veel aanwijzingen zullen begrijpen over welke uitzending of over welk artikel een klacht of een reactie handelt.

Aannames in de zin van “de meeste klagers zullen toch wel zeggen dat VRT te links is.” of “De meeste klagers zullen toch vinden dat de redactie zich opstelt als een regimezender in de coronacrisis.” gaan volstrekt voorbij aan de totale veelvormigheid van de reacties, die werkelijk in alle richtingen gaan. De redactie wordt “te links” maar ook “te rechts” gevonden. Er wordt gevonden dat er meer aandacht moet zijn voor minderheidsstemmen in de wetenschap, maar ook dat er juist te veel ruimte is voor coronasceptis. En dan nog maken deze assen maar een minderheid uit van de reacties. De typische klacht is een volstrekt idiosyncratische opmerking over één journalistieke keuze die moeilijk in tendensen te plaatsen valt.

00217647

Taalfoutmelding :

Geachte heer

Kan het zijn dat Hanne Decoutere "Armeense" bedoelde i.p.v. "Arameese"?

Met vriendelijke groeten

(Hanne Decoutere zei inderdaad in het middagjournaal van 4/10/2021 dat de Nobelprijs fysiologie en geneeskunde was gewonnen door de "Amerikaans-Arameese" bioloog Ardem Patapoutian. Het verschil is relevant. Het Aramees is een semitische taal, terwijl het Armeens een Indo-Europese taal is en de officiële taal van de republiek Armenië. Het ging om een doodgewone verspreking. De klacht kwam meteen na de uitzending binnen, er is aan de presentatoren gevraagd om erop te letten in de volgende nieuwsuitzendingen die dag.)

3.2 Inhoudelijke thema's

3.2.1 Corona : "Ik en vele wetenden met mij."

A. De zucht naar een alternatieve werkelijkheid

Corona was nog altijd bij uitstek het onderwerp waarover het meeste reacties binnen liepen. 3038 contacten kregen het subthema "corona". Maar dat is toch beduidend minder dan vorig jaar (5952) Ook het aantal klachten dat het label "corona" kreeg lag lager : 1723 dit jaar tegenover 2993 vorig jaar.

Klachten gaven vaak blijk van wantrouwen in het beleid rond corona en in de berichtgeving daarover. Opvallend is de grote stelligheid waarmee sommige mailers hun claims poneren. Ze zijn overtuigd van 'de waarheid' en kunnen niet aannemen dat de redactie oprecht vanuit de journalistieke methode tot andere conclusies zou kunnen komen.

00204846 Heeft dan niemand het lef om tegen deze voorgekauwde bullshit in te gaan

Beste,

Omdat de berichtgeving over covid 19 en alles wat daarbij komt kijken na meer dan een jaar nog steeds even eenzijdig is en er geen ruimte lijkt te zijn voor de waarheid rond corona en de vaccins probeer ik de ware journalist in jullie aan te spreken en te vragen je nek uit te steken om de mensen correct te informeren over wat er nu al zolang gaande is. Jullie weten dit. Jullie zijn wroeters, constant op zoek naar nieuws en de waarheid. Anders was je geen journalist geworden of in deze sector gegaan.

Jullie hebben de morele verplichting om de waarheid te publiceren en deze aan het licht te laten komen. Waar is jullie beroepseer?

Heeft dan niemand het lef om tegen deze voorgekauwde bullshit in te gaan en naar buiten te brengen wat correct is, namelijk dat de pandemie vooropgezet spel is, dat dit al jaren geleden werd bekookstofd, dat de vaccins vol vuiligheid zitten en we op grote schaal gebruikt worden als proefkonijnen, dat het de bedoeling is om de wereldbevolking uit te dunnen en een 'great reset' in te voeren. Daar zijn ze nu al volop mee bezig.

Willen jullie daar echt nog langer aan mee werken? Schrik om je baan te verliezen, zoals zovelen tijdens de absurde lockdowns al is overkomen? 'It's all about the money'.

Sta op en kom op voor de waarheid. Dat doen echte journalisten, anders hadden jullie even goed voor een roddelboekje kunnen gaan werken. Schaam jullie voor deze grootschalige indoctrinatie!

X en vele wetenden met mij.

00216993 Misleidende en pertinent onjuiste informatie

Ondanks mijn vroegere schrijven, merk ik dat de VRT zich nog altijd schuldig maakt van het verspreiden van misleidende en pertinent onjuiste informatie i.v.m. de covid-19 vaccinatiestrategie. Dit is ondertussen uitgemond in drang en dwang. Politieke figuren doen zelfs uitspraken die aanzetten tot haat. VRT draagt een grote verantwoordelijkheid omdat de eenzijdige berichtgeving een klimaat schept welke dat mogelijk maakt.

00233558 Kan u echt ontkennen dat u vaccins promoot?

Kan u echt ontkennen dat de VRT het vaccin dat zo niet zou mogen heten doelbewust promoot? Dat is niet wat ik voorzichtig zou noemen. Het is roekeloos. Als het echt ok was waarom krijgen we dan geen informatie over wat mRNA is, hoe lang het er al mee foutloopt? Er is geen informed consent. Iedereen, jullie inclusief, doen alsof dit traditionele vaccinatie is. Dat zal nooit waarheid zijn. We zijn misleid.

Indien blijkt dat wij binnenkort auto immuun ziektes ontwikkelen zal ik dit aan Koen Wauters persoonlijk verwijten naast aan de vele anderen die hieraan meewerken op dit moment. In de familie van mijn vriendin is pas nog een dame van 80 jaar overleden na vaccinatie. Darmen vol bloedklonters. Had zij gestorven aan de ziekte, covid, dan waren enkel de laboranten in Wuhan en de mensen van dr Fauci verantwoordelijk. Nu ook jullie. De moordenaar is wettelijk gesproken de toedienende arts, maar moreel gesproken kleeft haar bloed ook aan de handen van jullie wetenschapsredactie. Het blijft een keuze om deze injectie steevast veilig te noemen terwijl dit duidelijk niet geweten is. (...)

Nuances in de berichtgeving gingen duidelijk voorbij aan sommige mailers, terwijl andere, niet-journalistieke informatiebronnen kennelijk met merkwaardig veel vertrouwen werden gevolgd. Meer dan eens was de argumentatie louter emotioneel:

00228702 Mijn hart zegt dat de officiële versie niet klopt

Ik kan zelf niet beoordelen (en jullie ook niet) wie er gelijk heeft, maar mijn hart zegt dat er veel niet klopt aan de officiële visie en dat er terecht één en ander in twijfel kan getrokken worden.

Er is geen eenvoudige oplossing voor het wantrouwen van een deel van het publiek. Behalve dat de redactie zelf in haar berichtgeving nederig moet blijven. Ze moet wijzen op de argumentatie voor bepaalde beslissingen, eerder dan gezagsargumenten te gebruiken. Ze moet dat doen op een manier die bescheidenheid uitstraalt.

Aandacht geven voor de methode lijkt ook belangrijk. Meer dan ooit moeten journalisten uitleggen hoe ze tot bepaalde conclusies komen. Dat kan onder meer betekenen dat het wetenschappelijk onderzoek waar het beleid zich op baseert, wel degelijk ook in extenso op de website wordt vermeld. Maar vaak ontbrak daarvoor de tijd of werd geoordeeld dat dit niveau van informatie voor een breed publiek minder relevantie had.

Op basis van de mailbox heb ik daar zelf toch een andere inschatting van. Heel wat propaganda verwijst erg graag naar wetenschappelijke studies maar citeert heel selectief of trekt foute of al

te verregaande conclusies uit een beperkt aantal studies. Het is belangrijk om die wetenschappelijk basis dan juist omstandig weer te geven.

B. Desinformatie

Een bijzonder aspect binnen de vele propagandaboodschappen vormt desinformatie. In 2021 kregen 231 mails het label “desinformatie” tegenover 77 keer in 2020. (In 2020 werd mogelijk onvolledig geregistreerd.) Dit betekent niet noodzakelijk dat mailers overtuigd waren van desinformatieve inhoud, maar wel dat de aanleiding voor de mail kennelijk desinformatieve content was. Vaak ging het zelfs om links naar propagandawebsites of Facebookberichten die zonder verder commentaar werden doorgestuurd, dus zonder een specifieke kritiek te uiten op de berichtgeving van VRT NWS. In die gevallen werden deze contacten gecatalogeerd als “suggesties”.

Maar ten gronde betekent dit dat heel wat kijkers, lezers en luisteraars zich afvragen waarom ze online zaken terugvinden die een ander beeld geven dan de berichtgeving van de redactie. Dergelijke berichten gaan ook vaak gepaard met een zekere stemmingmakerij, genre : “Wat de mainstream media u verzwijgen.” Niet elke mailer gelooft daarin, maar in de vele verwijzingen naar desinformatieve inhoud, ligt wel besloten dat men graag meer uitleg zou krijgen bij de discrepantie tussen de journalistieke verslaggeving en de desinformatie of selectieve informatie op het net.

Op mails die alleen een link doorstuurden, werd in de regel niet geantwoord, tenzij er een factcheckartikel beschikbaar was over die inhoud. Als er wel specifieke vragen werden gesteld, is er heel vaak geprobeerd om te antwoorden en te beargumenteren waarom de redactie bepaalde stellingen of berichten niet voldoende betrouwbaar vond of waarom ze aantoonbaar niet klopten. Dit vroeg heel wat inspanning van het nieuwsombudsteam. Maar het was naar mijn oordeel belangrijk om minstens te proberen om bij mensen een zeker vertrouwen in de journalistieke methode te behouden. Het gegeven dat dit soort content aan de nieuwsombudsman wordt voorgelegd, betekent ook dat VRT NWS een belangrijk referentiepunt blijft voor de mailers. Uiteindelijk blijft het voor hen belangrijk dat de redactie hun overtuigingen en hun informatie “erkent”, of tegenspreekt. Al ontbreken daartoe vaak de mensen en de middelen.

Hoewel de mailbox nooit representatief is voor het hele publiek, getuigen dit soort mails van een verlangen om veel meer uitleg te krijgen bij wat ze op het net aantreffen. De redactie kreeg er tijdens de coronaperiode een factcheckredactie bij, maar de mensen en middelen zijn nu eenmaal beperkt. Er is duidelijk nood aan nog meer duiding bij de verhalen en redeneringen die in niet-journalistieke media of op sociale media circuleren. Als nieuwsombudsman kan ik alleen maar constateren dat, ondanks de inspanningen die veel media zich getroosten, er nog steeds een groot vacuüm zit tussen wat sommige mensen lijken te verwachten en wat de journalistieke media op dit moment kunnen leveren op dit vlak.

Vaak blijkt desinformatie ook verspreid te worden op sociale media in al of niet besloten groepen. Interactie op sociale media blijkt steeds meer een volwaardig vierde medium. Een medium dat sommige actievoerders beter in de vingers hebben dan journalistieke media. Journalisten maken sociale media wel mee relevant door er (gratis!) content op te plaatsen maar de mogelijkheden die dit soort media biedt om te interageren met het publiek en dus ook de eigen informatie nog beter te verspreiden, worden nog niet volledig benut door journalistieke redacties. Maar alleen al uit de ervaring van het nieuwsombudsteam blijkt dat zo’n interactie ook heel arbeidsintensief is.

Daarbij is het ook belangrijk dat factchecks of andere artikels rond dit onderwerp een niet-polariserende toon hanteren. Factchecks die een zeker paternalisme in zich houden, schieten hun doel vaak voorbij. Het is belangrijk dat de redactie die lijn goed bewaakt.

C. “Regimepers”

In 2021 publiceerde de Universiteit Antwerpen een onderzoek waaruit bleek dat de oppositie in 2020 minder aan bod was gekomen in de Vlaamse nieuwsuitzendingen van zowel VTM als VRT. Het verleidde politicoloog Stefaan Walgrave tot de uitspraak:

“Voor even leek het Vlaamse nieuws op dat van Rusland of China.”

News City directeur Nicholas Lataire antwoordde daarop:

“Dat de academici ons vergelijken met Rusland of China, is letterlijk wereldvreemd en illustreert dat de onderzoekers inderdaad te weinig geluisterd hebben naar de inhoud en de kritische toon van onze interviews, en alleen kopjes hebben geteld. Die uitspraak is een brug te ver en gewoon onjuist. Ze ruikt naar effectbejag in... de media.” (bron : vrtnws.be)

Gezien de crisissituatie is het logisch dat de oppositie minder naar voren kon komen met alternatieven voor het beleid, onder meer omdat cijfers en expertise nu eenmaal bij de medische deskundigen zaten. Vaak verlegde het debat zich naar een discussie tussen medische deskundigen en het beleid. (cfr. “Het huis staat in brand”, of net niet.) De onderzoekers maakten geen analyse van de kritische vragen die werden gesteld en ook niet van de inhoud van de reportages of interviews. Ze telden ook niet de vele belangengroepen die aan het woord kwamen en die wel degelijk kritiek gaven op het beleid. Ze hielden geen rekening met andere programma’s zoals TerZake, De Zevende Dag, De Afspraak of Panorama. In dat laatste programma zaten enkele kritische onderzoeksreportages over het coronabeleid.

Intussen werd het verwijt “regimepers” te pas en te onpas overgenomen door heel wat mailers. De nieuwsombudsman antwoordde erop met deze clip.

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/01/27/zijn-de-grote-media-een-regimepers/>

In de bijzondere omstandigheden van 2020 is het logisch dat de oppositie minder aan bod kwam. Maar het is even logisch dat een dergelijke toestand niet kan blijven duren.

De onderzoeksgroep heeft uiteraard ook in 2021 de nieuwsproductie van VRT en VTM opgevolgd. De meest recente cijfers zijn nog niet gepubliceerd. Er zijn met name nog geen cijfers over de verhouding tussen meerderheid en oppositie. Maar uit de eerste resultaten blijkt wel al dat het aandeel van de coronaberichtgeving significant gedaald is. Van 64% in het zevenuurjournaal van VRT naar 48% in 2021. Het aandeel niet-coronagerelateerde politiek is dan weer gestegen bij VRT. Het aantal medische experts in 2021 is ook significant gedaald ten voordele van politici die overigens ook in 2020 ook al het meest aan bod kwamen. VRT liet in 2021 minder medische experts, waaronder virologen, aan het woord dan VTM.

De meningen van het publiek over de virologen waren, zoals altijd, verdeeld. Met name over Marc Van Ranst wilden wel eens mails binnenkomen. Het ging zowel om mails die méér Marc Van Ranst als minder Marc Van Ranst vroegen.

00191018 Van Ranst en Van Gucht : de houdbaarheidsdatum is in zicht

Beste,

Die Van Ranst komt buitenproportioneel in de media. Graag andere en meer politiek neutrale virologen op de openbare omroep. En die Van Gucht begint ook de houdbaarheidsdatum te passeren.

00191041 Waarom zie ik Van Ranst niet meer ?

Beste,

Het valt me op dat Marc Van Ranst de laatste tijd nog zelden te zien is in een VRT-nieuwsprogramma. Is daar een specifieke reden voor?

Met vriendelijke groeten,

Cijfers van het ENA tonen aan dat Marc Van Ranst in 2021 582 seconden aan het woord kwam in het zevenuurjournaal van VRT in 2021. (Tussen januari en september.) Hij staat daarmee op plaats 16. (Ter vergelijking : Bart De Wever kwam 742 seconden aan het woord in het zevenuurjournaal.) Marc Van Ranst kwam om zeven uur bij VTM meer aan het woord dan bij VRT.

D. U bent veel te negatief !

66 mensen gaven in 2021 aan dat ze de toon van de berichtgeving te negatief vonden. De piek voor dit soort klachten lag in maart 2021. Vaak ging het erom dat men vond dat er te veel forum werd gegeven aan de “klagers” en te weinig aan de slachtoffers. Ik was het vaak met deze kritiek eens in die zin dat de ernst van de epidemie weliswaar vertegenwoordigd werd door cijfers en virologen, maar dat menselijke betrokkenheid via verhalen van nabestaanden of getuigenissen uit de zorgsector - in tegenstelling tot 2020 - vaak ontbraken. Het zal sommigen verwonderen, maar er waren ook heel wat kijkers die het juist niet waardeerden dat politici en virologen kritische vragen kregen.

00196656 te veel aandacht voor maatregelen, te weinig voor slachtoffers

De hoeveelheid nieuws over hen die de corona maatregelen aanvechten in beeld en tekst veel groter is dan het beeld gebracht over de ellende in ziekenhuizen en nazorgen van patiënten. Hierdoor winnen hen die protesteren versus zij die corona ondergaan.

Weet dat 39 doden per dag = 3285 doden per jaar. Ook zijn er duizenden die lang en soms helemaal niet meer de oude zullen zijn. Maak dat de berichtgeving in balans komt.

Groetjes

00194222 U bent te kritisch voor de wetenschappers

Ik vind de laatste tijd terzake en op afspraak fel gekleurd, ik heb het gevoel dat vanuit de vrt druk wordt gelegd op journalisten om de wetenschappers tegen te werken. Ik heb mij al meerdere keren gestoord aan de subjectieve vraagstelling, maar vorige week was de maat echt vol. Kathleen Cools, voor wie ik altijd veel respect heb gehad, gooit professor Van Ranst voor de voeten dat de jeugd in de vergeetput is gegooid, en dan wordt een gehele reportage gewijd aan een 89 jarige die vindt dat hij als misdadiger is behandeld omdat hij zich aan regels heeft moeten houden. Beschamend, en vooral heel respectloos naar al dat zorgpersoneel dat zoveel inspanningen heeft moeten leveren om covid buiten te houden.

Ook het beeld dat “de Vlaming” de maatregelen beu was en per definitie op versoepelingen zou aandringen, klopt niet met de mailbox van het nieuwsombudsteam. Veel mensen vonden het

belangrijk om in klachten expliciet aan te geven dat ze de maatregelen in algemene zin steunden of dat ze wel degelijk gevaccineerd waren. De werkelijkheid is, zoals altijd gelaagd. Er waren ook klachten dat de redactie “te optimistisch” was.

00203978 *te optimistisch over corona*

Ik bekeek zonet het extra journaal door Wim Devilder en Michael Vandrogenbroek. Te veel goed nieuws show. Corona virus en varianten zijn nog niet weg! Een beetje minder kinderlijk enthousiasme zou me meer vertrouwen hebben gegeven. Ik hoop vooral dat de studenten in September opnieuw naar de campus kunnen voor 100 percent. Geen enkele politicus of journalist die op die groep focussed. Als de versoepelingen te snel gaan en varianten kunnen toeslaan dan zijn die jongeren waarschijnlijk opnieuw de dupe.

E. De reactie van de nieuwsombudsman

Het nieuwsombudsteam heeft geprobeerd om mailers die blijk gaven van wantrouwen zo veel mogelijk een antwoord te sturen, wat zeer arbeidsintensief was. Daarbij was het niet de bedoeling om het beleid te verdedigen, maar juist om het vertrouwen in de journalistieke methode zo veel mogelijk te herstellen, om het onderscheid te duiden tussen legitieme kritiek en wetenschappelijk precaire stellingen, of om minstens opnieuw wat nuance te brengen in het debat. Ook in de clips is geprobeerd om een gematigde toon te hanteren.

00194877 *Het was een verademing om u gisteren te horen*

In tijden waarin sommigen het nuttig achten om vaccin-ontkenners uit te nodigen om tegensprekelijk te debatteren of aandacht te schenken aan een paranoïde interpretatie door enkele losgeslagen Antwerpse sociologen, waren uw doordachte en no-nonsense evaluatie en uw stijlvol optreden een verademing.

Ik blijf ook hopen tegen beter weten in - dat uw (ex-)collega's van de nieuwsdiensten en duidingsprogrammas zich door u zullen laten inspireren om, ooit, eenzelfde intellectuele eerlijkheid en nuchtere onthechting aan de dag te leggen.

Met mijn dank en hoogachting.

F. Te veel naalden in beeld

Toch draaiden lang niet alle coronareacties rond wetenschap en virologen. Zo waren er ook heel wat reacties van mensen die geen naalden in beeld kunnen verdragen. Er werd verschillende keren bij de nieuwsredactie op aangedrongen om het aantal naalden in beeld te beperken.

00182032 *te veel naalden in beeld*

Beste redactie VRT,

In iedere nieuwsuitzending worden tientallen keren mensen getoond die geprikt worden met het corona vaccin. Waarom is dat nodig om die prikken zo overvloedig in beeld te brengen. Aangenaam om zien is het niet en de meerwaarde ervan ontgaat me. We weten nu intussen al hoe een coronaprik gegeven wordt.

00182033 Te veel naalden in beeld

Geachte heer / mevrouw,

Wellicht reeds meer dan 100 keer heb ik mensen zien inenten in het Journaal. Ik zie het nut ervan niet in, het heeft geen enkele nieuwswaarde en heb er een hartsgrondige afkeer van. Dit moet NU onmiddellijk stoppen.

Met vriendelijke groet,

00228805 Toon toch niet zo veel naalden

Ik kan niet meer naar het nieuws kijken omdat ik een fobie heb voor spuiten . Ik moet in een nieuws 8 keer mijn ogen sluiten.

00229063 Toon toch niet zo veel naalden

Te veel armen met naalden ... Ik,heb het al eerder gevraagd, maar zonder reacties. De beeldende media schrikt een beperkte groep, maar niettemin belangrijke groep vaccin kandidaten af door voortdurend beelden met prikken naalden in bovenramen te tonen. Geloof het of niet, voor een deel van de bevolking zijn dat afschrikwekkende beelden. Als de media wil helpen in de vaccinatie, moet zij daar toch eens dringend rekening mee houden. Tot hier toe is dat niet gebeurd. Helaas.

G. Dissidente wetenschap in De Zevende Dag

Op 14 februari nodigde De Zevende Dag twee tegenstanders van brede vaccinatie uit. Het probleem was dat sommige van hun claims een minstens bediscussieerbare wetenschappelijke basis hadden. De redactie had ook Pierre Van Damme uitgenodigd om de stellingen tegen te spreken. De presentatoren namen zelf weinig stelling in, terwijl het misschien wel nuttig was om af en toe te bevestigen dat op sommige punten de wetenschappelijk hoofdstroom wel degelijk anders lag.

Hoewel sommige kijkers het waardeerden dat “een tegenstem” aan bod kwam, waren de meeste reacties negatief. Zelf blijf ik op het standpunt staan dat er in de journalistiek geen mensen bestaan die niet zouden mogen uitgenodigd of geïnterviewd mogen worden. Ik was dan ook blij met het gegeven dat organisatoren van betogingen tegen het coronabeleid uitgenodigd werden in De Afspraak, bijvoorbeeld. Een probleem blijft wel dat het over wetenschap as such moeilijk debatteren is in een studio. Een dergelijk debat leidt zelden tot een heldere conclusie, terwijl het echte wetenschappelijke debat zich uiteraard afspeelt in het academische proces, via publicatie in wetenschappelijke tijdschriften. Hoe dan ook blijft het centrale punt dat als je ervoor kiest om dit te doen, het goed moet gebeuren. Ik blijf achter de column staan die ik toen over dit onderwerp heb geschreven :

Mocht de Zevende Dag sceptici over coronavaccinatie uitnodigen voor een debat?

Ik vind dat De Zevende Dag deze mensen mocht uitnodigen. Het gaat trouwens een beetje in tegen mijn journalistieke vezels om te zeggen dat er mensen zouden bestaan die niet geïnterviewd of uitgenodigd zouden mogen worden. Dat geldt dus ook voor gasten in

De Zevende Dag. Maar dan moet je wel een goed debat organiseren. Ik liep toch zelf ook wat verloren in alles wat er gezegd en beweerd werd.

Sommige kijkers waren juist heel tevreden dat sceptische stemmen werden uitgenodigd.

Een kijkersreactie

Ik vind ook dat de waarheid nu es mag gezegd worden over alle andere aspecten van een maatschappij die het slachtoffer is geworden van een ware machtsgreep van politici en “ medische “ wereld. Ik vind dat er veel meer aandacht zou mogen gegeven worden aan àndere, HOLISTISCHE vormen van zorg en geneeskunde die minstens éven efficiënt zijn dan de exploten van een alleen op “ wetenschap ” gestoelde zorg.

Maar een meerderheid van andere reacties reageerde negatief:

Een kijkersreactie:

Enige duiding erbij dat de betreffende arts niet eens een minoriteit uitmaakt van het artsenkorps, maar met haar standpunten in de uiterste marginaliteit zit, was blijkbaar niet nodig.

Een kijkersreactie:

Waar ik mij vooral, en meer en meer, aan stoor, is dat, door de beperkte tijd, zoals ook in dit debat, de argumenten/antwoorden te weinig tijd toebedeeld krijgen. (...) En, meer en meer een reden om van (al) jullie duidingsprogramma's af te haken. De oppervlakkigheid neemt monsterlijke proporties aan...

Een kijkersreactie

Kan een thema nog oppervlakkiger aan bod komen dan het vaccinatie-item in de 7e dag van 14 feb ? Het antwoord is : NEEN ! Een zo belangrijk item op zo een cruciaal moment zo slordig, nonchalant en onprofessioneel aanpakken is een kopstoot voor alle virologen, medici, eerstelijnszorgverleners, alle familieleden van covid-overledenen en -zieken EN voor al degenen die zich reeds lieten vaccineren.

Er zijn wat mij betreft geen taboepersonen of taboe-onderwerpen. Er valt best wel wat voor te zeggen dat je sceptici uitnodigt, luistert en tegenargumenten laat geven. En voor alle duidelijkheid : ik heb studiogast Sam Brokken bijvoorbeeld ten gronde niet de werkzaamheid van het vaccin horen betwisten, zijn skepsis slaat erop dat hij vaccinatie onder de 60 niet nodig vindt. Over alles moet je journalistiek kunnen bedrijven. Maar ik vind dus wel dat er dingen beter konden.

Gasten moeten juist geplaatst worden.

Je moet dan bijvoorbeeld je gasten juist plaatsen voor het publiek. Uiteraard heeft iedereen recht van spreken over het beleid, maar als het over wetenschap gaat, is het relevant dat Sam Brokken en Hilde De Smedt geen wetenschappelijk onderzoek publiceren in de virologie en Pierre Van Damme wel. Dat verhindert het debat niet per se, maar het mag gezegd worden. En ik weet niet of het louter vermelden van titels en beroepen dat belangrijke verschil voldoende duidelijk maakt. Verder spreekt Hilde De Smedt mede namens Docs4Opendebate. Maar VRT heeft zelf in een factcheckartikel beargumenteerd dat de open brief van die organisatie onvoldoende wetenschappelijk

onderbouwd is. Dat had vermeld mogen worden, zeker toen Docs4Opendebate ter sprake kwam.

False equivalence

Dat heet “false equivalence” vermijden. Het betekent dat je vermijdt de indruk te geven dat de ene stelling evenveel wetenschappelijke merites heeft als de andere, terwijl dat misschien niet het geval is. Wetenschap wordt namelijk niet bedreven rond een studiotafel maar in een academisch debat. Met publicaties in wetenschappelijke tijdschriften na peer review. Dat betekent dat een tekst door andere wetenschappers wordt nagekeken voor hij wordt gepubliceerd. Het is normaal dat je in een debat waar wetenschap relevant is, ook naar de stand van zaken in dat academische debat verwijst. Het is belangrijk dat ook de presentatoren dat doen en dat niet alleen overlaten aan Pierre Van Damme die partij is in het debat.

Het debat kon hier en daar punctueler

Wat dan ook kan helpen is dat het debat punctueel is en als er wetenschappelijke claims worden gelegd, dat die goed kunnen geëvalueerd worden. Dat was soms wel en soms niet het geval in de Zevende Dag van vorige zondag. Pierre Van Damme kon uitleggen dat het wel degelijk verantwoord is om in de derde fase al vaccins op de markt te brengen en dat de eventuele werking van chloroquine nog helemaal niet bewezen is. Tot halverwege het debat loopt het eigenlijk vrij goed. Maar een uitspraak als “De positieve gevolgen van de maatregelen zijn niet het gevolg van de maatregelen.” werd niet goed uitgelegd, laat staan dat er weerwoord op kwam. Ik weet niet of elke kijker goed mee was met het debat rond groepsimmunitet. Ook vanuit het standpunt van Sam Brokken en Hilde De Smedt bekeken, was in het debat lang niet altijd duidelijk wat ze nu precies voorstelden en hoe ze hun stellingen onderbouwden.

Het debat was overladen

Het debat was overladen met onderwerpen. De “comorbiditeiten”, “replication rates” en “lymfeknopen” wemelden rond de tafel terwijl het ook voor mij niet altijd duidelijk was wat nu precies de draagwijdte was van wat er werd gezegd.

Het risico van vaccineren en het risico van niet vaccineren.

Ten gronde gaat dit debat over het afwegen van risico's. De eventuele risico's van de vaccins afwegen tegen de risico's van Covid19 en van mogelijk verder versoepelen zonder vaccinatie.

Covid 19 is heeft ook risico's onder de 60

Wat opvalt, is dat zowel Hilde De Smedt als Sam Brokken de risico's van Covid19 heel laag inschatten. Met name onder de 60 zou er niet zo'n geweldig probleem zijn. Slechts een gering percentage van de mensen onder de 60 zou symptomen krijgen. Maar procenten zijn mensen.

Er is een meisje van 12 jaar gestorven in dit land. Ik lees op VRT dat Covid-19 tot hersenschade kan leiden. Ook jonge patiënten worden soms ernstig ziek. Ik heb gelezen, over longschade bij jonge mensen, over mensen die maanden moet revalideren, of over

mensen die geur- en smaakzin verliezen, wat geen gering probleem is. En al deze linken verwijzen expliciet naar mensen onder de 60.

Ik heb er zelf op aangedrongen dat Covid19 overlijdens ook een gezicht zouden krijgen. U vindt daardoor op de website van VRT een ontroerend portret van Bart Bogaers (53) en van Sarah Nagean (40).

1299 doden onder de 65

Op het ogenblik dat ik dit schrijf, zijn er volgens de statistieken van Sciensano 1299 Covid19-doden onder de 65 in België. Voor een goed begrip : die doden vielen in een samenleving die vaak in lockdown was. Hoeveel doden er onder de 65 zouden gevallen zijn, zonder maatregelen is onbekend.

Risico's benoemen

Dat lijken me allemaal relevante elementen om risico's in te schatten, en dus om erover te debatteren, maar ze kwamen in het debat niet aan bod. Ik vond het vreemd dat ze ook door de presentatoren niet werden aangehaald, ook al wordt er door VRT zelf over bericht.

Een samenleving moet rebellie kunnen verdragen

Als mensen zich echt niet willen laten vaccineren, wel, dat is tot nu toe ook helemaal niet verplicht. Een samenleving moet een zekere vorm van rebellie kunnen verdragen. Ook al hebben we volgens virologen die 70 procent vaccinatie heel hard nodig. Ook in het maatschappelijk debat moet een rebelse stem kunnen. Maar als we debatteren, laat ons dat dan op een efficiënte manier doen. En daarin schoot dit debat zeker in het tweede gedeelte naar mijn aanvoelen toch wat te kort.

De reacties waren zoals gezegd grotendeels negatief. Door die negatieve reacties werd de drempel voor de redactie om met dissidente wetenschap om te gaan nog groter. De bezorgdheid om geen false equivalence te creëren is overigens zonder meer terecht. Maar de vraag blijft hoe je minderheidsstellingen in de wetenschap, waar een zekere stemmingmakerij rond bestaat, op sociale media dan wel efficiënt kunt tegenspreken of hoe je er een journalistiek antwoord op kunt formuleren. Op die vraag wordt elders in het verslag verder ingegaan.

00183265 Coronasceptici in De Zevende Dag

Geachte heer, mevrouw,

Stel dat je aan 100 artsen vraagt wat de beste behandeling is voor een ziekte, waarop na uitgebreide studie 99 van hen behandeling A aanraden en 1 behandeling B. Je zet vervolgens die ene arts die behandeling B verdedigt, samen met 1 van de 99, die behandeling A verdedigen, aan de gesprekstafel als 'gelijkwaardige' partners voor een patiënt met de ziekte (zonder te vermelden dat behandeling A door 99% van de artsen wordt ondersteund). De patiënt moet obv van dat gesprek beslissen welke behandeling hij/zij verkiest.

Dit zou geen correcte informatie zijn aan die patiënt.

Het gesprek tussen Prof Pierre Van Damme en Dr Hilde De Smet op de 7de dag van zondag 14 feb is analoog aan de situatieschets hierboven. Dit is geen correcte journalistiek. Kritische stemmen mogen gebracht worden, maar plaats ze in de juiste context voor de luisteraars.

Ik vind dit heel spijtig voor deze toch al zo gevoelige, maar maatschappelijk heel belangrijke discussie over vaccinatie tegen het coronavirus.

Met vriendelijke groeten,

00183259 Coronasceptici in De Zevende Dag

Ik vraag me af of het nu wel verstandig was om in het programma iemand uit te nodigen die even het hele vaccingebeuren komt onderuithalen met argumenten die nergens op slaan. We herinneren ons nog levendig Dr Annemans die kwam zeggen dat het allemaal zo erg niet was en enkele weken daarna lagen de ziekenhuizen weer vol. Mensen die uit principe tegen vaccinatie zijn moeten eraan herinnerd worden dat we met vaccinatie de pokken hebben uitgeroeid en dat polio zo goed als verdwenen is. En een goed alternatief heb ik ook niet gehoord, behalve de kudde-immuniteit. We hebben gezien wat dat oplevert in het VK. Bovendien is het schandelijk te suggereren dat vaccinatie tot meer doden zou leiden, wat beweerd werd over Israel. Dergelijke mensen moeten nu zeker geen forum krijgen om de publieke opinie wat op te hitsen. Er zijn al genoeg doden gevallen.

Groeten van een verontwaardigde kijker X, Phd

00183609 Coronasceptici in De Zevende Dag

Vol ongeloof heb ik naar het debat in de zevende dag gekeken tussen antivaxxers en Pierre Van Damme. Ik vond dit absoluut geen goed debat en al zeker geen goed idee om deze mensen tegenover elkaar te zetten. Een gezondheidsarts die ronduit zegt tegen het vaccin te zijn, is voor twijfelaars een extra argument om tegen te zijn. Zonder de juiste info en voor- of tegenargumenten te hebben. Als een arts het zegt, zal het wel waar zijn? Als er twijfelde mensen in een debat zitten die met vragen of tegenargumenten zitten, zou dit goed geweest zijn dat een wetenschapper hierop kan antwoorden. Dan kan je voor jezelf de voor- en tegenargumenten afwegen. Nu was onze gezondheidsarts zo overtuigd van haar gelijk, zonder oplossingen te bieden. Als trouwe kijker van de zevende dag heeft mijn vertrouwen in het programma een deuk gekregen.

Vriendelijke groeten, x, Verzonden vanaf mijn Galaxy

3.2.2 Israël-Palestina

Israël-Palestina zorgde voor 616 contacten in de maand mei. Dat is 51 % van alle klachten in die maand. De pro-Palestijnse klachten waren veruit in de meerderheid, maar er waren zeker ook pro-Israëlische mailers.

(Ter vergelijking : de controverse rond de aanwezigheid van twee sceptici over het coronabeleid in De Zevende Dag leverde 67 reacties op.)

A. De kettingmail

Een kleine 500 contacten rond Israël-Palestina waren het gevolg van een georganiseerde actie met als aanleiding de schermtitel “Israëlische politie bekogeld met projectielen” (zie onder). De indruk werd gewekt dat de schermtitel een soort samenvatting van het Israëlisch-Palestijnse conflict in Oost-Jeruzalem weergaf, terwijl de schermtitel in de beleving van de eindredacteur die hem plaatste, alleen het laatste nieuwe feit weergaf in een berichtgeving die al dagen duurde.

Voor de eindredacteur was het al de derde of de vierde schermtitel die hij plaatste over de rellen in Oost-Jeruzalem. Die bewuste dag was het feit dat een politiekantoor was bekogeld inderdaad een nieuw element. Dat gebeurde overigens vanuit de Al Aqsa Moskee die later om die reden zou worden bestormd door de politie. Een actie met groot symbolisch gewicht, die de polarisering uiteraard nog deed toenemen. Maar dat betekent dus dat het bekogelen van het politiekantoor wel degelijk een relevant element is gebleken in de escalatie van het conflict. Dat neemt niet weg dat eindredacteurs er rekening mee moeten houden dat de beleving van de kijker dus wel degelijk kan verschillen van die van de eindredacteur. Sommige kijkers zien een schermtitel als de essentie van het onderwerp, en niet als een melding van de laatste nieuwe gebeurtenis. De eindredacteur wil graag herhaling vermijden en focussen op wat nieuw is. De kijker wil vooral de essentie zien en vindt het misschien minder erg als dat dezelfde essentie is als gisteren. Actievoerders lazen de schermtitel dus alsof VRT alleen de Israëlische politie belangrijk vond in dit conflict in Oost-Jeruzalem.

Lectuur van de mails laat vooral de indruk na dat de meeste mensen die een kettingmail doorstuurden naar de nieuwsombudsman, de bewuste journaaluitzending hoegenaamd niet gezien hadden. De meesten hadden ook andere journaaluitzendingen kennelijk niet gezien en reageerden dus alleen op de framing op Instagram.



Meestal werd de voorgestelde tekst voor de actie klakkeloos doorgestuurd. In de gevallen waarin de klager zelf iets toevoegde, was dat vaak heel emotioneel:

00197874 Vol dégout

“Vol dégout zag ik een screenshot van het journaal passeren, foto in bijlage. Volgen jullie journalisten wat er gaande is daar? Of kiezen jullie er bewust voor om de Vlaamse bevolking misleidend "nieuws" te voeden die islamofobie nog wat lekker aanwakkert? Kieszen jullie er bewust voor om de wantoestanden te die het Palestijnse volk moet doorstaan te verdoezelen? SHAME ON YOU. Echt waar.”

De mensen die de kettingmail doorstuurd waren in grote meerderheid jonge mensen met een migratie-achtergrond. Het is een publiek dat normaal niet de weg naar de nieuwsombudsman vindt en waarvan het ook belangrijk is dat het zich ernstig genomen voelt door de nieuwsredactie. Daarom is ervoor gekozen om deze mails wel degelijk allemaal te beantwoorden. Maar de rationele boodschap dat het om maar één schermtitel ging op de derde dag dat over de rellen werd bericht, werd niet door alle mailers aanvaard.

00197924 15/5/2021 misplaatste titel

Het beeld dat jullie in de kijker hebben met een zeer misplaatste titel kan gewoonweg niet als jullie volgens de juiste bronnen meer weten hoe de vork daar in de steel zit.

Je kan er geen draai aan geven, het is en blijft onderdrukking en bezetting.

00198428 17/5/2021 Bedankt voor het snelle antwoord

Bedankt voor het snelle antwoord.

Ik begrijp dat het een zeer gevoelige situatie is, en heb misschien ook de artikelen te veel willen lezen vanuit mijn eigen kant.

Sowieso stel ik de opsomming zeer op prijs, het zet de artikels die bij mij meer bleven hangen ook gelijk wat meer in perspectief.

00198182 11/5/2021 titel ongelukkig gekozen

Ik waardeer uw reactie sterk en geef u ook gelijk. De titel was ongelukkig gekozen, ik denk dat we vooral vragen om daarop te letten. Dankuwel voor uw professionalisme!

Ook reacties op instagram zelf - met een verkorte versie van het antwoord - waren volgens de moderatoren wisselend, maar het werd toch positief gevonden dat er een antwoord kwam. De nieuwsombudscel heeft veel tijd gestoken om te praten met mensen die de klacht heropenden na het eerste antwoord.

B. Linda De Win zegt dat “Palestina (nog) niet bestaat”

Alweer een georganiseerde campagne waarbij mailers zich begrijpelijkerwijze stoorden aan Linda De Win die bij het formuleren van een vraag tijdens een live interview zichzelf corrigeerde. Ze verving “Palestina” door “Palestijnen” en voegde eraan toe “Want Palestina bestaat (nog) niet.”

De Palestijnse autoriteit heeft in 1988 de onafhankelijkheid van de staat Palestina uitgeroepen. Die onafhankelijkheid wordt door vele landen erkend maar niet door België. In de algemene vergadering van de Verenigde Naties is Palestina opgenomen als “waarnemend niet-lid”.

Het is duidelijk dat de Palestijnse staat op dit ogenblik niet kan functioneren als een normale, soevereine staat en alleen al daarom is het staatsvormende proces niet afgelopen. Linda De Win heeft daar rekening mee willen houden bij het formuleren van de vraag, maar dat gebeurde op een ongelukkige manier. Uiteraard heeft ze nooit het bestaansrecht van Palestina in vraag willen stellen. Het ging uiteindelijk om een verspreking bij het formuleren van een vraag in een live-interview. De klachten werden ook in die zin beantwoord. Linda De Win heeft op sociale media ook excuses aangeboden.

In deze kwestie was er een hoog aantal mensen dat niet tevreden was met het antwoord. Ze wilden dat VRT NWS uitdrukkelijk de Palestijnse staat zou erkennen, maar de nieuwsredactie kan daarin op eigen gezag moeilijk verder gaan dan de Belgische regering. In de berichtgeving wordt de feitelijke toestand zo juist mogelijk beschreven, namelijk dat er sinds de Oslo-akkoorden een Palestijnse autoriteit is, die de onafhankelijkheid heeft uitgeroepen, maar die door het Israëliësch beleid en het vastlopen van het vredesproces niet kan functioneren als een volwaardige, soevereine staat. De formulering/verspreking van Linda De Win was in dat verband wel degelijk ongelukkig, al is het niet eenvoudig om de genuanceerde werkelijkheid altijd juist weer te geven in live situaties.

3.2.3 Het nieuwe Journaal “LAAT”

Het nieuwe format van het Journaal Laat, kan zowel op felicitaties als op afkeuring rekenen.

00216680 *Voer dat programma af*

Aub voer dat programma af en terug naar vroeger. Dit is geen ontspanning meer na een late werkdag maar een INSPANNING. Alle respect voor de reporters maar dit valt meer onder een duidingsprogramma of gesprekspanel dan nieuws mededeling.

Geef het dus een andere plaats in de VRT programmatie en geef ons terug het nieuws zoals voorheen. Informatief, overzichtelijk en bredere inhoud.

VRT LAAT is gewoon ééntonig en saai !!!!!!!!!!!!!!!

00216592 *Ik heb liever de efficiënte versie van het laatavondjournaal*

Ik ben zelfstandige die later dan het "laatavondnieuws" moet werken en dus iedere ochtend de herhalingen hiervan 's morgens bekeek.

Groot was mijn ontgoocheling toen voor de zomer de herhalingen van het laatavond-nieuws werden vervangen door een zoveelste duidingsprogramma waar wéér enkele onderwerpen dieper worden belicht en de rest van het WERELDNIEUWS in een notendop werd gestoken.

Groter was mijn blijdschap dat ik tijdens de zomermaanden terug herhalingen van het nieuws kon kijken. NOG GROTER is de ONTGOOCHELING dat het duidingsprogramma nu wéér terug is. We hebben daar echt geen nood aan. Er zijn er al genoeg.

Dus weer een ontevreden belg die nu iedere ochtend naar het journaal op de NEDERLANDSE televisie moet kijken. Weer een bewijs van de zoveelste kwaliteitsvermindering van de VRT.

Jullie worden (zijn bijna) een zoveelste commerciële zender. ARM VLAANDEREN.

PS. Ook de mensen die in een ploegenstelsel werken zitten in hetzelfde schuitje

00216439 *Ik heb van begin tot einde met veel plezier gekeken*

Ik heb vandaag sinds enige tijd, gezien ik het mij ondanks mijn interesse met mijn huidige thuissituatie met jonge kinderen niet kan/kon permitteren nog wakker te zijn, nog eens naar het late journaal gekeken. Ik was van bij het begin verrast door het aangepaste format. Ik vond de wijze waarop Xavier Taveirne dit allemaal bracht heel aangenaam. Ik heb van begin tot einde met veel plezier gekeken naar de gezellige en misschien soms ietwat chaotische (door het feit dat hij elke keer plots ergens anders in de zetel zat) doch vertrouwd aanvoelende wijze waarop het nieuws, ook inhoudelijk, op een heel goede manier werd gebracht. Of het ligt aan het format of de "bindteksten" van de nieuwslezer laat ik in het midden maar ik vind het zeker een heel goede evolutie.

00213959 *Ik vind de vernieuwde versie van Het Journaal Laat een spijtige keuze*

Ik vind de vernieuwde versie van het journaal laat een spijtige keuze. In de vakantiemaanden kregen we terug de oude versie en dat was een verademing: kort, bondig en voldoende buitenlands nieuws. Kortom, ik was volledig mee met de actualiteit. Nu wordt het vanuit de zetel gepresenteerd met gasten en daardoor worden 1 of 2 onderwerpen verder uitgediept en is er onvoldoende aandacht voor andere punten. Er is toch al het uitgebreide 7 uur journaal en er zijn programma's zoals terzake,...ik mis het oude krachtige laat avond journaal. En dan die korte overzichtjes die begeleid worden door muziek... vreemde keuze voor een journaal. Kortom ik vond de oude versie veel beter.

00215598 *De oude versie was ideaal*

Ik wil niet vervelend doen, maar wil toch even mijn mening delen. Ik heb een drukke baan en kan enkel het late nieuws meepikken. De oude versie en nu slechts in het weekend was ideaal om op de hoogte te blijven van alle belangrijke gebeurtenissen. Nu lijkt het meer op een praatprogramma die weinig extra bijdraagt aan het nieuws. Geen idee of ik de enige ben die er zo over denkt, maar ik wou dit toch even melden.

00216315 *Keigoed programma*

top uitzending iedere keer weer !!! Xavier Taveirne groot compliment keigoed programma!!!!

Op zichzelf geeft het redactiestatuut geen richtlijnen voor formats, waardoor dit onderwerp eigenlijk buiten de verantwoordelijkheid van de nieuwsombudsman ligt. Ik heb wel vragen en bezwaren van kijkers voorgelegd aan Journaal Hoofdredacteur Dimitri Verbrugge. Het resultaat ziet u in deze clip :

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/05/12/reacties-op-het-nieuwe-laatavond-journaal-de-nieuwsombudsman-in/>

3.2.4 De watersnood

De watersnood in Wallonië zorgde voor heel wat reacties in de mailbox, maar slechts in een minderheid van de gevallen ging het daarbij over klachten.

00208069 *felicitering voor de berichtgeving rond Wallonië*

Beste nieuwsredactie,

Graag wil ik jullie feliciteren over de volledige, respectvolle en duidelijke berichtgeving over de watersnood. Vooral het feit dat jullie ook over de grenzen kijken heeft me gecharmeerd. Dat is bij buitenlandse nieuwszenders anders.

Ook mooi dat jullie de solidariteit onderlijnen.

Hartelijk dank daarvoor,

Er waren nauwelijks negatieve reacties. Eén mailer vond het onkies om op te roepen om beelden en foto's in te sturen. Het is naar mijn oordeel vanzelfsprekend dat moderne journalistiek nu eenmaal gebruik maakt van deze mogelijkheden. Wezenlijk gaat het hier ook om een vorm van interactie met het publiek.

OPROEP

Ben je op een plek waar veel regen valt/gevallen is: jouw foto's en beelden zijn welkom via oproep@vrtnews.be. Vermeld dan ook je locatie. Bedankt!

De reactie van de mailer was er misschien niet geweest als de oproep niet was afgesloten met "bedankt" maar met "dank u wel". Dat zijn subtiele verschillen die soms veel belang hebben. De keuze voor informele omgangsvormen stoot mensen van de oudere generatie vaak nog tegen de borst. De nieuwsombudsman gebruikt zelf liever de u-vorm.

00207934 *Formulering oproep*

Het oproepje klinkt ook zo leuk: Vrij vertaald >> Stuur je eigen of andersmans miserie door, - foto & video - vermeld zeker je 'locatie' en bovenal vanwege de VRT-redactie: 'Bedankt!'.

Dit klinkt als een berichtje van een hopeloos, onervaren, misschien zelfs lui iemand, op zoek naar wat hulp om zijn/haar journalistieke job te klaren en te scoren bij de hoofdredactie. Vooral die heerlijk simpele 'Bedankt!' erachteraan. Met uitroeptekens.

'Bedankt' voor wat? Het zal aan mij liggen, maar hier hebben we een beetje het gevoel bij dat werkethos & journalistieke drive een nieuwe invulling hebben gekregen op de nieuwsredactie van de VRT. De webmaster vond het duidelijk helemaal ok om deze oproep te lanceren op VRT NWS.

De nieuwsombudsman kon op zichzelf geen fout zien in deze formulering, maar stelde de coördinator van de website wel de vraag of de keuze voor het informele "je" en "jouw" (een bedrijfsbeleid) niet soms fout kan overkomen in dramatische omstandigheden.

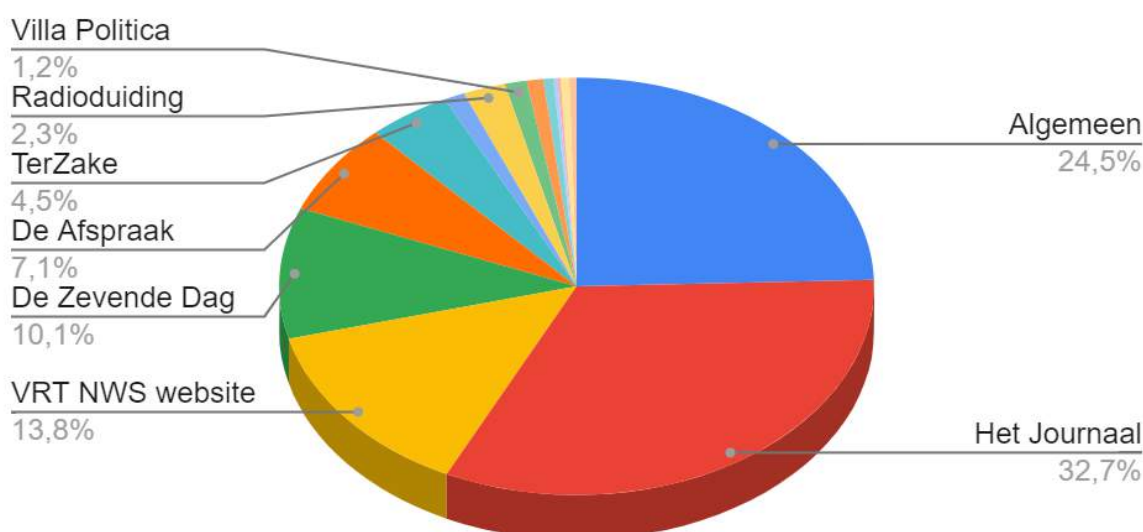
Dat neemt niet weg dat de overgrote meerderheid van de reacties in dit thema dus positief was.

3.2.5 Zonnepanelen

De regeling met de terugdraaiende teller zorgde voor 233 mails. Hier ging het vooral om vragen en blijken van verontwaardiging ten aanzien van het regeringsbeleid, minder om kritiek op het journalistieke werk. Er waren wel veel suggesties om nog andere aspecten van het energiebeleid te belichten, een tendens die overigens het hele jaar zou blijven aanhouden. Veel mensen hadden ook concrete vragen. Die werden doorgegeven aan de redactie, onder meer om ze te behandelen in de rubriek “stel je vraag”. Maar in heel wat gevallen moest het nieuwsombudsteam de vragen doorverwijzen naar de betrokken overheden. Dat was onder meer het geval bij de vele vragen rond het faillissement van verdeler “Mega”.

3.3 Welke aanbod genereert klachten?

2021 klachten per programma



A. “Algemeen”

De categorie “Algemeen” wordt toegekend aan klachten die de berichtgeving in het algemeen bekritisieren of aan mails die meerdere programma’s vermelden. Deze categorie was vorig jaar de grootste categorie, maar eindigt dit jaar op de tweede plaats. Veel klachten in deze categorie komen van mensen die het idee hebben dat de pandemie helemaal anders aangepakt had kunnen worden en die vaak pistes of wetenschappelijke claims bevestigd willen horen die de redactie als minder betrouwbaar of onrealistisch beoordeelt. Ik kreeg via de mails meestal geen concrete elementen in handen om de redactie op dat punt ongelijk te geven. Dat neemt niet weg dat er op het gevoerde beleid kritiek kan zijn. Ik heb overigens zelf aangegeven welke punten van kritiek door de redactie naar mijn oordeel niet vergeten mochten worden. Maar dat komt lang niet altijd tegemoet aan de zucht naar een alternatieve werkelijkheid.

B. Het Journaal

Het Journaal stijgt als klachtenonderwerp naar 32%. (18,9 % in 2019, 26,4 % in 2020) De belangrijkste reden voor die stijging lijkt me dat, in tegenstelling tot de site, Het Journaal verder geen eigen postbus heeft voor klachten of opmerkingen. De sterke drang naar interactiviteit die typisch is voor de pandemie laat zich bij Het Journaal daarom het sterkste voelen in de mailbox van de nieuwsombudsman. 2021 heeft een vergelijkbaar aantal klachten tegenover 2020. (1976 in 2021 tgo 1989 in 2020) Aantallen die veel hoger liggen dan in de periode voor corona. (2018 : 419, 2019: 724)

Dat betekent lang niet noodzakelijk dat er meer inbreuken op het redactiestatuut werden gepleegd. Het percentage klachten dat na beoordeling gegrond kon verklaard worden daalde nog verder : van 20,53% in 2018, naar 15,33% in 2019, 11,11% in 2020 en 7,59% in 2021.

De gemiddelde kwaliteit van een klacht over Het Journaal lijkt dus te dalen, in lijn met het algemene beeld.

Er is wel een verschuiving in het criterium van de klachten. In 2020 waren de meeste klachten over Het Journaal selectieklachten. Dat wil zeggen dat mailers andere onderwerpen aan bod hadden willen zien komen. De kettingmail over Israël-Palestina zorgt er in 2021 voor dat partijdigheidsklachten de grootste categorie vormen voor Het Journaal. Dit thema wordt verder besproken in 3.2.2.

Het aantal klachten over Het Journaal wordt ook verklaard door de reacties op het nieuwe format voor "Laat". Dat thema is besproken onder 3.2.3.

Zonder deze twee thema's, zouden de klachten over Het Journaal een significante daling hebben vertoond in 2021. Het aantal klachten dat als gegrond werd beoordeeld daalde in absolute cijfers van 221 in 2020 naar 157 in 2021.

C. De website VRTNWS.be

De klachten over de site zitten al enkele jaren in dalend lijn. 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?" 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.

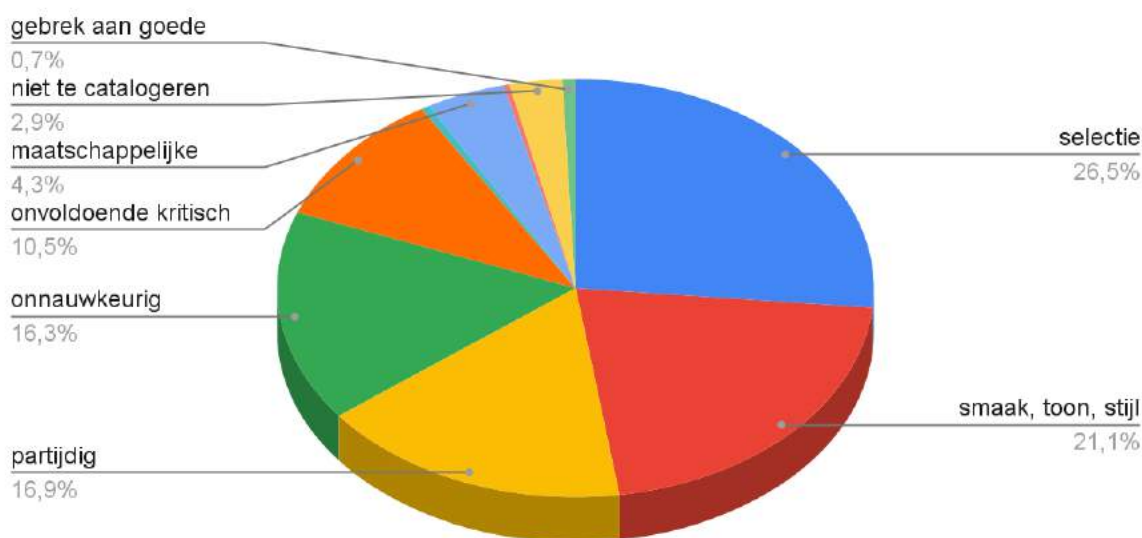
D. Duidingsprogramma's

Over de duidingsprogramma's komen traditioneel veel minder klachten binnen. De meest opvallende stijger is De Zevende Dag die van zes naar tien procent van de klachten gaat. De meerderheid van de klachten gaat hier over onderbreken. De Zevende Dag levert op dit vlak beduidend meer reacties op dan andere duidingsprogramma's. Het onderwerp "onderbreken" komt verder aan bod in het hoofdstukje "smaak, toon en stijl" onder 3.4.3.

3.4 verdeling over beroepsethische criteria

Sinds 2020 vormen “selectieklachten” de grootste groep. “Onpartijdigheid” kreeg door één petitie-actie een toename in aandeel. (zie 3.2.2) “Onnauwkeurigheid” en “Smaak, toon en stijl” vervulden het kwartet van de meeste aangehaalde criteria bij klachten. Het aandeel van die laatste twee criteria bleef vrijwel gelijk.

2021 klachten per criterium



	2018	2019	2020	2021
Partijdigheid	26%	19%	9,18%	16,89%
Onnauwkeurigheid	25%	20%	16,8%	16,32%
Selectie	17%	25%	28,7%	26,46%
Toon en Stijl	12,37%	12,01%	21,48%	21,12%

3.4.1 Selectie

Met 26,42 % blijft het criterium “selectie” bij uitstek de grootste groep. (28,7 % in 2020). 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. Heel vaak ging het ook om mensen die theorieën of claims die ze zien op sociale media of op propaganda websites “erkend” wilden zien in de berichtgeving.

Maar het is natuurlijk zo dat sommige klagers ook gewoon op zoek waren naar een andere wetenschappelijke stand van zaken. De redactie heeft niet als beleid en ook niet de mogelijkheden om élk artikel of élke these in het wetenschappelijk debat te brengen en te duiden. Ze geeft een algemene teneur weer van de stand van zaken in het wetenschappelijke debat. De klachten in deze context boden vrijwel nooit elementen die mij als nieuwsombudsman tot de beoordeling konden brengen dat de redactie die algemene teneur van het wetenschappelijke debat onjuist of eenzijdig zou hebben weergegeven. Dat over die wetenschappelijke stand van zaken een andere indruk wordt gewekt op sociale media of op bepaalde propaganda websites, doet daar niets af aan het resultaat van de journalistieke methode. Ook niet als ik zelf de “alternatieve bronnen” bekijk.

Selectieklachten zijn moeilijk gegrond te verklaren. De redactie heeft immers decretaal erkende, redactionele autonomie in haar keuzes. Toch werden de verzuchtingen, vragen en suggesties van het publiek verschillende keren per week via mail overgemaakt aan alle leidinggevenden op de redacties.

Voorbeeld van een selectieklacht waarvoor de nieuwsombudsman begrip had:

00208430 *Laat de minuut stilte toch gewoon plaatsvinden.*

Vanmiddag, tien voor twaalf was ik net op thuis om het extra journaal te bekijken met de berichtgeving over de minuut stilte die zou worden in acht genomen. Ik dacht beelden te zullen zien van de voorbereidingen voor dit intense moment op verschillende plaatsen in het land, maar neen. Goedele Wachters leek in een eindeloos zwalpend gesprek gewikkeld met een heer Keirse, aangeduid als ‘rouwexpert’.

Veel expertise is er niet nodig om te verkondigen dat als de koning, de koningin en de eerste minister aanwezig zijn, zij eigenlijk de hele Belgische bevolking vertegenwoordigen. Hoe we daar niet zelf op gekomen waren! Men had evengoed Jean-Marie Pfaff of een andere coryfee zijn licht kunnen laten schijnen over het onderwerp...

Nu zou dat op zichzelf een fait divers zijn, ware het niet dat het ondertussen bijna twaalf uur was. Waar blijven de rechtstreekse beelden?

Op een inzetje op het scherm zag je de koning, de koningen en de eerste minister sereen luisteren naar een toespraak, maar de VRT vond het slaapverwekkend gewauwel van de heer Keirse veel en veel belangrijker dan een zo symbolische geladen moment, dat men terecht een extra journaal waardig achtte. First things first zeker?

Wat ik anders nooit doe: ik heb het VTM-journaal opgezet, en dat bleek nu een gouden zet. Daar kreeg je het (zelfs ondertitelde!) indrukwekkende getuigenis van een buurtbewoner, hevig bevend en geëmotioneerd, gevolgd door de pakkende woorden van een 11-jarige jongen.

Even terugzappend naar VRT moest ik vaststellen dat de VRT de sereen luisterende koning, koningin en eerste minister (onze vertegenwoordigers, meneer Keirse! We hebben goed geluisterd!) nog altijd niet waard vond om rechtstreeks in beeld te brengen.

Dan breekt mijn klomp.

Wat denkt de journaaldirectie daar overigens zelf over? Ik kan mij echt niet voorstellen dat ik de enige verontwaardigde kijker ben. Ik heb dan maar verder gekeken naar VTM. Dat ik dat op mijn 64^{ste} nog moet meemaken: het VTM-journaal te verkiezen boven dat van de VRT.

3.4.2 Smaak, toon en stijl

21,12% van de klachten die het nieuwsombudsteam behandelde, ging over toon en stijl, meestal van presentatoren tijdens interviews en duidingsprogramma's. Soms ook over keuzes in formuleringen. Ook klachten met als strekking dat de toon van de berichtgeving "te negatief" was, werden onder deze categorie ondergebracht. Voor een bespreking van de gegronde klachten rond dit criterium verwijzen we naar hoofdstuk 4.

3.4.3 Partijdigheid

65% van de partijdigheidsklachten had het thema "buitenland", vrijwel altijd gingen de klachten over Israël/Palestina en dat heeft alles te maken met de georganiseerde petitie die besproken is onder 3.2.2.

Zonder het thema Israël/Palestina zou het aandeel partijdigheidsklachten nog maar 6,5% bedragen. Daarbij moet worden opgemerkt dat het criterium "partijdigheid" alleen wordt toegekend wanneer volgens de klager de berichtgeving of de presentator zelf - bijvoorbeeld in de formulering, blijkt zou geven van vooringenomenheid, Klachten over onderwerpen of argumenten die niet aan bod kwamen in verband met corona, zijn vaak gecategoriseerd als selectieklachten.

Partijdigheid wordt verder ook besproken in het hoofdstuk over gegronde klachten.

3.4.4 Onnauwkeurigheid

Onnauwkeurigheid bleef stabiel met ongeveer 16 procent van de klachten. (16,32 in 2021, tegenover 16,79 in 2020.)

Voor een meer gedetailleerde bespreking van de klachten over onnauwkeurigheid en partijdigheid verwijzen we door naar hoofdstuk 4: "Analyse van de gegronde klachten".

3.4.5 Onvoldoende kritisch

10,6 % van de behandelde klachten kwamen van mensen die aandrongen op een meer kritische houding. Intuïtief zou men aannemen dat die klachten meestal gingen over corona maar dat was maar voor 42% van dit soort klachten het geval. Kijkers en luisteraars kunnen over heel veel onderwerpen en interviews het gevoel hebben dat de redactie niet kritisch genoeg is. Daar staat tegenover dat andere kijkers dan weer vonden dat de berichtgeving “te negatief” was, dit keer wel vrij systematisch in verband met corona. En tegelijk zijn er dan al de klachten onder “smaak, toon, en stijl” die vinden dat er te veel onderbroken wordt. Ook voor een bespreking van de gegronde klachten onder dit criterium verwijzen we naar het volgende hoofdstuk.

00229392 Doe niet zo negatief

Beste,

Wij ergeren ons de laatste jaren meer en meer aan de toon van het journaal. Omdat het nieuws een zekere tijdsduur heeft of moet hebben, worden items uitgemolken en in een bepaalde richting geduwd.

Een mooi voorbeeld daarvan was op de dag dat de regering met nieuwe maatregelen kwam. De persconferentie kwam volledig in beeld en dan werd alles nog eens herhaald. En dan de vragen van het nieuwsanker! Vooral Annelies Van Herck en Hanne de Coutere willen alle mogelijke standpunten en argumenten tegen de beslissingen in het licht plaatsen. Geef al dat protest toch geen podium, je lokt protest tegenstand uit! Laat mensen zelf met bemerkingen komen en pak die dan aan. Zeg duidelijk waarom er toch voor de genomen beslissingen werd gekozen en de kous is af.

Geef eventueel meer tijd aan positief nieuws en dat de tijd dan toch moet gevuld worden, doe dat dan met positief nieuws. Ook de boodschap van de warmste week vind ik verkeerd. Iedereen kan en mag niet altijd zijn wie hij is! Een pedofiel, een kleptomaan of nudist bvb. Pedofilie en kleptomanie zullen ziektes genoemd worden maar wat dan met nudisten, naturalisten, rokers, enz? Een nudist die op tiktok een dansje in zijn blote flieter doet? Rokers worden in een negatief daglicht geplaatst en mogen hun ‘hobby’ bijna nergens nog tijd geven. Alcoholisme, een veel grotere plaag, wordt in bijna elk programma gepromoot. In Thuis heeft men ‘drank verdient’ na een werkdag of in moeilijke momenten. In Blokken is ‘pinten pakken’ een verplichte hobby voor studenten of voetbalsupporters. Cannabisgebruik wordt dan weer als verschrikking voorgesteld. Het percentage mensen dat problemen heeft met zichzelf zijn stijgt maar door. Elke minderheidsgroep voelt zich benadeeld en dat zal misschien wel zo zijn, maar waarom wil men anders zijn dan ‘het normale’? Voor mij mag en kan iedereen zijn wie hij is maar ik zal een lesbisch of homokoppel ‘speciaal’ blijven vinden. En als hetero-man heb ik het moeilijker met innige kussen door 2 mannen dan door 2 vrouwen. Maar het moeten het dan wel jonge mensen zijn. En ik kijk anders naar gekleurde vrouwen dan naar blanke vrouwen (ik vind zelfs het woord ‘negerin’ niet verkeerd, laat staan ‘zwarte piet’).

Ik vind gekleurde vrouwen vaak mooier dan blanke. Maar dat mag ik dan weer niet zeggen om de ‘me-too-beweging’ niet tegen te krijgen. Voor een gewone, normale man wordt het moeilijker en moeilijker. Een mooie vrouw, heel vaak heeft ze veel tijd gestoken in haar mooi-zijn, mag men niet bekijken noch nakijken, laat staan zeggen dat ze mooi is. Waarom maakt ze zich dan mooi?

Laat ons stoppen met al dat gedoe. Wees wie je wil zijn maar misschien kan dat niet in alle omstandigheden en situaties. In een moskee moet men zijn schoenen uitdoen! Wil ik dat niet, blijf ik daar weg. Maar ze mogen niet verwachten dat in een kerk de schoenen worden uitgedaan.

Dit alles om te zeggen dat het journaal heel neutraal moet zijn. Een ramp of een ongeval is al erg genoeg. De details zijn belangrijk voor het onderzoek, niet voor alle mensen. Dus kort negatief nieuws brengen,

zonder veel details (daar zijn andere programma's voor) en ik zal mij veel beter voelen en genoeg weten om bij te blijven.

Tot slot: het duo Wuyts- De Cauwer zal heel moeilijk kunnen vervangen worden. Laat die mannen voortdoen als ze daar zin in hebben. Langer werken is toch belangrijk, of niet bij de vrt?

Met vriendelijke groeten,

3.5 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	2021
Buitenland	28%	22%	17%	12,79%	16,47%
algemene verslaggeving	36,7%	18%	31%	59,32%	50,89%
Politiek	13,5 %	30%	30%	10,69%	8,28%

Dat "algemene verslaggeving" het leeuwendeel van de klachten voor zijn rekening neemt in 2021, 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 7,34% van de klachten van de klachten voor zijn rekening neemt. (Tegenover 5,99% in 2020)

De stijging van het thema buitenland valt volledig toe te schrijven aan die ene kettingmailcampagne naar aanleiding van de rellen in Oost-Jeruzalem. Aanleiding daarvoor was een oproep op Instagram. Deze case wordt besproken onder 3.2.2

4. Analyse van de gegronde reacties

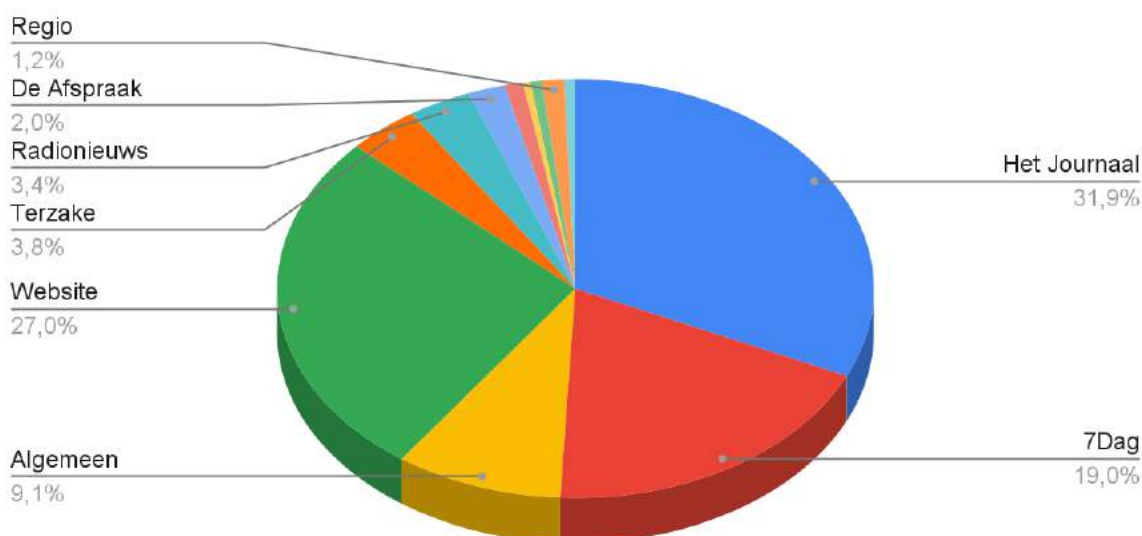
4.1 Een steeds lager percentage gegronde klachten

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. Vaak is er geen sprake van een duidelijke, goed geformuleerde klacht, maar eerder van een verzuchting, of van het uiten van een zekere frustratie.

	2021	2020	2019	2018
gegrond	533	687	689	602
% klachten	7,68%	9,1 %	17,68%	21,31%

4.2 Gegronde klachten per programma

2021 gegronde klachten per programma



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. Het aandeel van de site daalt daarom in de loop van de jaren.

	2021	2020	2019	2018
aandeel site in “gegrond”	27%	32,71%	62,96%	68,45%

A. Het Journaal

Het Journaal heeft het grootste aandeel in de gegronde klachten met 31,9 procent in 2021, een lichte daling tegenover vorig jaar. (33,14% in 2020, 16,68% in 2019 en 15,19% in 2018.) In absolute cijfers daalde het aantal gegronde klachten over Het Journaal van 221 naar 162.

71,0 % van de gegrond verklaarde klachten over Het Journaal zijn **onnauwkeurigheden**. Omdat het niet mogelijk is om Het Journaal achteraf nog te corrigeren, zijn de meest opvallende fouten in de loop van 2021 gecorrigeerd in een rubriek “Aanvullingen en correcties” op de website van de nieuwsombudsman. U vindt een voorbeeld hier:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/08/04/aanvullingen-correcties-augustus-2021/>

In totaal ging het hier om 115 gegronde klachten, evenveel als vorig jaar. Daarbij moet worden opgemerkt dat dezelfde fout vaak verschillende keren wordt gemeld.

00223013 te veel fouten in Het Journaal

Wat ging er vandaag (zondag 14/11) niet allemaal mis in het middagjournaal? Eerst stond er onder een reportage over het carnaval van Tongeren minutenlang 'Hasselt', vervolgens zagen we onderschriften als 'inStensieve verzorging', 'niet-gevaciNNeerden' en 'werelDiabetesdag' verschijnen. Ten slotte zette journalist Ruben Van Gucht de kers op de taart door het over prinses Elisabeth te hebben terwijl het om prinses Eleonore ging. Niemand is onfeilbaar, maat dit wat echt te veel van het goede (?).

00216084 juiste uitspraak

*Kan Wim de Vilder en collega's "la Cumbre vieja" correct uitspreken aub?
"La" lidwoord duidt op vrouwelijk naamwoord voor de niet-Spaans sprekende Belgen die ook in de VRT rondlopen blijkbaar. Een a is een a in het Spaans. Makkelijk toch? Eerst goed lezen natuurlijk:)*

Kind regards,

Over nauwkeurigheidsklachten in Het Journaal maakte de nieuwsombudsman ook deze clip:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/10/07/nee-het-journaal-is-niet-foutenvrij-en-kijkersmerken-dat-ook-o/>

9,5% van de klachten over Het Journaal handelden over het criterium “**onvoldoende kritisch**”. Dat criterium vormt daarmee het op één na belangrijkste criterium. Wezenlijk ging het daarbij over niet meer dan twee thema’s.

Een aantal kijkers vond dat er onvoldoende weerwerk was wanneer er bericht werd over manifestaties tegen het coronabeleid. De nieuwsombudsman pleit ervoor dat iedereen aan bod mag komen en dat er zeker respect moet zijn voor alle meningen. Maar in sommige reportages was hij ook van oordeel dat er onvoldoende voelbaar werd gemaakt dat er ook andere argumenten kunnen bestaan. Dat leidde onder meer tot deze clips:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/08/26/zijn-reportagemakers-wel-altijd-kritisch-genoeg-soms-niet/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/05/06/er-mocht-wat-meer-weerwerk-zijn-in-de-verslaggeving-over-la-boum/>

Verder vond de nieuwsombudsman ook dat in een reportage over het nieuwe perscentrum voor Gent-Wevelgem (in de plaatselijke kerk) meer bevraagd had mogen worden of de opstelling coronaveilig was.

B. Site VRT NWS.be

De website is met 27% van de klachten duidelijk nummer twee in de gegronde klachten. Ook hier gaat het voor 70% om onnauwkeurigheidsklachten.

C. De Zevende Dag

De Zevende Dag is de grootste stijger met 19% van de klachten, maar dat heeft alles te maken met de uitzending van 14 februari, waarin coronasceptici aan bod kwamen. De klachten daar werden gegronnd verklaard in die zin dat de uitzending te kort was om een degelijk duiding bij sommige elementen mogelijk te maken. De nieuwsombudsman was dus niet van oordeel dat het een fout uitmaakt om deze gasten uit te nodigen. Klachten over onderbreken waren ook legio voor De Zevende Dag. Die kregen de beoordeling “ongegronnd met een aandachtspunt”. (zie verder.)

4.3 Gegronde klachten per ethisch criterium

Onnauwkeurigheid blijft zoals gezegd de grootste groep in de gegronnd verklaarde klachten met 54,12% (52,% in 2020 en 51% in 2019). Gegronde onnauwkeurigheid wordt verder besproken in hoofdstuk 4.3.1

Het criterium “**onvoldoende kritisch**” is verantwoordelijk voor 19,1% van de gegronde klachten. Dat is een stijging van het aandeel tegenover 2020 (10,92%) Voor een bespreking 4.3.2

Smaak, toon en stijl vormen 12,4% van de gegronde klachten. Hier gaat het vaak om een subjectief aanvoelen. Toch worden dergelijke klachten af en toe gegronnd verklaard. (10,96 in 2020) We bespreken ze in 4.3.3.

Partijdigheid maakte 5,56% van de gegronde klachten (5,25% in 2020). Daarbij maken we wel abstractie van de kettingmail rond de rellen in Oost-Jeruzalem die de beoordeling “ongegronnd

met een aandachtspunt” kreeg. (Voor een bespreking zie 3.2.2) Zie hoofdstuk 4.3.4 voor een bespreking van de gegronde partijdigheid.

2,88% van de gegronde klachten ging over **maatschappelijke verantwoordelijkheid**. Dat is een felle daling tegenover vorig jaar. (8,18% in 2020) Klachten over mensen die geïnterviewd worden zonder dat ze hun mondkapje behoorlijk dragen of klachten over journalisten die de indruk gaven dat ze zelf te dicht bij geïnterviewden kwamen (bijvoorbeeld in de Wetstraat) waren nog vrij frequent in 2020, maar minder in 2021.

Privacykwesties en goede trouw (vaak copyright voor foto's) vormen nog restcategorieën die minder dan 3 procent van de gegronde klachten uitmaken.

Dat lage aandeel betekent niet dat die klachten niet ernstig kunnen zijn. Een zeldzame maar belangrijke gegronde klacht is het idee dat bij het filmen van documenten soms privé-gegevens zichtbaar zijn. Deze klachten krijgen het criterium **privacy**.

00176216 *privé-gegevens in beeld*

Tijdens het puntje over de vakantiegangers die terugkomen op Zaventem, was onderstaande beeld te zien, met duidelijk alle gegevens van een bestaande persoon. Volgens mij mag dit niet, en kan dit zelfs riskant zijn voor de persoon in kwestie, naar hackers en meer bepaalde identiteitsdiefstal.

In Het Journaal van 31 januari 2021 werd naar het oordeel van de nieuwsombudsman een interview niet correct verknipt, waardoor niet juist werd weergegeven wat de geïnterviewde had gezegd. (Klacht 00181389) Dit was een inbreuk op het criterium **goede trouw**.

4.3.1 Onnauwkeurigheid : een gestage daling

Het percentage onnauwkeurigheidsklachten dat door de nieuwsombudsman gegrond wordt verklaard, kent al enkele jaren een gestage daling.

percentage gegronde	2021	2020	2019	2018
	28,82%	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”, waar de nieuwsombudsman voor heeft gepleit, 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.

Het Journaal en de website zijn de media waarover het meeste onnauwkeurigheidsklachten zijn. Dat is niet onlogisch omdat het nu eenmaal om veel bekeken aanbod gaat met een hoog productieritme. We bespreken ze elk even apart.

A. De Site VRT NWS.be

De website zag in 2021 een verbetering van de cijfers voor gegronde onnauwkeurigheid. Waar in 2019 nog 71% van de gegronde onnauwkeurigheidsklachten op de site werden vastgesteld, was dat in 2020 maar 45,27 % en in 2021 maar 35,4%

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 gegronde beoordelen. Deze tabel toont welk percentage van de onnauwkeurigheidsklachten over de site gegronde kon worden verklaard.

website VRT NWS	2021	2020	2019	2018
gegrond	100	158	293	274
%	28,82%	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 gegronde verklaard worden.

onnauwkeurigheid Journaal	2021	2020	2019	2018
% gegronde	38,5%	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.

00196669 *Bethlehem ligt niet in de huidige staat Israël*

In het Journaal van 1 mei 2021 werd gezegd dat Bethlehem in Israël lag. Bethlehem ligt op de Westelijke Jordaanoever en wordt internationaal niet als Israëlisch grondgebied beschouwd.

00208555 *Hongerstakers zijn geen Asielzoekers*

Ik heb een klacht over het verslag uit het journaal over de honger- en dorststaking. Titel Asielzoekers in Brussel schorten actie op. Dit is fake nieuws het zijn uitgeprocedeerde en niet asielzoekers anders liep hun procedure nog

Over onnauwkeurigheid in Het Journaal werd ook deze clip gemaakt:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/10/07/nee-het-journaal-is-niet-foutenvrij-en-kijkers-merken-dat-ook-o/>

4.3.2 Onvoldoende kritisch

Het criterium “**onvoldoende kritisch**” is verantwoordelijk voor 19,1% van de gegronde klachten. Dat is een stijging van het aandeel tegenover 2020 (10,92%)

Dit wordt vrijwel volledig verklaard doordat heel wat burgers vonden dat er onvoldoende kritisch werd omgegaan met betogingen van tegenstanders van het coronabeleid, met name wanneer wetenschappelijk precaire uitspraken werden gedaan.

Dit onderwerp is aangehaald in de volgende clips:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/08/26/zijn-reportagemakers-wel-altijd-kritisch-genoeg-soms-niet/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/05/06/er-mocht-wat-meer-weerwerk-zijn-in-de-verslaggeving-over-la-boum/>

Maar het criterium onvoldoende kritisch kan ook op andere onderwerpen slaan. Ook voor deze klachten had de nieuwsombudsman bijvoorbeeld begrip:

00183194 *onvoldoende voorbehoud bij homeopathie*

Waarom wordt het woord van een homeopate als even belangrijk gezien als dat van een expert in de zevende dag? Natuurlijk is er vrije meningsuiting, maar dat wil toch niet zeggen dat mensen waarvan de opinie nauwelijks gebaseerd is op feiten en wetenschap een even groot forum moeten krijgen?

Vriendelijke groeten

00229871 : *nadelen van houtkachels bleven onderbelicht*

Ik heb een klacht over het nieuwsartikel : <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/12/23/brandhout-populair-door-hoge-energieprijzen-voor-900-euro-kan/>

Men laat hier een houtverkoper aan het woord die reclame maakt voor stookhout. Zonder enige wetenschappelijke achtergrond beweert deze dat de nieuwe generatie houtkachels goed zijn voor het milieu. Dit in tegenstelling tot verschillende studies waaruit blijkt dat houtkachels nog steeds enorm vervuילend zijn en een nieuw groeiend probleem vormen voor woonkernen. Lees het volgende artikel maar eens:

<https://www.theguardian.com/environment/2021/dec/17/wood-burners-urban-air-pollution-cancer-risk-study>

De VRT laat te veel eenzijdig de houtindustrie aan het woord. Het thema wordt te weinig genuanceerd, er wordt te weinig verteld dat een kachel een enorme hoeveelheid fijn stof en schadelijke gassen produceert die schadelijk is voor mensen. Alsof men een sigarettenverkoper aan het woord laat wanneer de verkoop van sigaretten gestegen is.

Met beleefde groeten,

Deze klacht werd gegrond bevonden in die zin dat er inderdaad wat weinig weerwerk was op de uitspraak dat moderne kachels nog “nauwelijks” uitstoot hebben. Op vraag van de nieuwsombudsman werd bij het artikel over dit interview een link gelegd naar een eerdere publicatie van VRT NWS waarin de nadelen van houtkachels inzake fijn stof worden belicht. Het voorbeeld wordt ook besproken op een overleg met alle regioredacties in 2022. Dat neemt niet weg dat de stookhoutverkopers natuurlijk absoluut aan bod mogen komen in de berichtgeving.

4.3.3 Smaak, toon en stijl

A. Onderbreken

De grootste groep klachten onder dit criterium gaan over (te veel) onderbreken, of over de interviewstijl of de moderatiestijl van de presentatoren. Binnen die drie criteria is het vooral onderbreken dat de kijker of luisteraar ergert.

In 2020 kwamen er 320 klachten binnen over deze subthema's. In 2021 waren dat er 420. Deze klachten gaan dus in stijgende lijn. Het leeuwendeel van de klachten over onderbreken gaat over het programma De Zevende Dag. In 2020 kwamen er 159 klachten binnen over dit programma en in 2021 steeg dat naar 197. De Zevende Dag is daarmee goed voor bijna de helft van alle klachten over onderbreken, interviewstijl of moderatiestijl. Het aandeel daalt wel lichtjes van 49% in 2020 tot 46 % van de klachten op dit onderdeel in 2021. Klachten over De Zevende Dag in dit thema gaan meestal over presentatrice Lisbeth Imbo.

De nieuwsombudsman heeft ook een steekproefanalyse gemaakt van een aantal uitzendingen van De Zevende Dag om na te gaan of de interviewstijl wezenlijk anders is dan de voorbije jaren. De steekproef is noodzakelijkerwijze klein maar gaf wel aan dat interventies in 2021 langer duren dan vijf of twintig jaar geleden.

Het Journaal en De Afspraak waren de belangrijkste stijgers in 2021.

	2020	2021
De Zevende Dag	159	197
De Afspraak	27	52
TerZake	30	36
Het Journaal	16	69
De Ochtend	6	14
De Wereld Vandaag	2	2
Villa Politica	1	8
Algemeen of meerdere	48	70

Onderbreken en de stijl van interviewen of modereren blijven lastige thema's. Over exact dezelfde uitzending kan de ene mailer een felicitatie sturen, terwijl de andere vindt dat er duidelijk te veel onderbroken is.

Klachten over onderbreken worden zelden gegrond bevonden. Ze krijgen wel vaker de beoordeling "ongegrond met een aandachtspunt". 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. In 2019 oordeelde de nieuwsombudsman dat er met twee studiogesprekken een probleem was op dat vlak. In 2020 en 2021 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 er soms toch opvolging werd gegeven, wanneer er veel klachten binnenkwamen over een bepaald interview. Zo heeft de nieuwsombudsman een uitgebreide analyse gemaakt van een interview van Xavier Taveirne met premier Alexander De Croo, die ook ruim werd besproken met de betrokken presentator. Dit ene interview verklaart in grote mate de stijging van de Journaalklachten over dit thema in 2021.

In die periode werd ook deze clip gepubliceerd:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/04/29/ja-er-wordt-te-veel-onderbroken-in-interviews/>

Onderbreken is overigens an sich geen taboe. Maar het is belangrijk dat de kijker het interview als kritisch maar ook als fair ervaart en dat het onderwerp op een efficiënte manier besproken wordt. Het is onmogelijk dat daarover nooit klachten zouden komen, precies omdat de inschatting hierover ook sterk wordt bepaald door persoonlijke voorkeuren en sympathieën. Vaak wordt er ook gereageerd op één moment in het interview, terwijl later in het interview de studiogast wel degelijk ruim vrij baan kreeg. Sommige studiogasten zullen nog tijdens het interview protesteren. Soms is die reactie begrijpelijk, soms is ze alleen een retorische truc, die aanhangers er vaak toe aanzet om na het interview mails te sturen. Met andere woorden : er zullen altijd klachten over dit thema zijn, maar aangezien de klachten gestegen zijn in 2021, blijft dit toch een aandachtspunt.

Ik ben er zelf vragende partij voor om vaker dit soort oefeningen te doen met presentatoren. Maar vaak ontbreekt daarvoor de tijd. Zoals al diverse keren aangegeven : de werkdruk lag ook in 2021

zeer, zeer hoog. Ik ben er zeker vragende partij voor dat er meer tijd zou zijn om reacties van het publiek te bespreken met presentatoren.

B. Ongepaste toon bij de opening van de coronablog

Een beperkt aantal lezers stoorde zich aan de openingsbegroeting van de liveblog. Die begroetingen verschijnen 's ochtends heel vroeg en worden door niet zo heel veel lezers opgemerkt. Maar ze zorgden in een aantal gevallen wel degelijk voor begrijpelijke klachten in het thema "taal, toon en stijl".

00226099 *Stijl niet kies genoeg*

Ik vind het echter jammer dat er elke dag een openingsbericht wordt gepost dat ik qua toon een valse noot vind. Die korte berichten zijn guitig, schalks en speels bedoeld, maar die toon past niet bij de aard van de berichten. Het is een klein euvel, maar ik vind dat de communicatie niet kies genoeg is. Alvast bedankt voor het nakijken!

De klachten gingen onder meer over deze teksten:

Donderdag 2 december

"COVID-19 grondig beu, maar er toch stiekem alles over willen weten? Welkom in onze coronablog, en lees meteen ook even die van gisteren:"

Vrijdag 3 december :

"Welkom, verknochte kijkers van het feuilleton Omikron, bingewatchers van de whodunit Covid. Klaar voor een nieuwe, beklivende episode? Wij kijken - toegegeven: een beetje door onze vingers - met u mee. De vorige aflevering gemist? Spoel hier even terug:"

De nieuwsombudsman heeft dat in december 2021 aangekaart met de hoofdredactie en de coördinatie van de site die dit zou opnemen met de makers van de live blog. Maar ook begin 2022 waren er nog dergelijke teksten:

"Welkom in onze dagelijkse coronablog. Cijfers en nieuwsupdates over dat moeilijk te temmen beestje genaamd COVID-19 en zijn verdomd besmettelijke sidekick omikron bundelen we hier."

"Welkom in onze dagelijkse coronablog, die we stilaan ongegeneerd kunnen omdopen tot "Het Feuilleton Omikron" (de copyrights zijn bij dezen genomen). Cijfers en nieuwsupdates over dat vermaledijde beestje bundelen we zoals gebruikelijk hier. De prequel, aka de liveblog van gisteren, vindt u hier:"

"Op deze vierde dag van het nieuwe jaar lijken de coronacijfers zich te spiegelen aan het weer: somber en druilerig. Maar zelfs dan nog staan we pal in onze coronablog: kloek rechtop, borst vooruit, ploegen we hier voor u door het dagelijkse coronanieuws."

Dit onderwerp werd uiteindelijk besproken in deze clip:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/01/13/de-vrt-live-blog-had-een-ongepaste-toon-over-corona-en-dat-zegt/>

C. Voorbeelden van taalkeuzes: “vaccinweigeraar” en “volledig beschermd”

Een mailer (00208549) vond het niet kunnen dat de redactie - soms - het woord “vaccinweigeraar” gebruikte. Hij legde een parallel met “dienstweigeraar” en beweerde dat dienstweigeraars de wet overtraden, terwijl vaccinweigeraars het recht hebben om te weigeren. Dit was het antwoord van de nieuwsombudsman :

Geachte Heer,

Vaccins beschermen niet tegen besmetting. Vaccin verminderen wel fel de kans om besmetting door te geven aan anderen omdat ze symptomen bij de meeste mensen minstens gedeeltelijk voorkomen. Hoe minder symptomen, hoe lager het besmettingsrisico. Wie zich niet laat vaccineren, kan meer symptomen hebben, en zal dus ook een grotere kans maken om de besmetting door te geven. Hij maakt niet alleen een keuze voor zichzelf, maar vergroot ook het risico dat hij anderen, kwetsbaren, zal besmetten.

Ik herinner er nog even aan dat het vaccin goed beschermt, maar niet volledig. Ik heb daar overigens soms wat moeite met de berichtgeving omdat er soms wordt gesproken over "volledig beschermd" wanneer iemand volledig gevaccineerd is. Dat is eigenlijk niet juist en ik probeer de redactie daar op een andere lijn te krijgen. Ook volledig gevaccineerde mensen kunnen nog ziek worden en sterven:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/06/23/uitbraak-nijvel/>

Wat er moet gebeuren is dat de circulatie van het virus zo laag mogelijk moet gehouden worden. Dat kan door contacten te verminderen of door zoveel mogelijk mensen te vaccineren zodat het doorgeven van het virus zoveel mogelijk wordt bemoeilijkt.

Intussen zijn er in dit land nog heel wat kwetsbare mensen die nog wachten op hun tweede Astra Zeneca prik. Wie alleen één prik kreeg met Astra Zeneca is eigenlijk onvoldoende beschermd tegen de deltavariant. Indien ze besmet worden, kunnen ze ernstig ziek worden.

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/07/12/hoe-goed-werken-de-coronavaccins-tegen-de-varianten/>

Hoe meer mensen coronavaccins principieel weigeren, hoe meer kwetsbaren ondanks de vaccinatiecampagne nog altijd ziek kunnen worden en alsnog kunnen sterven.

Overigens is wat u zegt over de dienst weigeren naar mijn oordeel niet helemaal juist. De dienst weigeren was wettelijk toegelaten, net zoals niemand verplicht is om een vaccin te nemen. In beide gevallen gaat het dus om een weigering ten aanzien van een collectieve actie die wel degelijk nodig kan zijn voor het algemeen belang. Ik heb daar verder geen moreel oordeel over, maar het is wat het is. Als er geen hoge vaccinatiegraad gehaald wordt, zal het virus allicht niet onder controle raken. Daar staat tegenover dat iedereen wel degelijk het recht heeft om over zijn eigen lichaam te beschikken, zelfs in het kader van een collectieve inspanning die nodig is. De samenleving heeft zowel voor dienstweigeraars als vaccinweigeraars aanvaard dat het wel degelijk mogelijk is om niet deel te nemen aan een collectieve inspanning, hoezeer ze ook nuttig

is voor het algemeen belang. Dienstweigeraars en vaccinweigeraars oefenen dus wel degelijk een recht uit en zijn in die zin wel degelijk vergelijkbaar.

Maar precies daarom lijkt het woord vaccinweigeraar me niet zo vreemd.

Met vriendelijke groeten,

Tim Pauwels

VRT Nieuwsombudsman

Noot : de redactie is op aanraden van de nieuwsombudsman gestopt met het gebruik van de term “volledig beschermd”. De term kwam eigenlijk van Sciensano, dat later zelf ook overstapte op “volledig geïmmuniseerd”.

D. Moeilijk taalgebruik

Af en toe is er ook deze reactie;

00228827 Vermijd moeilijk taalgebruik

is het mogelijk dat de mense van de afspraak als er dure woorden worden gebruikt deze ook voor de gewonen mens di enaar hubn programma kijkt ens kunnenverklaren gisteren is er veelvuldig semantiek en sematis gebruikt

is het om dat verlinden met haar hautaine manier van spreken op tv komt dat de gewone man het gesprek niet meer moet kunnen volgen? is de afspraak voor een elitair publiek dat hoger opgeleid is?

Het is zeker zo dat in interviews en debatten soms te veel voorkennis wordt verondersteld. De nieuwsombudsman roept op om de begrijpelijkheid van gesprekken absoluut in het oog te houden. Daarbij moet worden opgemerkt dat “meer uitleg nodig” al tijdens het hele mandaat van de nieuwsombudsman wordt bijgehouden, maar er komen op dit punt toch erg weinig klachten. (0,32% in 2021)

4.3.4 Partijdigheid

Traditioneel bevat dit verslag ook altijd een bespreking van de onpartijdigheidsklachten, hoewel het aandeel van onpartijdigheid in de klachten de afgelopen jaren gedaald is. Daarbij moet worden opgemerkt dat klachten van mensen die vonden dat dissidente wetenschappers of verdedigers van coronamaatregelen met wankele wetenschappelijke basis werden gecatalogeerd als selectieklachten. Dat neemt niet weg dat velen in die selectie uiteraard ook een vooringenomenheid zagen. Dit element werd al behandeld in 3.2.1. De partijdigheidsklachten die we hier bespreken, zijn klachten waarbij de klager vond dat de redactie in haar berichtgeving zelf blijk gaf van partijdigheid, bijvoorbeeld door de manier waarop nieuws geformuleerd werd.

Partijdigheidsklachten zijn gestegen als je rekening houdt met de georganiseerde actie rond de rellen in Oost-Jeruzalem. Ze zijn verder gedaald als we daar abstractie van maken.

partijdigheid	2021	2020	2019	2018
met kettingmail	1003	667	729	716
zonder actie	580	667	729	716

Partijdigheidsklachten gaan zelden of nooit over de politieke berichtgeving in strikte zin.

Ze slaan vaker op algemene verslaggeving en op studiogesprekken 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 studiogesprekken waar men de interviewer te kritisch of 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.

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 2021 heeft Corona die informele gesprekken met presentatoren moeilijker gemaakt. Maar de feedback werd wel degelijk nog doorgegeven en er zijn wel degelijk dergelijke gesprekken geweest.

De beoordeling van partijdigheidsklachten is niet eenvoudig. Heel vaak gaat het om een subjectief aanvoelen. In 2021 werden 26 partijdigheidsklachten “gegrond” verklaard, tegenover 33 in 2020 en 73 in 2019. De cijfers in de tabel hierboven nemen ook de klachten mee die “ongegrond met een aandachtspunt” als beoordeling meekregen. Hieronder vindt u enkele concrete voorbeelden.

A. Israël - Palestina

De grootste groep partijdigheidsklachten had betrekking op het thema Israël-Palestina, meestal van pro-Palestijnse oorsprong. Deze klachten werden “ongegrond met een aandachtspunt” verklaard. Er werd inhoudelijk geen fout gemaakt, maar eindredacteuren hielden er beter rekening mee dat schermtitels door de kijker vaak niet worden gezien als een melding van het laatste nieuwe feit in langere berichtgeving, maar als de essentie van een bepaald onderwerp. Dit thema wordt besproken onder 3.2.2

B. Filmpje “Klaar”

In mei 2021 ontving de nieuwsombudsman een drietal klachten over een filmpje van Klaar. Daarin werd het begrip “cultural appropriation” uitgelegd naar aanleiding van de kritiek die Justin Bieber kreeg toen hij dreadlocks had laten plaatsen.

In een eerste versie van het filmpje maakte de journalist ook naar het oordeel van de nieuwsombudsman te weinig het onderscheid tussen verslaggeving en opiniëring. Met andere woorden, de indruk kon ontstaan dat de journalist het met het argument “cultural appropriaton” eens was. De nieuwsombudsman verklaarde de klachten op dit punt gegrond.

De verantwoordelijke voor de deelredactie Jong had op eigen initiatief het filmpje al laten verwijderen. Het werd later vervangen door een ander filmpje met een deskundige, dat wel aan de onpartijdigheidsmaatstaven beantwoordde.

C. Open brief Chris Van den Abeele

In november 2021 schreef Chris Van den Abeele een open brief aan alle ongevaccineerden. Zijn operatie voor (levensbedreigende) prostaatkanker werd uitgesteld, kennelijk omdat de bedden nodig waren Covid-19 patiënten. In de open brief richtte Chris Van den Abeele zich tot de ongevaccineerden, die oververtegenwoordigd zijn in de ziekenhuisopnames. Hij vroeg of ongevaccineerden wel altijd beseffen dat hun keuze, indien leidt tot ziekenhuisopname, consequenties heeft voor anderen.

De nieuwsombudsman houdt er niet van als journalisten open brieven schrijven, omdat die logischerwijze kunnen gezien worden als een poging om het debat te beïnvloeden, terwijl de taak van de journalist er wezenlijk in bestaat om het debat te voeden met feiten en duiding en om er verslag van uit te brengen.

De situatie was evenwel uitzonderlijk. Chris Van den Abeele was niet actief als journalist op het moment van zijn open brief. Het was duidelijk dat de brief buiten de normale verslaggeving stond en het was - op basis van de cijfers - niet vreemd om vaccinatie als een verstandig instrument te zien om de druk op ziekenhuizen te verlichten. Het probleem van uitgestelde zorg is ook zeer reëel. In de mailbox van de nieuwsombudsman waren er heel wat steunbetuigingen voor Chris Van den Abeele, maar ook een aantal negatieve reacties. Ook deze klacht werd ongegrond verklaard, maar er is wel een aandachtspunt in die zin dat het niet de bedoeling kan zijn dat dit soort voorbeelden een frequente praktijk zou worden. De nieuwsombudsman stuurde dit antwoord:

Beste,

Journalistiek is op zijn best wanneer de journalist verslag kan uitbrengen over wat hij zelf, uit eigen ervaring en met eigen oren en ogen heeft kunnen vaststellen. Dat operaties uitgesteld worden, is geen nieuws. Er waren al eerder reportages over, ze staan gelinkt bij de brief van Chris Van den Abeele. De brief van Chris Van den Abeele heeft wel degelijk meerwaarde in de zin dat hij getuigt vanuit zijn eigen ervaring.

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/11/19/beseft-u-dat-operaties-een-kwestie-van-leven-en-dood-kunnen-zij/>

Maar uiteraard gaat de brief van Chris Van den Abeele verder dan gewone verslaggeving in de zin dat hij een bepaald deel van het publiek, de mensen die zich niet laten vaccineren, rechtstreeks aanspreekt.

Mensen die zich niet laten vaccineren, maken gebruik van een keuzevrijheid die onze democratie nu eenmaal heeft gegeven. (Anders dan bijvoorbeeld voor het poliovaccin, dat wel degelijk gewoon verplicht is.) Zo lang ons democratisch bestel tot de slotsom komt dat vaccinatie niet verplicht is voor de gewone burger, moet niemand het burgers kwalijk nemen dat zij een keuzevrijheid die ze hebben, gebruiken.

Onderliggend is er de gedachte dat het toch belangrijk is dat je meester blijft over je eigen lichaam. Dat recht is niet absoluut. Er is het verplicht poliovaccin en het recht kan ook ingeperkt worden door een bepaalde rol die je speelt. Voor sommige zorgverleners is een vaccin voor hepatitis B ook al jaren verplicht. Minder bekend is dat een tetanusvaccin ook verplicht is in sommige land- en tuinbouwbedrijven. Wie naar sommige landen wil reizen moet zich laten inenten tegen gele koorts. Er zijn meer voorbeelden. Maar de waarde dat niemand zomaar kan verplicht worden tot een medische keuze, is een waarde. Ze mag wel degelijk ingebracht worden in het debat. Tot nu toe heeft onze democratie, ondanks de uitzonderlijke coronanoodtoestand, die waarde gerespecteerd.

Ik heb er daarom op de redactie altijd voor gepleit om geen neerbuigende houding aan te nemen tegenover niet-gevaccineerden en er zeker geen kleurwoorden voor te gebruiken. Ik denk bijvoorbeeld dat in de Journaalreportage van 21 november betogers die tegen verplichte vaccinatie en maatregelen pleiten, daarvoor ruim de baan kregen en zelfs weinig kritisch vragen kregen. De redactie is natuurlijk niet verantwoordelijk voor wat anderen, bijvoorbeeld op sociale media, zeggen.

Dat neemt niet weg dat het wel degelijk de taak van de journalistiek is om verslag uit te brengen van het simpele gegeven dat niet-gevaccineerden oververtegenwoordigd zijn bij de hospitalisaties. In de leeftijdsgroep van Chris Van den Abeele (onder de 65) werden tussen 1 en 14 november 10,78 niet-gevaccineerden per 100.000 opgenomen op intensieve zorg. Voor de gevaccineerden was dat 1,33 per 100.000. Veel minder dus.

De cijfers staan elke week in het wekelijks rapport van Sciensano:

https://covid-19.sciensano.be/sites/default/files/Covid19/COVID-19_Weekly_report_NL.pdf

Vaak wordt gezegd : maar gevaccineerden liggen toch ook in het ziekenhuis? Zeker, maar de kans dat ze daar terecht komen, ligt voor hen veel lager dan voor ongevaccineerden. En vooral : gevaccineerden hebben een inspanning gedaan om het risico te verminderen. Nu ga ik ervan uit dat ook ongevaccineerden misschien wel inspanningen doen om het risico te verminderen, door bijvoorbeeld drukke plaatsen te vermijden, handen te wassen of afstand te houden, maar de statistieken tonen aan dat zij wel degelijk de ziekenhuizen en de afdelingen intensieve zorg disproportioneel veel belasten. Dat is gewoon een feit.

Nu zijn er ook wel andere groepen waar je dat over zou kunnen zeggen. Rokers bijvoorbeeld. En ook mensen die gaan skiën nemen beduidend meer risico om armen of benen te breken en daardoor extra kosten in de gezondheidszorg te creëren. Ook niet-skiërs kunnen armen of benen breken, maar de kans is lager. In principe neemt de solidariteit dat soort levenskeuzes zonder verdere discussie gewoon op. En zo is het ook nu. Ook een ongevaccineerde Covid-19 patiënt krijgt zonder discussie het bed dat eigenlijk bedoeld was voor een kankerpatiënt die een levensreddende operatie nodig heeft, maar misschien nog enkele weken kan wachten, al is dat laatste nooit zonder risico. Het respect voor de keuze van de niet-gevaccineerde Covid-19-patiënt wordt wel degelijk betoond en hij of zij krijgt wel degelijk het bed van de kankerpatiënt.

Toch blijft er een verschil. Chris Van den Abeele kan zich niet laten vaccineren tegen prostaatkanker. De Covid-19 patiënt kan dat wel. En Chris Van den Abeele wijst daarop. Maar voor alle duidelijkheid : Chris Van den Abeele zegt in zijn brief uitdrukkelijk niet : “Ongevaccineerden mogen geen verzorging krijgen.”

Hij zegt wel : besef dat de keuze die u maakt, ook gevolgen heeft voor mij en voor andere patiënten, die geconfronteerd worden met een uitstel dat wel degelijk risico's inhoudt voor ons. Ook al gaat het om een keuzevrijheid waar onze democratie voorlopig aan gehecht blijft, de consequentie van die keuze mag wel degelijk worden benoemd. Het risico op uitstel van andere operaties kan verminderd worden door een andere keuze. Een andere keuze zal de druk op ziekenhuizen niet volledig wegnemen (ook ongevaccineerden worden ziek) maar wel degelijk verminderen.

Men zegt mij dan vaak : de overheid moet maar investeren in meer zorgcapaciteit. Maar België is inzake intensieve zorg vrij goed uitgerust en heeft bijvoorbeeld meer bedden intensieve zorg per inwoner dan Nederland.

Sommige mensen in mijn mailbox lieten mij weten dat ze Chris Van den Abeele uitdrukkelijk steunen:

Zijn opmerking 'kwestie van leven of dood' is geen dramatiek. Het is bittere realiteit. Wachtende hartpatiënten met een disfunctioneel hart of kankerpatiënten met een groeiende tumor kunnen niet gaan betogen. Zij wachten steeds meer uitgeput op hun zware operatie. (een 53-jarige gevaccineerde hartpatiënt)

Maar ik kan ook begrijpen dat andere mensen het niet fijn vinden om aangesproken te worden op de consequentie van een bepaalde persoonlijke keuze.

Jammer dat een vrt-medewerker een forum krijgt om haat te zaaien en de maatschappij te polariseren. Als een operatie wordt uitgesteld is dit niet de schuld van een groep mensen maar wel van beleidsmakers en ziekenhuizen die bepaalde keuzes maken. De overheid vond het in september nodig alles weer open te gooien, de ware oorzaak van deze opflakking van corona-besmettingen.

Over het beleid kan veel gezegd worden, maar de situatie is vandaag wat ze is. De epidemie kan - al bijna twee jaar - alleen in bedwang worden gehouden met een collectieve inspanning. Dat vloekt met een zeker individualisme in onze samenleving. En dat creëert vervelende discussies, die betuttelend kunnen overkomen. Wanneer heeft iemand voldoende meegedaan aan de collectieve inspanning?

Ik vind dat het niet aan de redactie is om in die discussies met de vinger te zwaaien. Maar consequenties van keuzes mogen wel benoemd worden. Omdat het stukje van Chris Van den Abeele uitdrukkelijk wordt geplaatst als een “brief” is het ook duidelijk dat het niet om normale verslaggeving gaat. Chris Van den Abeele neemt geen standpunt in over het beleid, maar stelt de vraag of alle ongevaccineerden de consequentie wel goed beseffen. Dat vind ik niet haat zaaien of polariseren.

Het staat overigens iedereen vrij om de vraag van Chris Van den Abeele bijvoorbeeld als volgt te beantwoorden : “Ik heb zo weinig vertrouwen in de medische wetenschap dat ik mij niet wens te vaccineren. Ik vind dat u daar respect voor moet hebben en ik vind inderdaad dat uw dringende operatie desgevallend moet worden uitgesteld als gevolg van mijn persoonlijke keuze.” Dat mag.

Onze democratie laat dat toe, precies omdat meesterschap over je eigen lichaam geen absolute, maar toch een belangrijke waarde is. En dat moeten alle andere mensen dan weer aanvaarden. En dat doen ze ook. De hart- en kankerpatiënten en hun familieleden gaan inderdaad niet betogen. Eigenlijk wordt er tot nu toe wel degelijk vrij geruisloos best wel solidariteit betoond met mensen die zich niet willen laten vaccineren. Dat moeten ongevaccineerde mensen ook willen zien.

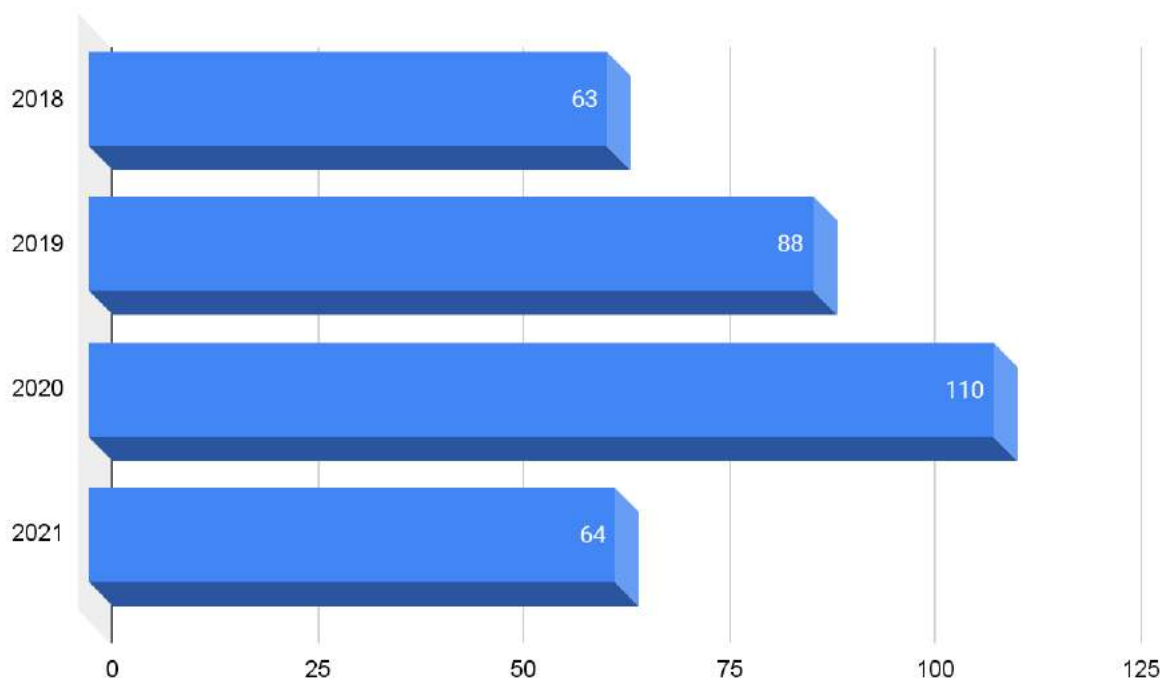
Maar ik kan wel begrijpen dat Chris Van den Abeele de vraag stelt.

Met vriendelijke groeten,

Tim Pauwels - VRT Nieuwsombudsman

5. Analyse van de klachten met persoonlijk belang

De contacten met persoonlijk belang zijn voor het eerst sinds het begin van mijn mandaat gedaald. Een echte verklaring daarvoor is er niet behalve dat kwesties in verband met copyright op foto's nu misschien efficiënter worden afgehandeld via andere kanalen, iets waar ik als nieuwsombudsman ook op had aangedrongen.



5.1 Analyse van de klachten persoonlijk belang

Van de 64 mensen die vanuit een persoonlijk belang contact op hebben genomen met de nieuwsombudsman, waren er 15 die dat deden uit privacy-overwegingen. Het ging bijvoorbeeld om mensen die toevallig in beeld waren en die niet geassocieerd wilden worden met het onderwerp van de reportage. In andere gevallen ging het om onoordeelkundig hergebruik van archiefbeelden en om mensen die vroegen om oude artikels te anonimiseren. (Deze laatsten werden gecategoriseerd als een “vraag” en niet als een “klacht”.)

15 mensen dienden een klacht in wegens onnauwkeurigheden in de berichtgeving, waar zij rechtstreeks belang bij hadden. Bij gegronde klachten werd het artikel aangepast of werd een correctie gepubliceerd op de nieuwsombudspagina.

7 klachten hadden te maken met selectie. Bijvoorbeeld omdat men vond dat men als expert of betrokkene had uitgenodigd moeten worden in de studio. 2 klachten met persoonlijk belang hadden betrekking op de interviewstijl, ze konden na een evaluatie van de nieuwsombudsman en feedback daarover aan de mailer, worden afgesloten. 9 klachten hadden betrekking op “goede

trouw” in de zin dat men wederhoor had verwacht, of wederwoord wou vragen. Waar relevant, werd een aanvulling opgenomen op de nieuwsombudspagina.

5.2 Beoordeling van klachten met persoonlijk belang

In 14 gevallen werd de klacht als gegrond beoordeeld, meestal ging het dan om onnauwkeurigheidsklachten. 23 klachten werden beoordeeld als ongegrond en bij 9 klachten werd geen fout vastgesteld maar mogelijk wel een aandachtspunt voor de toekomst.

Ook klachten die als ongegrond werden beoordeeld krijgen wel degelijk vaak een gevolg. Ook wanneer het team van de nieuwsombudsman niet van oordeel is dat de redactie een fout maakte bij het nemen van bepaalde beelden bijvoorbeeld, worden de beelden vaak toch door de redactie vervangen als blijkt van goodwill.

In 22 gevallen werd de case niet ten gronde beoordeeld. Dat gebeurt bijvoorbeeld in verband met mails die eerder een vraag waren dan een klacht. (Het gaat dan meestal om vragen in verband met privacy. Bijvoorbeeld de vraag om beeldmateriaal dat nochtans legitiem was verkregen toch niet te gebruiken, de vraag om straatinterviews die wel degelijk waren toegestaan, toch niet uit te zenden of het verzoek om oude artikels te anonimiseren. Deze vragen worden eerder afgehandeld op basis van constructieve goede wil, dan op basis van een beoordeling van een eventuele journalistieke fout.)

Mails over copyright van beelden worden niet ook verder afgehandeld door de nieuwsombudsman. Twee klachten werden niet verder afgehandeld omdat de klager na een verzoek om meer informatie niet verder reageerde. Eén klacht werd niet behandeld omdat de klager weliswaar een persoonlijk belang claimde, maar geen identiteitsgegevens wou geven. Eén klacht werd overgeheveld naar de juridische dienst omdat de klager weliswaar de nieuwsombudsman had gecontacteerd, maar principieel de voorkeur wou geven aan juridische afhandeling.

5.3 Behandeling van de klachten

Door de toegenomen werkdruk als gevolg van de coronacrisis werden in 2021 klachten met persoonlijk belang minder vaak telefonisch afgehandeld en vaker per mail. 17 mensen lieten na behandeling van hun klacht uitdrukkelijk weten dat ze tevreden waren over de afhandelingen van hun mail.

Eén iemand liet weten dat ze niet tevreden was over de afhandeling. Het ging over een sectorvereniging die vond dat ze voor een bepaalde reportage uitgenodigd had moeten worden.

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 in behandeling genomen door de Raad voor de Journalistiek voor beroep.

De rubriek “aanvullingen en correcties” op de nieuwsombudspagina liet soms ook toe om iemand nog een wederwoord of een aanvulling te gunnen bij de publicaties. Ook in gevallen waarin de

nieuwsombudsman vond dat er geen fout was begaan, werden soms relevante aanvullingen gepubliceerd.

The screenshot shows a news article on the vrt NWS website. The header includes the vrt NWS logo and navigation links: Hoofdpunten, Regio, Kijk, Luister, Net binnen, and Zoeken. The article title is "Burgemeester Reekmans van Glabbeek : “Gemeentediensten waren wel aanwezig.”". The main text starts with "In het radionieuws op Radio 1 van 12u00 en 13u00 werd verslag uitgebracht over de wateroverlast in Glabbeek. Daarbij werd gezegd dat in deelgemeente Kapellen, er geen gemeentelijke diensten of brandweer te zien waren om de mensen te helpen. Eén van de buurtbewoners sprak daar ook over in een interview met de journalist." A second paragraph states: "De Journalist was vrijdagmorgen 18 juni rond tien uur in Kapellen en houdt vol dat hij daar op dat moment geen hulpdiensten heeft gezien. Burgemeester Peter Reekmans laat nu weten dat uit het logboek van de gemeentediensten blijkt dat ze om half zes 's ochtends al in de Kapellenstraat actief waren. Nog voor de Journalist aanwezig was. Ze hebben er met name rioleringsingangen weer vrijgemaakt zodat de afwatering terug kon werken." A third paragraph concludes: "Het radionieuws heeft nooit willen beweren dat de gemeentelijke diensten of brandweer geen inspanningen zouden hebben geleverd, alleen dat de nood zo groot was dat niet iedereen onmiddellijk kon geholpen worden."

Ook echte correcties kunnen in die rubriek een plaats vinden, met name wanneer het gaat om audiovisuele uitzendingen die anders moeilijk een correctie kunnen publiceren.

The screenshot shows another news article on the vrt NWS website. The header is identical to the first screenshot. The article title is "Schoonmakers bij de Universiteit Antwerpen waren al in dienst van ISS". The main text starts with "In het radionieuws van 4 maart om 18u00 is gezegd dat een aantal schoonmakers van de universiteit werden overgeheveld naar een poetsbedrijf. De schoonmakers werkten al langer bij poetsbedrijf ISS. Er werd met ISS wel een nieuw contract gesloten dat volgens actievoerders leidt tot slechtere arbeidsomstandigheden voor de schoonmakers." Below the text is a section titled "Meer weten over" with the author "Tim Pauwels" and category "Cultuur & Media". At the bottom of the article, there are three interactive options: "Vraag over dit nieuws?", "Zelf nieuws melden?", and "Fout opgemerkt?". Below these is a "LEES OOK" section with a small image and the text "OMBUDSMAN Tim Pauwels".

5.4 Voorbeelden van klachten met persoonlijk belang

00187440 feb. '21 Geassocieerd met "slecht beton"

Bij een artikel over de slechte kwaliteit van het beton op het wegdek van het op- en afrittencomplex in Aalter, werd een filmpje geplaatst van het Agentschap Wegen en Verkeer. Dat filmpje maakte stelde eenvoudig het project voor het nieuwe op- en afrittencomplex voor. In dat filmpje waren evenwel vrachtwagens te zien van de firma De Clercq. De firma liet via de nieuwsombudsman weten dat zij alleen beton had geleverd voor fietspaden en tunnels en niet voor het wegdek en ze dus geen uitstaans had met het kwestieuze beton uit het artikel. Dat werd met een noot van de nieuwsombudsman verduidelijkt onderaan het artikel.

00215903 sep. '2021 Een jongeman kijkt toevallig in de camera

Een jongeman kijkt toevallig in de camera in een item over gevaarlijke xtc pillen. Uit de context en het commentaar is het zonder meer duidelijk dat het gaat over algemene beelden van een festival en dat er geen verband is tussen de mensen die in beeld komen en xtc. Maar omdat die ene jongeman recht in de camera kijkt, worden de beelden uit de context gerukt op sociale media. Een grap. Maar de jongeman zit er wel verveeld mee.

De nieuwsombudsman bezorgt een antwoord dat eventueel kan worden doorgestuurd naar mensen die de clip verspreiden op sociale media. Er wordt gewezen op het feit dat de beelden uit de context zijn gerukt en dat er copyright rust op de beelden. VRT geeft geen toestemming om ze op die manier te gebruiken.

Aan de maker van de reportage wordt gevraagd om in een dergelijke context beelden te vermijden waarin één individu opvalt. Maar in dit geval werd beeld overgenomen van TV Limburg en waren de keuzemogelijkheden beperkt. Hieronder de reactie van de ouders van de jongeman:

00215903 *Bedankt voor de correcte en snelle communicatie.*

Alvast bedankt,

Het valt allemaal nog mee, maar het is nu toevallig de tweede maal dat hem zoiets overkomt en hij was er echt mee begaan. Hierbij sluiten we de zaak af.

Bedankt voor de correcte en snelle communicatie.

00218173 : *Graag een seintje als u mijn interview hergebruikt.*

Ik was aanvankelijk niet van plan iets te sturen. Maar na uw facebookvideo heb ik beslist dit toch te doen. Op donderdag 2 september was er opnieuw een reportage omtrent de adoptiefraude. Een onderwerp waar ik een jaar geleden zelf in getuigd heb.

Een kleine heads-up over het hergebruiken van het fragment zou fijn geweest zijn. Het gaat hier over een zeer zwaar onderwerp, maar het onverwacht zien van mij verklaring en kinderfoto's was voor vele van mijn familie opnieuw een grote schok, waar we liever op voorbereid waren.

Beide, hadden we zeker onze toestemming gegeven, maar op die manier hadden we ook onze gezinnen op de hoogte kunnen brengen en niet plots moeten horen "mama, waarom ben jij op het nieuws?" Gelieve rekening te houden dat sommige onderwerpen zeer zwaar zijn en dat er achter elk moeilijk verhaal ook nog kleine kinderen zijn die hierin enige begeleiding nodig hebben om alles te kunnen kaderen.

Tevens wordt er in de reportage gezegd dat we zussen zijn. Hetgeen niet zo is. Ook deze informatie komt hard aan bij beide families en heeft grote implicaties op kennissen die ons niet dermate persoonlijk kennen...

Er werd op vraag van de nieuwsombudsman een annotatie opgenomen in het archief

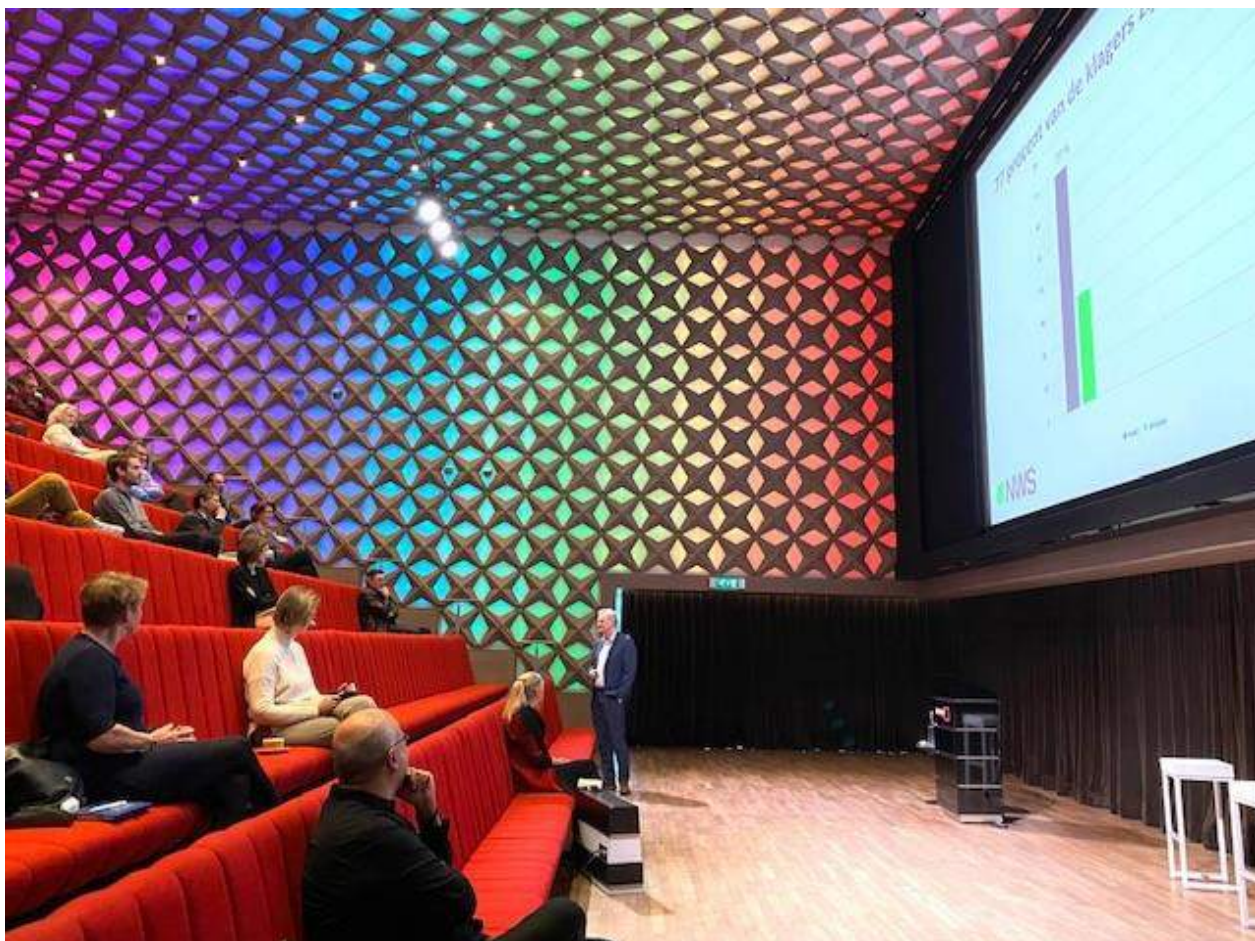
6. Andere activiteiten

6.1 Workshops op de vloer

- Op 16 maart gaf de nieuwsombudsman een ZITA sessie over moderatie op sociale media.
- Op 11 mei gaf de nieuwsombudsman vanop afstand een feedback sessie aan de regionale omroepen.
- Op 27 augustus gaf de nieuwsombudsman een presentatie aan de ploeg van Het Journaal Laat.
- Op 25 oktober gaf de nieuwsombudsman een opleiding alert interviewen en onpartijdigheid voor de wetenschapsceel.
- In 2022 werd opnieuw begonnen met reguliere opleidingen, dit jaar over hoe de “alerte kritische houding” die het redactiestatuut moet worden toegepast in reportages.

6.2 Outreach

- Op 16 februari gaf de nieuwsombudsman vanop afstand een workshop voor de Finse openbare omroep YLE.
- Op 2 maart gaf de nieuwsombudsman vanop afstand lezing over de relatie tussen journalistiek en privacy in de reeks “studium generale” van de Universiteit Antwerpen.
- Op 12 maart gaf de nieuwsombudsman advies aan de Litouwse openbare omroep die binnenkort begint met een ombudsman.
- Op 30 april gaf de nieuwsombudsman vanop afstand een presentatie over moderatie op sociale media op het overleg van hoofdredacteers van de Europese Openbare Omroepen.
- Op 23 september gaf de nieuwsombudsman het openingscollege in de Arteveldehogeschool.
- Op 22 oktober gaf de nieuwsombudsman een openingsles aan de PXL Hogeschool, opleiding journalistiek.
- Op 25 oktober gaf de nieuwsombudsman een lezing over ethiek in beeld en montage aan de RITCS hogeschool.
- Op 11 november gaf de nieuwsombudsman een presentatie op een mediaconferentie in Estland, op uitnodiging van de Estse openbare omroep.
- Op 9 december sprak de nieuwsombudsman op de inspiratiedag van de Nederlandse openbare omroep NPO.



6.3 Publicaties

De nieuwsombudsman publiceerde volgende columns en clips op de site:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/02/15/mocht-de-zevende-dag-sceptici-over-vaccinatie-uitnodigen/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/02/22/onpartijdigheid-kun-je-niet-meten-maar-je-kunt-er-wel-wat-aan/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/03/18/jullie-zijn-te-kritisch-voor-de-experts-de-nieuwsombudsman/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/03/25/waarom-kloppen-jullie-cijfers-niet-de-nieuwsombudsman-beantw/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/04/01/nee-risicopatienten-zijn-nog-niet-aan-de-beurt-maar-dat-had-d/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/04/08/er-is-wel-oversterfte-onder-de-65-er-zijn-wel-risico-s-voor-men/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/04/08/moet-vrt-nws-mondmaskers-verplichten-in-de-studio/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/04/22/hoe-vermijd-je-trial-by-media-in-de-zaak-el-kaouakibi/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/04/29/ja-er-wordt-te-veel-onderbroken-in-interviews/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/05/06/er-mocht-wat-meer-weerwerk-zijn-in-de-verslaggeving-over-la-boum/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/05/12/reacties-op-het-nieuwe-laatavond-journaal-de-nieuwsombudsman-in/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/05/20/moeilijke-woordkeuzes-in-het-israelisch-palestijnse-conflict-de/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/06/10/waarom-wordt-juergen-conings-wel-bij-naam-genoemd-en-de-andere-v/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/06/17/wat-toon-je-van-de-hartaanval-van-christian-eriksen-en-wat-zijn/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/07/01/opvallend-vertrouwen-in-journalistiek-stijgt-ook-in-coronatie/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/08/24/vragen-aan-de-nieuwsombudsman-waar-gaan-de-afghaanse-fiksers-e/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/08/26/zijn-reportagemakers-wel-altijd-kritisch-genoeg-soms-niet/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/09/01/mag-je-nu-zelf-een-bal-gaan-halen-in-de-tuin-van-je-buur-de-red/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/09/09/worden-de-ziekenhuizen-in-oklahoma-nu-wel-of-niet-overspoeld-doo/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/09/16/waarom-bracht-u-dat-onderzoek-niet-hoe-maakt-de-wetenschapsred/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/09/23/van-anuna-tot-dries-moet-de-redactie-aandacht-geven-aan-rellen/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/10/07/nee-het-journaal-is-niet-foutenvrij-en-kijkers-merken-dat-ook-o/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/10/21/waren-media-hijgerig-in-coronatijden-de-nieuwsombudsman-antwo/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/10/28/zeg-dan-toch-dat-vaccins-en-coronapassen-niet-helpen-de-nieu/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/11/18/stel-toch-kritische-vragen-over-het-coronabeleid-de-nieuwsomb/>

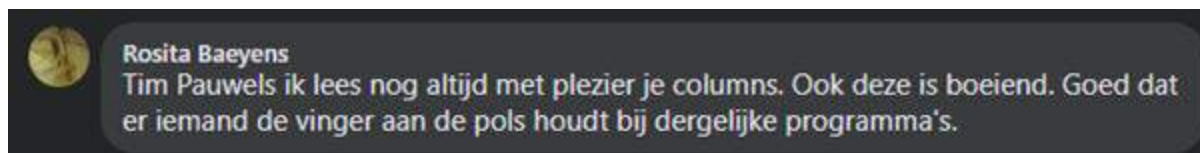
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/11/25/zat-er-een-fout-in-de-afspraak-zeg-elke-dag-welk-verschil-de-va/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/12/02/calais-was-niet-de-grootste-scheepsramp-ooit-hoe-kwam-dat-dan-i/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/12/23/2021-was-het-jaar-van-de-ontnuchtering-hoe-ga-je-als-redactie-d/>

Je verwacht als nieuwsombudsman dat heel wat mensen het natuurlijk niet eens zullen zijn met je columns. Al helemaal niet wanneer ze ook op sociale media worden verspreid. Sta me toe om hier toch even de focus te leggen op de positieve reacties, die er wel degelijk ook zijn.

Reactie op Facebook



00216458: *"You are awesome"*

Beste heer Pauwels,

Naar aanleiding van het filmpje rond de twitterrel van Anuna De Wever en Gert Verhulst (en vele andere filmpjes en artikels de afgelopen jaren):

Luchtig (maar niet te), genuanceerd, niet bang om een 'mea culpa' te slaan, tikkeltje grijze humor... Fantastisch. Love it. You're awesome. Het moest er eens uit.

Met vriendelijke groeten,

00225171: vertrouwen in het nieuwsombudsteam

Beste ombudsman,

Zoals velen word ik regelmatig geconfronteerd met anti-vaxxers en/of complottheoristen. Ook vrienden en familieleden komen af met argumenten die me soms doen wankelen. Maar uw video's en collums tonen dat de 'mainstreammedia' geen satanistische schapen zijn met

goedkope propaganda. Maar mensen, die het beste voor hebben. Die fouten maken, maar die niet te lelijk zijn om dat toe te geven. Die zich een baan proberen te maken tussen alle manipulaties. Die kritiek en commentaren van zich af moeten schudden alvorens ze naar huis gaan, om gezinsleden te sparen van rabbit holes, babybloed, 5g-signalen en verborgen chips. U en uw team slagen er in om dit over te brengen, me te doen blijven geloven in het goede van de mens en het verstand van de mens. Bedankt. U/jullie betekenen meer voor me dan jullie denken.

Dankbare groet,

Tineke

De nieuwsombudsman werd het laatste halfjaar van 2021 niet meer uitgenodigd in De Zevende Dag, wat ik betreurt. Ook van het publiek kwamen enkele reacties die de nieuwsombudsman meer op televisie willen zien.

00216497: felicitatie voor clips, maar waarom niet op televisie?

Beste nieuwsombudsman,

Ik volg uw tussenkomsten wekelijks en ben telkens onder de indruk van en gecharmeerd door uw aanpak. Sterk dat de openbare omroep zich zo expliciet kritisch opstelt ten opzichte van haar eigen nieuwsredactie. Dit kan naar mijn mening het wantrouwen tegenover de media in het algemeen, en de vrt in het bijzonder, alleen maar ten goede komen. Toch één kanttekening: waarom verschijnt de ombudsman enkel online en niet op televisie (bijvoorbeeld in Het Journaal of in het nieuwe 'Laat Journaal'?) U bereikt er een veel grotere groep mensen, waardoor ook de impact van uw tussenkomsten zal toenemen. Of is openlijke kritiek op de interne keuken van de redactie in primetime dan toch een brug te ver? Misschien iets om over na te denken ...

Met vriendelijke groeten,

00201170: geniet van de interventies in De Zevende Dag

Dankjewel Tim,

Dat je nu ook weer in de 7de dag zo helder communiceert. Ik geniet van jouw interventies. To the point, zuiver, kritisch, met bronvermelding... Als ik niet begreep hoeveel tijd er in een genuanceerd gesprek kruipt, zou ik me afvragen waarom zowel de politici als de journalisten rondom u niet in de leer gaan bij uw ombudsdienst.

Vriendelijke groeten, X, Architect, voor bronvermelding en tegen sofismen.

Maar er waren uiteraard ook negatieve reacties :

00227331: Beste leugenaar de heer Pauwels

Beste Leugenaar de heer Pauwels,

Vanuit Roemenie moet ik u bedanken voor de voortdurende leugens en het bedrog dat u dagelijks op de brave bevolking afvuurt. Echter kunt u ook meer aandacht besteden aub aan de doden en zware bijwerkingen van het experimentele goedje Gen Therapy, de door uw leugenbrigade benoemd als vaccin..... Mijn dank daarvoor.

Verder zou ik het ook leuk vinden mocht u aandacht besteden aan het proces van de eeuw, van de geschiedenis eigenlijk. Over de vreselijke Satanische kindermishandelingen, de zaak Epstein, waar politiciers, juristen, koningshuizen, media-bonzen, bij betrokken zijn. Dit is voor u blijkbaar geen nieuws. U vindt het meer de moeite om de beste president, notabene door zijn volk verkozen, voortdurend te beschimpen. Blijf maar lekker verder meedoen met deze waanzin waarmee u nu ook kindjes gaat helpen vergiftigen. Schaam je diep beste heer leugenaar Pauwels!!



7. De aanbevelingen van vorig jaar

Welke opvolging kregen de aanbevelingen van vorig jaar ?

7.1 Blijf zoeken naar manieren om de polsslag van het publiek te voelen.

In 2020 introduceerde de redactie de online rubriek “stel je vraag”, waarin antwoorden werden gegeven op vragen van het publiek. De vragen werden verzameld via de knop “hebt u een vraag”, maar ook via de nieuwsombudsman. Elke werkdag werden de vragen opgelijst en doorgestuurd naar de hele redactievloer in de hoop dat de vragen van het publiek ook in het gewone journalistieke werk zouden worden meegenomen. Eind 2021 heeft de hoofdredactie besloten om dit project stop te zetten. De mensen die dit werk deden werden mee ingeschakeld in de gewone bezetting van de redactie die door de epidemie ook erg krap zit. De lijsten worden dus niet meer dagelijks opgesteld en rondgestuurd, maar de rubriek “stel je vraag” is wel gebleven en wordt nog ongeveer één keer per week online gepubliceerd. De mail die het nieuwsombudsteam op gezette tijden rondstuurt, met feedback van de kijker, luisteraar en lezer, is wel gebleven.

7.2 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 dan dat er kort wordt gereageerd op kritiek of dat foute informatie wordt rechtgezet op sociale media.

In samenwerking met de KU Leuven en andere partners is er effectief een onderzoeksproject geweest naar de technische mogelijkheden comments en discussie op goed gemodereerde manier te organiseren. Het valt buiten het bereik van dit verslag om dieper op het project in te gaan. Het is voor mij als nieuwsombudsman op dit moment niet duidelijk of het ook tot een concrete praktijk zal leiden.

7.3 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. Met name aan energie, werd in 2021, terecht heel wat aandacht besteed. Volgens de voorlopige cijfers van het ENA is het aandeel van de coronaberichtgeving in 2021 alvast significant gedaald. (Zie 3.2.1/C)

7.4 Verbeter de zoekfunctie

Gezien het belang van selectieklachten, blijft het aanbevelingswaardig om te onderzoeken of de zoekfunctie op de site beter kan. Al te vaak kan een klacht worden afgehandeld door te antwoorden : dit is de link naar het artikel dat u zoekt. Maar dat betekent ook dat er allicht heel wat andere lezers zijn die het artikel niet gevonden hebben en die niet naar de nieuwsombudsman hebben gemaïld om ernaar te vragen. Niet alleen is het zeer tijdrovend om op dit soort contacten te antwoorden. Lezers die op zoek zijn naar specifieke informatie, moeten ze

ook kunnen vinden. Vaak genoeg blijkt uit de mails al snel verontwaardiging wanneer men iets niet vindt, vaak genoeg gaat dat ook gepaard met verregaande conclusies : “U verzwijgt ...” Het persoonlijke nieuwsoverzicht via “Mijn NWS” komt al gedeeltelijk aan dit probleem tegemoet.

Maar voor een echte verbetering van de zoekfunctie stoot de hoofdredactie kennelijk op beperkingen van het achterliggende systeem voor de website. Om dezelfde reden is het kennelijk ook onmogelijk om een spellingchecker in het systeem te integreren. Dat noopt uiteraard de vraag of de website VRT NWS.be wel beschikt over het juiste systeem.

Pas in de loop van 2021 is er mee begonnen om dit soort contacten specifiek bij te houden. Door de grote werkdruk zijn ze mogelijk ook niet altijd gecatalogeerd. De cijfers zijn dus onvolledig. Toch kregen 102 contacten het kenmerk “Ik vind het niet”. Het kenmerk werd alleen toegekend wanneer er wel degelijk berichtgeving over het onderwerp beschikbaar was.

7.5 Start opnieuw een werking op rond kwaliteit en zelfreflectie

In 2020 en 2021 kon de nieuwsombudsman nauwelijks workshops of feedbacksessies geven op de redactie. De coronamaatregelen maakten dat onmogelijk of minstens onverstandig. Voor 2022 staan ze nu wel weer gepland. Maar uiteraard ging deze aanbeveling verder dan workshops van de nieuwsombudsman. Met zogenaamde “Zita” sessies, werd de vloer in 2021 online meer geïnformeerd over het beleid van de hoofdredactie, over lopende projecten en over relevante expertise op de redactie. Ook de nieuwsombudsman heeft zo’n sessie gegeven. Dat neemt niet weg dat dergelijke online sessies noodgedwongen grotendeels éénrichtingsverkeer blijven. Uit de schaarse workshops die gegeven konden worden, blijkt ook dat redactiemedewerkers nood hebben aan onderlinge interactie en reflectie over journalistieke kwaliteit en redactionele keuzes, maar die staan voor 2022 dus gepland.

8. Conclusies

Er is hoop dat corona als sterk polariserend thema wat meer naar de achtergrond kan verschuiven in 2022. Maar er zullen ongetwijfeld andere polariserende thema's opduiken. De stemmingmakerij tegen journalistiek zal niet ophouden met corona. Het "rally behind the flag" gevoel uit 2020, inclusief dagelijks applaus voor de zorg, zorgde voor een stijging van het vertrouwen in journalistiek in dat jaar. 2021 zal mogelijk een ander beeld geven.

Journalistiek moet altijd "alert en kritisch" zijn voor het beleid. Er valt zeker ook kritiek op het beleid te geven. Het beleid was vaak chaotisch, inconsistent en niet efficiënt. Maar tegelijk is het wel degelijk redelijk dat contactbeperkende maatregelen en vaccinatie uit de journalistieke methode naar voren komen als logische maatregelen tegen epidemie. De vaccinatiecampagnes van 2021 hebben wel degelijk geholpen om de druk op de ziekenhuizen te beperken en om levens te redden. Dat blijkt uit alle cijfers. Journalisten kunnen niet anders dan dat zo melden.

Hoe ga je als journalist dan om met degenen die je van partijdigheid en zelfs medeplichtigheid beschuldigen omdat je hun alternatieve werkelijkheid niet wil erkennen? Het antwoord kan alleen binnen de journalistiek zelf liggen. Uiteraard moet het beleid op een faire manier kritisch worden bevraagd. Het is belangrijk dat mensen voelen dat dat gebeurt. En dat dat gebeurt met kennis van de bezorgdheden, de frustraties en de praktische vragen van het publiek. Ook dat is een manier om het publiek te "erkennen".

Maar verder is er geweldig veel nood aan uitleg. Antwoorden op de vele vragen die mensen zich stellen op basis van de propaganda die ze op het net vinden. Het is eenvoudigweg onmogelijk om op alles te reageren. Als er gereageerd wordt, moet dat op een zeer feitelijke manier gebeuren, zonder te ridiculiseren of te paternaliseren.

Daarom moet journalistiek ook blijven praten over de journalistieke methode. Hoe komt de redactie tot een bepaalde conclusie? Dat mag nog vaker expliciet worden aangegeven, zelfs als dat betekent dat verwezen wordt naar wat moeilijker tekst en naar wetenschappelijke studies. Het is immers in de methode dat het verschil wordt gemaakt met propaganda en stemmingmakerij. En ook propaganda verwijst steeds vaker naar cijfers en studies. Het is belangrijk om het publiek nog beter uit te leggen hoe wetenschap journalistiek wordt ingeschat.

De aanbevelingen voor dit jaar kunnen hopelijk helpen om het vertrouwen in de journalistiek zo veel mogelijk te vrijwaren.

9. Aanbevelingen voor 2022

9.1 Verbeter de zoekfunctie

Deze aanbeveling is een vrijwel jaarlijks ritueel. Kennelijk kan er alleen iets aan gebeuren als de onderliggende software in haar geheel vervangen wordt. Daar zijn nochtans goede redenen voor want de huidige software kan ook al geen spellingchecker integreren, terwijl lezers inzake taal duidelijk een voorbeeldfunctie verwachten van de openbare omroep. De lezer verwacht ook een zekere volledigheid. Heel wat mailers verwachten dat informatie die weerklank vindt op sociale media - hoe onbetrouwbaar ook - besproken, gehoord en zo nodig gecorrigeerd wordt door de redactie, met name op de website. Dat is niet altijd mogelijk en zelfs niet altijd wenselijk omdat het risico bestaat dat desinformatie alleen nog maar meer verspreid geraakt. Het blijft hier rijden en omzien. Maar als de informatie journalistiek besproken is op VRT, moet ze ook vindbaar zijn.

9.2 Blijf investeren in interactie

“Stel je vraag” en de inspanning om meer te interageren en modereren op de eigen Facebookpagina's blijven erg nuttige initiatieven. Uit de mailbox van de nieuwsombudsman blijkt juist dat mensen eigenlijk op zoek zijn naar manieren om te interageren met de redactie. Eerder dan dat ze altijd een precieze klacht formuleren. Wel wordt er vaak uiting gegeven aan een algemene frustratie ten aanzien van de berichtgeving. Maar vaak genoeg gaat het ook gewoon om het uiten van een mening. Een aantal van die inhoudelijke opmerkingen en aanvullingen zijn overigens best legitiem en zouden zeker hun plaats hebben op een goed gemodereerd discussieforum. Ik blijf ervoor pleiten dat de mogelijkheden daartoe onderzocht worden, onder meer op basis van het project in samenwerking met de KU Leuven.

9.3 Expliciteer de wetenschappelijke stand van zaken

Zelden hebben zo veel mensen Het Journaal gevolgd met het notitieboekje in de hand. Zelden werd er ook op publieke fora, met name op sociale media, gediscussieerd met wetenschappelijk onderzoek in de hand. Helaas, en dat blijkt ook uit de mailbox van de nieuwsombudsman, werden er vaak heel verregaande conclusies getrokken uit één onderzoek of werd onderzoek heel selectief gelezen. Factchecks kunnen dat deels tegengaan op voorwaarde dat ze een niet paternaliserende toon hanteren. Maar het is even belangrijk dat de wetenschappelijke stand van zaken, met onderzoek in de hand, duidelijk wordt gemaakt. Het argument dat een “breed” publiek daar geen boodschap aan zou hebben, vervalt toch enigszins als je het debat op andere fora bekijkt. Het mag een erfenis van de corona-epidemie zijn dat er meer aandacht mag gaan naar het helder weergeven van de onderzoeksbasis voor de wetenschappelijke stand van zaken. Daarbij is het zeker niet verboden om aan te geven dat wetenschap een proces is en dat er ook altijd onzekerheden blijven.

9.4 Geef slachtoffers een gezicht

Belangengroepen zijn in 2021 veel meer aan bod geweest dan de slachtoffers van Covid-19. Er waren zelden portretten van slachtoffers. Ook het zorgpersoneel viel, anders dan in 2020, vaak buiten beeld. In die zin werden de redenen voor maatregelen en vaccinatie vaak voorgesteld op basis van rationele argumenten: wetenschappers en cijfers. Cijfers die vaak anoniem bleven. Terwijl benadeelden of tegenstanders van het beleid vaak wel een gezicht kregen. In die zin werd de emotie van benadeelden of tegenstanders niet in evenwicht gehouden met emotie van slachtoffers, nabestaanden of zorgpersoneel. Het beleid werd verdedigd met cijfers en ratio. De

kritiek met emotie. Slachtoffers werden cijfers. Het is logisch dat daar zou gestreefd worden naar iets meer evenwicht.

9.5 Herontdek het buitenland

Uit cijfers van het Elektronisch Nieuwsarchief bleek dat in 2020 ook het aandeel buitenland in de Vlaamse nieuwsuitzendingen was gedaald. De verklaring ligt bij corona, hoewel dat een onbevredigende reden was. Ook in het buitenland sloeg corona immers toe. Uit buitenlandse voorbeelden kan ook geleerd worden. Het is juist dat de coronaberichtgeving zich vaak in dezelfde, Belgische driehoek lijkt af te spelen : virologen, politici, belangengroepen. Het mag de ambitie van een redactie zijn om in het debat, dat vaak volgens gelijkaardige lijnen verloopt, nieuwe zuurstof in te brengen, bijvoorbeeld via reportages uit het buitenland.

Nu zijn er ook in 2020 zeker buitenlandse reportages geweest. Zo mocht de nieuwsombudsman zelfs mails uit Ethiopië ontvangen naar aanleiding van VRT reportagewerk daar. Maar volgens het ENA was het aandeel buitenland dus lager in 2020. Volgens de voorlopige cijfers van 2021 is het aandeel buitenland opnieuw gestegen maar nog niet op het niveau gekomen van de jaren voor corona. Het valt overigens ook op dat de nieuwsombudsman geregeld specifieke vragen krijgt voor meer buitenlandberichtgeving.

9.6 Kies voor kwaliteit

Stemmingmakerij tegen journalistieke media kan alleen beantwoord door een consequente keuze voor kwaliteit. Kwaliteit sluit overigens geenszins uit dat er een plaats kan zijn voor emoties en frustraties. Maar altijd juist geplaatst wat de inhoudelijke argumenten betreft. De expertise die op de redactie absoluut aanwezig is, moet daarvoor nog beter kunnen doorstromen naar presentatoren en reportagemakers ter plaatse.

appendix : menselijke nabijheid

De voorbije twee coronajaren waren ook een periode waarin veel mensen een hand uitstaken naar de openbare omroep omdat ze op zoek waren naar menselijk contact. Of de mail nu woedend was of schrijnend, eigenlijk zat er vaak achter : erken mij in wat ik meemaak. De impact van Corona was oneindig veelzijdiger dan mediaberichtgeving kan vatten. Hieronder een getuigenis van een dame die door de maatregelen haar normale activiteit, gidsen, niet meer kon uitoefenen. Maar het is vooral een getuigenis over de manier waarop het team van de nieuwsombudsman, zonder dat dat ooit de hoofdbekommernis was, mensen soms toch nabij kon zijn.

00226549 *Ik had u vorig jaar gemaïld*

Geachte Heer Pauwels

Ik heb u vorig jaar gemaïld, niet om te klagen over het VRT nieuws, maar gewoon om mijn hart eens uit te storten.

(Over dat ik op de begrafenis van mijn grootmoeder mijn familie niet mocht aanraken en hoe hard ik mijn groepen kinderen miste omdat ik als museumgids geen rondleidingen meer mocht geven).

Ik heb toen van u een heel lieve mail teruggekregen waarin het ook over creativiteit ging.

Ik had me toen voorgenomen om u nog eens een mail terug te sturen als ik echt iets creatiefs had gedaan of als ik u kon melden dat ik mijn activiteiten tot iets Coronaproofs had omgevormd. Deels om u te bedanken voor uw opbeurende mail en deels om u iets leuks te geven om te lezen tussen alle klachtenmails door.

Laat ons zeggen dat ik goed nieuws en slecht nieuws heb.

Ik zal eerst met het slechte nieuws beginnen, zodat ik met iets leuks kan eindigen.

Ik heb 17 maanden geploeterd. De laatste 4 maanden leek alles terug normaal te worden en had ik veel activiteiten en kon ik zelfs zonder overheidssteun. Maar dit weekend is er weer een groot kruis getrokken door alle geplande rondleidingen en workshops. En ook door alle bijhorende vergoedingen.

De ene moment ben ik hoopvol en denk ik 'We schuiven alles naar een latere datum', en de andere keer denk ik 'Wat ben ik toch een mislukkeling dat ik na 21 maanden nog steeds geen andere job heb gevonden'.

Want ik heb gesolliciteerd en ik ben heel vaak opgebeld. Om te zeggen dat ik tweede was geworden, maar dat ik een zeer getalenteerde kandidate was. Ik heb al gedacht om samen met Wout Van Aert de zilverenmedaille praatgroep op te richten.

Maar ik wilde u, om uw dag op te vrolijken tijdens het lezen van alle klachtenmails, ook vertellen over de meest gekke en leuke plaatsen waar ik het afgelopen jaar opdrachten heb mogen doen. Plaatsen waar ik zonder Corona nooit geweest zou zijn.

Ik heb tijdens de zomer themakampjes voor kleuters gedaan en ik heb daar zoveel knuffels gekregen dat ik een voorraadje heb om nu op te teren.

Ik heb verschillende dagen op het Filmfestival van Gent mogen spreken omdat we daar de klassen in de grote cinemazalen goed uit elkaar konden zetten. Vorige week heb ik de vraag gekregen of ik dat ook in UGC Antwerpen wil doen. Eerst een filmvertoning en dan een educatieve voordracht/Workshop waarmee de leerlingen zelf in de klas aan de slag kunnen.

Ik werk als vrijwilliger in het Speelgoedmuseum. (Doe ik toch iets in ruil voor het crisioverbruggingsrecht dat ik al maanden krijg).

En geloof me, van de hele dag tussen het speelgoed te zitten word ik heel vrolijk. Ik ben nu alle knuffels aan het sorteren en alles wat we dubbel hebben gaat daar het goede doel. (Onderstaande hondjes zoeken iemand om mee te spelen).

En ik ben in Planckendael terechtgekomen!

Ik weet niet of u van die doorloopverblijven kent, waar de bezoekers tussen de dieren mogen lopen. Maar dan moet er wel een ranger (babysit) zijn die ervoor zorgt dat de mensen de dieren niet voederen of dat ze niet ontsnappen als de deur wat lang openstaat.

Toen ik begin juni daar begon, was maki Wifi nog een kleine baby die aan de buik van haar moeder hing, maar nu is ze een flinke jongedame die zelfstandig speelt en eet en letterlijk van zich afbijt als de volwassen maki's haar proberen weg te duwen. Haar papa heet Oreo. U kunt misschien wel raden waarom...

Onze maki's vormen een bubbel, dus afstand houden en mondkmaskers dragen hoeft niet.

Ik hoop dat alles goed gaat met u en dat u niet overwerkt raakt van de stroom aan klachten. En ik hoop dat ik uw dag een beetje heb opgevrolijkt met een mail over knuffels en maki's.

Ter info: ze heten Andrea, Antonio, Steffie, Robbert, Fieke, Qkum, Kimmie, Oreo en Wifi.

Heel veel groeten en nog heel veel succes

Vragenlijst voor het verslag 2021 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaamse Regulator voor de Media

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0

Agentschap Sport Vlaanderen

Klachtenrapport 2021



SPORT.
VLAANDEREN

ARENBERGGEBOUW
ARENBERGSTRAT 5
1000 BRUSSEL

Februari 2022

KWANTITATIEVE GEGEVENS

Totaal aantal ontvangen klachten	115
----------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten	65
Aantal onontvankelijke klachten	50

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
Aantal gegronde klachten	30
Aantal deels gegronde klachten	16
Aantal ongegronde klachten	19

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van oplossing	
Aantal opgeloste klachten	50
Aantal deels opgeloste klachten	10
Aantal niet opgeloste klachten	5

Verdeling van de gegronde klachten volgens de ombudsnorm	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	17
Correcte bejegening	16
Actieve dienstverlening	13
Redelijkheid en evenredigheid	7
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	5
Redelijke behandeltermijn	2
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	2
Deugdelijke correspondentie	1
Gelijkheid en onpartijdigheid	1
Billijkheid	1

Aantal klachten per afdeling/dienst		
	Totaal aantal klachten	Aantal ontvankelijke klachten
Afdeling sportinfrastructuur	50	46
Klachtencoördinatie (algemene klachten)	24	4
Afdeling sportpromotie	24	5
Afdeling sportkaderopleiding	12	8
Afdeling subsidiëring	2	0
Afdeling topsport	2	1
Nado Vlaanderen	1	1

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. De klachtenapplicatie zelf wordt ook telkens verbeterd.

Op de website is er vanaf 2020 een meldpunt van klachten en een webformulier toegevoegd. Door de centralisatie van de opvolging van de klachten zal het inzetten op verbeteracties stelselmatig verbeteren.

Langs de andere kant gebruiken burgers het meldpunt van klachten ook voor gewone vragen of klachten over derden.

Daarom zijn er in 2019 49 klachten geregistreerd t.o.v. 87 in 2020 (waarvan er 45 ontvankelijk zijn) en 115 in 2021 (waarvan er 65 ontvankelijk zijn).

Soms is de lijn tussen een vraag, een melding en een klacht niet altijd duidelijk of eenduidig te beoordelen waardoor een klacht in sommige gevallen wordt behandeld door een afdeling die rechtstreeks in contact staat met de burger. Klagers sturen hun klacht soms ook naar verschillende kanalen. In 2021 werd nog meer het belang van de centrale klachtenbehandeling en -registratie benadrukt.

2021 was jammer genoeg opnieuw een jaar waarin onze taken door de coronamaatregelen anders moesten worden ingevuld.

Sport Vlaanderen kreeg ook klachten over het politieke beleid rond corona, het niet terugbetalen van lidgelden of huurgelden van sportaccommodatie door sportclubs, ...

1. OPDRACHTEN EN DOELPUBLIEK

Voor de analyse en het klachtenbeeld vertrekken we vanuit het takenpakket van Sport Vlaanderen, meer bepaald vanuit die opdrachten waardoor Sport Vlaanderen rechtstreeks in contact komt met haar doelpubliek:

1. organisatie van sportkampen en sportklassen in de centra van Sport Vlaanderen.
 2. exploiteren en uitbouwen van de eigen centra.
 3. ontwikkelen, aanbieden en erkennen van sportkaderopleidingen en het valoriseren met diploma's of attesten via de Vlaamse Trainersschool.
 4. voeren en coördineren van de sportpromotie op Vlaams niveau.
 5. ondersteunen van sportactoren via subsidiëring of begeleiding.
-
6. uitvoeren van het antidopingbeleid, conform de WADA-code.¹

Dit vrij diverse takenpakket maakt zo goed als de volledige Vlaamse bevolking tot het primaire doelpubliek van Sport Vlaanderen. Afhankelijk van de opdracht of het doel dat Sport Vlaanderen zich stelt, kunnen deeldoelgroepen worden afgelijnd. Dat kunnen de verschillende leeftijdscategorieën zijn (jongeren, volwassenen, 50-plussers, gezinnen, families...), dat kunnen bepaalde groepen sporters zijn (de georganiseerde sporters, de niet-georganiseerde sporters, de niet-sporters, de competitieporters, de recreatieve sporters...) of dat kunnen verschillende sportorganisaties zijn (sportfederaties, sportclubs, scholen, ...).

¹ Dit betreft de werking van NADO Vlaanderen, administratief ondergebracht bij Sport Vlaanderen, maar met volledige operationele autonomie.

2. INDELING VAN DE KLACHTEN

De klachten die Sport Vlaanderen ontvangt worden ingedeeld in volgende groepen:

1. Klachten m.b.t. de taken van de afdeling sportpromotie:

Geen schriftelijke klachten in 2021 m.b.t. sportpromotionele acties van Sport Vlaanderen

De 5 ontvankelijke 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).

7 ontvankelijke klachten in 2021.

3. Andere klachten die betrekking hebben op de centra van Sport Vlaanderen (met uitzondering van de sportkampen, -klassen en andere sportactiviteiten)

39 ontvankelijke klachten in 2021

4. Klachten van deelnemers aan de sportkaderopleidingen of gediplomeerden van de Vlaamse Trainersschool

8 ontvankelijke klachten in 2021

5. Klachten over de uitvoering van het antidopingbeleid

1 klacht in 2021

6. Klachten over het topsportbeleid

1 ontvankelijke klacht in 2021

7. Andere klachten

4 andere ontvankelijke klachten in 2021

8. Klachten die niet van toepassing zijn op de werking van Sport Vlaanderen of meldingen of vragen zijn.

50 klachten in 2021

3. BESPREKING VAN DE INGEDIENDE KLACHTEN

We beschrijven kort de klachten die voor elke groep in 2021 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 haar 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

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 ook 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 2021 werden terug enkele live evenementen georganiseerd, er zijn voor deze categorie geen schriftelijke klachten ontvangen.

De afdeling ontving 24 klachten, waarvan er 5 ontvankelijk waren

De routestructuren (mountainbikeroutes, loopomlopen, peddelroutes, ruiter-en menroutes) worden via de website van Sport Vlaanderen gepromoot en dat item wordt druk bezocht.

- Wat de mountainbikeroutes betreft, bereikten ons 18 klachten die geen betrekking hadden op de verantwoordelijkheid van Sport Vlaanderen (zie verder).
- 3 klachten gingen over de routeplanner zelf wat deel uitmaakt van onze dienstverlening:

Eén klacht hierover had betrekking op een technisch probleem in de routeplanner. Dit werd opgelost.

De 2 andere klachten hadden betrekking op het niet aanbieden van een specifieke route. Routes worden pas aangeboden als er geen klachten zijn van eigenaars of burens.

- Een andere klacht ging over de linten van een parcours die bleven hangen na een evenement en door de klager als afval werden beschouwd.
Sport Vlaanderen organiseerde 2 woensdagen na elkaar de Survival Trophy in de Blaarmeersen in Gent,. Er werd afgesproken met de uitbaters van de Blaarmeersen om de linten, die geen weg versperden, na de 2de dag te verwijderen om zo werkuren en afval te beperken. Het is dus zeker niet de bedoeling om afval achter te laten. Na elke activiteit wordt ook hieraan aandacht geschonken.
- Een volgende klacht had betrekking op een filmpje van de campagne sportersbelevenmeer# waarbij de burger wordt aangezet om te sporten en te bewegen.
In één van de filmpjes was een wandelaar met een baby in een draagzak te zien waarbij het kind met de rug naar de volwassene gedragen werd. De klager vond dat hierdoor een slechte ergonomische houding gepromoot wordt wat uiteraard niet de bedoeling is. Onze focus ligt op het aanzetten tot bewegen en sporten.

3.2 Klachten met betrekking tot de centra van Sport Vlaanderen

Sport Vlaanderen beheert en exploiteert op dit moment 12 eigen sportcentra, gaande van grote onni-sportcentra 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. Elf van deze centra organiseren eigen Sport Vlaanderen sportkampen en -klassen.

In 2021 vonden er vooral in het voor- en najaar omwille van de coronamaatregelen minder sportactiviteiten, trainingen, wedstrijden en evenementen plaats.

Er waren door de beperkende maatregelen in verband met de pandemie extra organisatorische maatregelen (social distance, ... en tijdens de herfst- en kerstkampen een beperking tot - 13 jarigen) van kracht waardoor we 20 % minder deelnemers konden ontvangen en dit zowel voor de sportkampen (7.555 deelnemers) als voor de sportklassen (14.603 leerlingen).

We botsten door de wijzigende coronamaatregelen en het aantal bezoekers soms op enkele problemen maar we hebben er alles aan gedaan om iedereen toch veilig te laten sporten. Er werden verschillende CO₂ meters geplaatst zoals voorzien in het protocol sport en vrijetijd, die we voortdurend opvolgen en zo kunnen we ingrijpen indien nodig.

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 2021 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 2021 ontving Sport Vlaanderen 45 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 10 centra jaarlijks bijna 1 200 sportkampen. Aan deze sportkampen nemen elk jaar ongeveer 8.000 jongeren deel. De sportkampen worden georganiseerd tijdens de schoolvakanties.

Sportklassen worden georganiseerd buiten de schoolvakanties. Naast de gewone onderwijsvakken, onder leiding van de leraar-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 2021 waren er bij de sportkampen 7.555 deelnemers, bij de sportklassen ging het om 14.603 leerlingen.

Overzicht klachten

In 2021 ontving Sport Vlaanderen 7 ontvankelijke 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.

Voor de stages en het aspirant initiatorkampen worden net zoals bij de sportkampen evaluatieformulieren bezorgd.

We proberen telkens op tijd te antwoorden op klachten. Maar soms lukt dat niet. Zo richtte één van de klagers zich tot de Vlaamse Ombudsdienst wegens het uitblijven van een antwoord.

Via de klachtentool werd aan de klager meegedeeld dat er telefonisch contact zou opgenomen worden n.a.v. een klacht over een sportkamp en de verwachtingen van de ouder. Door het aanstellen van een nieuwe klachtenbehandelaar in de afdeling, het onderzoeken van de klacht zelf en de telefonische onbereikbaarheid van de klager op verschillende momenten werd het effectieve antwoord te laat verstuurd. Uiteindelijk is het wel gelukt om een gesprek te voeren. De samenvatting van de behandeling van de klacht werd ook via de klachtentool bezorgd.

3.2.2. Andere klachten (39)

Situatieschets

In 2020 hebben we een nieuw reservatiesysteem geïmplementeerd. De gekende gezondheids crisis 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.

In 2021 werd dit verder uitgebouwd. Na een eerste testperiode in 2020 werden de mogelijkheden tot online reserveren voor zowel sportinfrastructuur als toegangstickets (vb. schaatsbeurten) en online betalen fors uitgebreid. 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. Verandering leidt soms ook tot frustraties. Geregeld wordt er gebruik gemaakt van de klachtentool om vragen te stellen of frustraties bij de verandering te uiten. De website en reservatiesoftware worden telkens weer geoptimaliseerd.

Sinds 2021 wordt er in Sport Vlaanderen Hofstade een aquapark uitgebaat door de firma Foudoo. Je kan ofwel online combitickets kopen voor de toegang tot het strand en de toegang tot het aquapark of je kan eerst online een ticket voor het strand kopen om daarna ter plekke nog een extra toegangsticket te kopen voor het aquapark.

Overzicht klachten

De klachten zijn zeer uiteenlopend:

- Technische problemen of moeilijkheden n.a.v. het aanmelden op de website of het nieuwe online reservatiesysteem (7)
- Het gebrek aan vrije toegang tot Sport Vlaanderen Hofstade (6) al dan niet in combinatie met het aquapark

In onze bewaakte strandzone zijn we verantwoordelijk en staan we in voor de veiligheid van onze zwemmers en voor het integraal en geïntegreerd veiligheidsbeleid. Als uitbater hebben we niet alleen verplichtingen naar onze bezoekers maar ook verplichtingen die voortvloeien uit de VLAREM2 wetgeving, de omzendbrief overlast in recreatiezones van de FOD binnenlandse zake) alsook afspraken gemaakt in het lokaal veiligheidsoverleg met de noodplanambtenaar, burgemeester, politie en brandweer. Dit maakt dat onze strandzone seizoengebonden niet vrij toegankelijk is, waar andere recreatiedomeinen vaak een stap verder gaan en een betalende toegang organiseren voor gans hun parkomgeving.

We baseren onze openingsdagen en -uren op basis van bezoekersdata en proberen ook duidelijkheid te bieden aan onze bezoekers. Alle info vindt u op onze website. In het hoofdseizoen (laatste week van juni en de zomervakantie) zijn wij dagelijks geopend van 11-20u, daarenboven kunnen sportclubs voor en na de openingsuren extra trainingen inboeken die anders conflicten geven met het recreatie zwemmen. In het voor- en naseizoen van paasvakantie tem half september zijn wij elke feestdag, woensdag en weekend open van 13 tot 19u vanaf de watertemperatuur 15 graden bedraagt. Ook hier weer extra openingsuren voor clubs en scholen die andere noden hebben.

De afgelopen 2 jaar werd planning en organisatie bovendien extra belast door het coronaprotocol voor recreatief zwemmen in openlucht met onder meer reservatieplicht, capaciteitsbeperkingen, extra sanitaire voorzieningen, en zelfs een verplichte sluiting, ... We willen ons maximaal beschikbaar stellen en vragen veel inzet, beschikbaarheid en flexibiliteit van onze medewerkers om zeer last-minute te reageren op het Belgische weer en al zijn grillen. Enkele graden verschil, een wolk of een open hemel kan het verschil betekenen tussen een handvol, 100 of duizenden bezoekers en dus ook voor het opschalen van onze kassiers, poetsdienst, redders, wachters, vuilnisdienst, ...

En als het even kan openen we extra dagen op basis van weersvoorspellingen met onzeker resultaat.

De strandpromenade is afgesloten omwille van een negatief brand- en stabiliteitsadvies. Wij onderzoeken momenteel op welke manier we deze uitdagende problemen, in een erfgoed context, kunnen oplossen. Het is dan ook onze sterke wens om deze promenade weer toegankelijk te maken.

We ontvingen 1 klacht over het aquapark en namen dat op met de uitbaters en streven er zo naar om de dienstverlening van onze partners te verbeteren waar mogelijk. Zelf kregen we ook 2 klachten over het verplichte combiticket, maar de toegang tot het aquapark is nu éénmaal via het strand.

- Coronagerelateerde klachten (6)

We ontvingen enerzijds klachten i.v.m. de geldende richtlijnen en anderzijds over de naleving ervan door anderen.. Bezoekers hebben soms de indruk dat we de correcte coronamaatregelen niet naleven door het ervaren van een relatieve drukte, maar we leven wel degelijk de geldende maatregelen na en verduidelijken dit in het antwoord op de klacht.

- Annulatiekosten en niet kunnen omruilen van een ticket (5)
De annulatievoorwaarden zijn duidelijk maar worden niet steeds gelezen waardoor er misverstanden ontstaan.
- Facturatie (5)
- Loslopende honden in Sport Vlaanderen Hofstade (2)
- Kostprijs en gebrek aan een ander tarief (1)
- Uitblijven herstellingswerken in Sport Vlaanderen Blankenberge (1)
- Toegangsvoorwaarden sauna in Sport Vlaanderen Blankenberge (1)
- Verouderd materiaal (1)
- Reservatie van sportaccommodatie voor het volgend seizoen (1)
- Technisch probleem zwembad Sport Vlaanderen Blankenberge (1)
- Vermoeden van phishing door het opvragen van een rekeningnummer voor een terugbetaling. Via een niet gekend e-mailadres (1)
- Een ongeleefd personeelslid (1)

De meerderheid van de klachten zijn opgelost door bijvoorbeeld betere informatie te verstrekken of informatie aan te passen vooral n.a.v. coronagerelateerde klachten, het aanpassen of crediteren van facturen, het begeleiden bij het reserveren van een sportaccommodatie,...

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 2021 werd VTS gedwongen om – net zoals in 2020 - 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 10.000 unieke cursisten. Het geeft meer dan 26.000 uren les met een docentenkorps van ruim 1.200 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 2021 het VTS-secretariaat 12 klachten, waarvan er 8 ontvankelijk waren:

- 1 over een misverstand dat je enkel via de VTS-app een bijscholingsattest kan bekomen
- 1 over het schrappen van een mailadres in de centrale databank
- 1 over een cursist die het leslokaal niet vond hoewel het stond aangeduid op zijn lessenrooster
- 1 over het niet (vlot) beantwoord krijgen van verstuurd mails naar het VTS-secretariaat
- 1 over een docent die niet bekwaam zou zijn voor het specifieke opleidingsniveau, het ging om 1 klacht over een ervaren docent
- 1 over het vooruitschuiven van het examen
- 2 over een cursist die vond dat hij te lang moest wachten op zijn examenresultaat

Sommige klachten ontstaan doordat cursist de info die ze aangereikt krijgen niet volledig doornemen.

In elk geval wordt bij elke klacht het proces en de informatie 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 2021 ontving Nado Vlaanderen hierover 1 schriftelijke klacht. Die klacht was ongegrond. Door de verduidelijking bood de klager zijn excuses aan voor het misverstand.

3.5. Klachten over het topsportbeleid

Profsporters en topsporters met een statuut bij Sport Vlaanderen konden in bepaalde periodes van de pandemie in tegenstelling tot gewone sportbeoefenaars onder strikte voorwaarden blijven trainen.

Een klacht had hier betrekking op. Er werd hierop geen uitzondering gemaakt voor de klager vermits betrokkene niet aan de voorwaarden voldeed.

3.6. Andere klachten

Situatieschets

Dit zijn klachten die aan Sport Vlaanderen gericht zijn en die niet in de vorige groepen kunnen ondergebracht worden.

Bespreking

- 1 klacht had 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. De klager oordeelde onterecht dat contactgegevens zonder toestemming werden doorgegeven waardoor betrokkene ongewenste reclame ontving van andere firma's.

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.

Er wordt telkens de tip gegeven om met onpersoonlijk e-mailadressen te werken (info@...) voor contact met de club.

Wij geven dus niet actief persoonsgegevens door, maar iedereen heeft toegang tot de website. In het kader van hergebruik van overheidsinformatie wil dit dan ook zeggen dat deze gegevens zowel voor niet-commerciële als commerciële doeleinden mogen

gebruikt worden. Maar het is aan de firma's om de regelgeving correct toe te passen en in dit geval bv. geen ongewenste reclame te sturen.

- Een andere klacht had betrekking op de interne processen van de Sportdatabank die verder worden geoptimaliseerd.
- Via de Vlaamse Ombudsdienst kregen we vragen over de uitreiking van de Vlaamse Sportprijzen in 2021.

De Vlaamse Gemeenschap reikt al jaren de Vlaamse Sportprijzen uit. Sinds 2021 zitten deze in een nieuw jasje. Naast het alom bekende Vlaamse Sportjuweel worden nu ook de Topsportcoach van het jaar, de Topsportversterker van het jaar en het Warmste Sportinitiatief van het jaar bekroond. Ook nieuw sinds 2021 is dat het publiek mee de winnaars kon bepalen. De publieksstemmen tellen mee voor een derde van het eindtotaal voor de topsportprijzen, en voor de totale score van het Warmste Sportinitiatief. Voor de drie topsportprijzen wordt twee derde van de punten gegeven door een vakjury. De SARC (Strategische Adviesraad voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media) is niet langer betrokken bij de totstandkoming en uitreiking van deze prijzen.

Het is met betrekking tot de Vlaamse Sportprijs Topsportcoach dat er onvrede bestond, met name over de nominatie van een topsportcoach. Deze onvrede bereikte ook de Vlaamse Ombudsdienst, waarop deze op woensdag 20 oktober 2021 besloot om hierover meer informatie in te winnen bij Sport Vlaanderen.

De Vlaamse Ombudsdienst besloot geen verder onderzoek in te stellen, maar had graag antwoord op volgende vragen in het klachtenrapport 2021 van Sport Vlaanderen:

- *Welke conclusies trekken minister & Sport Vlaanderen uit de vaststelling dat er vanaf 13.08 gewerkt werd op basis van een nieuw MB, terwijl dat nieuwe MB pas dateert van 19.10, met uitwerking met ingang van 10.09? Die vaststelling lijkt meteen ook te verklaren waarom VLOMB op 20.10 diende vast te stellen dat vlaanderen.be op dat moment nog het oude MB als actuele rechtsgrond presenteerde aan het brede publiek?*

De conclusie die kan worden getrokken, is dat het uitwerken van een nieuw reglement en het daarmee corresponderende MB meer op elkaar moet worden afgestemd. Nu zat er te veel tijd tussen.

Het reglement met betrekking tot toekenning van de Vlaamse Sportprijzen was reeds uitgewerkt. Het oude MB dat op vlaanderen.be terug te vinden was, is daar geplaatst door de SARC. Deze adviesraad was een belangrijke schakel bij de toekenning van de Vlaamse Sportprijzen op basis van het oude MB. In het nieuwe MB wordt geen beroep meer gedaan op de SARC. Het oude MB was nog niet offline gehaald.

- *Welke conclusies trekt de vakjury uit de vaststelling dat de topsportcoach in kwestie in de top 3 geselecteerd werd, zonder dat in de in art. 3, §3, 1°, van het nieuwe MB bedoelde beoordeling vermeldt hoe die voordracht zich verhoudt tot het Rapport van de Onafhankelijke Onderzoekscommissie (terwijl alvast 1 Vakjurylid in De Morgen 23.10 die link duidelijk wel legt)?*

De Vlaamse Sportprijs Topsportcoach wordt toegekend aan een topsportcoach die met zijn topsporter/team topsportprestaties behaalde volgens de objectieven van het Vlaams topsportbeleid (top acht mondiaal) of een bijzondere bijdrage leverde aan ondersteunende prestatie- of ontwikkelingsprogramma's. Kandidaturen voor de Vlaamse Sportprijs Topsportcoach worden voorgedragen door de unisportfederaties. De topsportcoach in kwestie werd voorgedragen door Gymfederatie Vlaanderen vzw, nadat zij op aanbevelen van de Onafhankelijke Onderzoekscommissie Gymnastiek als headcoach kon aanblijven tot en met de Spelen van Tokyo (aanbeveling 13 uit het rapport).

Uit de voorgedragen kandidaturen selecteert de vakjury drie genomineerden via anonieme stemming door de leden. De vakjury beoordeelt vervolgens de top drie. Daarna volgt nog een publieke stemming.

Het sportieve luik primeert in de toekenning van de Vlaamse Sportprijs Topsportcoach. Elk lid van de vakjury oordeelt onafhankelijk, zo ook over het in rekening brengen van ethische aspecten, vanuit eigen context en perspectief.

- N.a.v. van verklaringen van een personeelslid van Sport Vlaanderen over een tv-programma over ethiek en topsport ontvingen we eind 2021 verschillende klachten enerzijds via sociale media en anderzijds telefonisch over de houding van dat personeelslid en de impact van deze verklaringen. Sport Vlaanderen onderneemt verschillende stappen om ethische kwesties in de sportsector bespreekbaar te maken. Sport Vlaanderen richtte een werkgroep rond integriteit in de sport in het algemeen en topsport in het bijzonder op om mogelijke hiaten of noden te detecteren enerzijds en anderzijds bestaande initiatieven beter kenbaar te maken.
- We kregen ook een klacht over het gebrek aan het vragen van toestemming voor niet noodzakelijke of niet essentiële cookies. We waren ons bewust van deze situatie en werkten daarom al een tijdje aan een nieuwe cookiebanner. Ondertussen is die toestemming ook in productie gezet. Bijkomend werd opgemerkt dat er te veel persoonsgegevens werden opgevraagd bij het indienen van een klacht. Nochtans werd in de bijhorende informatieclausule, verwezen naar de verplichtingen van hoofdstuk 5 van het bestuursdecreet van 7 december 2018.
- Een andere klacht had betrekking op het afbreken van een constructie voor mountainbikers, wat nodig was om de veiligheid te garanderen.

3.7 Klachten die niet van toepassing zijn op Sport Vlaanderen

Situatieschets

Er worden klachten bij Sport Vlaanderen ingediend waarbij Sport Vlaanderen geen betrokken partij is en waarvoor de 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 plaatsvinden in de centra van Sport Vlaanderen. Ook hier moeten klachten worden gericht naar de feitelijke organisator.

In deze gevallen fungeert Sport Vlaanderen als doorgeefluik of 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 van de routes is de taak van de lokale besturen. De bewegwijzering, start- en connectieborden, ... worden aangeleverd door Sport Vlaanderen, maar geplaatst door de lokale besturen.

Meerdere malen per jaar rijden vrijwilligers op de verschillende routes om eventuele problemen te melden.

Toch bereikten ons:

- 9 klachten over het ontbreken van of onduidelijke signalisatie
- 4 klachten over een onveilige situatie
- 2 over het versperren van een route

- 1 klacht over een gebrek aan een keuring van een mountainbikeparcours
- 1 klacht over een route over privéterrein

Die klachten werden bezorgd aan de lokale besturen.

- 1 vraag over de toegankelijkheid van bossen met de mountainbike werd beantwoord door het Agentschap Natuur en Bos.

Klachten over de mountainbikeroutes kunnen door de gebruiker worden gerapporteerd via een probleemrapporteringssysteem dat is opgezet op de website van Sport Vlaanderen. Bij klachten 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 en 2021 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 heeft in 2021 een overleg opgestart met het Agentschap Natuur en Bos en de sportfederaties Cycling Vlaanderen en de Vlaamse Wielrijdersbond. Er werd onder andere een sensibiliseringsfilmpje opgenomen. De campagne en de publicatie van het filmpje wordt in 2022 uitgevoerd.

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.

Werk en Economie



Vlaanderen
verbeelding werkt

Jaarrapport klachten 2021

Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

10 februari 2022

INHOUD

1	Samenvatting	3
1.1	Sodexo	3
1.2	Departement Werk en Sociale Economie	3
1.3	VDAB	4
2	Cijfergegevens	5
2.1	Beleidsdomein Werk en Sociale Economie	5
3	Conclusie	7
4	Rapporten	8

1 SAMENVATTING

Conform het Vlaams Bestuursdecreet schetst het beleidsdomein Werk en Sociale Economie (WSE) met dit klachtenrapport een beeld over haar ontvangen klachten in 2021. Dit jaarrapport is een samenwerking tussen de klachtencoördinatoren van het Departement Werk en Sociale Economie (WSE), Sodexo en VDAB.

In 2021 ontving het beleidsdomein WSE in totaal 5172 klachten¹. Deze klachten kunnen vervolgens opgedeeld worden in 426 onontvankelijke en 1775 ontvankelijke klachten. Er waren in totaal 430 (deels) gegrond klachten en 1261 ongegronde klachten.

1.1 DEPARTEMENT WERK EN SOCIALE ECONOMIE

In 2021 daalde het aantal klachten dat het Departement Werk en Sociale Economie ontving, in vergelijking met vorig jaar. Er werden in totaal 161 klachten ontvangen, waarvan er 108 ontvankelijke klachten waren. Van deze ontvankelijke klachten waren 40 klachten gegrond. De gemiddelde behandeltermijn van een klacht bedroeg 9 kalenderdagen.

De meeste klachten werden ontvangen voor de opleidingscheques (31,5% van het totale aantal ontvankelijke klachten) en de dienstencheques (28,7%). Het Vlaams Zorgkrediet vervolledigt de top 3 met 12% van het totale aantal klachten. De meeste klachten worden ingediend via het webformulier: 56,5% van alle klachten komen binnen via dit kanaal.

Ook in 2022 blijven klachten een topprioriteit binnen het Departement WSE. In eerste instantie wil het departement door een aantal structurele aanpassingen, een duidelijk zicht krijgen op waarom een klant hen contacteert en op welke wijze hij dit doet – om zo de verstrekte informatie op de publieke kanalen te verbeteren. In een tweede fase zal het departement haar klachtenproces gaan hertekenen, met een duidelijke nadruk op klantgerichtheid (eenvoudige procedure, gemakkelijke manier om een klacht in te dienen, een vlotte bereikbaarheid, etc.).

1.2 SODEXO

In 2021 zag Sodexo een sterke daling in het aantal contactnames en klachten. Zo ontving en behandelde Sodexo 2862 klachten van individuele dienstenchequesgebruikers, waarvan meer dan de helft ontvankelijk (72,7%). Daarnaast behandelden zij ook 58 klachten van erkende ondernemingen. De meeste klachten van individuele gebruikers gingen over de bestelling van dienstencheques (en dan voornamelijk via het Klarna-platform), het aanmelden in het platform voor gebruikers, vervallen dienstencheques of het fiscale attest.

In 2021 werd het platform dat gebruikt wordt voor klachtenopvolging binnen Sodexo, volledig operationeel. Dit resulteerde in een verhoging van de efficiëntie van de klantendienstmedewerkers en van de doeltreffendheid van de klachtenbehandeling. Daarnaast werd de dienstverlening verder geoperationaliseerd en werden een aantal nieuwe oplossingen en functies toegevoegd aan de webzones. Ook werd een verbeterde mobiele applicatie voor huishoudhulpen gelanceerd. Voor het vlot invoeren van

¹ De klachten waarover Sodexo rapporteert worden niet opgesplitst in ontvankelijke en onontvankelijke klachten.



al deze vernieuwingen werd steeds het belang van een goede en heldere communicatie in het achterhoofd gehouden.

Voor 2022 staan een aantal nieuwe uitdagingen op de agenda: zo zal een team van experts worden toegevoegd aan de klantendienst. Zij staan in dagelijks contact met de eerste- en tweedelijnsagenten en ondersteunen hen waar nodig. De kwaliteit van expertise staat dan weer onder de verantwoordelijkheid van een team van productmanagers en wordt ondersteund door het communicatieteam en de Stakeholder Manager. Zo zorgt Sodexo voor een belangrijke doorstroming aan informatie. Klachtenbeelden worden via de agenten en experts geïdentificeerd en intern besproken. Omgekeerd wapenen experts en agenten zich met expertise, om gebruikers en ondernemingen zo goed mogelijk bij te staan.

1.3 VDAB

In 2021 behandelde VDAB 2149 dossiers, 2% meer dan in 2020. 337 of 15.7% van de klachten was niet-ontvankelijk, in 2020 was dat 13%. 24 klachten werden opgelost bij melding, in 2020 waren dat er 47 (36 klachten werden niet behandeld wegens ingetrokken, privacytoestemming niet ontvangen of bijkomende informatie niet ontvangen) . Er werden 1667 klachten en 120 suggesties onderzocht en behandeld, dit is een vergelijkbaar aantal klachten met 2020 en iets minder suggesties (1677 klachten en 144 suggesties). De toename van de niet-ontvankelijke klachten is toe te schrijven aan een toename van burgervragen via het kabinet. Deze vragen hebben voornamelijk een beleidsmatige dimensie, waardoor ze niet-ontvankelijk zijn. Deze werden wel van een antwoord voorzien.

De ontvankelijke klachten handelen voornamelijk over het persoonlijk actieplan naar werk (37%) (30% in 2020), een matchbaar werkzoekenden dossier (22%) (27% in 2020), opleiding (18%) (16% in 2020), matchbare vacature (8%) (7% in 2020) en werkplekklaren (6%) (7% in 2020).

VDAB grijpt klachten en suggesties steeds aan om te verbeteren. Ook in 2021 resulteerde dit in een aantal verbeteracties, zoals vernieuwing van de website, acties met betrekking tot coaching naar Werk(en) en opleiden. Een ook werden een aantal acties ondernomen om de informatie die ter beschikking van de klant wordt gesteld, zo transparant mogelijk te maken.

2 CIJFERGEGEVENS

2.1 BELEIDSDOMEIN WERK EN SOCIALE ECONOMIE

	DWSE	Sodexo	VDAB	TOTAAL
Totaal aantal klachten	161	2862	2149	5172

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0 – 45 dagen	105	1757	1862
	Meer dan 45 dagen	2	30	32
	Gemiddelde	9 kalenderdagen	17,7 kalenderdagen	-

Tabel 1: Totaal aantal klachten 2021
Bron: Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

	DWSE	VDAB	TOTAAL
Totaal aantal onontvankelijke klachten + niet behandelde klachten	53	337 + 36	426

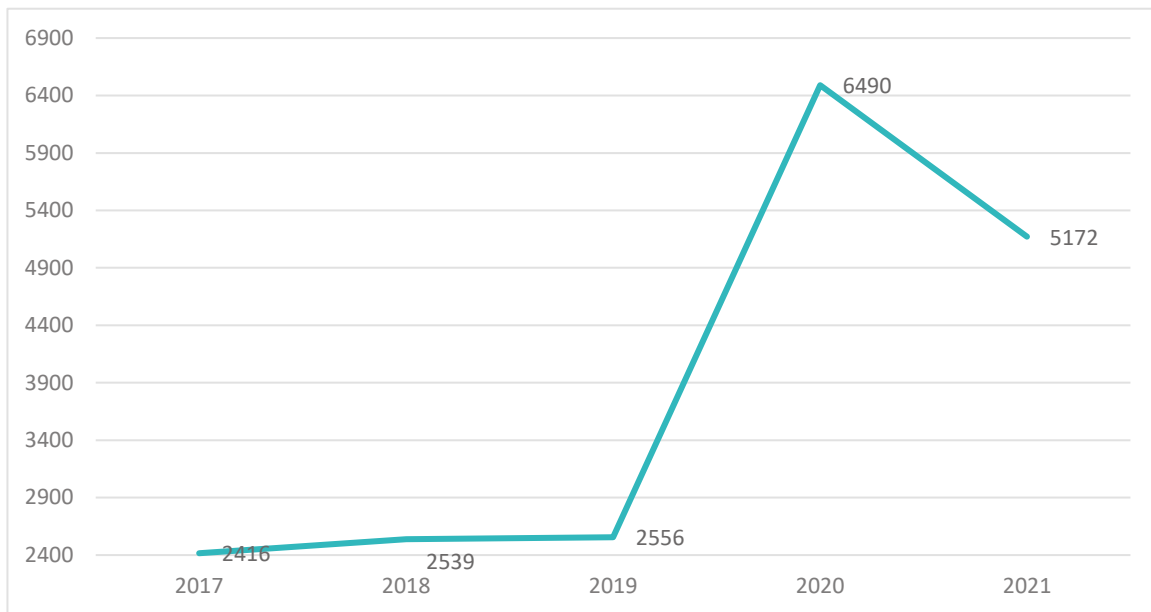
Tabel 2: Totaal aantal onontvankelijke klachten 2021
Bron: Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

		DWSE	VDAB	TOTAAL
Totaal aantal ontvankelijke klachten		108	1667 ²	1775
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	40	197	237
	Deels gegronnd	-	193	193
	Ongegronnd	67	1194	1261
	Geen oordeel	-	83	83

Tabel 3: Totaal aantal ontvankelijke klachten 2021
Bron: Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

² VDAB behandelde in 2021 1787 ontvankelijke klachten. VDAB maakt een onderscheid tussen suggesties en klachten. Aantal suggesties: 120; aantal klachten: 1667 en 25 opgelost bij melding (1667+337NO+ 36NB+120SU+25OBM = 2185meldingen= 2149behandelde klachten + 36 niet behandelde).

3 CONCLUSIE



Grafiek 1: Aantal ontvangen klachten beleidsdomein Werk en Sociale Economie 2017 – 2021
Bron: Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

In totaal ontving het beleidsdomein WSE 5172 klachten in 2021. In vergelijking met vorig jaar is dit een daling met ongeveer 20% (of 1318 klachten). De sterke stijging tussen 2019 en 2020 kan verklaard worden door het feit dat Sodexo pas in 2020 voor de eerste maal rapporteerde over haar klachten – voorheen konden zij door beperkingen in de overheidsopdracht slechts rapporteren over algemene klantencontacten.

Hoewel het beleidsdomein WSE een daling van het aantal klachten mag optekenen, betekent dit niet dat zij op haar lauweren zal rusten. Ook in 2022 zal er voldoende aandacht blijven gaan naar het voorkomen van klachten en indien er toch een klacht ontvangen wordt: het oplossen van die klacht en hieruit lessen trekken voor de toekomst. Niet enkel individuele klachten zullen afgehandeld worden, ook meer structureel staan er vanuit de 3 entiteiten verschillende initiatieven te wachten.

Een terugblik op 2021 en een vooruitblik op 2022 (en verder), kan je per entiteit terugvinden in de verschillende deelrapporten.

4 RAPPORTEN

Hierna kan u de verschillende deelrapporten terugvinden van het Beleidsdomein Werk en Sociale Economie, in onderstaande volgorde:

1. Klachtenrapport 2021: **Departement Werk en Sociale Economie**
2. Klachtenrapport 2021: **Sodexo**
3. Klachtenrapport 2021: **VDAB**



Vlaanderen
verbeelding werkt

Jaarrapport klachten

2021

10 februari 2022

DEPARTEMENT
WERK &
SOCIALE
ECONOMIE

vlaanderen.be/departement-wse

INHOUD

1	Inleiding.....	3
2	Klachten behandeld door het Departement Werk en Sociale Economie in 2021.....	4
2.1	Cijfergegevens	4
2.1.1	Aantal klachten	4
2.1.2	Klachtenregistratie	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	8
2.3	Inhoud van de klachten	10
2.3.1	Ombudsnormen	11
2.3.2	Maatregelen	12
2.3.3	Impact corona	15
3	Uitvoering aanbevelingen jaarrapport 2020	16
4	Vooruitblik 2021: interne aanbevelingen.....	17
4.1	Materies	17
4.1.1	Opleidingscheques	17
4.1.2	Dienstencheques	17
4.1.3	Vlaams Zorgkrediet	17
4.2	Klant Centraal	18
5	Conclusie	19
6	Aanbevelingen voor een oplossingsgerichte klachtenbehandeling.....	20
6.1	Aandachtspunt: Klachten ontvangen	20
6.2	Aandachtspunt: klachten behandelen	20
6.3	Aandachtspunt: Lessen trekken	21

1 INLEIDING

In 2021 werd een daling van het aantal klachten opgetekend, tegenover het voorgaande jaar. Hiervoor kunnen verscheidene redenen opgesomd worden: de opleidingscheques en het Vlaams Opleidingsverlof kenden in 2020 een aantal kinderziektes die zij ondertussen ontgroeid zijn. Daarnaast daalde ook het aantal klachten betreffende de dienstencheques, mede dankzij een heldere communicatie.

Als we gaan kijken naar de verhouding gegronde en ongegronde klachten, blijkt dat de klachten die het departement ontvangt voornamelijk ongegrond zijn. Dit wil zeggen dat de medewerkers van het departement een correcte beslissing hebben genomen en/ of zorgvuldig zijn geweest in hun handelen, maar dat dit niet zo ervaren wordt door de individuele burger of organisatie. Het is belangrijk om na te gaan waarover een ongegronde klacht gaat, aangezien dit in principe klachten zijn die vermeden kunnen worden. Zo kan men bekijken of de informatie op de website voldoende is, of de aanvraagprocedure is afgestemd op de eindgebruiker, of de communicatie *Heerlijk Helder* is, etc.

Hoewel we een dalend klachtencijfer mogen optekenen, zal het klachtenverhaal niet aan belang inboeten. Aangezien we in 2018 begonnen zijn met het creëren van bewustwording rond het belang van klachten, is het in 2022 tijd om het klachtenproces te hertekenen en om als klachtencoördinator een aantal verantwoordelijkheden los te laten. Er zal meer focus komen te liggen op een vlottere doorstroming en afhandeling van een klacht, waarbij de klachtencoördinator eigenaar blijft van het hele proces maar de verantwoordelijkheid op vlak van kwaliteit en klantgerichtheid, kan worden doorgegeven aan de individuele medewerker.

2022 belooft een boeiend en leerrijk jaar te worden, maar vooraleer deze uitdagingen aan te gaan willen we met dit rapport eerst inzoomen op het klachtenbeeld van 2021.



2 KLACHTEN BEHANDELD DOOR HET DEPARTEMENT WERK EN SOCIALE ECONOMIE IN 2021

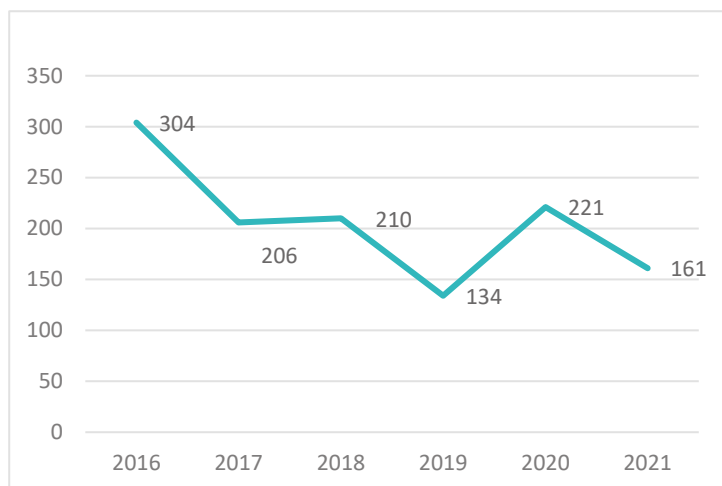
2.1 CIJFERGEGEVENS

2.1.1 Aantal klachten

Totaal aantal ontvangen klachten	161
Aantal onontvankelijke klachten	53
Aantal ontvankelijke klachten	108
Aantal gegronde klachten	40

Tabel 1: Aantal ontvangen klachten 2021
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

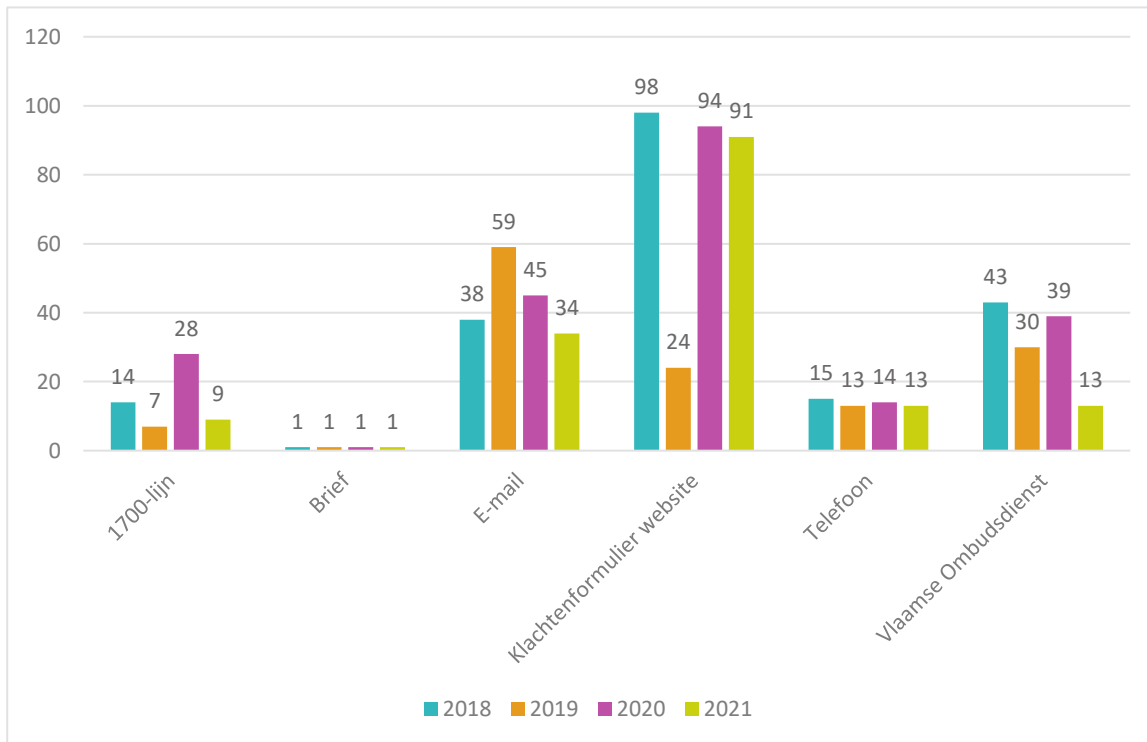
Het bovenstaand aantal klachten is gebaseerd op het aantal klachten dat werd geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem van het Departement Werk en Sociale Economie (WSE). Dit houdt concreet in: het aantal klachten ontvangen door de klachtencoördinator van het Departement WSE, alsook alle klachten die werden geregistreerd door de medewerkers van het departement.



In vergelijking met vorig jaar (2020 – *totaal aantal klachten: 221*) zien we een opvallende daling van het aantal ontvangen klachten. In de volgende hoofdstukken gaan we dieper in op het waarom van deze daling en bespreken we ook de inhoud van de voornaamste klachtenbeelden.

Grafiek 1: Evolutie aantal ontvangen klachten 2016 – 2021
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

2.1.2 Klachtencaptatie

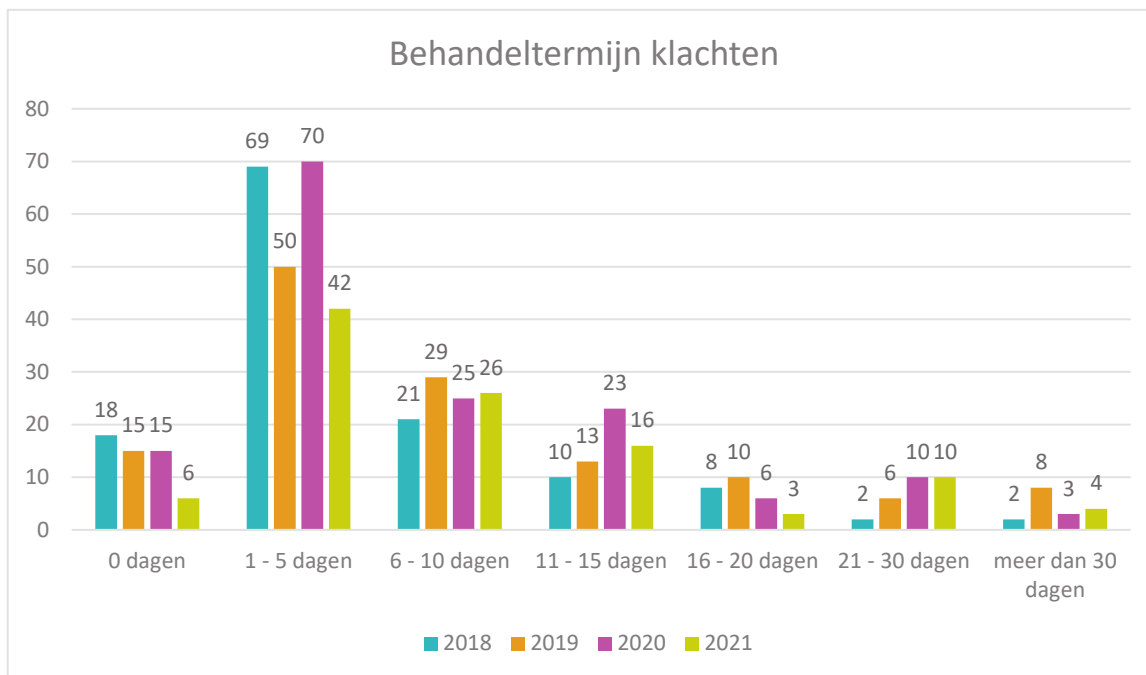


Grafiek 2: Klachtencaptatie 2018 – 2021
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

Net zoals voorgaande jaren (met uitzondering van 2019), werden de meeste klachten in 2021 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, wat we duidelijk terugzien in de cijfers.

Tegenover vorige jaren is het aantal klachten dat door de Vlaamse Ombudsdienst werd doorgestuurd voor verdere afhandeling binnen het Departement zelf, erg gedaald. Het feit dat de ombudsdienst zelf meer klachten afhandelt, zorgt voor deze daling – een klacht die voor onderzoek wordt doorgestuurd naar het departement maar intern door de ombudsdienst wordt afgehandeld, wordt bij hen geregistreerd. De goede verstandhouding tussen het Departement WSE en de Vlaamse Ombudsdienst zorgt er voor dat alle klachten vlot worden afgehandeld.

2.1.3 Behandeltermijn klachten



Grafiek 3: Behandeltermijn ontvankelijke klachten 2018 – 2021
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

De gemiddelde behandeltermijn van een ontvankelijke klacht bedroeg 9 kalenderdagen, in 2021. Dit is een (lichte) stijging tegenover 2020, waarbij een klacht in gemiddeld 7 kalenderdagen werd afgehandeld. Een specifieke verklaring voor deze iets langere behandeltermijn is er niet. Er werd 1 ontvankelijke klacht afgehandeld buiten de wettelijke behandeltermijn van 45 kalenderdagen. Voor 2 andere klachten werd bijkomende informatie opgevraagd maar nooit ontvangen – deze klachten werden na de periode van 45 kalenderdagen onontvankelijk verklaard en afgesloten.

Er werden 6 klachten afgehandeld op dezelfde dag als de klacht werd ontvangen. Dit gaat over duidelijke klachten waarop een eenduidig antwoord kan gegeven worden. Een voorbeeld hiervan zijn klachten over vervallen dienstencheques. Hierop kan (bijna altijd) het standaardantwoord 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 (42 ontvankelijke klachten) en 6 tot 10 kalenderdagen (26 ontvankelijke klachten) worden afgerond.

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 alle medewerkers van het Departement WSE toegang tot dit registratiesysteem en wordt van hen verwacht dat zij alle klachten die zij ontvangen, in dit systeem registreren.

2.2 VASTSTELLINGEN OVER KLACHTEN

2.2.1 Onontvankelijke klachten

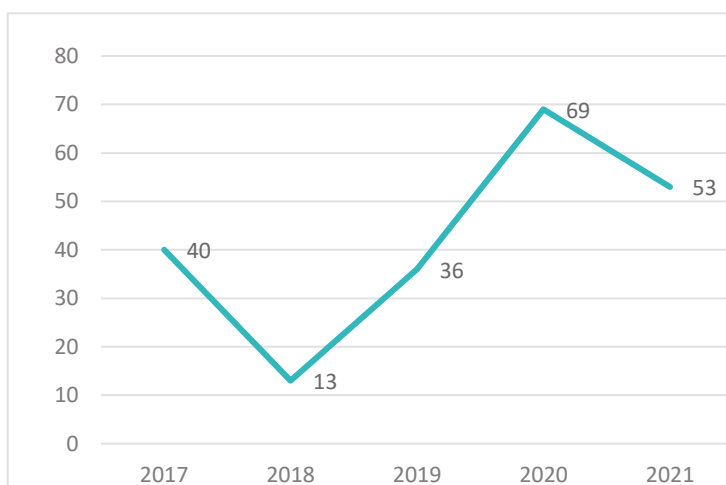
Een klacht wordt bij het Departement WSE als onontvankelijk beschouwd als:

- Het onderwerp van de klacht geen betrekking heeft op de dienstverlening van het departement;
- 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 2021 ontving het Departement WSE in totaal 53 onontvankelijke klachten; op een totaal van 161 klachten, is dit 33%.

Een groot aandeel onontvankelijke klachten (21 klachten of 40% van het totaal aantal onontvankelijke klachten), zijn klachten die via het klachtenformulier op de website zijn ingediend maar die eigenlijk voor de Vlaamse Sociale Inspectie zijn. De Vlaamse Sociale Inspectie is een afdeling binnen het departement, met een eigen klachtenprocedure tegen discriminatie op het werk of inbreuken op de toepassing of uitvoering van Vlaamse maatregelen in het kader van werk en sociale economie. De Vlaamse Sociale Inspectie heeft een eigen klachtenformulier maar toch blijken heel wat verzoekers niet de juiste weg te vinden, hoewel reeds verscheidene inspanningen werden gedaan om hier verbetering in aan te brengen. Uiteraard wordt elke onontvankelijke klacht doorgestuurd naar de juiste instantie voor verdere afhandeling.

Onderstaande grafiek toont dat het aantal onontvankelijke klachten hoger ligt dan voorgaande jaren, met een uitschieter vorig jaar die niet meteen te verklaren valt.



Tijdens het behandelen van klachten merken we eveneens op dat steeds meer burgers hun weg vinden naar een klachtenplatform, maar dat het niet altijd duidelijk is wie nu verantwoordelijk is voor het afhandelen van een specifieke klacht. Zo is bijvoorbeeld de FOD Economie verantwoordelijk voor een klacht tussen een dienstenchequesonderneming en haar klant, terwijl het departement en Sodexo verantwoordelijk zijn voor problemen met dienstencheques *an sich*. De vraag is duidelijk, maar het antwoord voor een buitenstaander is dat iets minder: wie is verantwoordelijk voor het afhandelen van een klacht hieromtrent?

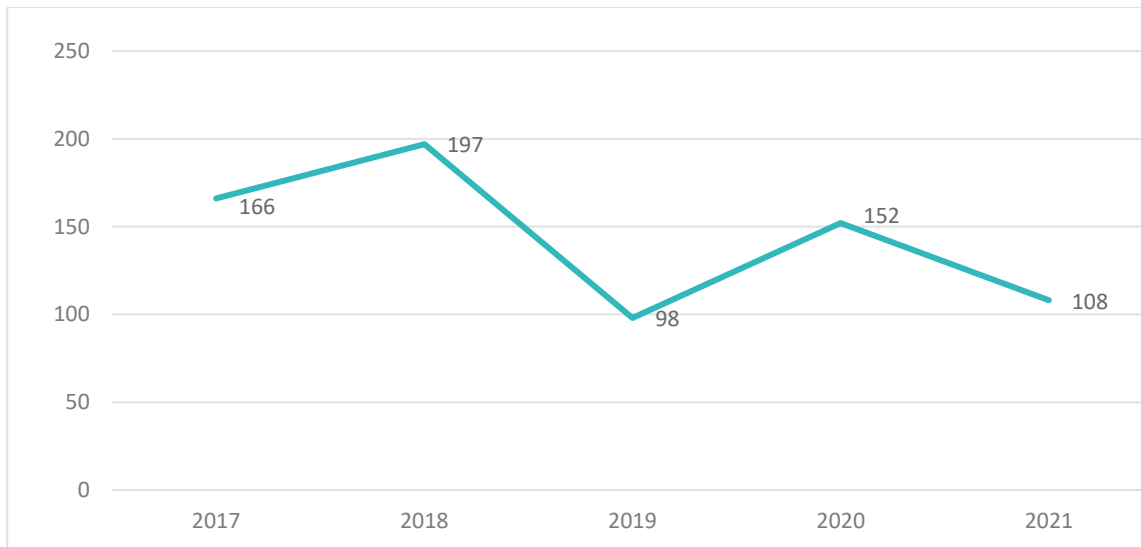
Grafiek 4: Evolutie onontvankelijke klachten
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

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 2021 108 ontvankelijke klachten ingediend, wat neerkomt op 67% van het totale aantal ontvangen klachten.



Grafiek 5: Evolutie aantal ontvankelijke klachten 2017 – 2021

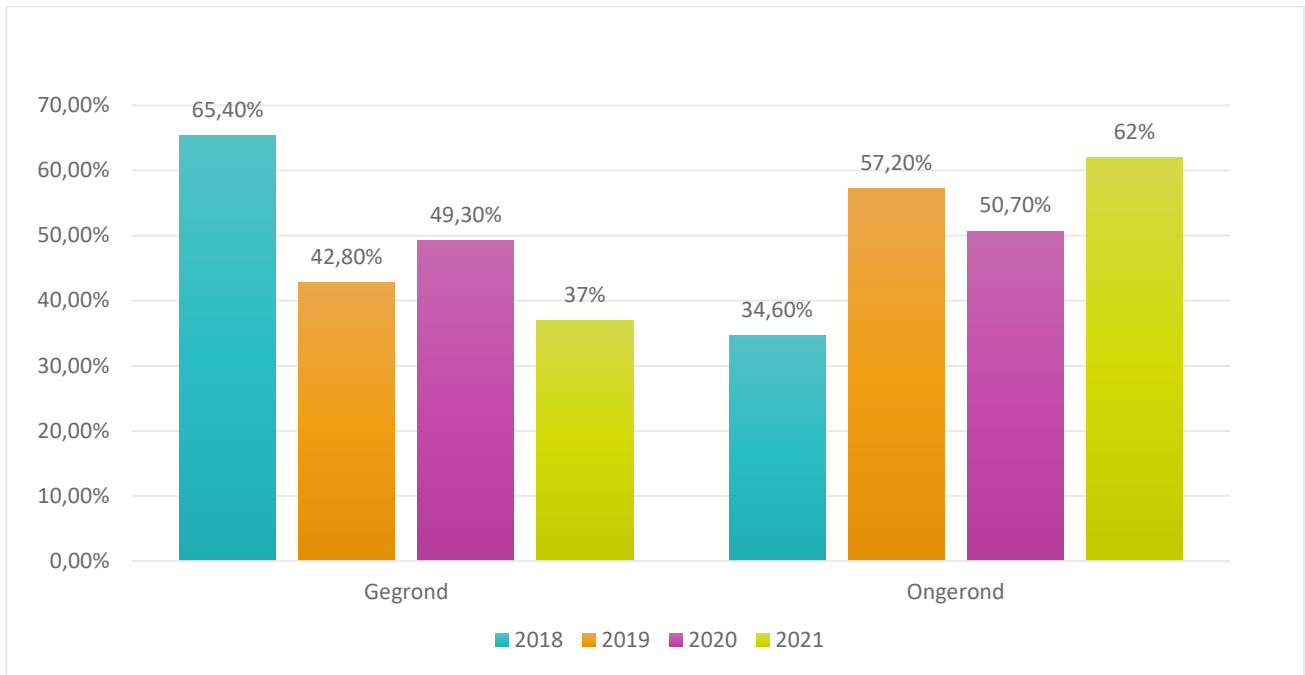
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

Uit bovenstaande grafiek kunnen we afleiden dat het aantal ontvankelijke klachten gedaald is tegenover 2020. Hiervoor kunnen we een aantal redenen aanhalen. Ten eerste zijn het aantal klachten over de dienstencheques gedaald, en ook het aantal klachten over de opleidingscheques en het Vlaams Opleidingsverlof namen een (kleine) duik. In de volgende hoofdstukken wordt er dieper ingegaan op het klachtenbeeld van elk van deze maatregelen.

2.2.3 Ongegronde en gegronde klachten

Tijdens het proces van klachtenbehandeling wordt een beoordeling van elke ontvankelijke 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 6: Percentage gegrond vs. ongegronde klachten 2018 – 2021

Bron: Departement Werk en Sociale Economie

In 2021 was de verdeling gegronde vs. ongegronde klachten als volgt: 40 gegronde klachten vs. 67 ongegronde klachten.

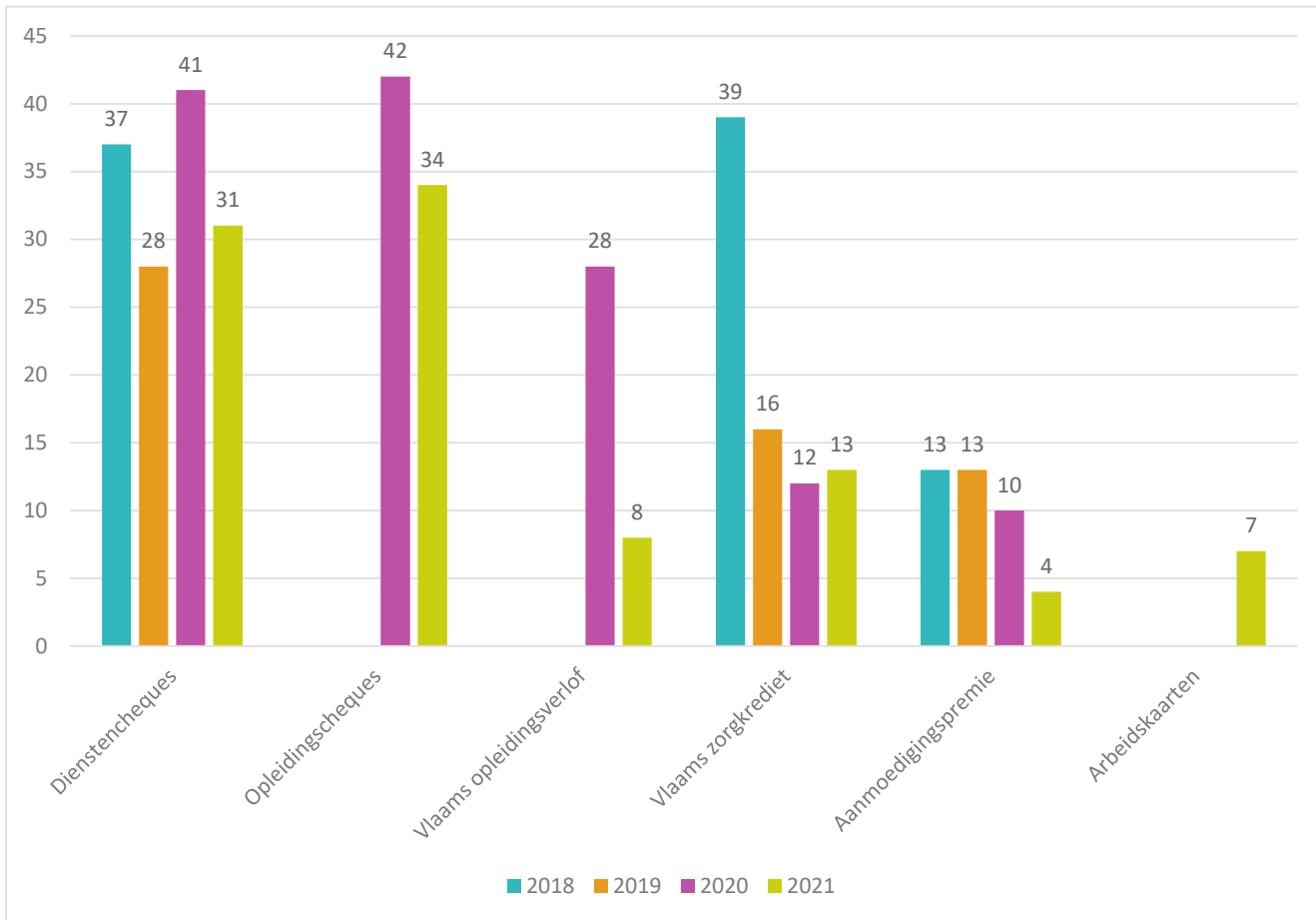
De meeste ongegronde klachten komen van burgers en organisaties die niet tevreden zijn met het gevoerde beleid, een beslissing die werd genomen of die vinden dat er iets schort aan de communicatie die het departement voert. Een bekend voorbeeld van een ongegronde klacht is de verzoeker die zijn dossier voor het verkrijgen van een premie een aantal dagen te laat indient, maar alsnog vindt dat hij aanspraak kan maken op een uitzondering om zijn dossier goedgekeurd te krijgen. Of de verzoeker die na geen gehoor te hebben gevonden bij Sodexo, in tweede lijn vraagt of wij voor hem geen uitzondering kunnen maken en de geldigheidsduur van zijn dienstencheques willen verlengen. Uiteraard zijn er steeds gevallen van overmacht waarbij de administratie alles in het werk zal stellen om tegemoet te komen aan de verzoeker. Echter kunnen er geen uitzonderingen gemaakt worden als blijkt dat de regels niet werden gevolgd en er van overmacht geen sprake is.



2.3 INHOUD VAN DE KLACHTEN

Het merendeel van de ontvankelijke klachten kunnen op basis van maatregel, opgesplitst worden in 2 grote categorieën: klachten over opleidingscheques en klachten over dienstencheques. Samen zijn zij goed voor 60% van het totale aantal ontvankelijke klachten. Kleiner in aantal zijn klachten over het Vlaams Zorgkrediet, Vlaams Opleidingsverlof en Arbeidskaarten (26% van het totale aantal ontvankelijke klachten).

De inhoud van de klachten wordt in dit hoofdstuk verder besproken.



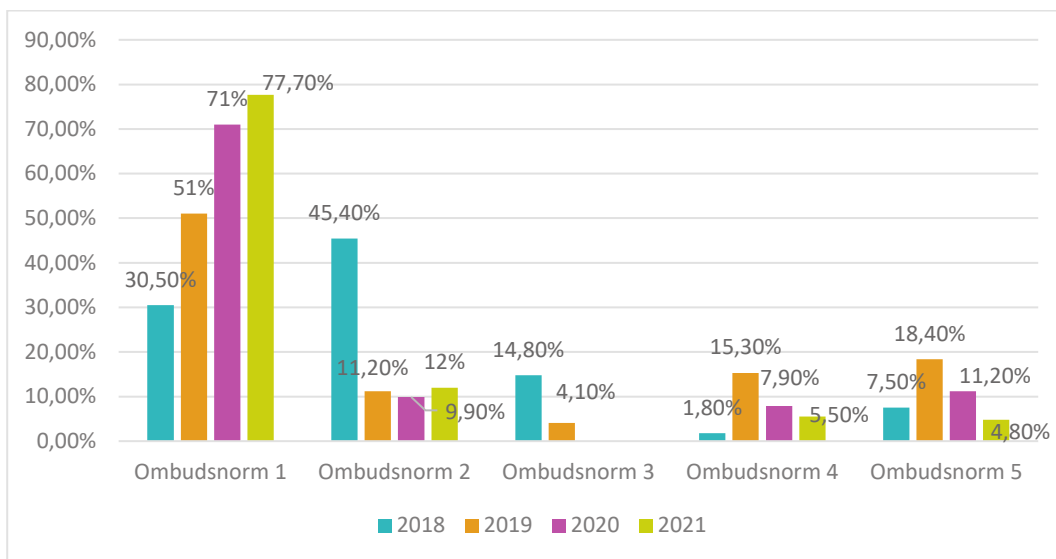
Grafiek 7: Aantal ontvangen klachten per maatregel 2018 - 2021
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

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.

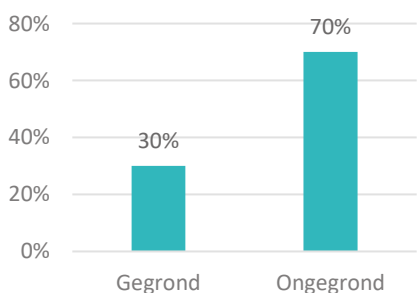
Deze ombudsnormen zijn:

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 8: Percentage klachten per ombudsnorm 2018 – 2021

Bron: Departement Werk en Sociale Economie



Uit de cijfers betreffende de ombudsnormen kunnen we afleiden dat het overgrote deel van de klachten komt van burgers en/ of organisaties die ontevreden zijn 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, 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. In de aanbevelingen gaan we kort in op een aantal oplossingen hiervoor.

Grafiek 9: Grafiek gegrond vs. ongegrond ombudsnorm 1 - 2021

Bron: Departement Werk en Sociale Economie

2.3.2 Maatregelen

2.3.2.1 Opleidingscheques

Aantal ontvankelijke klachten	34 <i>(31,5% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)</i>
Aantal gegronde klachten	13 <i>(38,2% van het totale aantal ontvankelijke klachten over deze materie)</i>
Aantal ontvangen dossiers	14.484 ontvangen dossiers
Gemiddelde behandeltermijn	10 kalenderdagen

Tabel 2: Aantal ontvangen klachten opleidingscheques 2021

Bron: Departement Werk en Sociale Economie

In vergelijking met vorig jaar (42 ontvankelijke klachten, 27.6% van het totaal aantal ontvankelijke klachten) noteren we in 2021 een (lichte) daling van het aantal klachten betreffende opleidingscheques.

De meest voorkomende klacht betreffende opleidingscheques gaat erover dat verzoekers niet tevreden zijn over de weigering in hun aanvraagdossier. Aanvragen worden afgetoetst met authentieke bronnen i.p.v. verklaringen op eer, waardoor niet iedereen meer in aanmerking komt voor een opleidingscheque. De meeste betwistingen gaan over de werkrelatie op het moment van de aanvraag of de scholingsgraad.

2.3.2.2 Dienstencheques

Aantal ontvankelijke klachten	31 <i>(28,7% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)</i>
Aantal gegronde klachten	10 <i>(32,2% van het totale aantal ontvankelijke klachten over deze materie)</i>
Gemiddelde behandeltermijn	9 kalenderdagen

Tabel 3: Aantal ontvangen klachten dienstencheques 2021

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 2021; de klachten waarover Sodexo rapporteert zijn niet opgenomen in dit klachtenrapport.

De meest voorkomende klachten zijn:

- Klachten over de terugbetaling van ongebruikte dienstencheques;
- Klachten over vervallen dienstencheques.

Net zoals vorig jaar, werden een heleboel klachten ontvangen betreffende vervallen dienstencheques waarbij de coronacrisis als reden wordt opgegeven. Echter kunnen we deze klachten in 2021 niet meer als geldig beschouwen: de economie leefde weer op in 2021 en er was geen collectieve lockdown meer, waardoor dienstenchequesmedewerkers het hele jaar door konden blijven doorwerken. Bovendien hebben de gebruikers de mogelijkheid om de cheques te laten omruilen of terugbetalen voor de vervaldatum. Ook interpreteerden een aantal gebruikers de tijdelijke maatregelen door de coronacrisis foutief, waardoor zij er onterecht van uitgingen dat de dienstencheques onbepaald in tijd werden verlengd – hoewel hierover zeer duidelijk werd gecommuniceerd, zowel vanuit het Departement WSE als vanuit Sodexo.

Een bijkomend klachtenbeeld is het aanrekenen van extra administratieve kosten door dienstenchequesondernemingen. In principe is het departement niet aansprakelijk voor deze klachten en kunnen wij de burger enkel aanraden in gesprek te gaan met haar dienstenchequesbedrijf; maar uiteraard wil het departement zijn verantwoordelijkheid niet ontlopen en wordt er samen met het beleidsniveau bekeken, hoe de afspraken rond bijkomende kosten meer transparant kunnen gecommuniceerd worden.

2.3.2.3 Vlaams zorgkrediet

Aantal ontvankelijke klachten	13 <i>(12% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)</i>
Aantal gegronde klachten	5 <i>(38,5% van het totale aantal ontvankelijke klachten over deze materie)</i>
Aantal ontvangen dossiers	34.000 ontvangen dossiers
Gemiddelde behandeltermijn	7 kalenderdagen

Tabel 4: Aantal ontvangen klachten Vlaams zorgkrediet 2021

Bron: Departement Werk en Sociale Economie

Net zoals voorgaande jaren staat het Vlaams Zorgkrediet in de top 5 van het 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 de helft van deze klachten gegrond is, wat er op wijst dat niet iedereen de voorwaarden omtrent het Vlaams Zorgkrediet correct interpreteert. Bij het hoofdstuk over de aanbevelingen komen we hierop terug.

De gegronde klachten hebben te maken met onterecht geweigerde dossiers (3 klachten), waarbij corona als verzachtende omstandigheid kon worden ingeroepen. Een verzoeker voelde zich onheus behandeld en een tweede verzoeker vond dat het afhandelen van zijn dossier te veel tijd in beslag nam.

2.3.2.4 Vlaams opleidingsverlof

Aantal ontvankelijke klachten	8 <i>(7,4% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)</i>
Aantal gegronde klachten	3 <i>(37,5% van het totale aantal ontvankelijke klachten over deze materie)</i>
Aantal ontvangen dossiers (schooljaar '20 – '21)	
Gemiddelde behandeltermijn	3 kalenderdagen

Tabel 5: Aantal ontvangen klachten Vlaams Opleidingsverlof 2021

Bron: Departement Werk en Sociale Economie

De meeste klachten betreffende het Vlaams Opleidingsverlof (VOV) gaan over geweigerde aanvragen, waarbij de verzoeker zich niet tevreden mee toont. Slechts in drie gevallen bleek de verzoeker het bij het correcte einde te hebben en werd er door de dossierbehandelaar een verkeerde inschatting gemaakt en het dossier onterecht geweigerd.

Bij deze cijfers moet uiteraard ook volgende kanttekening gemaakt worden: elk schooljaar worden meer dan 100.000 dossiers betreffende het Vlaams Opleidingsverlof ontvangen. We kunnen dus wel stellen dat 8 klachten een ontzettend laag aantal is voor zo'n hoog aantal aanvragen.

2.3.2.5 Arbeidskaarten

Aantal ontvankelijke klachten	7 <i>(6,5% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)</i>
Aantal gegronde klachten	4 <i>(57% van het totale aantal ontvankelijke klachten over deze materie)</i>
Aantal ontvangen dossiers	12.725 ontvangen aanvragen
Gemiddelde behandeltermijn	4 kalenderdagen

Tabel 6: Aantal ontvangen klachten Arbeidskaarten 2021

Bron: Departement Werk en Sociale Economie

De dienst economische migratie wordt geconfronteerd met een achterstand bij de behandeling van aanvragen voor toelatingen tot arbeid. Sedert de zomer van 2021 is de wachttijd (= tijd dat een dossier ligt te wachten alvorens behandeld te worden) opgelopen tot 8 à 10 weken (september/oktober) en 11 à 12 weken (november/januari). Enkel dossiers die om economische of veiligheidsredenen hoogst urgent zijn, worden bij voorrang behandeld (bv. gespecialiseerde technici werkzaam in kerncentrale, wetenschappers actief bij coronavaccin/medicatie, dringende sportdossiers).

Voor de hoge doorlooptijden kunnen volgende elementen als oorzaak worden aangeduid: meer aanvragen, een ander type aanvragen die meer inspanning vereisen om te verwerken alsook een deel onvolledige aanvragen. Daarnaast gingen ook een heel aantal medewerkers op pensioen en moesten er nieuwe medewerkers ingewerkt worden.

2.3.3 Impact corona

Het jaarrapport 2020 was het eerste jaar waarin ik een hoofdstuk rond corona opnam, in de hoop dat het in 2021 niet meer van toepassing zou zijn. Maar zoals we allen weten, heeft corona ook in 2021 een stempel op ons leven gedrukt.

Net zoals vorig jaar mag het Departement WSE gelukkig concluderen dat de coronapandemie een minimale impact heeft gehad op de reguliere werking van het departement en dus ook een geringe impact op het aantal of soort klachten dat werd ontvangen. 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.

Klachten bij de dienstenchequesgebruikers in het kader van corona, gingen voornamelijk over vervallen dienstencheques die niet tijdig konden gebruikt worden door afwezigheid van de poetsvrouw of door ziekte van de gebruikers zelf. Indien er inderdaad sprake is van overmacht, is de dienst heel inschikkelijk en worden de dienstencheques terugbetaald maar louter de pandemie gebruiken als excuus, wordt niet meer aanvaard. Daarenboven hebben de gebruikers het recht om een terugbetaling aan te vragen van hun ongebruikte dienstencheques, binnen de vooropgestelde voorwaarden.

Ook voor het Vlaams Zorgkrediet en de Aanmoedigingspremie ontving het Departement WSE een aantal coronagerelateerde 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 de meeste personeelsleden van deze instellingen de raad kregen om maximaal van thuis uit te werken, bleek bereikbaarheid af en toe een spelbreker. Hierdoor was het niet voor iedereen mogelijk om tijdig een attest aan te vragen, tijdig een attest te ontvangen en/ of tijdig een attest in te dienen. Door de behandelende dienst werd hier soepel mee omgesprongen waardoor dit soort klachten snel werden opgelost.

3 UITVOERING AANBEVELINGEN JAARRAPPORT 2020

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 2020 maakte de Vlaamse Ombudsman volgende aanbeveling voor het departement:

1. In het kader van vervallen dienstencheques: een breder bereik van de communicatie hieromtrent kan de gebruiksvriendelijkheid verhogen.

Er worden door de betrokken diensten enorm veel inspanningen geleverd om de gebruikers te wijzen het bestaan van de beperkte geldigheidsduur van dienstencheques. Deze geldigheidsdatum is noodzakelijk om zowel budgettaire als operationele redenen.

Voor de elektronische dienstencheques wordt minstens aan het begin van de maand waarin de cheques zullen vervallen een herinneringsmail gestuurd 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.

Bovendien kan de gebruiker, zolang de cheque nog geldig is, altijd beslissen om de cheque te laten omruilen (met een nieuwe geldigheidsdatum) of laten terugbetalen.

4 VOORUITBLIK 2021: INTERNE AANBEVELINGEN

4.1 MATERIES

4.1.1 Opleidingscheques

Sinds september 2020 gebeurt de uitgifte van opleidingscheques door het Departement WSE, voorheen werd dit gedaan door VDAB. Aangezien hierdoor 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.

4.1.2 Dienstencheques

Als we naar het klachtenbeeld binnen de dienstencheques kijken, blijkt dat elk jaar hetzelfde thema blijft terugkomen: vervallen dienstencheques. Zowel door het Departement WSE als door Sodexo worden harde inspanningen geleverd om gebruikers erop te wijzen dat een dienstencheque een vervaldatum heeft, maar jaar na jaar moeten we concluderen dat dit voor een groep gebruikers in dovemansoren valt. De regelgeving is hierin helaas erg duidelijk: vervallen dienstencheques kunnen noch terugbetaald noch omgeruild worden – een principe waaraan weinig kan veranderen: het toepassen van een geldigheidsdatum voor de dienstencheques is noodzakelijk omwille van budgettaire (begrotingsmatig) en operationele redenen. In 2021 werd in gesprek gegaan met de Vlaamse Ombudsdienst omtrent dit thema, en ook zij moeten erkennen dat er erg veel inspanningen gedaan worden rond vervaldata van dienstencheques te communiceren, en vinden evenmin dat er tegemoetgekomen moet worden aan individuele gebruikers die de spelregels niet hanteren.

Een tweede kwestie die regelmatig terugkomt, is het aanrekenen van extra administratieve kosten van een dienstenchequesonderneming aan zijn klanten. Echter, indien de onderneming zich houdt aan de regelgeving, kan het departement niet tussenbeide komen en speelt de geldende regelgeving zijn rol (nl. economisch en verbintenissenrecht). Momenteel wordt op beleidsniveau bekeken wat er rond deze problematiek en de transparantie hieromtrent kan gedaan worden – wordt dus zeker vervolgd!

4.1.3 Vlaams Zorgkrediet

Voornamelijk bij het Vlaams Zorgkrediet merken we op dat het merendeel van de klachten ongegrond zijn; dit wil zeggen dat het departement een juiste beslissing nam maar de individuele burger vindt deze beslissing onterecht.

Het is een jaarlijks terugkerend klachtenbeeld en in het verleden zijn al ontzettend veel inspanningen gedaan om de informatie op een heldere en volledige wijze tot bij de burger te krijgen. Het gaat daarbij om het optimaliseren van de communicatie op de website, het verduidelijken van en extra informatie meegeven op de brieven en de scripts voor de voorlichters van de Vlaamse infolijn steeds up to date houden. De dienst blijft hier verder op inzetten.

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.

Met het project 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.

In 2022 staan een aantal zaken centraal om de klantgerichtheid binnen het Departement te verhogen. Zo zal een Customer Service Management-pakket (CSM) samengesteld en uitgerold worden, met als doel het klantencontact op een meer gestroomlijnde manier te laten verlopen. Momenteel worden deze taken immers 'tussendoor' opgenomen door dossierbehandelaars met behulp van een generieke mailboxen en telefoon. De werking met bv. generieke mailboxen maakt het proces moeilijk beheersbaar: een mail wordt soms meerdere keren gelezen en doorgestuurd voor hij wordt verwerkt. Naar de klant toe kan zich dat uiten in een laattijdig antwoord, herhaaldelijk dezelfde vraag moeten stellen, mogelijk zelfs verschillende antwoorden krijgen op dezelfde vraag. Het Departement aan de andere kant ontbreekt het aan mogelijkheden tot monitoring van het proces en rapportage hierop. Daarnaast worden de tevredenheidsmetingen naar een hoger niveau getild, en zullen ook meer maatregelen in scope worden genomen.

Naast het stroomlijnen van het klantencontact willen we ook het aantal klantcontacten verminderen, waar mogelijk. Zo zullen er analyses gemaakt worden van inkomende vragen en uitgaande antwoorden, om de informatie op de website aan te passen aan de noden van de klant. Daarnaast worden ook ongegronde klachten onder de loep genomen, aangezien dit ook kan duiden op een gebrekkige informatieverstrekking van onze kant.

Als laatste wordt op beleidsmatig niveau bekeken hoe er meer in functie van de klant kan worden gedacht. Zo wil men toekomstige regelgeving niet louter meer creëren achter een bureau, maar wil men hiermee ook naar de burger stappen om de haalbaarheid en gebruiksvriendelijkheid af te toetsen alvorens deze te betonen in wetten en decreten.

5 CONCLUSIE

In 2021 konden we een daling optekenen van het aantal klachten: van 221 ontvangen klachten in 2020 naar 161 klachten in 2021. Zoals elke organisatie is ook het Departement WSE tevreden met deze daling van het aantal klachten, maar om hieruit te concluderen dat we op de goede weg zijn en ons daarom minder moeten focussen op onze dienstverlening zou wat te kort door de bocht zijn.

Als klant heeft een burger immers niet de keuze om te gaan shoppen tussen verschillende aanbieders van premies maar is hij gebonden aan ons, de overheid, als dienstverlener. Aangezien wij er zijn voor én door de burger, is het van cruciaal belang dat wij blijvend tegemoet komen aan zijn specifieke noden. Daarom zet het departement sinds 2019 zijn klant centraal, en willen we via dit project een blijvend bewustzijn creëren rond onze (in dit verhaal) externe klant.

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: we willen meer werk maken van een gestroomlijnd klantencontact, waarbij de focus komt te liggen op uniformiteit, transparantie en eenvoud. Primaire informatie zou helder en duidelijk te vinden moeten zijn op de website, en indien een burger een vraag of opmerking heeft zou deze eenvoudig contact moeten kunnen opnemen zonder van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Nieuw beleid moet uitgetekend worden met een duidelijk doel voor ogen. Bij het uitwerken van een aanvraagprocedure is het van belang om de eindgebruiker in het achterhoofd te houden en de procedure niet onnodig ingewikkeld te maken. En ga zo maar verder...

Indien het departement ervoor kan zorgen dat (een aantal van) deze aanbevelingen kunnen ingeburgerd geraken, zou dit alles op termijn moeten resulteren in een hogere klantentevredenheid en een daling van het aantal klachten.

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 2022 is bekijken hoe dit beter kan; hiervoor zal het CSM-pakket ingezet worden.

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, VDAB en Sodexo.

6. Klachten worden tijdig behandeld en de antwoorden zijn Heerlijk Helder (eenvoudige en duidelijke taal, persoonlijke en empathische toon).

In 2021 werd slechts één klacht buiten de wettelijke behandeltermijn van 45 kalenderdagen afgehandeld. De meeste klachten worden afgehandeld binnen een periode van 0 (= afhandeling zelfde werkdag) tot 10 kalenderdagen 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 ombuds aanbevelingen.

Ja, zie hoofdstuk 3: aanbevelingen jaarrapport 2020 en hoofdstuk 4: vooruitblik 2022.

12. De klachtendienst streeft naar professionalisering (opleiding, functiebeschrijving, onafhankelijkheid).

////////////////////////////////////

In 2019 werd een registratiesysteem voor klachten uitgerold binnen het Departement WSE, op basis van een bestaand klachtenproces dat werd geüpdatet in 2020. Elke nieuwe medewerker krijgt ook een briefing wat hij/zij 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 2021

Sodexo Pass Belgium - Dienstencheques

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal contactopnames (inclusief klachten)	239.902

De rapportering en de monitoring van de klachten door Sodexo gebeurt volgens de voorwaarden vastgelegd in de overheidsopdracht dienstencheques en de offerte van Sodexo. Het aantal contactopnames met Sodexo in het kader van het dienstenchequesysteem verdient enige nuance. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen volgende gegevens:¹

1. Gebruikers: contacten via telefoon
2. Gebruikers: contacten via e-mail
3. Gebruikers: brieven
4. Gebruikers: klachten (via klachtenformulier persoonlijke Beveiligde Webzone + vragen en klachten via Vlaamse Ombudsdienst, Vlaams Departement WSE, Infolijn 1700)
5. Erkende ondernemingen: contacten via telefoon
6. Erkende ondernemingen: contacten via e-mail
7. Erkende ondernemingen: klachten via klachtenformulier Beveiligde Webzone onderneming

Gebruikers: contacten via telefoon

Inkomende oproepen:	122.602 (-16% tov 2020)
Behandelde oproepen:	116.726 (95,21%)

¹ Gegevens 1,2,5 en 6 betreffen veeleer vragen. Het is hierbij wel mogelijk dat het voor een deel van de gevallen ook om een uitdrukking van ontevredenheid gaat m.b.t. een door Sodexo uitgevoerde/niet-uitgevoerde prestatie.

Gebruikers: contacten via e-mail

Aantal ontvangen en behandelde e-mails	Ontvangen	79.646 (-17% tov 2020)
	Behandeld	79.221 (99,46%)
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de e-mails en de verzenddatum van het antwoord	>2 werkdagen	77.788 (98,19%)
	>3 werkdagen	78.278 (98,81%)

Gebruikers: brieven

Aantal ontvangen en behandelde brieven	Ontvangen	6.942
	Behandeld	6.942 (100%)
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de brieven en de verzenddatum van het antwoord	>2 werkdagen	6.255 (90,10%)

Gebruikers: klachten

Aantal ontvangen en behandelde klachten	Ontvangen	2.862
	Behandeld	2.862 (100%)
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klachten en de verzenddatum van het antwoord	>2 werkdagen	2.683 (93,74%)
	>3 werkdagen	2.783 (94,16%)

Aantal onontvankelijke klachten:	27,3%
---	-------

Aantal ontvankelijke klachten:	72,7%
---------------------------------------	-------

Erkende ondernemingen: contacten via telefoon

Inkomende oproepen:	17.829 (-27% tov 2019)
Behandelde oproepen:	16.627 (93,26%)

Erkende ondernemingen: contacten via e-mail

Aantal ontvangen en behandelde e-mails	Ontvangen	9.963 (-29% tov 2020)
	Behandeld	9.679 (97,15%)
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de e-mails en de verzenddatum van uw antwoord	>2 werkdagen	9.518 (98,34%)
	>3 werkdagen	9.605 (99,24%)

Erkende ondernemingen: klachten via klachtenformulier Beveiligde Webzone onderneming

Aantal ontvangen en behandelde klachten	Ontvangen	58 (-65%)
	Behandeld	58 (100%)
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klachten en de verzenddatum van uw antwoord	>2 werkdagen	57 (99,83%)
	>3 werkdagen	58 (100%)

2. Inhoud van de klachten

(met inbegrip van alle contactnames, niet beperkt tot klachten)

Top 5 contacten gebruikers:

		2021	2020
1	Vraag tot aanpassing van gegevens	29.324	30.903
2	Vraag tot raadpleging van gegevens	25.335	11.596
3	Vraag tot terugbetaling van geldige cheques	22.575	23.547
4	Vragen over het gebruikersproces (algemeen)	16.616	17.608
5	Vragen over aanmelden in Beveiligde zone	7.506	16.909

Top 5 contacten erkende ondernemingen:

1	Vragen met betrekking tot elektronische prestaties	3.324	1.495
2	Vraag tot algemene informatie voor gebruikers	2.040	3.139
3	Aanmelding platform	1.484	1.269
4	Vragen met betrekking tot mededelingen	1.174	1.670
5	Aanvraag tot ophaling van papieren cheques	1.133	1.324

3. Klachtenbeeld 2020 (totaal, met inbegrip van contactnames)

Globaal beeld van de contactnames met Sodexo in het kader van de Vlaamse dienstencheques in 2021

In het algemeen is het aantal contactnames met Sodexo afgenomen. Dit heeft enerzijds te maken met een verminderde impact via de COVID-19 crisis in vergelijking met 2020 en anderzijds hebben gebruikers en erkende ondernemingen zich in 2021 kunnen aanpassen aan de nieuwe platformen en applicaties die eerder uitgerold werden.

De contactnames door de gebruikers van de dienstencheques

Het zijn vooral de specifieke dossiervragen die het sterkst gedaald zijn. Deze worden niet terug gevonden in de top 5 van contactnames.

Het aantal vragen m.b.t. het beheer van gegevens blijft de belangrijkste reden contactname. Meer en meer gebruikers doen beroep op elektronische dienstencheques waardoor ze ook het beheer eerder online doen. In de online platformen kunnen ze zelf hun gegevens aanpassen. Dit komt ook wat meer naar voren doordat we dit vandaag ook beter kunnen capteren via onze klantendiensten en aangepaste classificaties.

We stellen wel vast dat het aantal specifieke vragen rond het aanmelden in het platform gedaald is. Gebruikers passen zich dus meer en meer aan, aan de vereisten van het Vlaams Toegangsbeheer waarbij ingelogd dient te worden via ItsMe, E-Id,..Anderzijds doen de cijfers rond de raadpleging van gegevens vermoeden dat sommige gebruikers de klantendienst van Sodexo contacteren om zo niet te moeten aanmelden in de Beveiligde Zone .

Ook de vragen rond terugbetalingen blijven stabiel. Zoals in het vorige rapport vermeld, zijn terugbetalingen gratis sinds 2020.

De cijfers rond het gebruikersproces verdienen wel enige nuance. Net zoals de classificatie van de raadplegingen in het platform wordt ook hier beter gecapteerd. Via een verbetering van onze classificaties werden een aantal kleinere classificaties hierin geïntegreerd in vergelijking met 2020. Ook voor deze vragen/klachten, die divers zijn, zien we een forse daling.

Alhoewel het aantal dossiers in 2021 gevoelig is afgenomen, ontvangt Sodexo ook nog klachten rond de opvolging van online bestellingen. Hierover meer hieronder.

De contactnames door de erkende ondernemingen

Vooraf bij de erkende ondernemingen stellen we een forse daling van het aantal klachten en vragen vast.

Het groot aantal vragen in 2020 gingen namelijk vooral over gebruikersdossiers of het melden van problemen die de gebruikers kenden via hun platform. De aanpassing door de gebruikers kon als volledig beschouwd worden tegen eind 2020/begin 2021 waardoor ondernemingen in 2021 hieromtrent minder vragen stelden.

We zien één aanzienlijke stijging, namelijk m.b.t. het beheer van elektronische prestaties. Via het nieuwe platform voor erkende ondernemingen dat in 2021 in gebruik werd genomen, werden immers een aantal nieuwe oplossingen en functionaliteiten aangeboden. Hierrond stroomden heel wat vragen en ook klachten binnen. Het platform ging, in nauw overleg met een groep van representatieve erkende ondernemingen door een aantal aanpassingen om het gebruik voor hen te optimaliseren, waardoor de klachten over dit platform naar het einde van 2021 fors afnamen. Deze door Sodexo versterkte begeleiding en communicatie naar de erkende ondernemingen nam de vrees voor en enkele onduidelijkheden over het nieuwe platform weg.

Ook vragen rond het beheer van papieren dienstencheques blijven sterk afnemen. Het ging hier vooral over de ophaling van dienstencheques, een extra-service die Sodexo aanbiedt. De meeste contactnames hier gaan over de planning en afhandeling van deze ophalingen.

Tenslotte merken we nog meer vragen over de aanpassing van login en/of paswoord op de beveiligde webzone. De beveiligde webzones voor de erkende ondernemingen zijn sinds deze zomer enkel toegankelijk zijn via het Vlaams toegangsbeheer. Ondanks het gratis nummer 1700, die ondernemingen verder helpen met deze nieuwe vorm van aanmelden, ging deze aanpassing gepaard met een verhoging van vragen over de aanmelding bij Sodexo.

Specifiek klachtenbeeld 2021

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. Ook klachten die bij Sodexo binnenkwamen via de verschillende Vlaamse diensten en instanties werden mee opgenomen in het klachtenbeeld.

Klachtenvolumes

In 2021 ontving Sodexo 2.862 klachten met betrekking tot de Vlaamse dienstencheques. Die werden allemaal behandeld. Gemiddeld genomen kregen we ongeveer 240 klachten per maand, of nog ongeveer 10 klachten per werkdag. Het aantal ontvangen ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten vertegenwoordigde 1,2% van het totaal aantal contactnames in het kader van de Vlaamse dienstencheques. Van deze ontvangen klachten was 27,3% niet ontvankelijk. Het betrof hier dan vaak een gewone vraag die ons bereikte via het klachtenformulier. Dergelijke vragen worden na kwalificatie doorgegeven en door onze contact centers behandeld. Enkel klachten en vragen rond beleid worden niet behandeld en bezorgd aan de bevoegde Vlaamse administratie.

Klachtenrespons

Gemiddeld genomen ontvingen 89% van de personen die een klacht indienden een antwoord op hun klacht binnen de 24 uur. Dit is een forse verbetering in vergelijking met 2020 (75%). 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

De meeste klachten kunnen betreffen de bestelling van dienstencheques, het aanmelden in het platform voor gebruikers, vervallen dienstencheques en het fiscaal attest.

Een klassieke klacht betreft de status van ontvangst van papieren dienstencheques. Lange weekends of levertermijnen in acht genomen door Bpost zorgen er soms voor dat de levering één of meerdere dagen op zich laten wachten. Sodexo engageert zich steeds om de cheques tijdig te bezorgen aan BPost, wat in 99,9% van de gevallen ook het geval is. Natuurlijk heeft Sodexo, eens de enveloppes overhandigd worden aan BPost, de levertijd niet langer onder controle.

Het aantal klachten rond online betalingen is in vergelijking met vorig jaar gedaald. Na overleg met onze partner Klarna werden een aantal aanpassingen voorzien binnen hun afhandelingsproces.

Toch gebeurt het nog dat sommige betalingen niet correct geregistreerd worden (het hier meestal over de melding van afgebroken transacties waarbij de gebruiker een betaling had uitgevoerd maar de transactie niet volledig werd afgewerkt). Dit soort situaties zijn eerder uitzonderlijk te noemen maar dienen waar mogelijk vermeden te worden. De nieuwe oplossingen kunnen dit nog meer herleiden tot een minimum. Hierover meer onder punt 4. Ook op communicatievlak bleek uit de klachten dat verdere verbetering nodig is. Dit soort klachten komt trouwens 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.

Een deel van de gebruikers klaagt over de aanmelding via het Vlaams Toegangsbeheer. Zoals eerder vermeld is dit soort klachten gedaald (gebruikers geraken meer en meer gewend aan deze veilige manier van toegang tot de Vlaamse administratieve diensten) maar het vormt nog steeds een niet onbelangrijk deel van het klachtenbeeld.

Zoals elk jaar ontvangt Sodexo ook klachten over vervallen dienstencheques. Dit is in principe een beleidskwestie. Vervallen dienstencheques worden in hun geheel, inclusief het aandeel van de gebruiker, aan de Vlaamse overheid terugbetaald. Op basis van een afsprakenkader met de Vlaamse overheid kan Sodexo in uitzonderlijke gevallen terugbetalingen uitvoeren, bijvoorbeeld in geval van een ziekenhuisopname. Specifieke situaties waarin sprake is van mogelijke overmacht maar die buiten dat kader vallen, worden ter bespreking opgenomen met de Vlaamse administratie. Waar nodig wordt op die basis het afsprakenkader aangepast.

Sodexo kreeg ook “klachten” binnen over het fiscaal attest. Het fiscaal attest wordt vandaag ter beschikking gesteld via de Beveiligde Webzone voor gebruikers, maar ook via “Mijn Burgerprofiel”. Vaak worden nog duplicaten aangevraagd.

Ten slotte zijn er ook sporadische maar zeer gevoelige klachten over de afhandeling van openstaande prestaties of dienstencheques na overlijden van de gebruiker. Hierover meer onder punt 4.

4. Concrete realisaties en voorstellen

We zien voor 2021 een sterke daling van het aantal contactnames en klachten. Dossiers worden sneller dan ooit behandeld door onze diensten. Dit gebeurt dankzij een steeds nauwere en verder geïntegreerde samenwerking met onze klantendiensten die de eerste lijnscontacten behandelen.

Sodexo investeerde in de loop van 2020 ook in de vervanging van de bestaande contact center infrastructuur door een nieuw, modern technologisch platform, Genesys Cloud, dat voor het beheer van klachten werd gecombineerd met een individuele klachtenopvolging in Salesforce Service Cloud. Dit nieuwe platform is sinds dit jaar volledig operationeel en heeft mee gezorgd voor een verhoging van de efficiëntie van onze agenten én van de doeltreffendheid onze klachtenbehandeling.

Onze dienstverlening werd verder geoptimaliseerd. Na de uitrol van de nieuwe platformen voor gebruikers en ondernemingen werden een aantal nieuwe oplossingen en functies toegevoegd aan deze webzones. Dit gebeurt overigens steeds op basis van testen met gebruikers en overlegmomenten met de sector. Ondertussen werd een verbeterde mobiele applicatie voor huishoudhulpen gelanceerd en de oude applicatie werd op het einde van 2021 buiten gebruik gesteld.

Voor al deze nieuwigheden was een vlotte transitie van de bestaande naar de vernieuwde situatie cruciaal. Deze overgang werd nauwkeurig gemonitord en besproken met de Vlaamse administratie en de sector. Hierbij werd geregeld en ruim op voorhand gecommuniceerd. Kwam via onze overlegsystemen en monitoring tot uiting dat het best nog even afwachten was of dat de gebruikers of ondernemingen nog niet 100% mee waren, dan pasten we het transitieplan aan.

Het identificeren van evoluerende behoeften is een belangrijke focus voor Sodexo. Daarom werd een specifieke werkgroep voor en met de erkende ondernemingen opgericht die zich speciaal richt op mogelijke verbetertrajecten. Recent werd ook een werkgroep voor en met gebruikers opgericht die op dezelfde wijze zal te werk gaan. De continue verbetering van het gebruikerstraject, rekening houdende met alle mogelijke scenario's, staat hier centraal.

De eerste resultaten tonen aan dat begeleiding en communicatie essentieel zijn. Eens het probleem onderkend, zijn goede en haalbare oplossingen vaak wel voorhanden. Het is echter ook belangrijk om deze op een tijdige, volledige en duidelijke manier te communiceren aan alle belanghebbenden én de gebruikers voldoende te begeleiden.

We stellen via de feedback van de gebruikers vast dat een aantal specifieke elementen in de relatie tussen gebruikers en ondernemingen voor frustraties zorgen in de opvolging en het beheer van dienstencheques. Gebruikers beschikken bijvoorbeeld niet steeds over voldoende dienstencheques in hun portefeuille of vragen na de prestatie om de prestatie opnieuw in te geven voor hun partner. Dit zorgt voor een bijkomende opvolging voor onderneming en gebruiker. Daarom zullen we hierover een aantal communicatiecampagnes opzetten.

Na beslissing door de Vlaamse Overheid werd de periode om resterende cheques van overleden gebruikers in te dienen voor terugbetaling verlengd tot 6 maanden. Dit onderwerp maakt ook deel uit van een ruimere denkoefening. Er wordt nagedacht om nieuwe oplossingen te voorzien en waar het beter kan, zal de communicatie rond deze of de reeds bestaande oplossingen aangepast of benadrukt worden. De Vlaamse Ombudsdienst heeft hierover enkele voorstellen gedaan die momenteel opgenomen worden door Sodexo.

Specifiek voor de online betalingen werd vorig jaar een verbetertraject opgestart met Klarna, onze externe partner. Zo wordt nu o.m. uitsluitend via een Belgische rekening gewerkt. De Duitse rekening die tijdens het betalingsproces werd vermeld, zorgde immers bij een aantal gebruikers voor verwarring en onzekerheid. Daarnaast werd een geautomatiseerde behandeling van terugbetalingen voorzien. Op communicatievlak worden nieuwe afspraken gemaakt rond de communicatie tussen Sodexo, Klarna en de gebruiker. Hierbij stond het proces voor de gebruiker, de zogenaamde customer journey, centraal, waarbij gekeken werd naar een gebruiker die een probleem ondervindt met een online bestelling. Iedere stap werd bekeken: wat voert de gebruiker uit? Wat is het specifieke probleem? Wie komt hier intussen? Wat wordt er al of niet gecommuniceerd?

Om deze dossiers ook verder tot een minimum te herleiden werken we aan een geautomatiseerde call-back in het proces van de betaling. Dit zal ervoor zorgen dat afgebroken betalingen of niet-verwerkingen snel en onmiddellijk hersteld kunnen worden.

Zoals in het vorig rapport vermeld, hebben wij ook het API-proefproject afgesloten. Een Application Programming Interface of API geeft de mogelijkheid aan ondernemingen om zich rechtstreeks met onze systemen te connecteren. Via het proefproject werden tal van punten geïdentificeerd met het oog op een API in productie. De werking zelf, maar ook sommige functionaliteiten werden onder de loep genomen. Een nieuwe verbeterde versie wordt nu ontwikkeld en zal in de loop van 2022 aangeboden worden aan de geïnteresseerde ondernemingen.

We voeren ten slotte een wijziging uit in onze structuur waardoor onze diensten nog dichter bij het terrein kunnen staan en gebruikers en ondernemingen beter begeleid kunnen worden via onze

dienstverlening. Hierover meer onder punt 8.

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

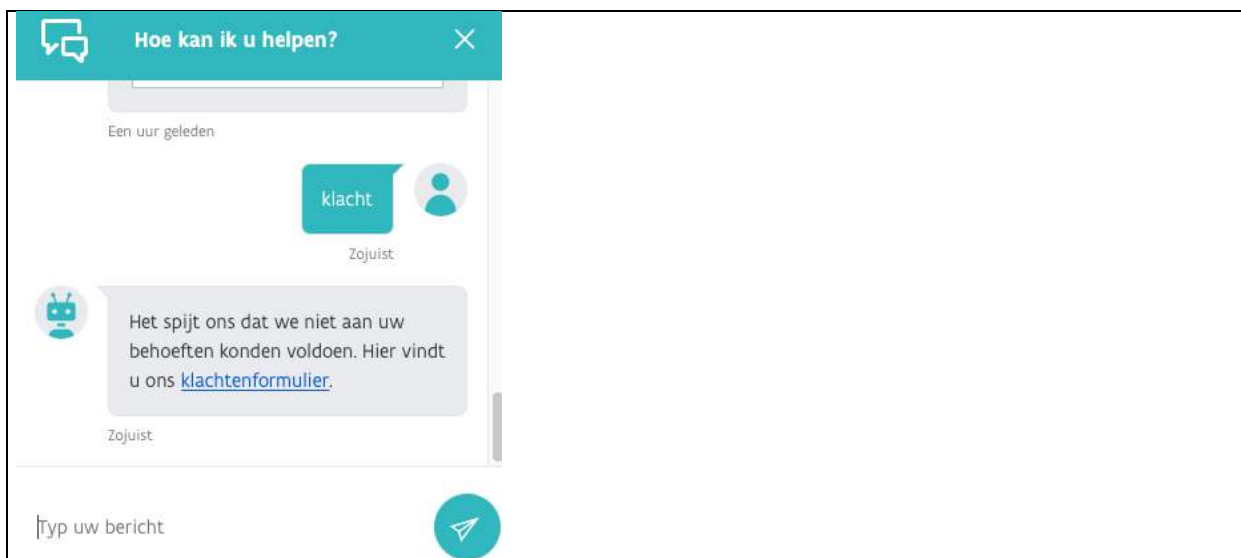
Gebruikers en ondernemingen kunnen op de nieuwe platformen eenvoudig een klacht indienen. De knop "een klacht indienen" is gemakkelijk terug te vinden in de footer van elke pagina van de website.



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 aanduiden 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 geïnformatiseerde klachtenlijst van Sodexo. De Vlaamse Infolijn 1700 kan in contact staan met dienstenchequegebruikers én instaan voor de informatie over dienstencheques via hun website. Ze ontvangen bepaalde wijzigingen aan het systeem proactief via

onze Key Accountmanager. Zo zijn ze op elk moment voorbereid op elke vraag.

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 éénvoudig 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.

Een belangrijke wijziging die we dit jaar zullen implementeren is het toevoegen van experts die allen over een doorgedreven expertise beschikken omtrent et dienstenchequesysteem specifiek voor respectievelijk gebruikers en ondernemingen. Zij staan in dagelijks contact met de eerste- en tweedelijnsagenten en ondersteunen/coachen hen waar nodig. De kwaliteit van deze expertise staan dan weer onder de verantwoordelijkheid van een team van productmanagers en wordt ondersteund door ons communicatieteam en de Stakeholder Manager. Zo zorgen we voor een belangrijke doorstroming aan informatie. Klachtenbeelden worden via de agenten en experts geïdentificeerd en intern aangebracht. Omgekeerd worden experts en agenten gewapend met een toegenomen expertise om gebruikers en ondernemingen zo goed mogelijk bij te staan.

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.



Klachten brengen mensen samen

Rapport klachtenmanagement 2021

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Klachten brengen mensen samen.....	6
Samen voor oplossingen	9
Mensen en hun wensen	13
Klachten per thema.....	24
Discriminatie.....	24
Transmissie.....	26
Vrijstelling.....	29
Werkgevers.....	33
Wat doet VDAB.....	35
Vlaamse Ombudsdienst.....	37
De klachtenbehandelaar in actie.....	38

Inleiding

2021 heeft zijn geheimen prijsgegeven, Corona was nog steeds alomtegenwoordig en het Plaats en Tijdsonafhankelijk werken (lees thuiswerken voor diegenen die bij VDAB geen front-office functie hebben) was het nieuwe normaal. Fysiek in team werken was er nog niet bij, maar de samenwerking was daarom niet minder warm. Verhuizen met het team naar een nieuwe locatie kreeg ook een andere dimensie. De klantendienst huist nu in een moderne omgeving in een gebouw aan het station van Mechelen, maar het echte 'nestelen' zal hopelijk voor 2022 zijn met het verder uitpakken van de dozen die bleven staan met de 4^{de} en 5^{de} golf.

De Centrale klantendienst moest dit jaar spijtig genoeg afscheid nemen van een vaste waarde in het team, en mocht 2 nieuwe collega's verwelkomen.

Ook tijdens dit onzeker en fluctuerend jaar (met 3 coronagolven) heeft VDAB zeker niet stilgezeten en zijn innoverende aard getoond :

VIBE

Alle initiatieven vertrekken vanuit het Managementplan 2020-2025 dat geconcretiseerd werd in de Vibe-visie :

Waar staan we voor?

Werk creëert welvaart en vrijwaart de sociale zekerheid. Werk maakt mensen gelukkig, biedt hen structuur, eigenwaarde en betrokkenheid bij de maatschappij. In Vlaanderen waar elk talent telt, streven we daarom naar een loopbaanperspectief voor elke burger en een perspectief op talent voor elke werkgever. We zorgen dat vraag en aanbod beter op elkaar afgestemd geraken door het competentiegericht matchen in functie van concrete loopbaankansen en het voorzien van een passend aanbod waar burgers of werkgevers meer ondersteuning nodig hebben. VDAB als arbeidsmarktregisseur doet dit niet alleen maar samen met een volledig ecosysteem aan sterke, complementaire en door expertise gedreven partners. Op die manier creëren we een dynamische arbeidsmarkt in een welvarend Vlaanderen.

Waar gaan we voor?

Om deze visie te realiseren stellen we volgende missie voorop met 3 centrale ambities:

- Elk talent aan de slag, door een co-creatieve matching op maat, digitaal en op de werkvloer.
- Een perspectief op talent voor elke werkgever.
- Een loopbaanperspectief en loopbaaneigenaarschap voor elke burger.

VDAB wil op de meest efficiënte manier bijdragen aan het verhogen van de werkzaamheidsgraad en het activeren van niet-beroepsactieven voor de Vlaamse arbeidsmarkt..

VDAB wil iedereen ondersteunen die werk heeft, geeft of zoekt. Daartoe zet VDAB in op 3 speerpunten:

- Als regisseur en connector inspireren en proactief samenwerken en connecteren met een kwalitatief ecosysteem om samen de doelstellingen te realiseren.
- Als dataregisseur een trusted advisor zijn door het ontsluiten van nieuwe inzichten die burgers en werkgevers helpen om beter onderbouwde en duurzame keuzes te maken.

- Als excellente dienstverlener focussen op taken als inschatten, oriënteren, matchen, trajectbepaling en trajectopvolging, en leren uit de resultaten.

Onze sterktes worden onze kerntaken

We kregen een uitgebreide opdracht én we besparen. Daarom ligt onze focus de komende jaren op onze kerntaken, op onze unieke sterktes: bemiddelen voor burgers en werkgevers, competentieversterking en levenslang leren. Dit zullen we realiseren met de volgende actiepunten:

1. Bemiddelen met de burger als klant

- Focus op de eerste stappen in de zoektocht naar werk
 - weten wie voor ons zit (inschatten)
 - deze persoon perspectief bieden (oriënteren of heroriënteren)
 - deze persoon matchen met een vacature (matchen)
- Onze belofte aan de klant
Het is onze ambitie om binnen de 3 maanden een volgende stap duidelijk te hebben. Die volgende stap is mogelijk een intensiever traject, bijvoorbeeld in een competentiecentrum, bij een werkgever of een partner.
- Competentieversterking of intensieve begeleiding: wij zijn de neutrale gids
- We laten de klant niet los
- Bemiddelen en inschatten, dat doen we allemaal op (bijna) dezelfde manier

Om onze bemiddelaars bij deze opdracht te ondersteunen werd een nieuwe bemiddelingsmethode gelanceerd.

Vanaf 2021 maken **alle** bemiddelaars (Servicelijn, basisdienstverlening, clusters) gebruik van een professionele, handige en genuanceerde methode voor bemiddelen: de '**Integratieve Methode Bemiddelen**' (**IMB** is een methode met concrete instrumenten die de bemiddelaar inzicht geeft in het krachtenveld dat ontstaat wanneer een organisatie of een team een doel wil realiseren). Voor het inschatten gebruiken we het **propeller model** als handige kapstok. Het propeller model vertrekt uit de noden en troeven van werkzoekende klanten enerzijds, en uit vacatures en de werkgeversnoden anderzijds. Het is een duidelijk kader waarmee de bemiddelaar inschattingen maakt en bijstelt.

2. Bemiddelen met de werkgever als klant

Bij bemiddeling én competentieversterking zetten we de vacature nog meer centraal. Onze clusterteams zullen nauwer samenwerken met de werkgevers en met de provinciale accountmanagers of PAMS om zo de kansen op een goede match nog te verhogen. Voor de moeilijke vacatures zorgen de clusterteams voor een oplossing op maat.

3. Competentieversterking

Competentieversterking blijft ons paradepaardje. Opleiden is immers het nieuwe rekruteren. We maken ook daar scherpe keuzes en investeren vooral in vacaturegerichte opleidingen die de klant toelaten om een start te maken op de arbeidsmarkt:

Ons unieke aanbod aan werkplekleren en mobiele opleidingen.

Opleidingen die helpen bij het oriënteren: mensen laten proeven wat een job inhoudt.

Voor de andere opleidingen kijken we eerst naar het aanbod op de opleidingsmarkt.

Dit betekent dat we stelselmatig meer met partners aan de slag gaan voor competentieversterking.

Kwaliteit dienstverlening en klachten

Het team kwaliteit heeft dit jaar hard gewerkt om een kader uit te werken dat de mogelijkheid creëert om de stem van de klant dichterbij het beleid te brengen. Door de aanbevelingen die geformuleerd worden in kwaliteitsrapporten (bijvoorbeeld EFQM), tevredenheidsmetingen en de klachtenbehandeling te bundelen in een aanbevelingenset is een eerste stap gezet om structureel actie te ondernemen n.a.v. klantenfeedback. Het doel is om in te zetten op een tool die de verschillende aanbevelingen binnen onze organisatie bundelt, verbindt en opvolgt.

Risicobeheer en klachten

Een aantal aanbevelingen die uit het klachtenmanagement komen worden ook structureel meegenomen in het risicobeheer van VDAB.

Met risicobeheer dragen we bij aan het behalen van de doelstellingen van VDAB. Het laat toe om prioriteiten te stellen en zo meer aandacht te besteden aan waar het om gaat. Risico's bepalen we op twee niveaus, namelijk het strategisch niveau en het tactisch en operationeel niveau.

Risicobeheer is ook belangrijk om te voorkomen dat we op het moment van een calamiteit zelf moeten handelen. Risicobeheer is dus 'investeren in rookdetectoren en niet alleen in brandblussers'. We wenden het positief en proactief aan met als gevolg tijdsinstaan en een groter verantwoordelijkheidsgevoel op langere termijn.

Risicobeheer draagt bij tot de maturiteit van de organisatie. Het maakt ons weerbaarder tegen externe invloeden.

Nieuwe website

Sinds oktober 2021 lanceerde VDAB de nieuwe Website. Met dit project willen we de burger een meer gepersonaliseerde ervaring aanbieden wanneer hij onze website gebruikt. Hierbij verdwijnt Mijn Loopbaan voor de burger en wordt de hele website meer op maat en makkelijker in gebruik.

We willen vooral dat de klant inlogt op vdab.be. Hij ziet dan meer informatie op maat en kan van een bredere dienstverlening gebruik maken. De klant haalt dus meer uit vdab.be wanneer hij ingelogd is.

Door die gepersonaliseerde service aan te bieden, willen we ook nog meer burgers vdab.be laten gebruiken.

Klachten brengen mensen samen

De dossiers

In 2021 behandelde VDAB 2149 dossiers, 2% meer dan in 2020. 337 of 15.7% van de klachten was niet-ontvankelijk, in 2020 was dat 13%. 24 klachten werden opgelost bij melding, in 2020 waren dat er 47 (36 klachten werden niet behandeld wegens ingetrokken, privacytoestemming niet ontvangen of bijkomende informatie niet ontvangen).

Er werden 1667 klachten en 120 suggesties onderzocht en behandeld, dit is een vergelijkbaar aantal klachten met 2020 en iets minder suggesties (1677 klachten en 144 suggesties). De toename van de niet-ontvankelijke klachten is toe te schrijven aan een toename van burgersvragen via het kabinet. Deze vragen hebben voornamelijk een beleidsmatige dimensie, waardoor ze niet-ontvankelijk zijn. Deze werden wel van een antwoord voorzien.

90.5% van de klachten kwam binnen via het 0800-nummer, het online formulier en het generiek mailadres van de servicelijn. Werkzoekenden en cursisten dienden 72.8% van de klachten in, 10.7% van de klachten kwamen van werknemers. In 2021 waren er met 5.4% klachten iets meer klachten van werkgevers, maar verhoudingsgewijs formulieren werkgevers nog steeds weinig klachten. De overige meldingen kwamen van overheden en organisaties.

Contact met de klant

96.8% van de verzoekers kreeg een ontvangstmelding binnen de 7 dagen. 98.4% ontving een antwoordbrief met feedback over het onderzoek binnen de 45 dagen, zoals decretaal vastgelegd. VDAB wil de klant binnen 20 dagen een antwoord geven. In 2021 ontving 79.1% een antwoord binnen de 20 dagen. Dankzij de grote inzet van de klantendiensten blijven we deze ambitie waarmaken en leggen we de lat elk jaar weer hoger. De gemiddelde behandeltermijn van een dossier bedraagt 17.7 dagen tegenover 16.9 dagen in 2020.

Soms blijkt de deadline van 20 dagen te strikt: overleg met alle partijen vraagt meer tijd. Of praktische zaken oefenen een invloed uit, zoals de sluiting van een centrum. Het kwalitatief onderzoek primeert op de deadline. Deze verzoekers kregen een tussentijdse brief. We merken ook dat de klachten complexer worden en moeten er in een aantal klachten verschillende behandelaars en experts aangesproken worden om tot een goede oplossing te komen, dit is een verklaring voor de gemiddelde langere behandelingsduur.

Klachtenbehandelaars worden aangemoedigd om een persoonlijk contact te hebben met de klant. Dit gebeurde in 59% van de ontvankelijke dossiers, dit is 4% meer dan in 2020. We blijven het belang van een persoonlijk klantencontact benadrukken, dit draagt bij tot het vinden van wederzijds gedragen oplossingen.

Suggesties

Klanten werken samen met VDAB aan een betere dienstverlening. 2021 telt 120 suggesties, tegenover 114 in 2020.

De 120 suggesties waren vooral vragen, tips of advies over Mijn loopbaan (23%), het werkzoekenden dossier (19%), de Vind-een-job (13%) en de VDAB-website (10%). VDAB onderzoekt elke suggestie en bezorgt de klant een antwoordbrief, ook als de suggestie niet haalbaar blijkt. Eerlijke communicatie aan de klant staat centraal. Opvallend hier is dat de lancering van de nieuwe website met de gepersonaliseerde klant pagina's weinig suggesties heeft uitgelokt.

Waarover klagen klanten?

De ontvankelijke¹ klachten handelen voornamelijk over het persoonlijk actieplan naar werk (37%) (30% in 2020), een matchbaar werkzoekenden dossier (22%) (27% in 2020), opleiding (18%) (16% in 2020), matchbare vacature (8%) (7% in 2020) en werkplekklaren (6%) (7% in 2020).

De dossiers over het Persoonlijk actieplan naar werk kennen een forse stijging van 497 naar 612. De meldingen over het matchbaar werkzoekenden dossier dalen sterk van 455 naar 366 dossiers.

De rol die VDAB speelt als de actieve en consequente bemiddelaar en opvolger van het werkzoekgedrag en de contactstrategie geven vaker aanleiding tot meldingen. Klanten worden geconfronteerd met een striktere opvolging door de bemiddelaar en hebben hier vragen bij. Hoewel elke klant in begeleiding van bij het begin op de hoogte gebracht wordt van zijn rechten en plichten blijkt dit gegeven in de praktijk toch moeilijk, zeker wanneer de klant geconfronteerd wordt met de consequente opvolging van zijn werkzoekgedrag door de bemiddelaar. Daarnaast brengt de nieuwe bemiddelingsmethode ook een snellere opvolging met zich mee en de opdracht voor de bemiddelaar om binnen de drie maanden na het eerste contact tot een vacature gericht traject te komen. Voor een aantal klanten gaat dit te snel.

Het aantal dossiers over de opleidingen stijgt van 252 naar 298. Veel klachten gaan over het verloop van de opleiding (de stopzetting van een opleiding en over het niet toegelaten worden tot de opleiding, in 2021 waren er minder meldingen over het online opleidingen gebeuren).

De meldingen over de matchbare vacatures stijgen van 118 naar 138 dossiers.

89 klachten handelen over IBO en werkplekklaren en 164 over loopbaanbegeleiding (inclusief loopbaancheques), Opleidingscheques, Vouchersysteem niet erkende opleidingen, Controledienst, de website, facility, HRM, en ondersteuning bij collectief ontslag. 16 klachten handelden over wijkwerken. De verzoekers waren zowel gebruikers als wijkwerkers.

¹ Een klacht is ontvankelijk wanneer de identiteit van de klant en de eventuele tussenpersoon gekend zijn;
- de klacht schriftelijk, elektronisch of mondeling bij een medewerker of een dienst van de VDAB binnen gekomen en geregistreerd is;
- de klacht betrekking heeft op:
- een concrete handelwijze van de VDAB en/of een personeelslid van de VDAB (of van
- een organisatie waarmee we samenwerken in het kader van een uitbesteding);
- de concrete toepassing van een bestaande onderrichting
- een bepaalde situatie of toestand bij de VDAB.

Oplossingen

71% van de dossiers toont geen tekortkoming in de dienstverlening en is ongegrond², dit is 3% meer dan in 2020. De behandelaar slaagt erin om in 54% van de dossiers een oplossing aan te reiken, dit is 5% minder dan in 2020. Deze lagere oplossingsgraad is ook een teken van de complexiteit van een aantal meldingen, Veel klanten tonen ook hun ontevredenheid over de regelgeving, bijvoorbeeld een werkzoekende verwacht van zijn bemiddelaar dat die zijn situatie kent en soepel omgaat met afwezigheden. Een bemiddelaar moet echter de regelgeving volgen, dit betekent dat hij na drie afwezigheden op rij (al dan niet gewettigd) een transmissie moet doorsturen naar de controledienst. Toch kan de klantendienst in veel gevallen bemiddelen om de relatie tussen de klant en VDAB of partner opnieuw een kans te geven. Klanten kregen een driegesprek bij de bemiddelaar en teamleider of een nieuwe kans om een opleiding te volgen. Dankzij bemiddelingsgesprekken vonden klant en bemiddelaar elkaar terug en kon het traject positief verder lopen.

Van de dossiers die een tekortkoming naar voor brengen, is 80% (deels) opgelost, in 2020 was dit 84%. 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, achterstallige vergoedingen werden uitbetaald.

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 (zie verder in het rapport). Daarnaast worden ze ook opgenomen in de aanbevelingsset (zie inleiding).

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. Deze aandachtspunten maken ook deel uit van het risicobeheer (zie inleiding).

- 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 en er versterkte aandacht gaat naar het actief en consequent bemiddelen.
- Nu VDAB ook versterkt moet inzetten op het toeleiden van kandidaten naar knelpuntvacatures en hiervoor ook moet gaan recruiteren bij burgers die niet-actief zijn op de arbeidsmarkt is het belangrijk om deze vaak kwetsbare populatie nauw op te volgen en gepast bij te staan waar nodig.

² (Deels) gegronde klacht. Bij een (deels) gegronde klacht is er één of meer ombudsnormen geschonden.

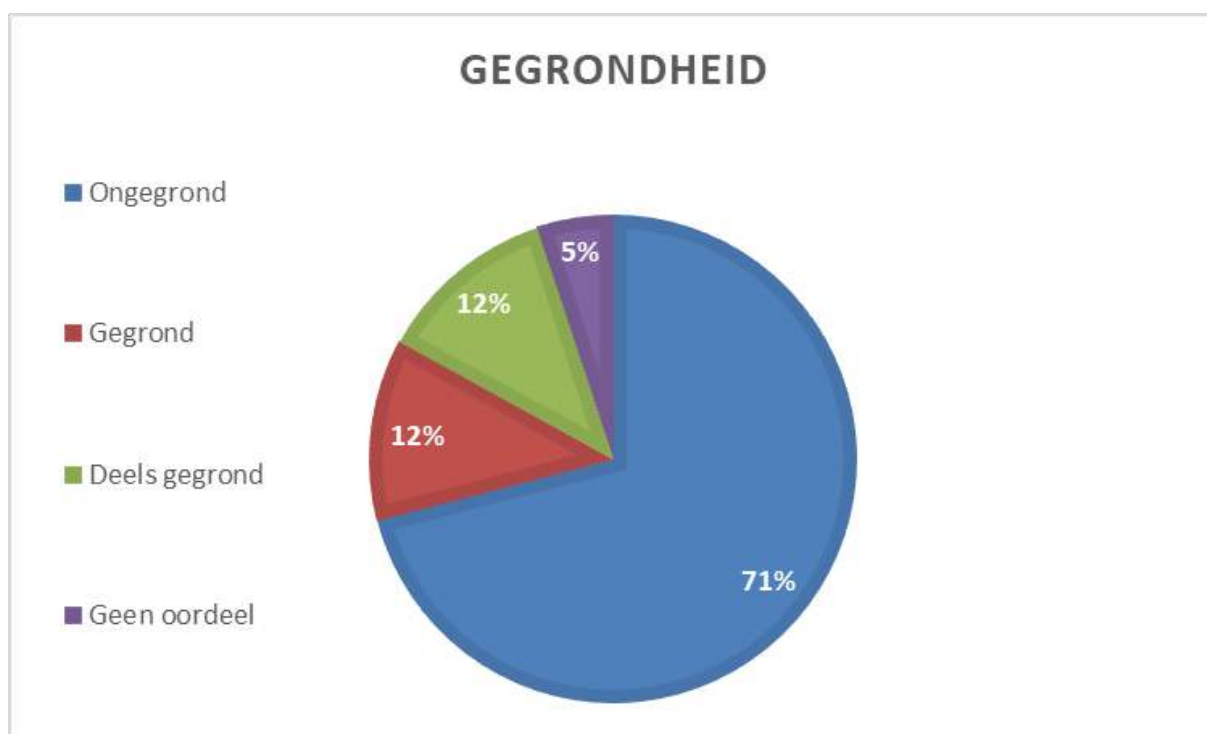
Ongegronde klacht. Bij een ongegronde klacht valt er aan de overheidsdienst geen schending van een ombudsnormen aan te rekenen.

Samen voor oplossingen

Dit hoofdstuk verduidelijkt de indeling van de 1.667 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.

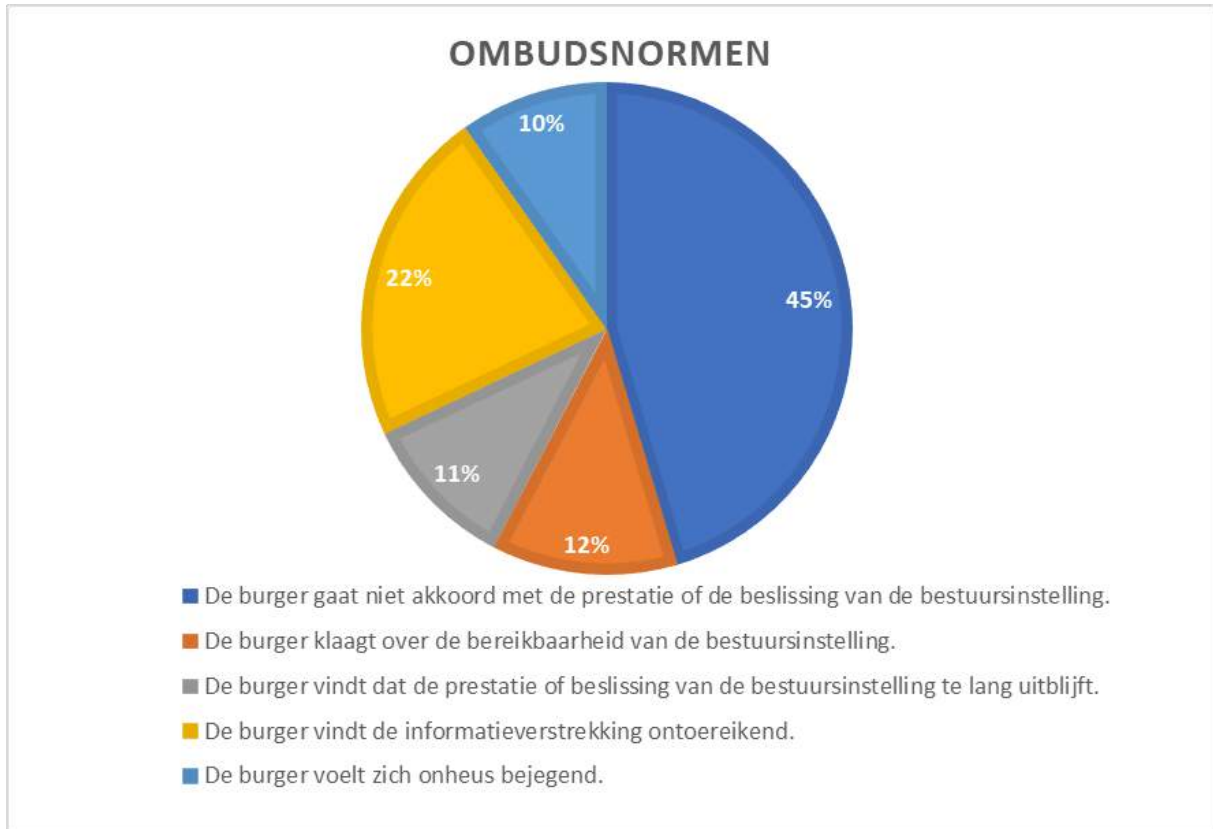


In de tabel staan de gegrondheden per domein of afdeling.

Domein/afdeling	Totaal	Ongegrond	Gegrond	Deels gegrond	Geen oordeel
Matching op de arbeidsmarkt	1502	1082	170	171	79
0800-nummer, website, facility en HRM	56	25	20	8	3
Financiële tegemoetkomingen	70	68	0	2	0
Loopbaandienstverlening	6	0	2	4	0
Herstructureringsbegeleiding	6	3	1	2	0
Controledienst	10	9	1	0	0
Wijkwerken	16	7	3	6	1
Totaal	1667	1194	197	193	83

Ombudsnormen

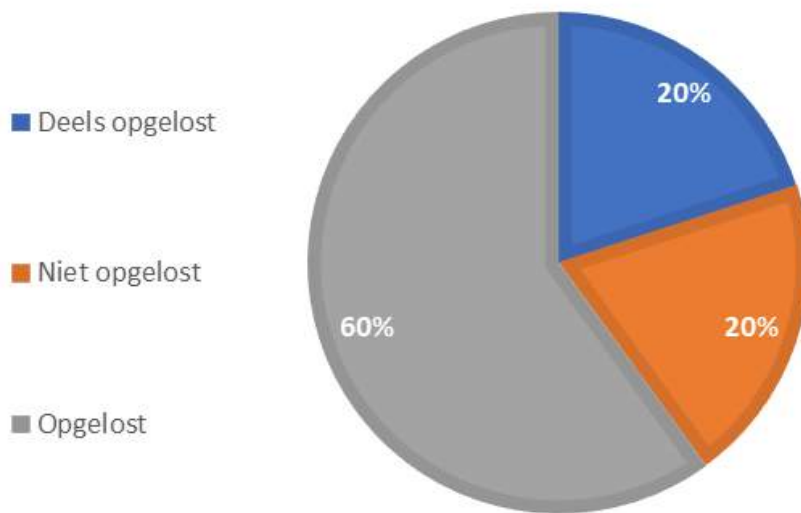
Onderstaande grafiek geeft de ombudsnormen voor (deels) gegronde klachten weer. Per klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn.



Mate van oplossing

Wanneer spreekt de behandelaar van een (deels) opgelost dossier? Als de klant en de dienst elkaar vinden in de oplossing. 80% 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 20% van deze klachten kon de behandelaar echter niet tegemoetkomen aan de vraag van de klant. Dit kan meerdere oorzaken hebben, ofwel was de klant niet meer vragende partij voor een oplossing, ofwel was het technisch niet mogelijk om de oplossing te bieden (bijvoorbeeld is het niet mogelijk om in bepaalde systemen met terugwerkende kracht te registreren).

OPLOSSINGSSTATUS VAN DE (DEELS) GEGRONDE KLACHTEN



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	348	210	70	68
loopbaanbegeleiding	6	3	2	1
ondersteuning bij collectief ontslag	3	3	0	0
financiële tegemoetkomingen	2	1	1	0
CODI	1	0	0	1
0800-nummer, website en facility	30	17	5	8
Totaal:	390	234	78	78

Mensen en hun wensen

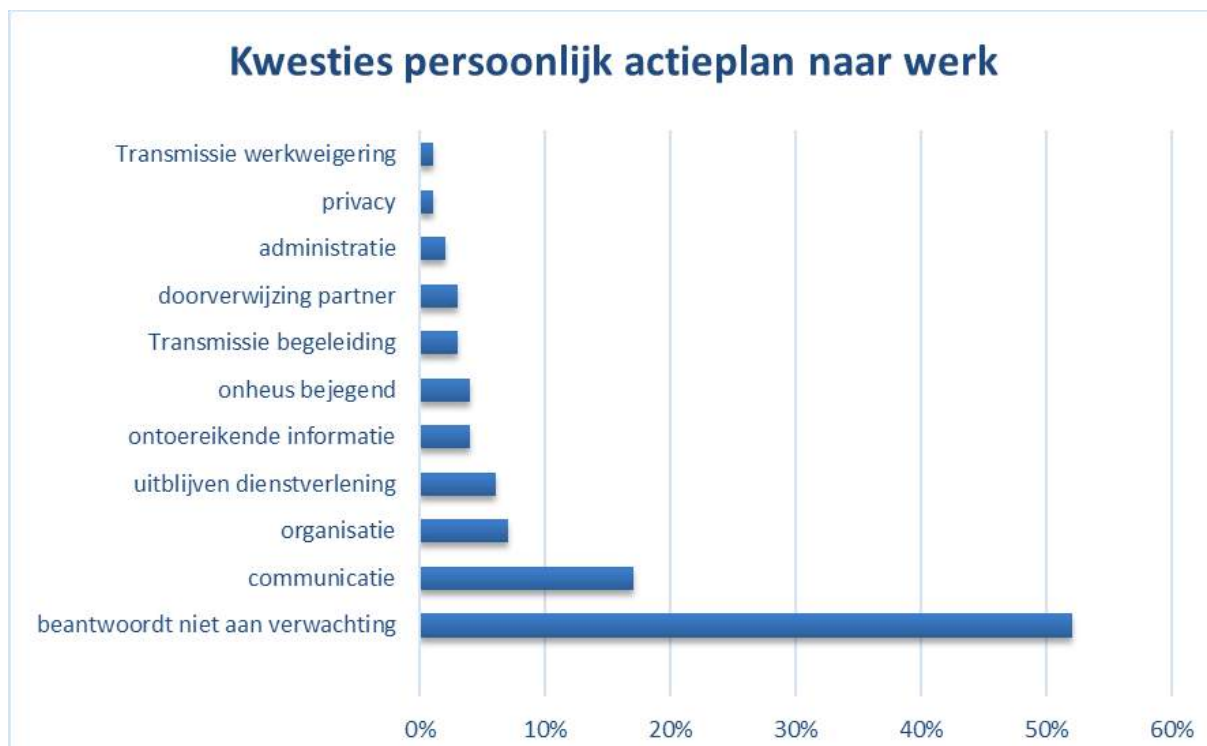
Elke klacht krijgt een indeling volgens business proces management. De tabel geeft alfabetisch de indeling weer binnen de inhoudelijke categorie: Ik heb een matchingbehoefte. Dit hoofdstuk licht de klachten toe binnen persoonlijk actieplan naar werk, matchbare vacature, opleiding geven in centra en matchbaar werkzoekende dossier.

Inhoudelijke categorie: Ik heb een matchingbehoefte

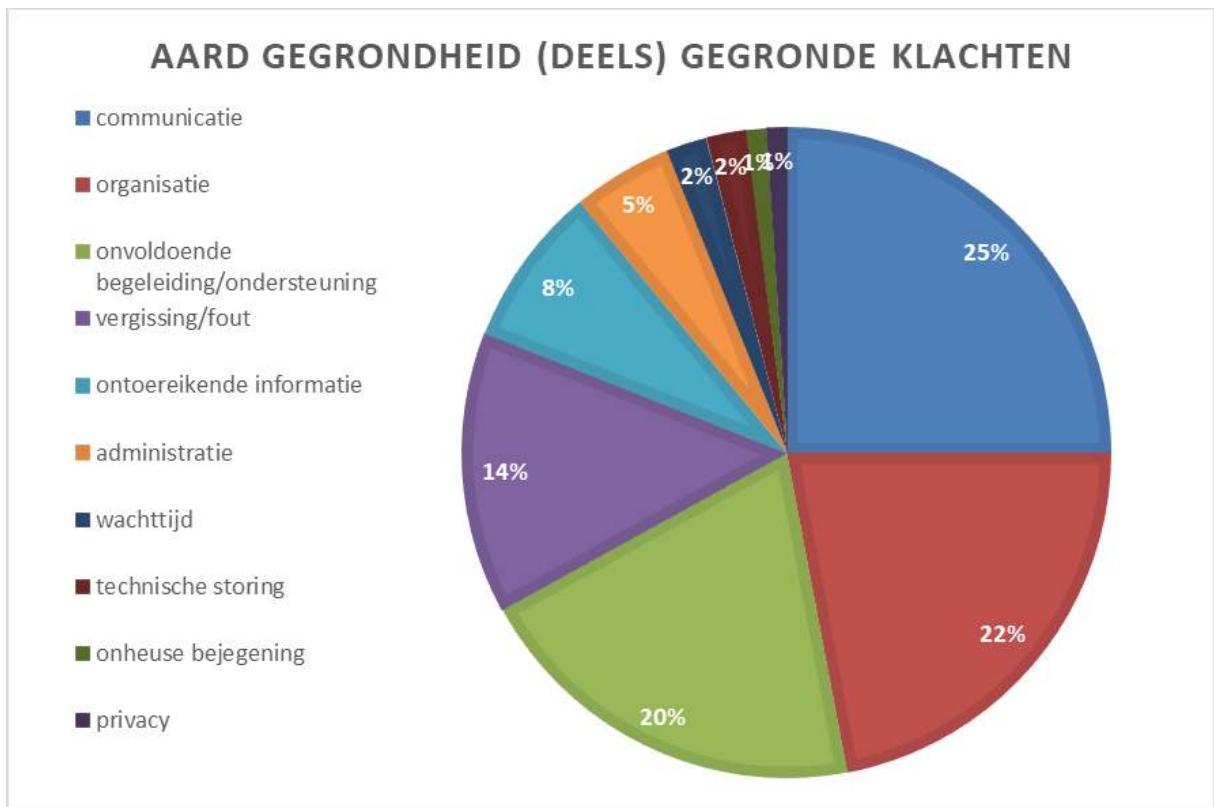
Subproduct	Aantal	% van 1667	Proces	Aantal	% van 1667
Coaching naar werk	612	37%	Persoonlijk actieplan naar werk afspreken	612	37%
Matchbaar werkzoekend dossier	366	22%	Matchbaar werkzoekenden-dossier	366	22%
Matchbare vacature	138	8%	Matchbare vacature	138	8%
Opleiding	298	18%	Opleiding geven in centra	285	17%
			Webcursus	13	1%
Werkplekklaren	89	5%	Opleiding via IBO-formule	78	5%
			Werkervaring opdoen via stages	11	0%
Wijkwerken	16	1%		16	1%
Totaal:	1519	91%	Totaal:	1519	91%

Klachten over het persoonlijk actieplan

De klantendiensten noteerden 612 klachten, waarvan 22% over de getenderde dienstverlening. In 52% van de dossiers vertellen verzoekers dat ze andere verwachtingen hebben van de begeleiding. 17% kon zich niet vinden in de manier van communiceren van de bemiddelaar. Deze klachten staan tegenover de 252.569 klanten die VDAB in 2021 een persoonlijke dienstverlening aanbood (0.24%).



Bij 68% 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 87% van de dossiers met een tekortkoming, een (gedeeltelijke) oplossing voor de klant bieden, dit is 2% meer dan in 2020. 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 78% naar 79%.

Enkele voorbeelden:

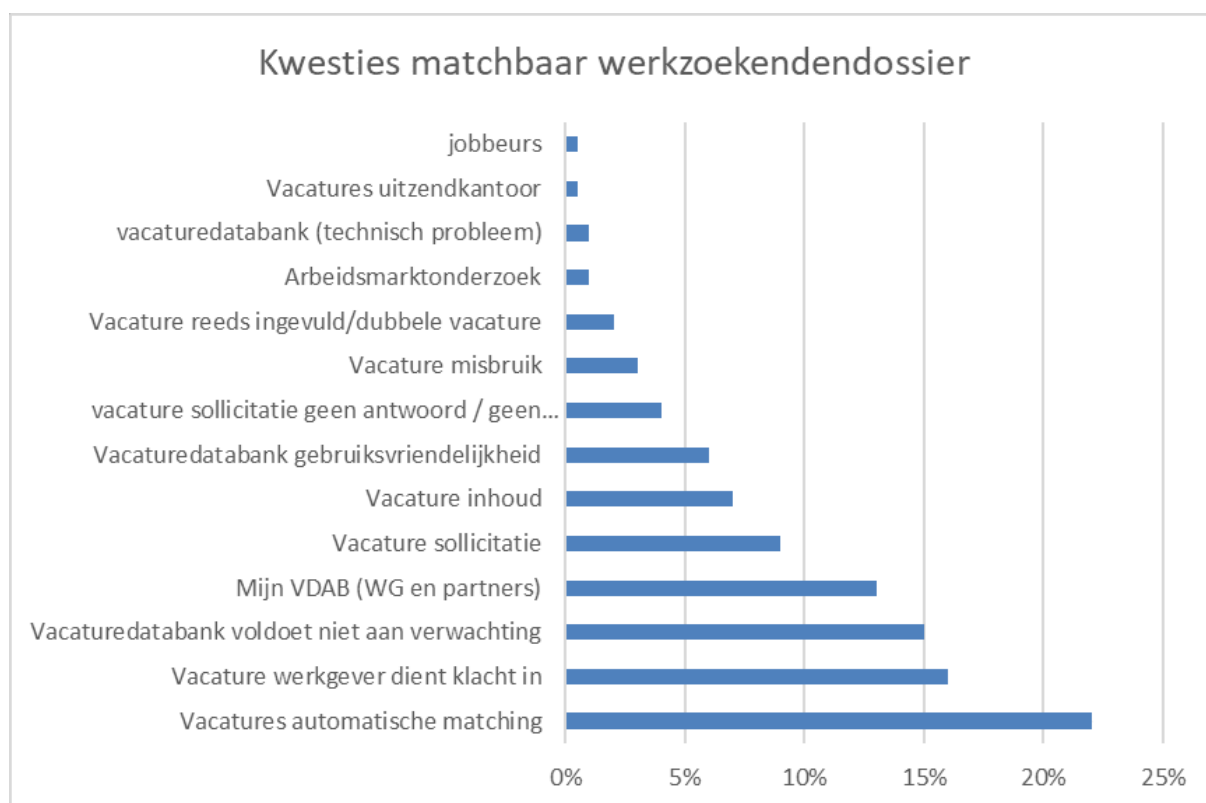
Burger vraagt een andere bemiddelaar omdat hij niet werd gecontacteerd op het afgesproken tijdstip om zijn zoektocht naar werk te bespreken. Na onderzoek bleek dat de bemiddelaar van oordeel was dat de geplande opvolging niet nodig was omdat de burger zelfstandig voldoende inspanning deed in zijn zoektocht naar werk. De bemiddelaar concludeerde dit naar aanleiding van regelmatige tewerkstelling via interim en een geplande test (een week later) in het kader van een opleiding. Na de melding nam de bemiddelaar contact op met de burger om zich te verontschuldigen en toe te lichten waarom zij deze beslissing had genomen. De burger kreeg het advies om in het kader van de start van de opleiding via interim aan de slag te gaan. De bemiddelaar blijft de klant verder opvolgen.

Burger heeft na doorverwijzing naar partnerorganisatie nog niets vernomen van de nieuwe bemiddelaar. Uit het onderzoek bleek dat zowel de burger als de partnerorganisatie onvoldoende informatie over de afspraken hadden gekregen. Zowel VDAB als de partnerorganisatie waren in de veronderstelling dat afspraken goed waren doorgegeven. De interne afspraken over doorverwijzen van klanten naar deze partnerorganisatie werden hernieuwd zodat de klant pas op naam van de bemiddelaar bij de partnerorganisatie komt te staan na het kennismakingsgesprek. Hiermee wil VDAB vermijden dat er een hiaat valt in het opnemen van de begeleiding. Partnerorganisatie nam telefonisch contact op met de burger en plande een persoonlijk gesprek in dat constructief verlopen is.

Klachten over matchbare vacature aanbieden

De vacaturedatabank ontving in 2021 352.520 vacatures in gedeeld beheer met werkgevers, meer dan 1.132.133 vacatures van de uitzendkantoren en 265.356 vacatures van wervings- en selectiekantoren. (Het aantal klachten maakt 0.008% uit van het totaal aantal vacatures)

Er werden over de vacaturewerking 138 klachten geformuleerd tegenover 118 in 2020. Deze stijging heeft voor een deel te maken met klachten van werkgevers die hun toegang tot de databank verloren omdat zij zich niet aan de kwaliteitsrichtlijnen en de bepalingen in hun 'Mijn VDAB'-contract hielden (zie ook kwestie werkgever dient klacht in).

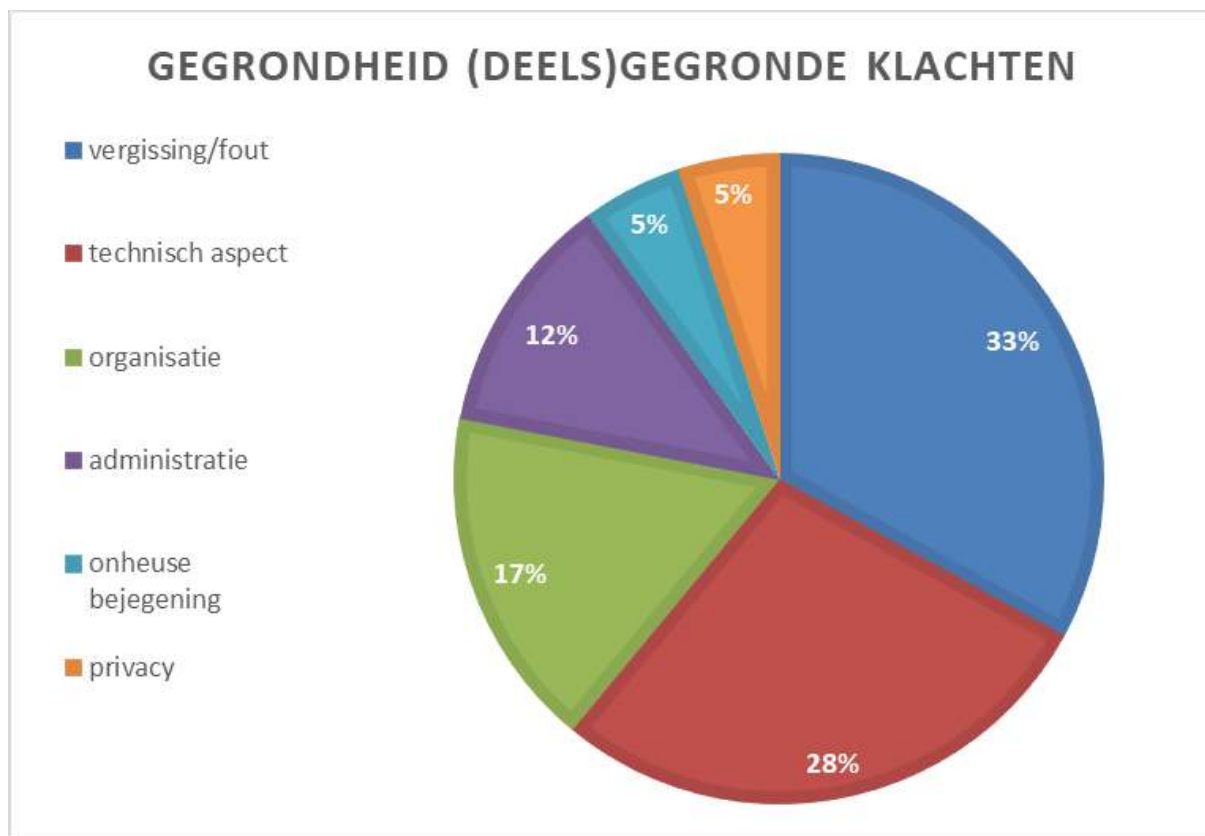


De dossiers over automatische matching, klachten van werkgevers, sollicitatiegesprekken, de gebruiksvriendelijkheid van de databank, Mijn VDAB voor Werkgevers en partners en sollicitatie voeren de rangen aan met 75%.

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 sollicitatie gebeuren 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.

83% van de dossiers toont geen tekortkoming in de dienstverlening van VDAB. De dienstverlening is correct aangezien VDAB aan werkgevers of uitzendkantoren en aan werkzoekenden via zijn website een platform biedt om vacatures en cv's kenbaar te maken, maar VDAB is niet bevoegd voor het aanwervingsbeleid van de werkgevers en de uitzendkantoren die gebruik maken van de databanken van VDAB. Verder heeft de werkgever de optie om zelf een vacature bij VDAB te plaatsen en is de werkgever verantwoordelijk voor de opvolging ervan.

VDAB heeft een nieuwe gebruikersovereenkomst voor de werkgevers die Mijn VDAB gebruiken voor de publicatie van vacatures of het consulteren van de vacaturendatabank. In het licht daarvan zijn er ook meer controles op het gebruik van de vacaturendatabank waardoor een aantal werkgevers hun toegang tijdelijk of definitief verloren hebben. VDAB geeft Werkgevers de kans om opnieuw toegang te krijgen wanneer ze expliciet verklaren kennis genomen te hebben van de richtlijnen en deze ook zullen naleven.



Voor 78% van de (deels) gegronde klachten ligt een vergissing, een tijdelijk technisch aspect of organisatie aan de basis.

72% van de (deels) gegronde klachten werd (gedeeltelijk) opgelost.

Enkele voorbeelden

Een werkgever gaf aan dat ze graag haar bezorgdheden rond werkweigeringen wou bespreken met VDAB. Een expert van de werkgevers service contacteerde de werkgever en bood verschillende opties aan die de werkgever kan gebruiken.

Sollicitatiefeedback kan zowel via Mijn VDAB (het werkgeversportaal), de contactpersoon bij VDAB als via een online formulier. VDAB wees er wel op dat wegens GDPR het van belang is dat de werkgever enkel sollicitatiefeedback mag doorgeven voor de kandidaten die zij terugvinden in onze cv-databank, dus via de VDAB-kanalen. VDAB zal enkel vanuit zijn controle - en bemiddelingsopdracht aan de slag gaan met de feedback.

Indien dit past binnen onze opdracht, zal de bemiddelaar op basis van sollicitatiefeedback de feedback terugkoppelen naar de werkzoekende kandidaat en gerichte acties voorstellen. Dit kan gaan om het bijsturen van het werkzoekgedrag van de werkzoekende, een opleiding voorstellen.

Een burger meldde dat door een technische fout in de tools van VDAB er geen communicatie mogelijk was met de Dienst Economische Migratie en er geen single permits konden uitgereikt worden. De dienst nam telefonisch contact op met de burger en deelde mee dat de fout met betrekking tot de duurtijd van de vacature werd rechtgezet. De Dienst Economische Migratie stuurde de burger een beslissing over de aanvraag.

In het kader van een aanvraag voor een gecombineerde vergunning vraagt de Dienst Economische Migratie na of de aanvrager (een werkgever) al dan niet een vacature publiceerde bij VDAB voor die functie, gedurende welke periode deze in gedeeld beheer stond en of deze vacature nog altijd actief staat. Dit nazicht wordt door de dossierbehandelaar van de DEM gevraagd aan de backoffice van VDAB via een generiek mailadres. De opvolging van de mailbox, verbonden aan dit generiek mailadres, gebeurt door de backoffice Tewerkstelling en Werkplekieren, die ook het nazicht doet van de vacature en een antwoord

bezorgt aan de DEM. Er bestaat geen tool die automatisch meedeelt of een vacature aan de gestelde vereisten voldoet.

Dit werd gecentraliseerd om een directe en vlotte communicatie tussen de Dienst Economische Migratie en VDAB mogelijk te maken.

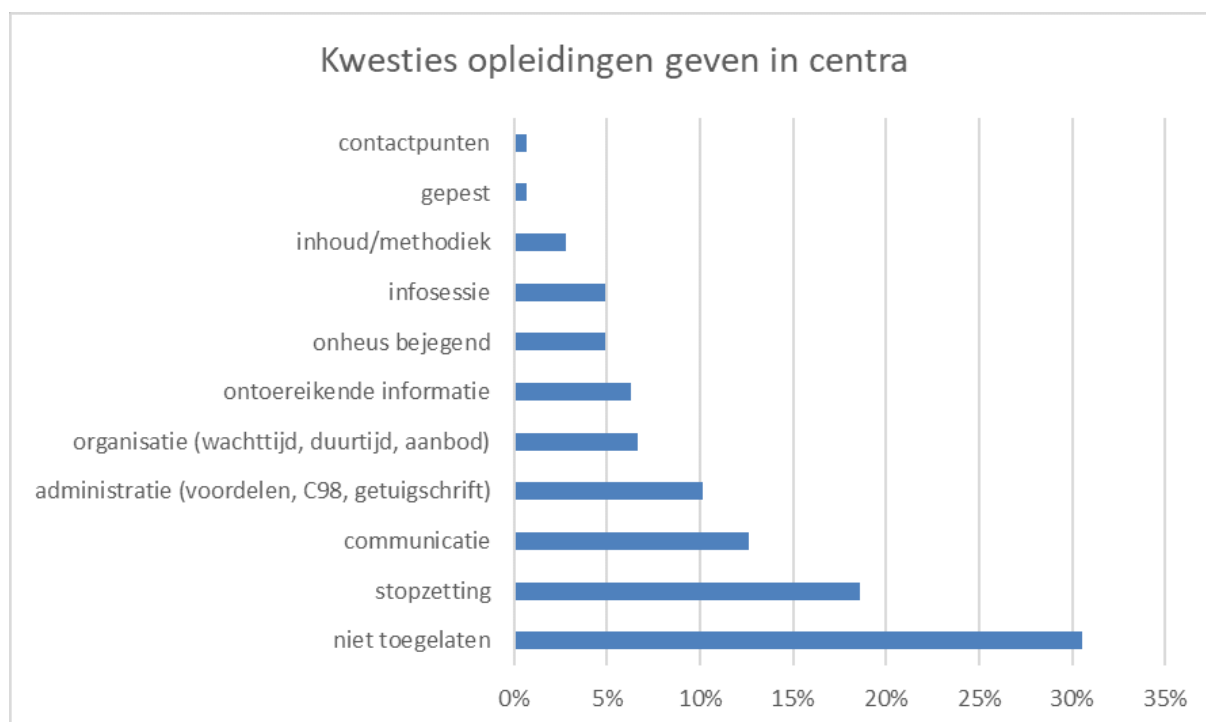
De burger kreeg hierover de nodige toelichting.

Klachten over opleiding geven in centra

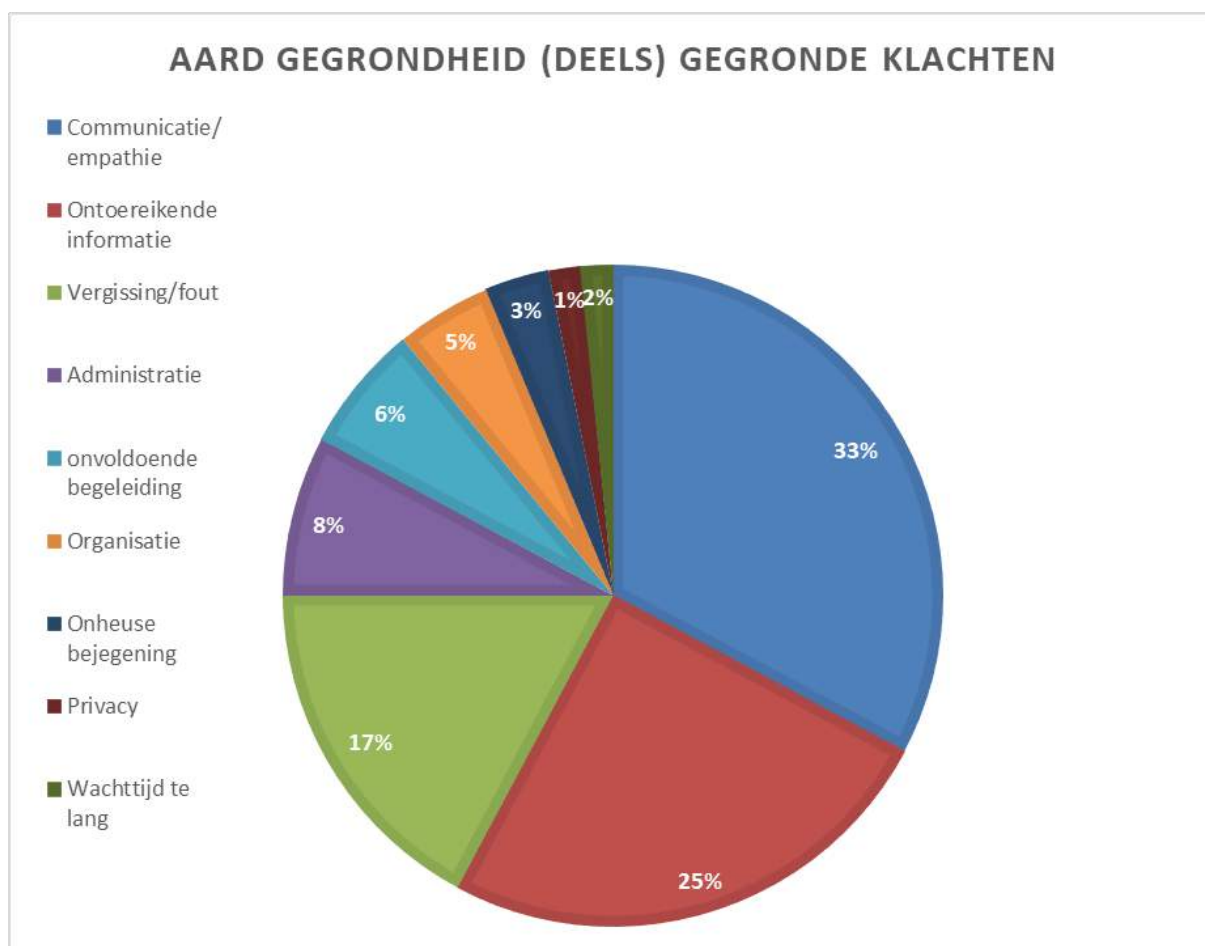
VDAB gaf in 2021 aan 54.416 werkzoekenden een competentieversterking.

In 2021 (285 dossiers of 0.5% van het aantal opleidingen) zijn er meer klachten over opleidingen als in 2020 (263 dossiers). In 67% van de dossiers was er een persoonlijk contact met de klant, opnieuw een stijging tegenover 2020 (61%). Klanten voelen zich ook gestimuleerd door het beleid om opleidingen (in een knelpuntberoep) te volgen. Wanneer dan blijkt dat hun kandidatuur niet weerhouden wordt, dan komt dat hard aan.

Bij de klachten over opleidingen zijn de grote punten van kritiek van onze klanten het niet toegelaten worden tot een opleiding (31%), stopzetting van de opleiding (19%) en communicatie (13%). Men onderzoekt van waar de ontevredenheid over de stopzetting van en het niet toegelaten worden tot de opleiding komt en deze heeft waarschijnlijk te maken met de communicatie die de bemiddelaars en/of de instructeurs hierover voeren. Er werd in oktober 2021 een proefproject opgestart met betrekking tot het instroomproces in een erkende opleiding, waarbij men inzet op een duidelijke communicatie bij het inschattingsproces en duidelijke procedures. Men gaat ervan uit dat op die manier de ontevredenheid die ontstaat nav een stopzetting of een afwijzing besproken kan worden met de initieel geboden informatie als basis.



Voor 87% van de klachten over niet toegelaten worden 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 (25%) wijzen VDAB op een tekortkoming in de dienstverlening op het vlak van communicatie, ontoereikende informatie, onvoldoende begeleiding en administratie (83%). De behandelaar kon in 81% 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.

Enkele voorbeelden

Een burger meldde dat ze niet akkoord is dat ze van VDAB niet mocht verder studeren omdat ze te weinig studiepunten behaalde. Ze gaf aan nooit op voorhand en schriftelijk op de hoogte te zijn gebracht van deze voorwaarde. Ze schatte haar slaagkans zelf hoog in.

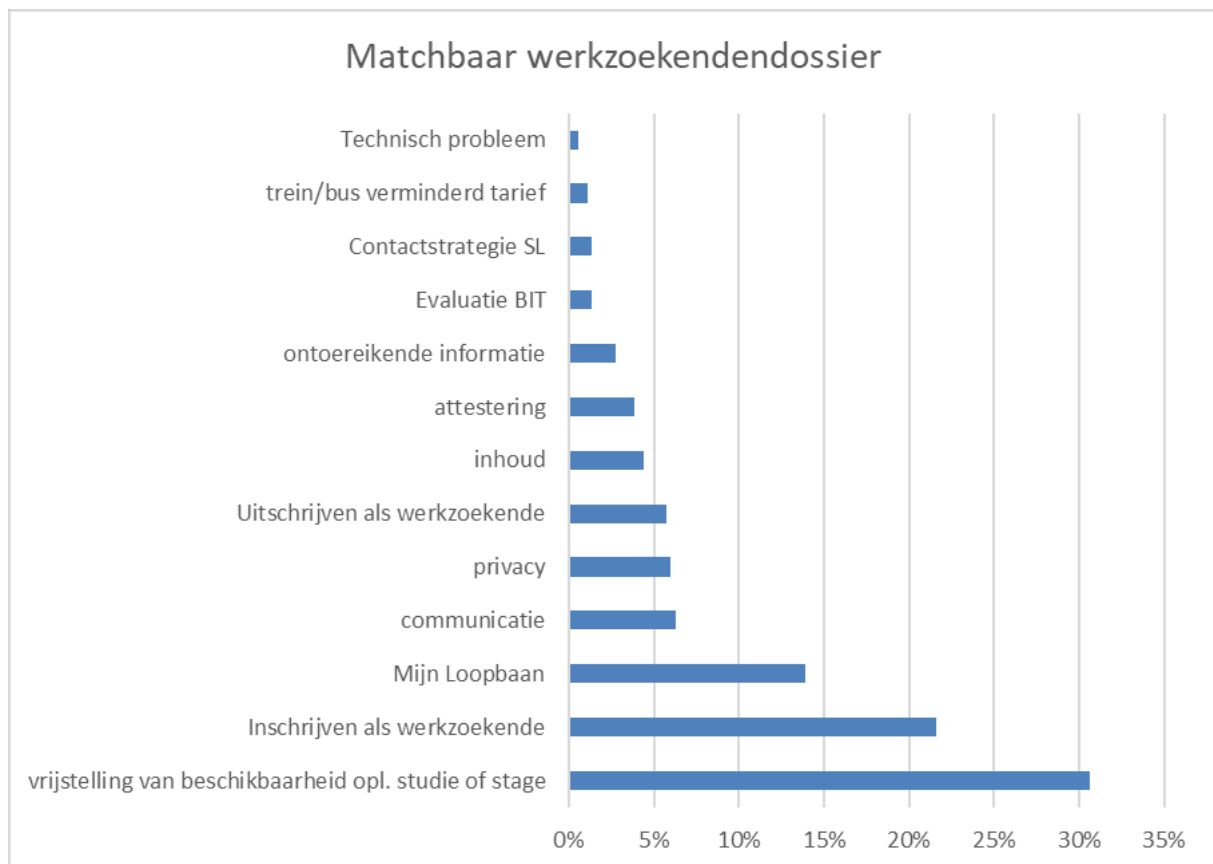
Uit het onderzoek blijkt dat ze er inderdaad niet op voorhand en/of schriftelijk van op de hoogte was gebracht dat ze tijdens het traject voor voldoende studiepunten en vakken moest slagen om de studie te kunnen afwerken. Toen de burger mondeling op de hoogte werd gebracht, was het traject al gevorderd in tijd. Er was ook een onduidelijkheid over het resultaat dat ze moest behalen om de studie verder te mogen zetten.

VDAB besliste om de burger alsnog de kans te geven om de studie verder te zetten en deze met vrucht te beëindigen binnen een redelijke termijn. De burger ging hiermee akkoord. De burger kreeg ook een nieuwe bemiddelaar die de gemaakte afspraken/verwachtingen naar de burger toe opnam in een afsprakenblad. VDAB verfijnde de richtlijnen om dergelijke situaties in de toekomst te vermijden.

Een burger maakte een opmerking over de inhoud van een opleiding bij een externe opleidingspartner waarmee VDAB samenwerkt. Deze opmerking werd voorgelegd aan de psychologische dienst van VDAB. Deze dienst vond de opmerking van de burger terecht. VDAB bezorgde de informatie aan de opleidingspartner met de vraag om dit aan te passen of indien zij niet akkoord gingen om erop te reageren en hiervoor een argumentatie te bezorgen. In tussentijd zal de instructeur extra duiding geven bij het onderwerp.

Klachten over matchbaar werkzoekendendossier

In 2021 hebben 507.945 burgers zich ingeschreven als werkzoekende bij VDAB. De klachten over het matchbaar werkzoekenden dossier dalen van 455 dossiers in 2020 naar 366(of 0.07%) van het aantal inschrijvingen) dossiers in 2021. Dit is een forse daling.

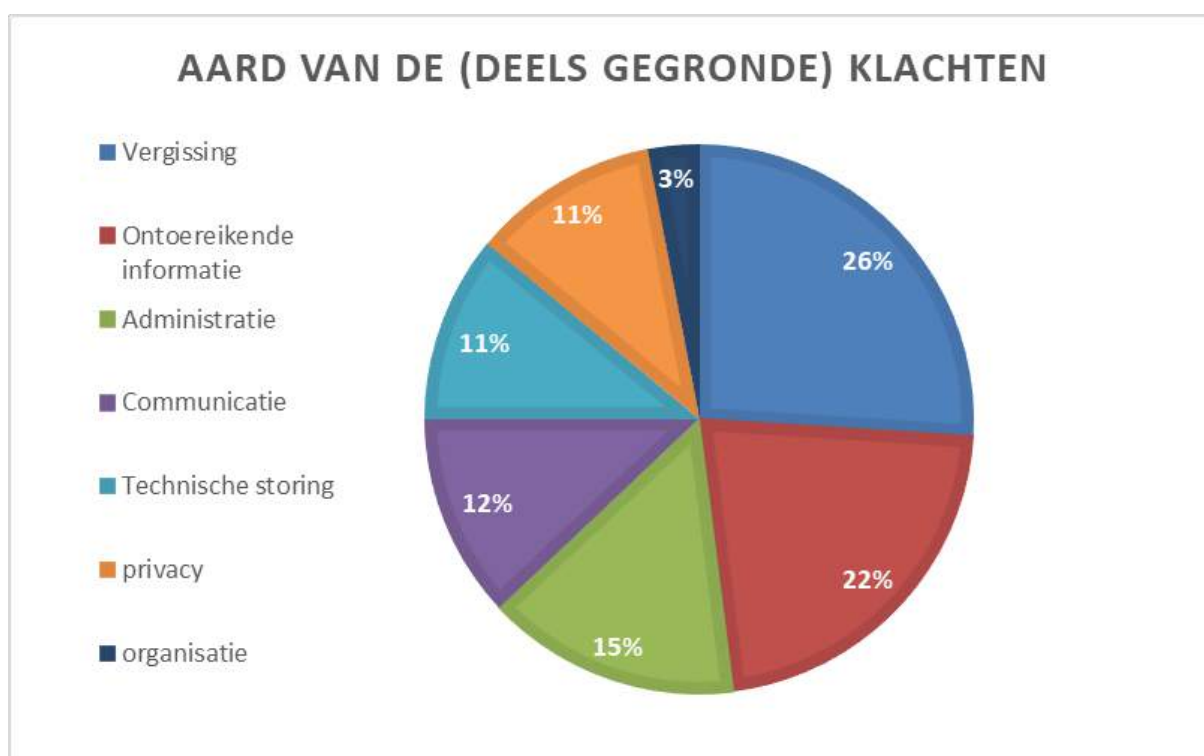


67% van de klachten over het matchbaar werkzoekenden dossier gaat over vrijstelling, Inschrijving als werkzoekende, en Mijn Loopbaan.

Over het zich inschrijven als werkzoekende daalde het aantal de klachten naar 76 (126 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



76% van de dossiers was ongegrond. Voor 73% van de (deels) gegronde klachten, kon de behandelaar een oplossing aanreiken. Dossiers werden gecorrigeerd, excuses werden aangeboden en bijkomende informatie werd verschaft. Voor 57% van de dossiers, was er een persoonlijk contact met de klant.

Enkele voorbeelden

Een burger meldde zijn ontevredenheid over een gesprek met een bemiddelaar. Hij vond dat er niet naar hem geluisterd werd en ging niet akkoord met de opdracht die hij na het gesprek ontving om een opleiding Nederlands te volgen. Hij haalt aan dat dit geen meerwaarde heeft in de sector waarin hij aan de slag wil gaan. Uit onderzoek blijkt dat er een taalbarrière was tussen de burger en de bemiddelaar. Omwille van die reden had de bemiddelaar de opdracht aangemaakt tot het volgen van een opleiding Nederlands. De bemiddelaar had dit echter niet besproken met de burger. Na het onderzoek werd de burger doorverwezen naar de regionale bemiddelaar, deze begreep dat de opleiding niet noodzakelijk was. Burger was tevreden over de opvolging van zijn melding en het contact dat hij had met de regionale bemiddelaar.

Een burger stuurde een e-mail naar VDAB met de vraag om hem in te schrijven als werkzoekende en hem daarvan een inschrijvingsbewijs te bezorgen. Hij kreeg hierop nooit een antwoord en veronderstelde dat zijn inschrijving in orde was. Nu blijkt er toch een probleem te zijn en loopt hij het risico geen uitkeringen te ontvangen. Uit het onderzoek blijkt dat de e-mail nooit is toegekomen en bijgevolg niet werd geregistreerd in het systeem. De burger kon bewijzen dat hij de e-mail effectief stuurde. Indien de e-mail was toegekomen dan had de dienst de burger correct kunnen informeren en had deze tijdig zijn inschrijving in orde kunnen maken. Daarom besliste VDAB om een rechtzetting uit te voeren in het dossier.

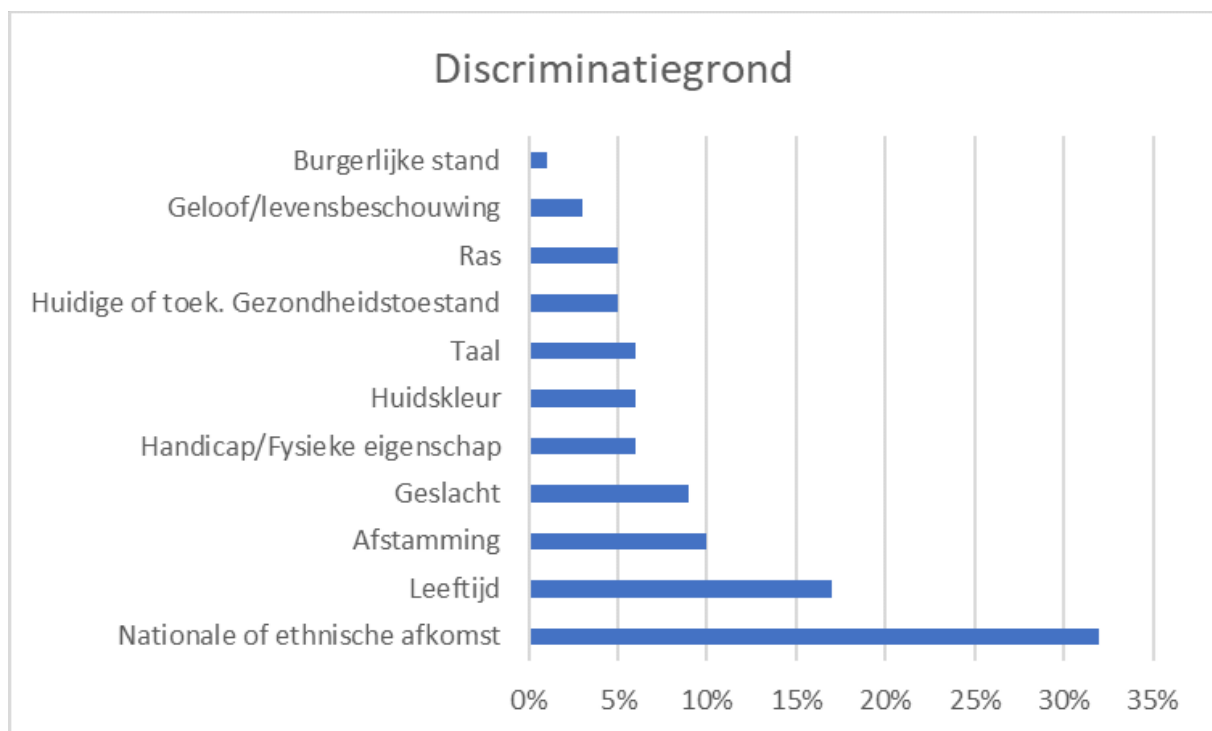
Klachten per thema

Discriminatieklachten

2021 telt 95 discriminatieklachten dit zijn er 25 meer dan in 2020. Met 5% blijft het aandeel van discriminatieklachten in het totaal klachtenaantal ongeveer hetzelfde als in 2020. Vooral werkzoekenden en cursist-werkzoekenden dienden discriminatieklachten in (89%).

VDAB stelt een toename vast in het aantal discriminatieklachten. Daarnaast stelt VDAB vast dat er geen stijging is van het aantal gegronde discriminatieklachten. De stijging van de discriminatieklachten situeert zich binnen klachten over persoonlijk actieplan, meer bepaald de begeleiding of communicatie die niet aan de verwachting voldoet en binnen opleiding, met name stopzetting of niet toegelaten tot een opleiding. Het onderzoek wees in deze klachten uit dat er geen discriminatie heeft plaatsgevonden.

Elke discriminatieklacht krijgt een of meerdere discriminatiegronden. Voor 2021 zijn er 110 discriminatiegronden. Net zoals in 2020 voert afkomst de lijst aan, gevolgd door leeftijd en afstamming.



Er was 1 gegronde discriminatieklacht (opleiding : een bemiddelaar deed on gepaste uitspraken met betrekking tot de leeftijd van de klant zie voorbeelden).

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 gegrondheid status. In 86% van de gevallen kan de onderzoeker geen discriminatie vaststellen. In 13% van de gevallen kon het niet beoordeeld worden of er al dan niet discriminatie had plaatsgevonden.

Enkele voorbeelden

Opleiding

Een burger kon omwille van medische redenen niet starten aan een opleiding. Wou deze op latere datum alsnog volgen maar vernam dat ze de hele selectieprocedure opnieuw moest doorlopen. Ze vond dit niet motiverend en voelde zich omwille van haar medische problematiek gediscrimineerd. De burger vernam pas bij de tweede aanvraag dat de resultaten van eerdere testen zwak waren. De burger gaf aan dat zij hiervan eerder niet op de hoogte was gesteld. Na intern overleg is er beslist om de burger wel te laten deelnemen aan de opleiding zonder een selectieprocedure. Burger kreeg het advies om vooraf contact op te nemen met de bemiddelaar om de resultaten van de selectieprocedure te bespreken en op basis hiervan zelf een juiste keuze te maken. Deze klacht was ongegrond voor discriminatie.

Een organisatie vroeg een onderzoek in te stellen naar de communicatie die een burger had ontvangen in het kader van een weigering van een opleiding. In de e-mail werd verwezen naar leeftijd. Bij elke opleidingsaanvraag schat de VDAB bemiddelaar in of de opleiding passend is in het kortste traject naar duurzaam werk voor de burger. Om dit te beoordelen werd de burger uitgenodigd voor een gesprek bij de bemiddelaar. De bemiddelaar oordeelde dat een diplomagerichte opleiding niet de kortste weg naar werk is voor deze burger. De bemiddelaar was van oordeel dat een interne VDAB opleiding van kortere duur en aansluitend een intensieve begeleiding naar werk volstaan. Dit werd ook mondeling meegedeeld aan de burger.

VDAB heeft als taak om in te schatten in welke mate vermoedelijke drempels een effectieve belemmering kunnen vormen in het traject naar werk en hiermee rekening houdend de juiste stappen naar werk op maat van de burger voor te stellen.

In deze situatie interpreteerde een bemiddelaar een advies verkeerd. De bemiddelaar verwoordde de weigering voor deze opleiding op een ongepaste manier via mail aan de burger en schreef dat het criterium leeftijd hierin meespeelde.

VDAB wenst te benadrukken dat leeftijd geen reden kan zijn om iemand te weigeren tot een opleiding.

De burger heeft het voorstel om een kortere sectorgerelateerde VDAB opleiding te volgen geweigerd omwille van verplaatsingen met openbaar vervoer en de vereiste gedeeltelijke aanwezigheid in het opleidingscentrum tijdens Corona.

Coaching naar werk

Een burger meldt dat ze volgens haar coach bij een partnerorganisatie niet meer kon starten in de zorgsector omdat ze niet gevaccineerd was tegen het covid-virus. Ze ervaaarde dit als discriminatie. De focus van de gesprekken werd gelegd op een schoonmaakfunctie. De burger vond de communicatiestijl van de coach onprofessioneel en kleinerend.

Uit het onderzoek blijkt dat de coach de burger wilde informeren over wijzigingen met betrekking tot vaccinatie in de sector waarin ze wil werken. Ze wilde de burger erop wijzen dat de kans op tewerkstelling in deze sector miniem is wanneer een burger niet gevaccineerd is. Ze had hierbij niet de intentie om te discrimineren.

Met betrekking tot Covid-19 vaccinatie kan een jobcoach enkel sensibiliseren en duiden waarom het moeilijk zal zijn in bepaalde sectoren te werken. In het eindadvies dat de jobcoach gaf is opgenomen dat VDAB verder moet kijken naar knelpuntberoepen die de burger, mits opleiding, kan uitvoeren. Hier is toegevoegd dat een job binnen schoonmaak fysiek niet haalbaar is.

De burger gaf tijdens het gesprek met de klachtenbehandelaar aan tevreden te zijn met het onderzoek en hoopt vooral dat dit in de toekomst niet meer bij andere klanten voorkomt.

Een burger meldt dat hij zich gediscrimineerd voelde naar aanleiding van een uitspraak van de bemiddelaar over zijn uiterlijk. Hij gaf ook aan dat hij moeilijkheden ervaart om een duurzame job te vinden. Hij meldde dat hij van werkgevers geen kans krijgt om ervaring op te doen.

Uit het onderzoek blijkt dat de bemiddelaar reageerde op een uitspraak van de burger met betrekking tot moeilijkheden die hij ervaart bij het vinden van een job. De burger verwees hiervoor zelf naar persoonskenmerken die hierop een invloed zouden kunnen hebben. De bemiddelaar beaamde dat sommige uiterlijke kenmerken een rem kunnen zijn voor een werkgever om iemand in dienst te nemen. Hij had hierbij niet de bedoeling om de burger te kwetsen. Hij verontschuldigde zich hiervoor. VDAB liet weten niet bevoegd te zijn voor het sollicitatie- en aanwervingsbeleid van werkgevers en hier geen invloed op te kunnen uitoefenen. VDAB bevestigde dat elke medewerker van de Vlaamse overheid, dus ook elke VDAB-medewerker, de deontologische code dient te respecteren. Tot slot heeft de bemiddelaar de burger doorverwezen naar een job in kader van wijk-werken. Hij kon daarmee starten.

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 transmissie klacht. 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 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.

Transmissieklachten

In 2021 ontving VDAB 27 niet-ontvankelijke en 79 ontvankelijke transmissieklachten. In 2020 waren er 27 niet-ontvankelijke en 55 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	Gegronnd	Deels gegrond	Geen oordeel	Totaal
Begeleiding doorverwijzing partner	1				1
Begeleiding beantwoordt niet aan verwachting	21	1	2	4	28
Begeleiding communicatie	3				3
Begeleiding organisatie	1		1		2
Begeleiding onheus bejegend			1		1
Begeleiding ontoereikende informatie	1				1
CoDi ontoereikende informatie	5	1			6
CoDi verhoor	4				4
Dossier werkzoekende BIT-neg evaluatie	3				3
Dossier Werkzoekende privacy		1			1
IBO gebrekkige begeleiding	1				1
IBO Geweigerd				1	1
IBO stopzetting	2				2
Opleiding methodiek	1				1
Opleiding niet toegelaten	1				1
Opleiding stopzetting	2				2
Transmissie begeleiding	15			1	16
Transmissie werkweigerig	5				5
Totaal	66	3	4	6	79

Enkele voorbeelden

Een burger geeft aan niet akkoord te zijn met de doorverwijzing van zijn dossier naar de Controledienst. De burger merkt op dat hij wel zijn opdracht uitvoerde. Na onderzoek blijkt dat de burger effectief gesolliciteerd had voor een specifieke vacature. De bemiddelaar had dit verkeerd ingeschat en VDAB bood verontschuldigen aan. Van zodra de bemiddelaar hiervan op de hoogte was nam ze onmiddellijk contact op met de Controledienst om het dossier te annuleren. De bemiddelaar kreeg een oprissing van de routing die wordt toegepast. De burger ging akkoord om de bemiddeling verder te laten opnemen door de bemiddelaar. Deze zou extra rekening houden met de persoonlijke situatie van de burger en samen met de burger passende vacatures zoeken.

Een burger meldde dat hij niet tevreden was over de stiptheid van zijn bemiddelaar. Hij is het ook niet eens met de beslissing die de Controledienst van VDAB nam in zijn dossier. Burger gaat er ook niet mee akkoord dat hij werk moet zoeken tijdens zijn opleiding.

De burger werd er via een persoonlijk gesprek van geïnformeerd dat hij geen passende vacature mag weigeren en dat hij verplicht moet solliciteren.

Als uitkeringsgerechtigde werkzoekende heeft men rechten en plichten. Zo heeft men recht op een kwaliteitsvolle begeleiding naar werk. Men heeft echter ook de plicht om actief mee te werken aan de aangeboden begeleiding. Tijdens een sanctieperiode is men nog altijd verplicht om in te gaan op afspraken en bemiddelingsvoorstellen van een bemiddelaar. Weigeren kan alleen indien men een geldige reden heeft. Uit het onderzoek blijkt dat de bemiddelaar deze instructies naleefde. Anderzijds is ook vastgesteld dat de bemiddelaar omwille van drukte enkele malen te laat aanwezig was op afspraken. De teamleider bood hiervoor verontschuldiging aan.

Wat betreft de sanctie heeft de Controledienst onpartijdig en onafhankelijk een beslissing genomen in het dossier van de burger.

De burger kreeg mee dat wanneer hij het niet eens was met die beslissing, hij het recht had om binnen de drie maanden in beroep te gaan tegen deze beslissing bij de arbeidsrechtbank.

De burger gaf tijdens het gesprek nog aan tevreden te zijn over de opleiding die hij volgt.

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 werkzoekende ontvangt werkloosheids- of inschakelingsuitkeringen
- voldoen aan formele voorwaarden (afhankelijk per soort opleiding, studie of stage)
- de opleiding, studie of stage past in het traject naar werk (beoordeling gebeurt door de dienst vrijstellingen)
- 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.

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.

Naast de (gedeeltelijke) terugbetaling van het inschrijvingsgeld moet de werkzoekende ook vrijstelling van beschikbaarheid aanvragen.

Opleiding bij andere verstrekker

VDAB betaalde het inschrijvingsgeld terug wanneer de werkzoekende aan bepaalde voorwaarden voldeed.

Dit project werd sinds juli 2021 stopgezet. Over dit project werden in de eerste helft van 2021 nog 34 meldingen gedaan. Klanten vonden de regelgeving (onderscheid tussen vervolmaking en carrièrewending) moeilijk.

Hoe pakt VDAB dit aan?

Sinds 15 januari 2018 gebeurt de inschatting gecentraliseerd. Dit gebeurt door de pool vrijstellingen.

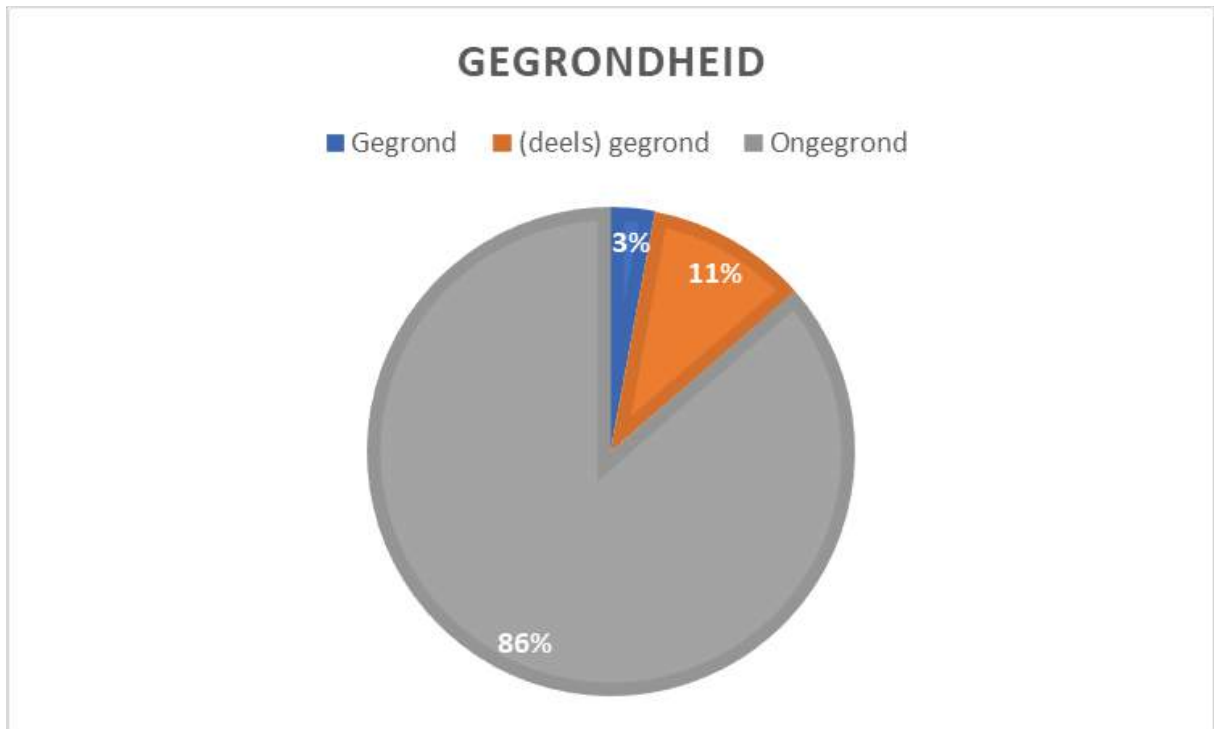
VDAB informeert de werkzoekende dat hij terecht kan bij de uitbetalingsinstelling om na te gaan wat de gevolgen zijn voor zijn werkloosheidsuitkering als hij een niet door VDAB erkende opleiding volgt **met** vrijstelling.

Meldingen bij de klantendienst

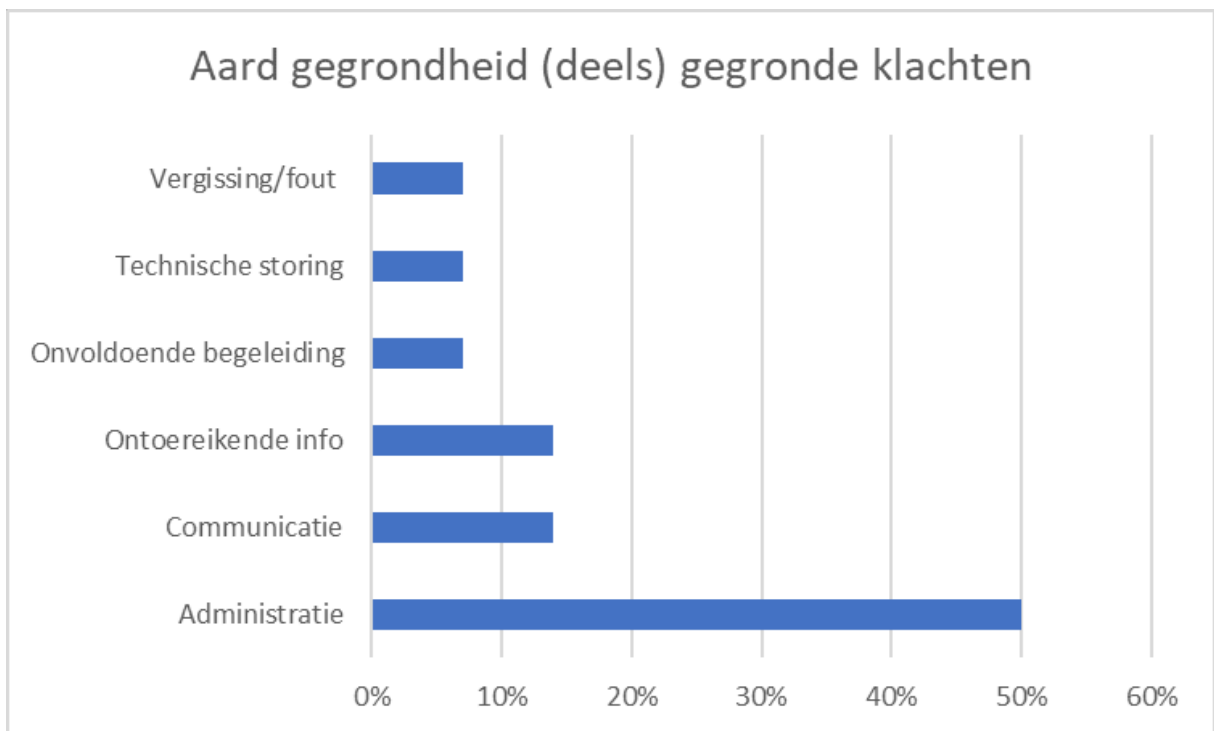
In 2021 waren er 112 klachten over vrijstelling van beschikbaarheid, 21% minder dan in 2020.

Dit blijft een moeilijk onderwerp voor klanten. Zij vinden het niet eenvoudig dat VDAB bij een vrijstellingsaanvraag voor een niet erkende opleiding verplicht is (naast het aftoetsen van de formele voorwaarden) deze aanvraag af te toetsen aan enkele criteria zoals de arbeidsmarktgerichtheid van een opleiding. Daarbij zet VDAB het aantal vacatures tov het aantal geïnteresseerde werkzoekenden deze informatie is terug vinden in '[Beroepen in cijfers](#)' en/of [schoolverlatersrapport](#).

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.



86% van de dossiers vertoonden geen tekortkomingen. 43% van de (deels) gegronde klachten werden opgelost. Dossiers werden herzien (op basis van bijkomende informatie) waardoor de klant toch een vrijstelling kreeg.



In 78 % van (deels) gegronde dossiers had de tekortkoming te maken met administratie, communicatie en ontoereikende info.

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. Afgelopen jaar heeft men aanpassingen gedaan in het klantendossier zodat niet bevoegde bemiddelaars geen vrijstelling meer kunnen aanvinken.

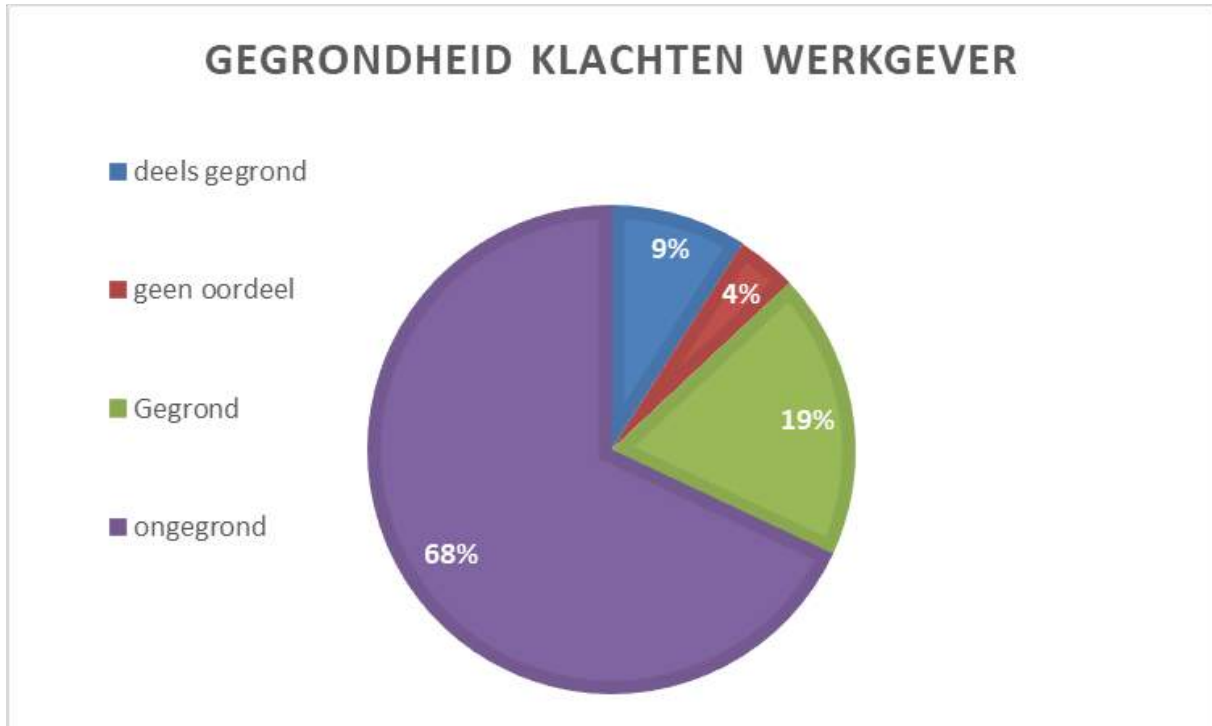
Enkele voorbeelden

Burger ging niet akkoord met de weigering van zijn vrijstelling omdat deze niet zou passen in zijn traject naar werk. Via de klachtenbehandeling vraagt hij een herziening. De dienst Vrijstellingen heeft na onderzoek de vrijstelling goedgekeurd omdat VDAB heeft vastgesteld dat de burger gedurende een periode van 12 maanden geen vacature had gekregen voor zijn huidige profiel. Daarnaast leidt de opleiding naar een knelpuntberoep waardoor de afstand tot de arbeidsmarkt verkleint en de kansen op tewerkstelling significant verhogen.

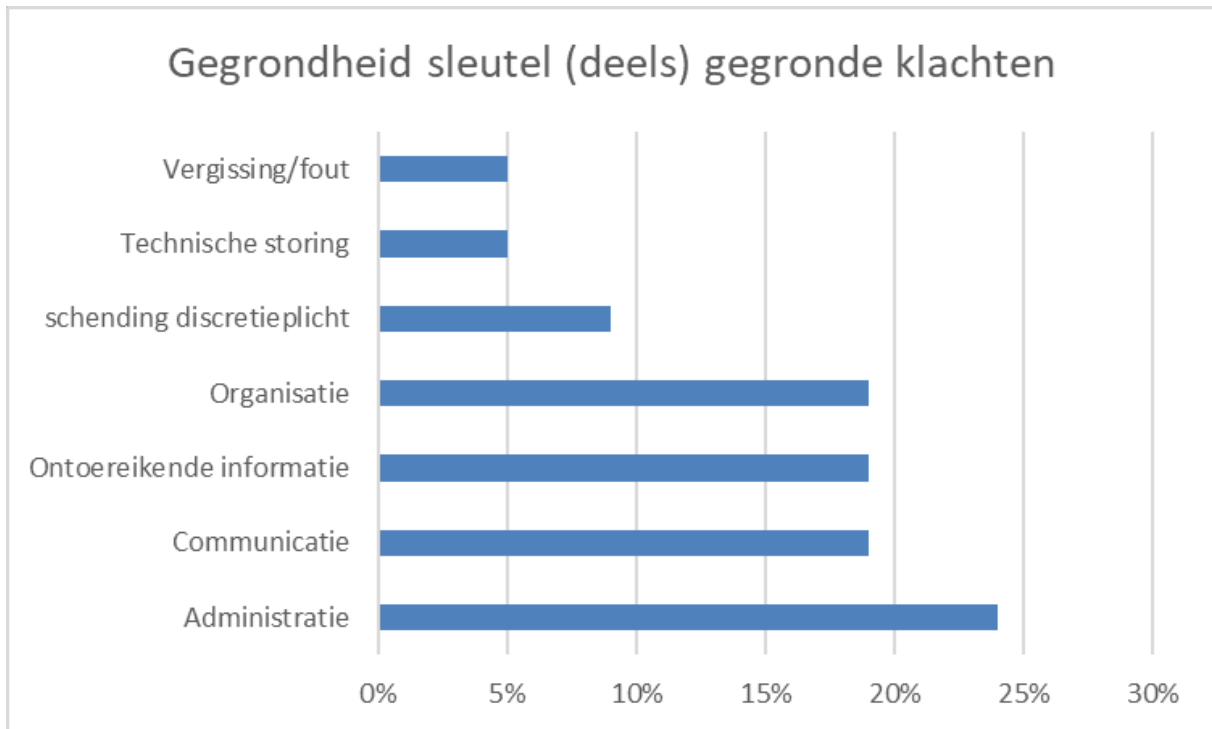
Burger ging niet akkoord met de weigering van de vermindering van het inschrijvingsgeld. De dienst Vrijstellingen stelde na onderzoek vast dat deze weigering op zich correct was aangezien de opleiding niet arbeidsmarktgericht is. Na bijkomend contact met de burger werd deze weigering herzien. De burger kon aantonen dat ze in een specifieke sector wenste te gaan werken, waarbij het attest dat de burger wenst te behalen de inzetbaarheid verhoogt, ondanks het aantal kandidaat-werkzoekenden voor het specifieke beroep. VDAB wilde de burger deze kans geven. VDAB heeft de burger ook verdere ondersteuning aangeboden in de zoektocht naar werk.

Werkgevers

Werkgevers hadden in 2021 77 klachten (69 in 2020). Met 5% van het totaal aantal ontvankelijke 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 71 % van de gevallen gingen de meldingen over vacatures, IBO of mijn VDAB voor partners/werkgevers en de CV's.



De 21 (deels) gegronde klachten waren grotendeels toe te schrijven aan administratie (24%), Communicatie (19%) en ontoereikende informatie (19%) en organisatie. 67% Van de deels gegronde klachten werden (deels)opgelost.

Enkele voorbeelden

Een werkgever meldt dat hij een foutmelding kreeg bij het inloggen bij het portaal om kandidaten te zoeken en vroeg hulp. Hij had nog maar recent toegang tot dit portaal waardoor alles nog nieuw voor hem was. De hulpvraag werd geëscaleerd naar de bevoegde dienst. Uit het onderzoek bleek dat er zich een technische fout had voorgedaan. Dankzij de melding van de werkgever was VDAB in staat het probleem op te lossen. De werkgever werd hierover telefonisch gecontacteerd om dit te melden. VDAB verontschuldigde zich voor het ongemak.

Een werkgever vond het handig om vacatures te kunnen verzenden per e-mail. Ze vraagt waarom dit niet meer mogelijk is. Uit het onderzoek blijkt dat deze functionaliteit wegens technische redenen tijdelijk werd verwijderd. Na oplossing van het technische probleem was het terug mogelijk een vacature via e-mail te versturen. In tussentijd kreeg ze alternatieven voorgesteld. De werkgever werd van de oplossing op de hoogte gesteld en liet weten dat ze ondertussen al gebruik had gemaakt van de mogelijkheid.

Wat doet VDAB?

Klachten en suggesties motiveren VDAB om te verbeteren. Ook werkt VDAB continu aan de kwaliteit van eigen diensten en producten, deze moeten steeds up to date en op maat voor klanten en partners zijn. Hieronder een greep uit acties die VDAB ondernam in 2021. Volgende uitgevoerde verbeteracties faciliteerden dat in 2021.

Acties bij de vernieuwde en gepersonaliseerde website

- 1) de website werd zo herschreven dat iedere klant zich aangesproken voelt bij iedere formulering m.b.t gelijk welk item m.n. dat **een item op generlei wijze kan geïnterpreteerd worden i.f.v. het geslacht van de klant**

Een rechtstreeks gevolg van deze uitgevoerde actie is dat nu ook alle nieuwe/herwerkte webpagina's, nieuwsbrief artikelen, blogs en formulieren genderneutraal geschreven worden. Alle (toekomstige) maatregelen zijn nu samengevat in een nieuwe disclaimer en VDAB benadrukt daarin dat we op de website nooit onderscheid maken op basis van geslacht, genderidentiteit of – expressie
- 2) er is voor de klant een **vernieuwde versie van "Vind een werknemer"** beschikbaar waarbij de filter automatisch de gepaste regio bij het ingeven van de gemeente zal tonen
- 3) er kunnen nu in google drive **cv sjablonen** aangeboden worden.
- 4) er verschijnt **transparante up to date correcte info** op de website m.b.t. inschrijven/geen-werk / stappenplan-bij-ontslag
- 5) het **sollicitatie archief** met meest **recente feedback** staat terug **bovenaan**.
- 6) de **als ondernemer startende klant** wordt vooraf nog meer expliciet geïnformeerd over de **financiële gevolgen** (<https://www.vdab.be/eigen-zaak/uitkering-behouden>)
- 7) er is nu een **link bij de tevredenheidsmeting naar het klachtenformulier** voorzien zodat de klant zijn klacht officieel kan melden en er een onderzoek kan gestart worden.
- 8) de klant kan nu ook **documenten (5 MB limiet) indienen** bij een klacht

Acties bij coaching naar Werk(en) en opleiden

- 1) de Dienst Gespecialiseerde Screening en de Servicelijn maakten **i. k. v. niet-inzetbaarheid een duidelijke afspraak**: de SL doet geen aanbod meer op vraag van de klant indien de dienst gespecialiseerde screening een dossier op niet-inzetbaar heeft gezet.
- 2) de **coaching van bemiddelaars over de inschrijvingsperiode voor een opleiding** is zowel voor werkzoekenden als voor de werknemers succesvol uitgevoerd. Deze actie was drieledig:
 - sneller doorverwijzen naar consulenten opleiding
 - zich voortaan baseren op de info in de VDAB opleidingengids

- info in het VDAB Kennissysteem en VDAB opleidingengids m.b.t. startdatum opleiding bij erkende opleidingen wordt gecommuniceerd aan de Servicelijn.
- 4) de **verantwoordelijkheid van het centrale team backoffice vrijstellingen** werd **benadrukt** : alleen dit team geeft het definitief advies over de **Vrijstelling van beschikbaarheid tijdens opleiding, studie of stage (VOSS)** én zorgt voor de **registratie** ervan. Uitzonderingen hierop zijn de BeroepsInleving Stage (BIS) en de ACTiviteitenCOöperatie (ACCO)
 - 5) **de aanpak van oudere en hoger-gekwalificeerde werkzoekenden werd afgestemd**
 - a) bemiddelaars worden gecoacht om meer focus te leggen op empathie met de leeftijdsaspecten én het aanwenden van hun gespecialiseerde kennis hierbij voor bepaalde vacatures.
 - b) meer in te zetten op vorming/opleiding voor de bemiddelaars voor het bemiddelen van deze doelgroep bij aanwerving en opvolging van teamleiders algemeen (ook bij partners)
 - 6) bemiddelaars werden gecoacht door de teamleider bij het voeren van **het klantgesprek**. Er werd dieper ingegaan op :
 - in dialoog gaan met de klant;
 - ingaan op vragen en situatie van de klanten;
 - meer info aanreiken over het waarom (outbound, opdrachten) ,
 - hoe omgaan met assertieve klanten;
 - verslag van het gesprek uitgebreider maken.
 - 7) er werd gevolg gegeven aan de interactieve coaching via de teamleider voor een nog **betere aanpak van negatieve uitspraken van de klant**
 - 8) Coaching door de teamleider m.b.t. **grondige analyse van klantendossiers** aangaande opleiding, jobdoelwit, volledigheid dossier, sollicitatie werkmap.

Uitgevoerde verbeteracties met betrekking tot aan het aanbieden van transparante info voor de klant

- vermelden op site dat **klant met een nationaliteit buiten de EU/EER** bij een eerste inschrijving/registratie zich eerst moet aanbieden bij de regionale VDAB locatie zodat de verblijfsdocumenten kunnen gecontroleerd worden.

- de formulering in het dossier voor **klanten waarvan de werksituatie wordt gewijzigd naar outplacement** werd geschrapt.

- de beschrijving van de procedure in het kennissysteem over **treintickets verminderd tarief werd** aangepast en verduidelijkt door Kennisbeheer Servicelijn

- In het **werkzoekenden bericht bij uitschrijving** werd expliciet vermeld dat bij een tewerkstelling van minder dan 28 dagen, de werkloze burger automatisch terug wordt ingeschreven.

Vlaamse Ombudsdienst

In 2021 registreerde VDAB 37 tweedelijnsklachten (28 in 2020). Elk dossier werd grondig afgestemd. In 85 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 contactpersoon van de ombudsdienst stelde voor alle dossiers bijkomende, verduidelijkende vragen.

De meeste tweedelijnsklachten gingen over de begeleiding, Vrijstelling, Opleiding en IBO.

In een aantal dossiers vroeg de Vlaamse Ombudsdienst meer toelichting rond beslissingen van VDAB, bijvoorbeeld rond de motivering waarom een vrijstelling niet toegekend werd of waarom een vrijstelling niet kon verlengd worden. VDAB bezorgde de motivatie en bevestigde dat de klant via de contactpersoon een afspraak kan maken om het dossier te bespreken ivv verdere stappen.

In de mate van het mogelijke en binnen de perken van de regelgeving 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 georganiseerd om de resultaten van de testing ikv een opleiding te bespreken.

De Vlaamse ombudsdienst gaf naar aanleiding van een paar tweedelijnsklachten ook de aanbeveling om de verwoording van de beslissingsbrieven van de Controledienst en van de dienst Vrijstellingen begrijpbaarder te formuleren. Deze diensten hebben reeds inspanningen geleverd en nemen deze aanbeveling mee in 2022.

De klachtenbehandelaar in actie

Enkele voorbeelden van klachten.

Opleiding

-Burger meldde dat hij voor een geannuleerde opleiding bij een externe opleidingsorganisatie alsnog de inschrijvingskosten moest betalen. De teamleider van de sector stelde vast dat dit een gevolg was van een miscommunicatie waardoor de opleidingsorganisatie niet wist dat de opleiding geannuleerd was. VDAB heeft het inschrijvingsgeld terugbetaald.

Wegens een miscommunicatie was de burger in de veronderstelling dat zij haar stage niet kon uitstellen en haar opleiding moest stopzetten. Na onderzoek bleek dat de burger haar stage kon laten uitstellen na het bezorgen van een doktersattest. De teamleider heeft dit in een persoonlijk gesprek met haar opgenomen. Aangezien ze dit deed kon zij op een later tijdstip haar stage aanvatten.

-Burger vernam in eerste instantie dat ze als (deeltijds) werkende geen opleiding met een VDAB-contract kon volgen bij een externe opleidingsinstelling. Voor het beroep waar zij een opleiding voor wilde volgen is dit bij deze opleidingspartner echter wel mogelijk, zowel voor voltijds als deeltijds werkzoekenden. Voorwaarde is wel dat de burger na de opleiding voltijds in het aangeleerde beroep gaat werken. VDAB verontschuldigde zich voor de onduidelijke informatie die ze hierover kreeg. De bemiddelaar zorgde ervoor dat de burger nog tijdig kon deelnemen aan infosessies en intakegesprekken, zodat zij, wanneer zij hiervoor slaagde, tijdig met de opleiding kon starten. VDAB contacteerde de opleidingsinstelling in functie van de door de burger gevraagde lesdag.

-Burger ging niet akkoord met de stopzetting van haar opleiding. Zij vond dat haar stage goed verlopen was. Uit het onderzoek bleek dat de stage negatief beoordeeld werd omwille van een beperkte kennis van het Nederlands. Dit had een invloed op communicatievaardigheden en zelfstandigheid. Omdat VDAB de motivatie van de burger erkende werd in samenspraak met de burger, de bemiddelaar en de opleidingsverstrekker besloten dat zij een module van de opleiding kon hernemen. VDAB sprak met de burger af dat zij intussen haar kennis van het Nederlands zou verbeteren via vrijwilligerswerk al dan niet in combinatie met werk.

-Burger meldde dat hij niet voldoende ondersteund werd tijdens zijn opleidingstraject waarvoor hij niet slaagde. Uit het onderzoek blijkt dat hij niet slaagde omwille van veelvuldige afwezigheden. De bemiddelaar besprak met de burger dat hij, aangezien hij ondertussen zelf stappen had ondernomen om de module waarvoor hij niet slaagde bij een andere opleidingsinstelling te volgen, dat hij, na het slagen in deze module, de opleiding zou kunnen verder zetten met een VDAB-opleidingscontract. Als de burger niet zou slagen in de module kon de burger voor heroriëntering en/of verdere ondersteuning in de zoektocht naar werk bij VDAB terecht. Burger ging akkoord met de voorgestelde oplossing.

-Een werkgever meldt dat VDAB cursisten bij een externe opleider de corona maatregelen niet volgen. Uit het onderzoek blijkt dat aan de cursisten gevraagd werd om individueel een opdracht (winkelbezoek) uit te voeren. In de praktijk betraden de cursisten samen de winkel en bleven ze langer dan voorzien. Dit werd besproken met de verantwoordelijke lesgever. De lesgever zal in de toekomst lesopdrachten eerst met de werkgever overleggen in functie van afspraken. De werkgever was het hiemee eens.

-Een burger volgde een IBO die na verloop van tijd werd stopgezet wegens overmacht (corona). De burger werd na heropstart van de IBO niet meer vergoed voor zijn prestaties. Uit het onderzoek blijkt dat dit een gevolg was van een fout van de werkgever (deze had VDAB niet op de hoogte gebracht van de heropstart). Hierdoor werd de burger na de heropstart van de IBO niet meer vergoed voor zijn IBO prestaties. Daarnaast erkende VDAB dat ook de opvolging door VDAB onvoldoende was. VDAB stelde voor de IBO-periode voor de periode na de heropstart te vergoeden. Afspraken hierover werden opgenomen in een dadingsovereenkomst.

Begeleiding

-Een burger geeft aan niet akkoord te zijn met een doorverwijzing door de partnerorganisatie die haar opvolgt naar een andere partnerorganisatie. Uit het onderzoek blijkt dat deze actie niet gepast was in het traject van de burger. Afspraken met betrekking tot de doorverwijzing werden geannuleerd. De burger kreeg een afspraak bij VDAB om haar vraag naar een interregionale opleiding te bespreken.

-Een burger signaleert dat de bemiddelaar zowel telefonisch (vaste telefoon) als via andere kanalen niet bereikbaar is. VDAB verontschuldigde zich. De teamleider heeft dit opgenomen met de bemiddelaar en controleerde/verbeterde de contactgegevens van alle medewerkers van het team op de afsprakenbladen. De bemiddelaar contacteerde de burger meteen na de melding en verwees de burger door naar een loopbaanoriëntatie bij een partnerorganisatie.

-Een burger geeft aan niet tevreden te zijn over de partnerorganisatie die hem opvolgt. De bemiddelaar is onvoldoende bereikbaar en vroeg aan de burger alleen contact op te nemen bij dringende zaken en zelf stages te zoeken. Hij zou ook geen opleiding mogen volgen. Uit het onderzoek bleek dat burger te weinig werd gecontacteerd. De verantwoordelijke van de partnerorganisatie gaf aan dat het niet de bedoeling is dat enkel bij dringende zaken contact kan opgenomen worden. De informatie betreffende de opleiding was correct gezien het type traject dat de burger volgt. VDAB verwacht dat de partnerorganisatie afwezigheden opvangt en heeft met de verantwoordelijke concrete afspraken gemaakt om de opvolging beter te garanderen indien een bemiddelaar afwezig is. Het traject van de burger werd afgesloten en de burger werd gecontacteerd om vervolgstappen af te spreken en de opleidingsvraag te bespreken.

-Een burger meldt dat hij een woordenwisseling had met zijn bemiddelaar van de partnerorganisatie omdat hij niet kan werken met videocalls. Burger wordt uitgenodigd voor videogesprekken maar meldde dat hij hier niet mee kan werken. Burger kreeg een instructiefilm maar kon deze niet afspelen. Bemiddelaar zou dit toelichten tijdens een persoonlijke afspraak. Wegens een onvoorziene omstandigheid kon deze niet doorgaan. Nadien kreeg de burger weer een afspraak via een videocall. Uit het onderzoek blijkt dat de bemiddelaar was vergeten dat de burger problemen had met videocalls. De bemiddelaar gaf toe dat zij de burger eerst op kantoor had moeten uitnodigen. VDAB nam dit op met de verantwoordelijke van de partnerorganisatie zodat opvolging in de toekomst beter verloopt. De burger kreeg een afspraak bij een nieuwe coach.

IBO

-Een burger meldde dat zijn IBO niet was verlopen zoals verwacht. De afspraken zouden door het bedrijf niet zijn nagekomen en hij zou nog geen opleidingsplan en kopie van het IBO contract hebben ontvangen. De burger wenste daarom zijn tewerkstelling te beëindigen en vroeg een andere bemiddelaar omdat hij het gevoel had onvoldoende ondersteuning te hebben gekregen van de bemiddelaar.

VDAB stelt dat een voldoende onderbouwd opleidingsplan de basis vormt van de IBO-opleiding. Hier staan alle competenties beschreven die aangeleerd moeten worden om de aanwezige competentiekloof te kunnen overbruggen en de IBO met vrucht te kunnen afsluiten. Dit opleidingsplan zorgt ook voor voldoende transparantie wat de aan te leren jobinhoud en taken betreft.

Uit het onderzoek blijkt dat de bemiddelaar meermaals heeft gevraagd aan de werkgever om het opleidingsplan te bezorgen. Dit werd echter nooit aangeleverd door de werkgever.

De teamleider stelde vast dat de eindevaluatie niet naar verwachting is gebeurd waardoor de burger problemen ervaarde bij het tot stand komen van zijn contract na de IBO, meer bepaald met betrekking tot de arbeidsvoorwaarden.

VDAB verontschuldigde zich voor de manier waarop de IBO opgevolgd is. De organisatie van het team werd besproken.

De teamleider maakte met de burger een stappenplan op waarbij een gesprek werd voorgesteld tussen de burger en de werkgever om de bestaande situatie te evalueren en te bekijken of samenwerking nog mogelijk is. De teamleider volgde dit verder op. De burger zou zijn feedback over het gesprek met de werkgever aan de teamleider bezorgen.

Matchbaar werkzoekendossier

Een burger gaf aan niet akkoord te zijn met de publicatie van haar cv en was niet op de hoogte van de inhoud van het afsprakenblad. Ze geeft aan geen toestemming te hebben gegeven voor de publicatie van haar cv. Uit het onderzoek blijkt dat het cv inderdaad zonder toestemming van de burger werd gepubliceerd. De bemiddelaar gaf aan het cv te hebben gepubliceerd om de burger van dienst te zijn. Daarnaast werd het afsprakenblad niet met de burger besproken. De bemiddelaar had dit zelf al opgemerkt en annuleerde het afsprakenblad in de veronderstelling dat de vergissing niet zichtbaar was voor de burger. VDAB verontschuldigde zich bij de burger omdat dit toch heeft gezorgd voor onduidelijkheid. Ook het cv werd uit publicatie genomen. Met de bemiddelaar werd besproken alleen het cv te publiceren na contactname met de burger.

Loopbaanbegeleiding

-Een burger had contact opgenomen met een loopbaancoach voor hulp bij de voorbereiding op een bevorderingsexamen. De loopbaancoach meldde een aantal afspraken af waardoor de burger pas op de avond voor het bevorderingsexamen terecht kon bij een andere coach. Voor de burger was deze afspraak te laat. Omdat de burger geen gebruik meer wenste te maken van de coaching vraagt deze zijn eigen bijdrage terug. Uit het onderzoek blijkt dat de loopbaancheque op een oneigenlijke manier werd gebruikt door het loopbaancentrum. Het is namelijk zo dat maximum 1 uur per aangevatte loopbaancheque mag gebruikt worden voor ontwikkeling en/of versterking van specifieke competenties zoals solliciteren. In deze case werden hier meer uren aan besteed. VDAB verwijderde de reeds geregistreerde uren waardoor de volledige loopbaancheque terug vrijkwam. Als de burger deze niet opneemt in een ander loopbaancentrum zou de eigen bijdrage na 3 maanden teruggestort worden.

Werkgever

Een consultant meldde dat hij geen vacatures mocht publiceren via de account van een klant omdat VDAB hem niet beschouwt als werkgever. VDAB lichtte toe dat alleen werkgevers geregistreerd als bedrijf in de Kruispuntbank Belgische Ondernemingen (KBO) toegang krijgen tot Mijn VDAB, de tool om vacatures te posten en kandidaten te zoeken.

Die toegangsregels zijn belangrijk vanuit het zorgvuldigheidsbeginsel dat VDAB moet naleven aangezien de databanken persoonsgegevens bevatten. Niet alleen vanuit de cv-databank, maar ook vanuit de vacatures zijn de cv's van klanten bereikbaar.

De consultant kreeg als oplossing aangeboden dat hij zich steeds bij KBO kan laten registreren met als activiteit "Werving en Selectie" en dan via de VDAB-site een aanvraag kan indienen om toegang te krijgen via het contract 'Werving en Selectie'. De consultant dient dan wel aan de decretale voorwaarden inzake private arbeidsbemiddeling te voldoen

**Klachtenrapport
Beleidsdomein EWI**

**aan de Ombudsman van de Vlaamse
overheid**

2021

*Klachtenrapport in het kader van het Bestuursdecreet
van 7 december 2018.*

1. Inleiding

In 2021 werden er binnen het beleidsdomein EWI 225 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, waren er in 2020 aanzienlijk meer klachten en vragen binnengekomen (404 klachten en vragen in 2020) . In 2021 is dit opnieuw een stuk minder niettegenstaande een deel van deze COVID-gerelateerd maatregelen in 2021 nog steeds doorliepen.

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.

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 maken.

Het is hier ook de plaats bij uitstek om alle medewerkers van het beleidsdomein EWI die zich bezig houden of hielden met het klachtenmanagement te danken voor hun inspanningen.

Alle hierna vermelde entiteiten hebben de oproep tot rapportage beantwoord:

1. – DEWI - Departement Economie Wetenschap & Innovatie
2. – VARIO - Vlaamse Advies Raad voor Innovatie en Onderzoek
3. – VLAIO - Agentschap Innoveren en Ondernemen
4. – APM - Agentschap Plantentuin Meise
5. – FWO - Fonds Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen

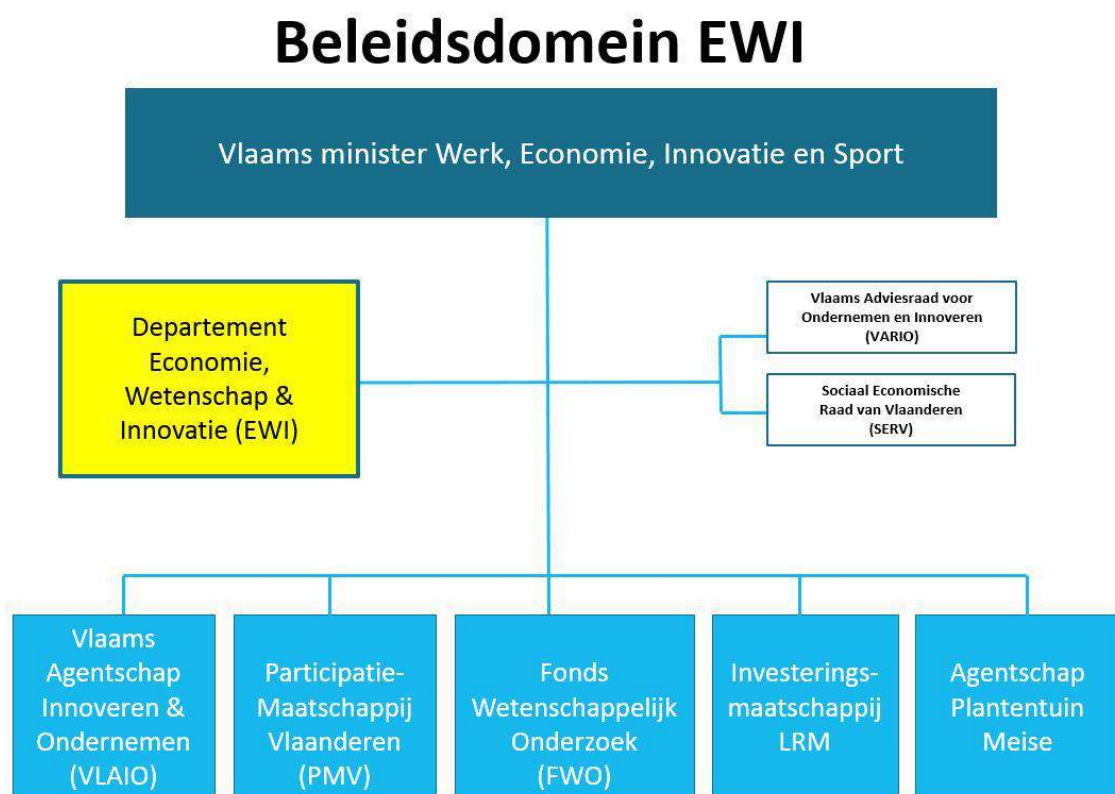
Met het oog op een slankere overheid heeft de Vlaamse Regering in het regeerakkoord 2019-2024 beslist om het Agentschap voor Ondernemersvorming SYNTRA Vlaanderen stop te zetten en haar diensten over te hevelen naar andere organisaties zodat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft. Op 1 januari 2021 werden SYNTRA Vlaanderen's bevoegdheden rond ondernemerschapopleidingen geïntegreerd bij het Agentschap Innoveren & Ondernemen. Het VLAIO Netwerk zal als regisseur ondernemerschapstrajecten en bijscholingen voor ondernemers in de markt blijven zetten en beheersovereenkomsten met de SYNTRA-vzw's afsluiten. Een bijkomend gevolg is dat VLAIO (net zoals SYNTRA Vlaanderen) zal optreden als tweedelijns klachtencoördinator voor de

SYNTRA-ondernemerschapstrajecten. De 5 SYNTRA koepels kozen er in samenspraak met VLAO voor om een gemeenschappelijk klachtenrapport in te dienen en zodoende als geheel naar buiten te treden, dit in het kader van de eerdere oprichting van Syntrum (het samenwerkingsverband tussen de SYNTRA koepels). Er werd hen gevraagd om te bekijken waar het gemeenschappelijk zwaartepunt van de klachten lag en samen te onderzoeken hoe kunnen ze dit naar de toekomst toe kunnen aanpakken. Deze nieuwe aanpak omtrent de rapportering werd door alle SYNTRA als een zeer nuttig leermoment ervaren.

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 2021 zijn de volgende spelers actief binnen het beleidsdomein EWI:



3. Cijfergegevens klachten beleidsdomein EWI

		DEWI	VARIO	VLAIO	APM Planten tuin	FWO
1.Totaal aantal klachten ° <i>° vragen om informatie en meldingen zijn mee opgenomen/ klachten + vragen om informatie + meldingen + voorstellen</i>		0	0	181 2 nog in behandeling	39	5
1.1. Aantal klachten verdeeld volgens type :	Ontvankelijk			62	21	4
	Onontvankelijk + vragen om informatie + meldingen + voorstellen			119	18	1
1.1.1. Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie:	Al eerder klacht ingediend					
	Feiten meer dan een jaar oud voor indiening klacht					
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend			1		1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig					
	Kennelijk ongegrond				1	
	Geen belang				1	
	Anoniem			1		
	Beleid en regelgeving			78	16	
Geen Vlaamse overheid			1			

	Interne personeelsaangelegenheden					
	Meldingen + vragen om informatie			22		
	Onontvankelijk voor eigen entiteit maar doorgegeven aan de entiteit van de Vlaamse overheid die betrokken is bij de feiten en de klacht behandelt. <i>(NIEUW zie EWI-Leidraad)</i>			1		
1.2. Aantal klachten volgens de drager	Brief			2	1	
	Mail			142	17	5
	Telefoon			/		
	Fax			/		
	Bezoek			/		
	Online klachtenformulier (+melding via klachtenformulier)			37	16	
	Facebook			/	4	
1.3. Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van de klager			145	39	5
	Via kabinet			/		
	Via Vlaamse Ombudsdienst			35		
	Via georganiseerd middenveld			1		

	Andere kanalen			/		
1.4. Behandeltermijn						
1.4.1. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	kalenderdagen	Gemiddelde		/	3	2,6
		Mediaan		/	2	2
	# klachten	0-10 kalenderdagen		/	36	5
		> 10 kalenderdagen		/	2	
1.4.2. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de beslissing als antwoord	kalenderdagen	Gemiddelde		5	3,47	4,2
		Mediaan		2	3	3
	# klachten	0-45 kalenderdagen		181	38	
		>46 kalenderdagen		0	0	
1.5. Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronde°			34	16	0
	Deels gegronde°			8	5	
	Ongegrond			/		4
	Nog niet afgehandeld			2		
1.5.1. Aantal <u>gegronde°</u> en <u>deels° gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing:	Opgelost			36	10	
	Deels opgelost				6	

	Onopgelost			/		
	Verzoend <i>(NIEUW zie EWI-Checklist)</i>			/	5	
1.5.2. Aantal <u>gegronde</u> ° en <u>deels</u> ° gegronde klachten volgens de volledige lijst van ombudsnormen <i>(Voor meer uitleg over de terminologie zie bijlage 1)</i>	Overeenstemming met het recht:			30	6	
	Afdoende motivering:			/		
	Gelijkheid en onpartijdigheid:			/		
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:			/		
	Redelijkheid en evenredigheid:			/		
	Correcte bejegening:			2		
	Actieve dienstverlening:			/	6	
	Deugdelijke correspondentie:			1		
	Vlotte bereikbaarheid:			/	1	
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking:			/		
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:			4	5	
	Redelijke behandeltermijn:			1		
	Efficiënte coördinatie:			/	2	
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer:			/		
Billijkheid – gezond verstand <i>(NIEUW zie EWI-Checklist)</i>			/	1		

4. Inhoudelijke analyse klachten beleidsdomein EWI

4.1. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

Geen klachten in 2021.

Vlaamse Adviesraad voor Innoveren en Ondernemen (VARIO)

Geen klachten in 2021.

Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

Ook in 2021 had de coronacrisis een grote impact had op de werking van het agentschap Innoveren & Ondernemen. Met het aanreiken van steunmaatregelen én het fungeren als aanspreekpunt over alle mogelijke steunmaatregelen voor ondernemingen gerelateerd aan de coronacrisis - , zijn er ook in 2021 heel wat klachten en vragen binnengekomen. Toch kunnen we, grosso modo, spreken van halvering van het aantal klachten in vergelijking met het voorgaande coronajaar 2020.

De meeste ondernemers hebben inmiddels hun weg naar VLAIO gevonden en in tegenstelling tot 2020 was er minder discussie omtrent de 'scope van de maatregelen'.

2021 stond daarentegen meer in het teken van terugvorderingen voor (onterecht) ontvangen coronasteun en de bezwaren hiertegen.

Om een duidelijk zicht te krijgen op de klachten gerelateerd aan de coronacrisis hebben we deze opnieuw in een apart register bijgehouden. We kunnen daarom nu in het overzicht ook een onderscheid maken tussen de klachten gerelateerd aan de coronacrisis en de andere klachten.

Sinds 1 januari 2021 staat VLAIO ook in voor de tweedelijnsklachtenwerking van de SYNTRA koepels. Ook deze klachten werden in een apart register bijgehouden.

Q1 2021

	Totaal Klachten + Melding/Vraag	Klacht		Melding/Vraag	
		ontvankelijk	niet ontvankelijk	ontvankelijk	niet ontvankelijk
VLAIO	10	2	8	0	0
CORONA	48	6	35	6	1
SYNTRA	17	17	0	0	0
SYNTRA Corona	2	2	0	0	0
Totaal	77	27	43	6	1
		70		7	

Q2 2021

	Totaal Klachten + Melding/Vraag	Klacht		Melding/Vraag	
		ontvankelijk	niet ontvankelijk	ontvankelijk	niet ontvankelijk
VLAIO	7	1	6	0	0
CORONA	19	5	10	3	1
SYNTRA	9	9	0	0	0
SYNTRA Corona	0	0	0	0	0
Totaal	35	15	16	3	1
		31		4	

Q3 2021

	Totaal Klachten + Melding/Vraag	Klacht		Melding/Vraag	
		ontvankelijk	niet ontvankelijk	ontvankelijk	niet ontvankelijk
VLAIO	5	0	4	1	0
CORONA	27	5	20	2	0
SYNTRA	7	6	0	1	0
SYNTRA Corona	0	0	0	0	0
Totaal	39	11	24	4	0
		35		4	

Q4 2021

	Totaal Klachten + Melding/Vraag	Klacht		Melding/Vraag	
		ontvankelijk	niet ontvankelijk	ontvankelijk	niet ontvankelijk
VLAIO	14	4	10	0	0
CORONA	10	2	8	0	0
SYNTRA	5	3	2	0	0
SYNTRA Corona	1	0	1	0	0
Totaal	30	9	21	0	0
		30		0	

Betrokken afdelingen/diensten

afdeling STEUN

afdeling RELATIEBEHEER ONDERNEMINGEN

afdeling VLAIO NETWERK

Niet voor ons agentschap bestemd

Overzicht ontvankelijke en onontvankelijke klachten

Onontvankelijke klachten

In 2021 hebben we in totaal 104 onontvankelijke klachten ontvangen.

Onontvankelijk wegens toepassing van beleid en regelgeving: 88 klachten

Hinderpremie (openbare werken):

In 2021 kregen we enkele klachten over de hinderpremie waarbij de ondernemingen ofwel te laat waren met hun aanvraag, ze niet beschikten over een juiste NACE code, er onvoldoende sluitingsdagen waren of zoals in de meeste gevallen, dat ze niet in de hinderzone gelegen waren, waardoor ze niet voldeden aan de voorwaarden.

Daarnaast was er ook klacht waarbij men beweerde dat men foutief geïnformeerd werd door ons contactcenter. Ten eerste worden telefoongesprekken op ons 0800 nummer nooit opgenomen. ¹Verder kon men bij het contactcenter ook geen verslag in hun CRM systeem van het bewuste telefoongesprek terugvinden. Daarnaast is het zo dat zonder concreet bewijs mogelijks foute of onvolledige info verstrekken aan de telefoon nog altijd geen recht geeft op gemiste steun. Tenslotte is het ook zo dat bij een materiële vergissing in de steunbeslissing (bv een nul teveel getypt in uitgekeerde bedrag door een dossierbehandelaar) evenmin recht geeft op dat bedrag.

¹ bij het 1700 nummer van de Vlaamse Overheid wordt dit wel gedaan, maar slechts beperkt in tijd opgeslagen

Kmo-portefeuille:

4 onontvankelijk klachten handelden over de kmo-portefeuille – 2 omwille van het niet tijdig aanvragen van hun KMO-portefeuille , één omwille van feiten van meer als één jaar geleden (2019) en één met betrekking tot dezelfde feiten die al eerder door het agentschap behandeld werden.

Ecologiepremie:

We kregen 2 onontvankelijke klachten binnen over de ecologiepremie. Eenmaal waarbij de onderneming na inspectie een terugvordering kreeg omwille van het ontbreken van bepaalde technologie. In een ander dossier ging het om een investering die al enkele maanden vóór de indiening van de subsidieaanvraag gefactureerd werd.

Corona maatregelen:

Over de corona maatregelen hebben we in totaal **73 klachten** onontvankelijk verklaard omwille van toepassing van beleid en regelgeving. In de meeste gevallen ging het om klachten met betrekking tot de (behandeling van) terugvorderingsdossiers van coronasteun. Vaak waren deze klachten onontvankelijk omdat

- het bezwaar nog in behandeling was
- of omdat er al beslissing genomen werd, maar dat er in klacht (op de behandeling van het bezwaar) geen nieuwe elementen werden aangereikt zoals bijkomende motivering, bewijsstukken etc.

Hierbij werd vaak in discussie getreden omtrent de regelgeving en de interpretatie ervan.

Daarnaast werden ook in 2021 enkele klachten onontvankelijk verklaard omdat men niet beschikte over een fysieke, publiek toegankelijke ruimte die verplicht gesloten moest worden. Deze voorwaarde werd ook nu nog door enkele ondernemingen foutief geïnterpreteerd waardoor ze ten onrechte de coronasteun hadden aangevraagd.

Een andere reden waarom coronaklachten onontvankelijk verklaard werden, was het feit dat de onderneming op het moment van het ingaan van de maatregel (nog) geen 'actieve' vestiging hadden waardoor ze ook niet voldeden aan de voorwaarden.

Onontvankelijk voor eigen entiteit – niet Vlaamse overheid: 10 klachten

10 klachten waren tegen dienstverleners van de kmo-portefeuille gericht – meestal over een betwisting van de facturen.

Als een klant van oordeel is dat de voorwaarden door de dienstverlener geschonden zijn, dan dient de klant zich rechtstreeks te richten tot de dienstverlener.

VLAIO kan hierin dus niet rechtstreeks tussenkomen maar wel gerichte informatie geven over welke stappen gezet kunnen worden. *Ter info VLAIO kan de registratie van een dienstverlener ook niet stopzetten op vraag van een klant.*

Nog niet alle beroepsprocedures aangewend 3 klachten (Corona maatregel)

Over het Vlaams beschermingsmechanisme ontving VLAIO drie klachten over het weigeren van de aanvraag. Omdat betrokkenen nog geen bezwaar hadden ingediend bij de juiste diensten werden ze intern doorverwezen zodat de bezwaren op de juiste manier behandeld konden worden.

SYNTRA:

M.b.t. de werking van de SYNTRA ontvingen we drie onontvankelijke klachten. Het ging tweemaal om een klacht waarbij de klager anoniem wenste te blijven en één waarbij geen persoonlijk belang kon worden aangetoond.

Ontvankelijke klachten

Van de 62 ontvankelijke klachten waren er 44 gegrond en 16 deels gegrond 2 klachten waren nog in behandeling op 31/12/2021 maar konden al als gegrond bestempeld worden, enkel de praktische afwikkeling (en communicatie) was nog niet gefinaliseerd.

De ontvankelijke klachten hadden betrekking op de kmo-portefeuille (2 klachten), de hinderpremie (3 klachten), de subsidie ecologisch en veilig transport (1 klacht), ecologiepremie (1 klacht), de corona steunmaatregelen (18 klachten) én de SYNTRA klachten (37 klachten)

KMO-portefeuille

Bij een eerste 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.

Bij een tweede ontvankelijke klacht wachtte een ondernemer al enkele maanden op de terug-storting van zijn eigen aandeel van de KMO-portefeuille na annulering van de dienstverlener. Uit navraag bleek het bedrag uiteindelijk na iets meer dan 3 maanden te zijn teruggestort.

Hinderpremie/sluitingspremie

Voor de hinderpremie ontvingen we drie klachten waarbij ondernemingen oorspronkelijk niet in aanmerking kwamen voor de hinderpremie.

In de drie gevallen kon op basis van de ligging van de vestiging (tussen de twee ingetekende werkzones van deze werkopdracht) deze gekwalificeerd worden als behorende tot de werkelijke hinderzone van de werken. Alle 3 kregen het bericht dat ze alsnog de premie konden aanvragen.

Subsidie ecologisch en veilig transport

We ontvingen 1 klacht over de subsidie ecologisch en veilig transport waarbij initieel een terugvordering werd opgestart omdat het vorige voertuig de wettelijke termijn van 3 jaar nog niet had uitgedaan en hierdoor nog geen (nieuwe) subsidie kon worden aangevraagd. Uit nader onderzoek bleek er een misverstand te zijn omtrent het chassisnummer. VLAIO heeft de terugvorderingsprocedure stopgezet nadat het juiste kentekenbewijs van het vervangend voertuig aan ons werd bezorgd.

Ecologiepremie

Er kwam 1 ontvankelijke klacht binnen over de ecologiepremie waarbij een onderneming reeds enkele maanden wachtende was op de steuntoekenning. Na onderzoek bleek er nog informatie te ontbreken die vervolgens opnieuw werd opgevraagd waarna de uitbetaling toch kon worden uitgevoerd.

Coronamaatregelen

Bij de corona gerelateerde ontvankelijke klachten ging het in de meeste gevallen om verdere opvolging van nog lopende dossiers. Het grootste deel van de ondernemingen kon door het aanleveren van extra bewijsmateriaal (zoals boekhoudkundige cijfergegevens) toch genieten van één van de coronasteunmaatregelen.

Enkele andere klachten konden snel worden opgelost door het geven van extra betaalinstructies en daarnaast hadden twee ondernemingen ten onrechte een aanmaning van hun terugvordering ontvangen (ze hadden immers een afbetalingsplan aangevraagd).

2 coronaklachten waren bij het opstellen van dit rapport nog in behandeling.

SYNTRA

VLAIO kreeg in 2021 37 ontvankelijke klachten m.b.t. de vijf SYNTRA koepels.

Het totaal aantal SYNTRA klachten ligt aanzienlijk lager als voorgaande jaren. Er is zelfs sprake van meer als een halvering. Mogelijke oorzaken hiervan zijn:

- Duidelijke afspraken bij de opheffing van SYNTRA Vlaanderen
- Een betere eerste lijnklachtenwerking van de SYNTRA koepels
- Een goede communicatie van de SYNTRA naar de cursisten toe m.b.t. de tweedelijnsklachtenbevoegdheid van VLAIO

Daarnaast is het opvallend dat er slechts drie corona gerelateerde SYNTRA klachten (waarvan 1 onontvankelijk) bij VLAIO toekwamen waren. In 2020 ontving SYNTRA Vlaanderen nog 14 coronaklachten, deze gingen voornamelijk over het (al dan niet) respecteren van de corona (veiligheids-)maatregelen en/of de vereiste aanwezigheid voor sommige specifieke cursussen.

Eén cursist was niet akkoord dat hij/zij het diploma/getuigschrift ter plaatse diende af te halen. 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.

In vergelijking met 2020 lag in 2021 de gemiddelde behandelingstermijnen van SYNTRA klachten iets hoger (8 versus 7 dagen). De piek in het klachtenaantal lag in vergelijking met de vorige jaren nu vooral in Q1 terwijl dit voorgaande jaren vooral Q3 was.

Als het totaal gegronde en deels gegronde klachten wordt bekeken, dan zien we dat de meeste klachten nog steeds gaan over het gegeven dat SYNTRA cursisten niet akkoord gaat met de prestatie of de beslissing. Zoals de voorgaande jaren gaat het hier vaak om het feit dat cursisten niet akkoord gaan met toegekende scores /beslissingen op examens en eindwerken of, steeds meer en meer, dat het verloop van het examen procedureel niet correct is verlopen.

Ook VLAIO kan voor alle duidelijkheid (deliberatie)beslissingen van docenten en/of Examencommissies niet terugdraaien. 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 VLAIO hun gelijk te halen. De SYNTRA (& VLAIO) kunnen echter gegeven scores/resultaten niet zo maar omdraaien tenzij er procedurele- of vormfouten bewezen kunnen worden. In deze context worden deze klachten daarom niet als onontvankelijk bestempeld² maar worden alle elementen (samen met de lesgevers/cursusverantwoordelijken etc) onderzocht. Meestal komt hier ook heel wat bemiddeling aan te pas waarbij er gezocht wordt naar oplossing waarbij de cursist, de docent en de SYNTRA zich in kunnen vinden. Vaak wordt er, wanneer de cursist (deels) in gelijk wordt gesteld, 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.

In twee gevallen waren de klagers van oordeel dat de communicatie door de SYNTRA campus ontoereikend was. In één geval voelde de burger zich onheus bejegend. Dit ging dan over het feit dat hij/zij geen inzage kreeg in de examenresultaten, wat in dit geval (deels) corona gerelateerd was.

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

De Plantentuin registreerde 39 klachten in 2021, waarvan 21 ontvankelijk en 18 onontvankelijk.

Van de 18 onontvankelijke klachten hadden er 16 betrekking op het beleid en was er 1 kennelijk ongegrond en 1 klacht waarbij de klager zelf geen belang had.

Van de 21 ontvankelijke klachten waren er 16 gegrond en 5 deels gegrond.

² Dit is ook de reden waarom er in vergelijking met de VLAIO klachten er (in verhouding) meer SYNTRA klachten ontvankelijk worden verklaard.

10 klachten werden opgelost, 6 werden deels opgelost en 5 verzoend.

Globaal merken we een lichte daling op van het aantal klachten in 2021 tegenover het vorige jaar. Net zoals het voorgaande jaar hebben het merendeel van de klachten betrekking op de persoonlijke beleving van de contacten met de Plantentuin en het Plantentuinbezoek. Het belang van een correcte dienstverlening kan dan ook niet onderschat worden.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

1. Klacht m.b.t. de beoordeling FWO-onderzoeksproject

De klager uitte ontevredenheid m.b.t. de feedback die ontvangen werd n.a.v. de afwijzing 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 en dat de motivatie van het panel geen gebreken vertoonde.

Deze klacht werd ongegrond verklaard.

2. Klacht m.b.t. ontvankelijkheid van een aanvraag tot het bekomen van een FWO-mandaat als aspirant strategisch basisonderzoek

De klager meende dat de aanvraag onterecht onontvankelijk werd verklaard op basis van de geldende FWO-reglementering.

Uit onderzoek is evenwel gebleken dat de dienstverlening van het FWO in deze correct verlopen was en er geen fout kon vastgesteld worden in hoofde van het FWO.

Deze klacht werd ongegrond verklaard.

3. Klacht m.b.t. de beoordeling van een aanvraag tot het bekomen van een mandaat als (junior) postdoctoraal onderzoeker

De klager uitte zijn ontevredenheid aangaande de beoordeling van zijn (afgewezen) aanvraag; meer specifiek m.b.t. score die werd toegekend en het feit dat de aanvraag als “reserve” werd aangeduid.

Conform artikel II.77,§1,4°,c) dient het FWO een klacht niet behandelen wanneer het georganiseerd administratief beroep (onder de vorm van de beroepsprocedure bij het FWO) niet werd aangewend of hangende is.

Aangezien tegen de beslissing tot afwijzing van de aanvraag een beroep mogelijk is, werd deze klacht onontvankelijk verklaard.

4. Klacht m.b.t. de beoordeling van een aanvraag voor een FWO-onderzoeksproject

De klager uitte zijn ontevredenheid over één van de aangestelde interne reviewers voor de beoordeling van zijn 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. Er kon evenmin een fout in hoofde van het FWO worden vastgesteld.

Deze klacht werd ongegrond verklaard.

5. Klacht m.b.t. de beoordeling van een aanvraag voor een FWO-onderzoeksproject

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)

Vlaamse Adviesraad voor Innoveren en Ondernemen (VARIO)

Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

Zie 4.1

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

De Plantentuin kende een mooie stijging van het aantal bezoekers in 2021. We bereikten een recordhoogte van meer dan 227.000 bezoekers. Het aantal klachten mag in dit licht bekeken worden. De klachten die we registreerden hebben enkel betrekking tot onze toeristische werking.

Bezoekers uiten hun ongenoegen bij sommige beleidskeuzes die te maken hebben met prijsaanpassingen of met veranderingen in de Plantentuin. Zo kregen we enkele klachten kort na de afschaffing van de abonnementsformule 1+3 en de introductie van de vriendenkaarten. De registratie van de vriendenkaart voor Meisenaren gaf aanleiding tot 5 klachten. De sluiting van de koffiecorner in de voormalige tuinwinkel gaf aanleiding tot 3 klachten. We registreerden 2 klachten in verband met te lange wachttijden in het restaurant van de Oranjerie.

Zeker bij veranderingen houden we de vinger aan de pols en trachten we snel te schakelen bij klachtenmeldingen. Zo blijft de Plantentuin inzetten op een correcte dienstverlening waarbij klantvriendelijkheid voorop staat.

De introductie van de elektronische ticketing gebeurde in 2020. Ook in 2021 kon de online ticketverkoop nog klachten genereren. Hier gaat het eerder om klachten waar de reservatie niet gelukt was om technische redenen. Of de verkoop nu slecht verliep omwille van computerfalen of omdat er iets misliep bij de klant, we zoeken naar een gepaste oplossing tot ieders tevredenheid.

Om de bezoekersstromen meer te kanaliseren in de bestrijding van COVID-19 werkt de Plantentuin met een reservatiesysteem en met tijdssloten. Deze regeling vereist een aanpassing bij de bezoekers. Drie klachten ontstonden toen bezoekers laattijdig aankwamen en het gereserveerde tijdslot al verlopen was. Ook al is er bij de bevolking veel begrip voor de maatregelen, toch blijft het voor mensen een uitdaging om zich in hun vrije tijd te houden aan een vooraf vastgelegd tijdslot.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

Zie 4.1.

Er werden in 2021 “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 werd er geen enkele gegrond verklaard. De ontvangen klachten hadden bovendien geen betrekking op de inhoudelijke werking van het FWO. 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. Het FWO blijft hier dan ook op inzetten in de komende jaren en organiseert om de twee jaar een onderzoekersbevraging.

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)

Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie (VARIO)

Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

De reeds gemaakte afspraken uit 2020 tussen de betrokken diensten (o.a. contact center en dienst hinderpremie) en de klachtencoördinator over hoe de toevloed aan (corona)klachten het best kon worden opgevangen bleven ook in 2021 behouden. De klachtencoördinator kon voortdurend afstemmen met de betrokken diensten, wat ook nodig was, gelet op de steeds wisselende situatie (bijstellingen aan bestaande maatregelen én bijkomende maatregelen). In tegenstelling tot de piekperiodes bij het begin van de coronacrisis in 2020 werden nu echter “uiting van ongenoegen” wel als formele klacht geregistreerd.

In 2022 is het de ambitie om het aantal klachten nog meer van dichtbij te monitoren en waar nodig de klachten inhoudelijk ten gronde te bespreken door een multidisciplinair team. Deze aanpak van de klachten moet de kwaliteit van de dienstverlening helpen verder te verbeteren.

In het kader van de opheffing van het Vlaams Agentschap Ondernemerschapsvorming - SYNTRA Vlaanderen werd Nick Hautekees toegewezen aan VLAIO en dit bij de afdeling Stafdiensten. Vanaf 1/1/2020 trad hij voltijds in dienst en verving hij Ingrid De Clippeleir als klachtencoördinator & verantwoordelijke Openbaarheid van Bestuur.

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

In 2022 organiseren we opnieuw een koffiecorner waar bezoekers in de winter terecht kunnen.

Zoals eerder aangetoond, is de professionele houding van het personeel dat in rechtstreeks contact komt met de bezoekers van primordiaal belang. We blijven inzetten op sensibilisering om steeds correct en vriendelijk te reageren bij ontevreden klanten.

We volgen de elektronische ticketing van nabij, zodat we snel kunnen ingrijpen als er iets foutgaat. Er werd ook een dienst opgericht waarbij klanten telefonisch geholpen worden bij problemen met elektronische reservaties.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

Zie 4.1 en 4.2.

Het FWO zal zich ook in 2022 blijvend inzetten op het verhogen van de kwaliteit van haar dienstverlening en dit met oog voor zelfevaluatie, te meer er door de blijvende corona-maatregelen aanpassingen m.b.t. de aanvraagprocedures dienden te gebeuren, net zoals in 2020 het geval was. Het FWO organiseert op regelmatige basis een bevraging onder de aanvragers en begunstigden om de kwaliteit van de 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 en daarna.

5.2. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2021 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2021 met klachtenbehandeling begonnen is.

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie (VARIO)

Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

In 2021 werd de klachtenprocedure niet aangepast maar werd ze wel verder procesmatig in kaart gebracht. Het voordeel hiervan was niet alleen dat het proces “an sich” nog scherper werd gesteld, maar dat ook de visibiliteit van de klachtencoördinator extra onder de aandacht werd gebracht bij alle andere proces- en projectverantwoordelijken binnen VLAIO. Daarnaast werd de klachtenprocedure ook nog onderworpen aan uitgebreide risicoanalyse.

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

6. Bijlagen

Bijlage 1: Lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 **Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 **Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 **Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 **Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 **Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 **Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 **Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 **Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 **Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een

vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

16 Billijkheid – gezond verstand

Bij de toepassing van de regelgeving wordt er over gewaakt dat de beslissingen ook de toets van billijkheid en logisch gezond verstand kunnen doorstaan.

Bijlage 2: Klachtenbehandeling Syntra

Entiteiten:

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 2021

1.1 Cijfergegevens

Alle klachten worden als ontvankelijk gezien:

Een ontvangen klacht krijgt altijd de nodige behandeling. 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.”

SYNTRA				
Categorie	Geground	Deels gegrond	Ongegrond	Totaal
Inhoud/opleiding (leeruitkomsten/leerdoelen, curriculum niet gevolgd, vrijstellingen, toelatingsvoorwaarden)	8	11	7	26

Docenten (Didactiek, stiptheid, houding, vakkennis)	17	16	10	43
Examens/(instap)toetsen (resultaat, jury, deliberatie, organisatie)	11	23	41	75
Infoverstreking/communicatie (website, lessenroosters, uitnodiging, mailing)	24	31	14	69
Lesmateriaal/infrastructuur (didactisch materiaal, equipering, grondstoffen, veiligheid, leerplatformen, catering, syllabus)	9	10	2	21
Administratie (facturatie, boekhouding, creditering, afwezigheden, KMO-Portefeuille, VOV, opleidingscheques, laattijdigheid diploma,...)	2	7	7	16
Totaal	71	98	81	250

- **het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde/deels gegronde) klachten:**

SYNTRA				
Categorie	Opgelost	Deels opgelost	Niet opgelost	Totaal
Inhoud/opleiding (leeruitkomsten/leerdoelen, curriculum niet gevolgd, vrijstellingen, toelatingsvoorwaarden)	16	3	0	19

Docenten (Didactiek, stiptheid, houding, vakkennis)	24	7	1	32
Examens/(instap)toetsen (resultaat, jury, deliberatie, organisatie)	33	0	2	35
Infovertrekking/communicatie (website, lessenroosters, uitnodiging, mailing)	51	1	2	54
Lesmateriaal/infrastructuur (didactisch materiaal, equipering, grondstoffen, veiligheid, leerplatformen, catering, syllabus)	12	1	0	13
Administratie (facturatie, boekhouding, creditering, afwezigheden, KMO-Portefeuille, VOV, opleidingscheques, laattijdigheid diploma, ...)	11	0	1	12
Totaal	147	12	6	165

De gegronde en deels gegronde klachten worden hieronder verdeeld volgens de ombudsnormen:

Ombudsnormen:	Totaal
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing:	69
De burger voelt zich onheus bejegend:	33
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:	30
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:	7
De burger klaagt over de bereikbaarheid:	0
Andere:	26
Totaal	165

Klachtenbeeld 2021 (verschillen en gelijkenissen/aandachtspunten)

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

We kunnen de klachten in 3 grote categorieën indelen over alle koepels heen.

Infrastructuur/lesmateriaal: vlug geschakeld om hybride lessen te kunnen aanbieden waarbij moeilijk in te schatten technische tekortkomingen naar boven kwamen (WIFI-capaciteit, afstellen zichtbaar bord versus camera, enz.). In de loop van 2021 hebben we onze digitale leeromgevingen versterkt door o.a. capaciteitsuitbreidingen van het leerplatform, nieuwe versie van virtuele klasruimte met extra interactieve tools, uitbreiding servercapaciteiten en WIFI.

Online lesgeven en didactiek: door het snel schakelen in hybride lesgeven was er soms een vertraging in het opleiden van docenten in het hybride lesgeven. Dit vergt niet enkel technische opleiding van docenten maar bijsturing in didactiek (op beide fronten lesgeven: zowel thuis als op de campus) en verandering in mindset. Ook voor de cursisten vergt dit een mindshift in het digitaal lesvolgen. Na een grondige analyse van de opleidingen

kiezen we bewust voor de juiste leervorm die bij de opleiding past. We hebben ons verder gespecialiseerd in het digitaal lesgeven en zijn we blijven inzetten op het opleiden en coachen van de docenten en medewerkers in de digitale leeromgeving.

Communicatie in Coronatijden: we stellen vast dat de communicatie in het najaar van 2021 beter verliep doordat de lessen op de campussen opgestart zijn wat de infoverstrekking rond het online lesvolgen en de introductie op het leerplatform vergemakkelijkte. In het voorjaar 2021 verliep dit niet zo vlot door gebrek aan kennis van de digitale communicatiemiddelen (bv. cursistenportaal) die toen beschikbaar waren.

Besluit: We zien een daling in het totaal aantal klachten (2020: 305, 2021: 250). Dit kadert volgens ons in de doelgerichte Corona-aanpak, uit lessons learned tijdens de eerste lockdowns van 2020.

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?

Geïnvesteed in enerzijds de versterking van de infrastructuur in de digitale en hybride leeromgeving (aanpassingen WIFI, afstemming camera's met extra microfoons en camera's in lokalen, uitbreiding servers) en anderzijds de professionalisering van zowel docenten als medewerkers in het lesgeven en faciliteren/ondersteunen van de digitale en hybride leeromgeving. Docentencoaches bieden ook individuele begeleiding aan. Sterk ingezet op een apart opleidingsteam voor docenten en medewerkers, een helpdesk voor docenten en cursisten. Op die manier willen we docenten aanmoedigen om voort te bouwen op hun competenties met een positief rendement voor de opleiding en de klant.

Tijdens de opstart van het cursusjaar hebben we zowel in tijd als in middelen geïnvesteed om cursisten en docenten wegwijs te maken in de digitale wereld (leerplatform, communicatieplatform, enz.).

Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2021 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2020 met klachtenbehandeling begonnen is.

Verandering in de klachtenprocedure, nl. het escalatieniveau is gewijzigd met het nieuw examenreglement (zie hierna). In de behandeling van de klachten zijn er geen wijzigingen.

Hoofdstuk 7 Inzage, klachten en beroepsprocedure

7.1. Inzagerecht

7.1.1. De cursist heeft recht op inzage en/of feedback bij zijn persoonlijke examendocumenten.

7.1.2. Hij kan binnen de 14 kalenderdagen na bekendmaking van de examenresultaten een schriftelijk verzoek tot inzage richten aan de SYNTRA-campus.

7.2. Beroepsprocedure

7.2.1. Indieningstermijn

De cursist kan uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de resultaten of 14 kalenderdagen na inzage van de persoonlijke examendocumenten, bezwaar aantekenen tegen de wijze waarop de examens/evaluaties verlopen zijn en/of hoe de quotering tot stand is gekomen.

7.2.2. Procedure

7.2.2.1. Klachten kunnen in eerste lijn ingediend worden bij de ombudsdienst/ klachtencoördinator van elke SYNTRA. Hun contactgegevens worden vermeld op de website van SYNTRA.

Indien een klacht niet behandeld kan worden, zullen zij de cursist op de hoogte brengen waarom zij de klacht niet kunnen behandelen en wie deze eventueel wel kan behandelen.

7.2.2.2. De cursist kan met zijn klacht in tweede lijn terecht bij de klachtenbehandelaar VLAIO (Agentschap Innoveren en Ondernemen), via mail klachten@vlaio.be

Meer info rond de procedure: <https://www.vlaio.be/nl/over-ons/klachten>

7.2.3. Beroep

Indien de cursist niet akkoord gaat met het voorstel van het Bestuursorgaan kan tegen dit voorstel beroep ingesteld worden bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Servicemeter

2.1. Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

1.1.1. Mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar

Is opgenomen in het examenreglement, staat op onze website en medewerkers verwijzen naar de klachtencoördinator of ombudsdienst.

1.1.2. Mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten-of klachtendienst (bijvoorbeeld verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling)

Werking van ombudsdienst en klachtenregistratie wordt meegedeeld aan alle nieuwe collega's.

2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over ontevredenheid na behandeling van de klacht bij Syntra.

2.2. Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard "kwaliteitsvolle klachtenbehandeling"

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig ?

De ontvanger van de klachten is bekend bij alle medewerkers van de Syntra, de behandelaar kan wijzigen in functie van de klacht. De klacht wordt toegewezen aan een klachtenbehandelaar die deze verder opvolgt.

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling :

De procedure en het doorloopschema zijn bekend door het ISO kwaliteitssysteem.

3. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

Indien een klager niet akkoord gaat verwijzen wij naar VLAIO en daarna naar de Vlaamse ombudsdienst (zie ook examenreglement)

2.3. Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard “kwaliteitsmanagement”

1. Mogelijkheid tot rapportage aan directiecomité.

2. Binnen het Syntrum kwaliteitsmanagementteam overlopen we de klachten en worden de daarbij horende actieplannen geformuleerd en ook weer afgestemd.

3. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagement.

Dit jaar geen deelname vanwege de Corona crisis.

Welzijn

KLACHTENRAPPORT 2021

BELEIDSDOMEIN WELZIJN,
VOLKSGEZONDHEID
EN GEZIN

INHOUD

1	INLEIDING	5
2	BELEIDSDOMEIN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN	7
2.1	Cijfergegevens 2021	7
2.1.1	Eerstelijnsklachten	7
2.1.2	Interne tweedelijnsklachten	10
2.2	Evoluties in het beleid	13
2.2.1	Regeerakkoord en beleidsnota “Centraal meldpunt klachten in de zorg”	13
2.2.2	Reorganisaties binnen het Beleidsdomein tijdens deze legislatuur	13
3	AGENTSCHAP OPGROEIEN REGIE	15
3.1	EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2021	15
3.1.1	GLOBAL KLACHTENBEELD 2021:	15
3.1.2	KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema’s springen in het oog?	16
3.1.3	VERBETERACTIES 2021	18
3.2	INTERNE TWEEDE LIJN 2021	18
3.2.1	GLOBAL KLACHTENBEELD 2021:	18
3.2.2	Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten	19
3.2.3	KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema’s springen in het oog?	19
3.3	PROCEDURE-WIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2021	22
4	AGENTSCHAP OPGROEIEN JEUGDHULP	23
4.1	EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2021	23
4.1.1	GLOBAL KLACHTENBEELD 2021:	23
4.1.2	KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema’s springen in het oog?	29
4.1.3	VERBETERACTIES 2021	32
4.2	INTERNE TWEEDE LIJN 2021	32
4.2.1	GLOBAL KLACHTENBEELD 2021:	32
4.2.2	KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema’s springen in het oog?	33
4.3	Geplande verbeteracties in 2022	33
4.4	PROCEDURE-WIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2021	34
4.4.1	Project JO-lijn en overstap synergie 1 klachtenlijn Opgroeien.	34
5	VLAAMS AGENTSCHAP VOOR DE UITBETALING VAN TOELAGEN IN HET KADER VAN HET GEZINSBELEID (VUTG)	35
5.1	EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2021	35
5.1.1	GLOBAL KLACHTENBEELD 2021:	35
5.1.2	VERBETERACTIES 2021	38
5.2	INTERNE TWEEDE LIJN 2021	40
5.2.1	GLOBAL KLACHTENBEELD 2021:	40
5.2.2	VERBETERACTIES 2021	43
5.2.3	GLOBAL KLACHTENBEELD 2021:	44
5.3	PROCEDURE-WIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2021	45
6	AGENTSCHAP VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)	46
6.1	EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2021	46
6.1.1	GLOBAL KLACHTENBEELD 2021:	46

6.1.2	KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	46
6.2	INTERNE TWEEDE LIJN 2021	47
6.2.1	Globaal klachtenbeeld 2021:	47
6.2.2	KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	48
7	AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID	51
7.1	EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2021	51
7.1.1	Globaal klachtenbeeld 2021:	51
7.1.2	KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	52
7.2	INTERNE TWEEDE LIJN 2021	53
7.2.1	Globaal klachtenbeeld 2021:	53
7.2.2	KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	53
7.2.3	VERBETERACTIES 2021	54
9	AGENTSCHAP VOOR VLAAMSE SOCIALE BESCHERMING	55
9.1	EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2021	55
9.1.1	Globaal klachtenbeeld 2021:	55
9.1.2	KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	55
9.1.3	VERBETERACTIES 2021	56
1)	Administratieve geldboete: aanpassingen beroepsprocedure	56
2)	Palliatief forfait als geldig attest voor het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden	57
9.1.4	Lopende verbeteracties in 2021	57
3)	BelRAI Screener als nieuw inschalingsinstrument voor het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden	57
9.2	INTERNE TWEEDE LIJN 2021	58
9.2.1	Globaal klachtenbeeld 2021:	58
9.2.2	KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	58
11	AGENTSCHAP: VLAAMSE ZORGKAS	59
11.1	EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2021	59
11.1.1	Globaal klachtenbeeld 2021:	59
11.1.2	KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	59
11.1.3	VERBETERACTIES 2021	60
12	DEPARTEMENT WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN	61
12.1	Inleiding	61
12.2	CIJFERS	61
12.3	EERSTELIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2021	62
12.3.1	Globaal klachtenbeeld 2021:	62
12.3.2	KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	63
12.3.3	VERBETERACTIES 2021	63
12.4	INTERNE TWEEDE LIJN 2021	65
12.4.1	Globaal klachtenbeeld 2021:	65
12.4.2	KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	65
12.4.3	VERBETERACTIES 2021	66
12.5	Globaal klachtenbeeld 2021:	66
12.6	PROCEDUREWIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2021	67



13	KABINET VAN DE MINISTER BEVOEGD VOOR WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING	69
15	KABINET VAN DE MINISTER BEVOEGD VOOR JUSTITIE	70



1 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:

- Agentschap Opgroeien regie (voorheen Kind en Gezin)
- Agentschap Opgroeien Jeugdhulp (voorheen Jongerenwelzijn)
- Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG) / Uitbetaling Groeipakket

Cluster Zorg

- Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
- Agentschap Zorg en Gezondheid (inclusief Woonzorglijn)
- Agentschap voor Vlaamse Sociale Bescherming
- De Vlaamse Zorgkas

Cluster Departement en Kabinetten

- Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
- De kabinetten bevoegd voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoede en Justitie

Het bestuursdecreet bepaalt dat elke bestuursinstantie, de departementen en agentschappen, klachten van burgers moeten behandelen. Deze klachten gaan over de dienstverlening van de bestuursinstanties. Het bestuursdecreet stelt dat ook algemene meldingen en elementen van de regelgeving waarover een uiting van ongenoegen wordt gemeld, beantwoord moeten worden. Hierover dient niet gerapporteerd te worden. In dit rapport zijn deze meldingen ook wel beleidsklachten genoemd niet opgenomen.



2 BELEIDSDOMEIN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

2.1 CIJFERGEGEVENS 2021

2.1.1 Eerstelijnsklachten

De klachtendiensten van het beleidsdomein WVG ontvingen in 2021 samen 1080 klachten, ten opzichte van 1250 in 2020 en 385 in 2019. Er is dus terug een lichte daling in 2021 tov 2020.

EERSTE LIJN	Cluster Opgroeien	Cluster Zorg	Cluster departement + kabinet	totaal
aantal klachten eerste lijn	336	191	26	553
aantal klachten eerste lijn (personeel)	0	0	0	0
aantal klachten die doorverwezen worden buiten WVG	0	146	40	186
aantal klachten die ingetrokken worden	4	0	0	4
aantal klachten die stopgezet worden	15	3	0	18
aantal klachten Eerste Lijn Conciliërende klachtenbehandeling	311	0	0	311
Totaal aantal klachten eerste lijn	666	348	66	1080
aantal klachten ontvankelijk	334	161	26	521
aantal klachten niet-ontvankelijk	192	38	40	270
niet-ontvankelijk want onvoldoende klachtenelementen	3	0	0	3
niet-ontvankelijk want geen adres of naam (anoniem)	1	2	0	3
niet-ontvankelijk andere	188	36	40	264
Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten	526	199	66	791
aantal klachten gegrond	136	44	8	188
aantal klachten ongegrond	199	80	18	297
waarvan aantal klachten betwist	6	12	0	18
Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten	335	124	26	485
aantal klachten opgelost (of deels opgelost)	277	42	11	330
aantal klachten niet-opgelost	26	2	15	43
Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten	303	44	26	373

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. Het agentschap Zorg en Gezondheid kreeg net als in 2020 veel vragen en klachten over de COVID-pandemie. De vaccinatie tegen COVID was in 2021 een nieuw thema dat leidde tot klachten.

Door het feit dat de Vlaamse overheid de meeste personeelszaken gecentraliseerd heeft ontvangen de entiteiten van het beleidsdomein geen personeelsklachten meer. Er werden in het werkjaar 2021 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG) of gender- of discriminatieklachten behandeld.

In het tweede corona-jaar ontvingen alle entiteiten van het beleidsdomein klachten gerelateerd aan de maatregelen die door de interministeriële overlegcomité werden afgesproken en uitgevoerd werden door de verschillende bestuursniveaus 's. Vooral bij het agentschap Zorg en Gezondheid werden opnieuw heel veel meldingen gemaakt over de aanpak van de pandemie. Nogal wat mensen gaven aan niet akkoord te zijn met deze aanpak. Met de oprichting van een aparte mailbox en bijhorend team werd geprobeerd om maximaal een antwoord te bezorgen op de vragen en verzuchtingen van de burger. Eventuele klachten of meldingen van ongenoegen werden niet geregistreerd. Bovendien werd er door alle media dagelijks gecommuniceerd over de beslissingen en hun uitvoering. Het grote percentage mensen die zich liet

vaccineren getuigt dat veel, maar niet alle mensen deze aanpak goedkeurden. Heel wat mensen wilden in het begin van de vaccinatie dat ze sneller gevaccineerd worden. Omwille van beperkte beschikbaarheid van de vaccins en de prioriteiten bepaald door het interministeriële overlegcomité en dit steeds na consultatie van experts en belanghebbenden, kon er niet eerder gestart worden. Vlaanderen groeide overigens uit tot een van de snelst vaccinerende regio's ter wereld. De organisatie van de bestrijding van deze pandemie is gebeurd over de bestuursniveau's heen. De dienstverlening van het federale, het Vlaamse en het lokale niveau werd in samenwerking uitgevoerd, maar niet beperkt tot de diensten van deze besturen. Er werd een beroep gedaan op allerhande voorzieningen, op privéfirma's, softwarebedrijven, en vooral ook veel vrijwilligers.

De logistieke- en informatie-uitdagingen waren heel groot en dat met een steeds wisselend virus. Wij zijn er ons van bewust dat de zeer snel uitgebouwde dienstverlening niet steeds perfect was, dat er zaken fout zijn gelopen, maar dat we door de inzet van heel veel mensen de pandemie op zo effectief mogelijke manier hebben bestreden in 2021. Er was geen tijd en onvoldoende capaciteit om voor deze dienstverlening ook nog een sluitende klachtenvoorziening uit te werken. Vandaar dat er extra ingezet werd op communicatie en sensibilisering.

Tot slot stellen we vast dat, zeker bij het departement, klachten gemeld worden waarbij mensen een vorm van onwelzijn percipiëren en dat ze dit bij ons melden. Deze klachten worden in de mate van het mogelijke doorverwezen naar de bevoegde diensten.

Hierna volgt een gedetailleerd overzicht van de behandelde klachten per instelling van het beleidsdomein.



EERSTE LIJN	Agentschap Zorg en Gezondhei d	Kabinet WVG	Agentschap Opgroeien - Jeugdhulp	Agentschap Opgroeien - Regie	VAPH	VUTG	Vlaamse Zorgkas	Vlaamse Sociale beschermi ng	Departeme nt WVG (VIPA + VASGAZ)	TOTAAL beleidsdome in WVG
aantal klachten eerste lijn	0	0	21	63	75	252	61	55	26	553
aantal klachten eerste lijn (personeel)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
aantal klachten die doorverwezen worden buiten WVG	124	0	0	0	21	0	1	0	40	186
aantal klachten die ingetrokken worden	0	0	3	1	0	0	0	0	0	4
aantal klachten die stopgezet worden	0	0	4	11	3	0	0	0	0	18
aantal klachten Eerste Lijn Conciliërende klachtenbehandeling	0	0	97	214	0	0	0	0	0	311
Totaal aantal klachten eerste lijn	132	0	125	289	99	252	62	55	66	1080
aantal klachten ontvankelijk	8	0	20	63	53	251	56	44	26	521
aantal klachten niet- ontvankelijk	0	0	1	190	22	1	5	11	40	270
niet-ontvankelijk want onvoldoende klachtenelementen	0	0	0	2	0	1	0	0	0	3
niet-ontvankelijk want geen adres of naam (anoniem)	0	0	1	0	0	0	2	0	0	3
niet-ontvankelijk andere	0	0	0	188	22	0	3	11	40	264
Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten	8	0	21	253	75	252	61	55	66	791
aantal klachten gegrond	4	0	10	41	25	85	8	7	8	188
aantal klachten ongegrond	4	0	10	22	28	167	48	0	18	297
waarvan aantal klachten betwist	0	0	0	6	8	0	0	4	0	18
Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten	8	0	20	63	53	252	56	7	26	485
aantal klachten opgelost (of deels opgelost)	4	0	5	20	23	252	8	7	11	330
aantal klachten niet-opgelost	0	0	5	21	2	0	0	0	15	43
Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten	4	0	10	41	25	252	8	7	26	373

2.1.2 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.

TWEEDE LIJN	Cluster Opgroeien	Cluster Zorg	Cluster departement + kabinet	totaal
aantal klachten interne tweede lijn	863	97	7	967
aantal klachten die ingetrokken worden	39	6	0	45
aantal klachten die stopgezet worden	86	10	0	96
aantal klachten Interne tweedelijns Conciliërende klachtenbehandeling	424	1	0	425
Totaal aantal klachten tweede lijn	1412	114	7	1533
aantal klachten ontvankelijk	867	59	6	932
aantal klachten niet-ontvankelijk	219	38	1	258
niet-ontvankelijk want onvoldoende klachtenelementen	13	0	0	13
niet-ontvankelijk want geen adres of naam (anoniem)	2	2	0	4
niet-ontvankelijk andere	204	36	1	241
Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten	1086	97	7	1190
aantal klachten gegrond	343	35	1	379
aantal klachten ongegrond	513	27	6	546
waarvan aantal klachten betwist	156	2	0	158
Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten	856	62	7	925
aantal klachten opgelost (of deels opgelost)	521	27	0	548
aantal klachten niet-opgelost	130	8	7	145
Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten	651	35	7	693

Binnen de interne tweedelijnsklachtenbehandeling van het beleidsdomein werden in het werkjaar 2021 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG) of gender- of discriminatieklachten behandeld.



Binnen dit beleidsdomein zijn er meldpunten, georganiseerd door partnerorganisaties, waar dergelijke klachten kunnen gemeld worden.

Het aantal tweedelijnsklachten is eerder beperkt (1533), 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.

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.



TWEEDE LIJN	Agentschap Zorg en Gezondhei d	Kabinet WVG	Agentschap Opgroeien - Jeugdhulp	Agentschap Opgroeien - Regie	VAPH	VUTG	Vlaamse Zorgkas	Vlaamse Sociale beschermin g	Departeme nt WVG (VIPA + VASGAZ)	TOTAAL beleidsdome in WVG
aantal klachten interne tweede lijn	54	0	7	430	30	426	0	13	7	967
aantal klachten die ingetrokken worden	0	0	1	38	6	0	0	0	0	45
aantal klachten die stopgezet worden	3	0	3	83	7	0	0	0	0	96
aantal klachten Interne tweedelijnc Conciliërende klachtenbehandeling	0	0	0	424	1	0	0	0	0	425
Totaal aantal klachten tweede lijn	57	0	11	975	44	426	0	13	7	1533
aantal klachten ontvankelijk	35	0	11	430	14	426	0	10	6	932
aantal klachten niet- ontvankelijk	19	0	0	214	16	5	0	3	1	258
niet-ontvankelijk want onvoldoende klachtenelementen	0	0	0	11	0	2	0	0	0	13
niet-ontvankelijk want geen adres of naam (anoniem)	2	0	0	0	0	2	0	0	0	4
niet-ontvankelijk andere	17	0	0	203	16	1	0	3	1	241
Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten	54	0	11	644	30	431	0	13	7	1190
aantal klachten gegrond	23	0	0	225	9	118	0	3	1	379
aantal klachten ongegrond	12	0	0	205	5	308	0	10	6	546
waarvan aantal klachten betwist	0	0	0	156	0	0	0	2	0	158
Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten	35	0	0	430	14	426	0	13	7	925
aantal klachten opgelost (of deels opgelost)	16	0	0	95	8	426	0	3	0	548
aantal klachten niet-opgelost	7	0	0	130	1	0	0	0	7	145
Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten	23	0	0	225	9	426	0	3	7	693

2.2 EVOLUTIES IN HET BELEID

2.2.1 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.

2.2.2 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 justitiehuizen, het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET), de hulp- en dienstverlening aan gedetineerden en de commissie voor historisch misbruik 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.



3 AGENTSCHAP OPGROEIEN REGIE

Klachtenrapport 1 december 2020 tem 30 november 2021

3.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2021

3.1.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2021:

3.1.1.1 *Over de dienstverlening*

De klachtendienst wil met zijn dienstverlening komen tot een voortdurend **positieve ontwikkeling en klanttevredenheid**. We streven dat alle betrokkenen in hun situatie worden gewaardeerd.

De klachtendienst gaat bij klachtbehandeling uit van een methode gebaseerd op **vertrouwen**. De betrokkenen nemen het voorliggend geschil maximaal zelf in handen en vergroten zo de kans om tot een oplossing te komen.

De klachtendienst heeft de ambitie mensen samen te brengen om zo te komen tot een zo groot mogelijk werkbaar resultaat en om bij te dragen tot kwaliteitsverbetering van de dienstverlening. De concrete context bepaalt op welk kernbegrip de focus zal gelegd worden:

1. Eigenaarschap
2. Participatie
3. Klantgerichtheid
4. Verbindend communiceren

Opgroeien regie wil voor de eigen dienstverlening maximaal aansluiten met de ouders door hun **participatie te vergroten**. Iedereen ervaart een dienstverlening op zijn eigen manier. Een ongenoegen, een ontevredenheid is dus doorgaans een onlosmakelijk element bij iedere dienstverlening.

Het uiten van een ontevredenheid, is niet per definitie een teken dat iets verkeerd loopt, waarop een formele klachtprocedure moet volgen. Het is eerder een signaal van een klant die aangeeft dat wat hem/haar betreft hij/zij over een bepaalde dienstverlening niet tevreden is. Aan dit signaal dient de **nodige aandacht** gegeven te worden.

Pas als de dienstverlener geen passende reactie geeft, groeit deze ervaring uit tot een formele klacht. We willen vermijden een conflict te vergroten door een formele procedure en willen het aantal formele klachten zo laag mogelijk houden. Niet omdat we bang zijn over klachten te spreken, maar omdat we dan de potentiële herstel mogelijkheden hebben gemist waardoor de betrokkenen weer verder kunnen.

De klachtendienst investeert in **conciliërende behandeling** om de herstel mogelijkheden maximaal mogelijk houden. We willen een situatie creëren waarbij de communicatie tussen de klant en de dienstverlener openblijft. Ook zetten we hierdoor het **eigenaarschap van de dienstverlening** in de verf zetten doordat de dienstverlener meer inzicht kan krijgen in de groeimogelijkheden van zijn eigen dienstverlening en een kans krijgt zijn dienstverlening inhoudelijk beter toe te lichten, op maat van de klant.

Deze aanpak leidt tot **klantgerichtheid** doordat een nazorgtraject ontstaat. De betrokkenen worden niet gezien als partijen die tegenover elkaar staan. Ze krijgen de gelegenheid om dichter naar elkaar te groeien zodat het samenwerken in de toekomst kan worden verdergezet.



3.1.1.2 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 die zin worden deze niet als formele klachten beschouwd.

In het werkjaar 2021 heeft de klachtendienst Opgroeien regie 214 signalen van ongenoegen (74 % van alle ontvankelijk klachten) via de conciliërende methode opgenomen.

Binnen deze groep van ontevreden klantsignalen had iets meer dan de helft (55% of 118 dossiers) betrekking op de dienstverlening van Zoë m.b.t. de zorgtoeslag, hetgeen in onderstaande tabel wordt weergegeven:

Te lang wachten	96
Bereikbaarheid	12
Inhoud dossierbehandeling zorgtoeslag	10
Totaal	118

Het overig deel van de conciliërende behandeling (44% of 96 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 wàt 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 mocht het contact met de dienstverlener niet naar behoren worden ingewilligd, 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.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2021 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

3.1.2 KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

- Het klachtbeeld voor de eigen dienstverlening van Opgroeien regie stond vooral in het teken van **de dienstverlening binnen het kader van de zorgtoeslag**, die door team Zoë (zorgtoeslagevaluatie) wordt opgenomen. 50% van het aantal ontvankelijke klachten die in het werkjaar 2021 werden geregistreerd hadden betrekking op dienstverlening van Zoë, specifiek de bereikbaarheid van de dienst en de lange doorlooptijden voor het nemen van een zorgtoeslagbeslissing.

Zoë erkende deze signalen die hen zowel vanuit de klachtendienst als vanuit oudergroepen bereikte, waarmee het aan de slag ging.

Voor kinderen die vanaf 1 januari 2019 een specifieke ondersteuningsbehoefte hebben, zoals een handicap of aandoening, biedt de zorgtoeslag binnen het Groeipakket een extra ondersteuning. Om deze

ondersteuning te verkrijgen dienen ouders hiertoe een aanvraag bij hun uitbetalingsactor in te dienen. De aanvraag wordt dan verwerkt door Zoë van Opgroeien regie, en daar wringt momenteel het schoentje.

De verwerking van de aanvragen ondervindt heel wat vertraging. Zo bedraagt de gemiddelde doorlooptijd van een aanvraag middels een klinisch onderzoek, 400 dagen. Voor een evaluatie op basis van stukken bedraagt de doorlooptijd 223 dagen. Beiden liggen beduidend ver verwijderd van een redelijke doorlooptijd.

De klachtendienst heeft meermaals moeten vaststellen dat de ouder hierdoor geen correcte dienstverlening kreeg, doordat er onredelijk lang gewacht diende te worden op een finale beslissing. Ook was de bereikbaarheid van Zoë voor vele ouders een knelpunt.

Opgroeien regie is zich van deze uitdaging bewust en heeft tijdens het werkjaar 2021 enkele maatregelen ter remediëring genomen.

Zo werden praktische werkafspraken uitgewerkt waardoor de reikwijdte voor evaluatie van de zorg op stukken kon vergroot worden in combinatie met *teletoelichting*. Volledigheidshalve dient te worden opgemerkt dat ouders steeds konden aangeven dat zij een fysisch consult wensten.

Om de doorlooptijden m.b.t. de eerste aanvragen aan te pakken, werd aan deze aanvragen voorrang gegeven. Immers het uitblijven van een toekenning van zorgtoeslag hypothekeert vele gezinnen om doorgaans de noodzakelijke zorg voor hun kind op te starten. Zo'n erkenning is ook een vereiste om afgeleide rechten te activeren.

Voor de gezinnen die in het verleden reeds een zorgtoeslag hebben ontvangen, doch deze ambtshalve herzien diende te worden, werd op legistiek vlak het nodige gedaan om de bestaande beslissingstermijn administratief te verlengen met een maximumtermijn van 18 maanden. Hiermee kon aan de gezinnen gegarandeerd worden dat zowel de bestaande zorgtoeslag verder kon worden doorbetaald alsook dat de afgeleide rechten verder konden bestaan.

Dit is een mooi voorbeeld hoe klachtsignalen en een goeie samenwerking tussen een klachtendienst en interne diensten van hetzelfde agentschap, een resultaat kunnen bereiken om binnen de grenzen van wat mogelijk is, de dienstverlening bij te sturen.

Op basis van de constructieve contacten tussen de klachtendienst en Zoë, blijkt dat Zoë iedere dag verder werkt aan het op punt zetten van haar dienstverlening.

Zo blijft Zoë in 2022 verder investeren aan een duurzame oplossing, om de zorgaanvragen te brengen binnen aanvaardbare doorlooptijden. Hiertoe zal verder worden ingezet op verschillende fronten, zoals een doorgedreven digitalisering en automatisering van de aanvraagbehandeling. Hierdoor zal er meer tijd vrijkomen om maximaal in te zetten op een klantgerichte dienstverlening, waardoor de bereikbaarheid van de dienstverlening voor de vragende burger tevens vergroot.

De klachtendienst herneemt dan ook de **aanbeveling** van vorig jaar om met voorrang de nodige zorg en omkadering te voorzien voor deze cruciale dienstverlening binnen het Groeipakket. De wachttijd/doorlooptijd dient zo snel mogelijk gereduceerd te worden naar aanvaardbare termijnen en de hoopgevende signalen die Zoë plant uit te voeren in 2022 geven aan dat de bereikbaarheid van Zoë zal verhoogd worden.

- De Covidmaatregelen hadden ook in het werkjaar 2021 nog steeds hun impact op o.a. de kinderopvangsector.

Opnieuw bereikte de klachtendienst heel wat **ongenoegen over de maatregelen die vanuit de Vlaamse overheid werden ontwikkeld ter bestrijding van de pandemie**. Opgroeien regie communiceerde de



maatregelen in een draaiboek naar de betrokken sector 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.

Dit alles viel, ook in het tweede jaar waarin Covid-19 van zich liet horen, niet steeds voor iedereen in goede aarde: de wisselende regelgeving, samen met de groeiende vermoeidheid en de onzekerheid leidden tot een gevoel van onbegrip en ontgoocheling t.o.v. het gezinsondersteunend orgaan waarvoor Kind en Gezin staat.

De klachtendienst ontving heel wat signalen (70% van het totaal van de niet-ontvankelijke klachten, zijnde beleidsklachten) m.b.t. de vertaalslag die Opgroeien regie uitwerkte n.a.v. de beleidsmatige aanpak van de Vlaamse en federale overheid.

De frustratie die in de hele samenleving te voelen was, werd ook hier gevoeld als gevolg van de druk op de ouders die én aan het werk én aan hun gezin iedere dag de nodige aandacht diende te geven.

3.1.3 VERBETERACTIES 2021

Op de website van Opgroeien regie, werd duidelijk gesteld dat de klachtendienst een klacht waarbij het welbevinden of de veiligheid van een kind mogelijks betrokken is, in “eigen handen” neemt, los van wat de verwachtingen van de klager is.

De aanleiding hiervan was een meningsverschil tussen de klachtendienst en een melder. De melder vertelde een verhaal waarbij de veiligheid van een kind ernstig in het gedrang kwam. De klachtendienst wou hiermee direct aan de slag gaan, doch de melder opteerde om voorlopig af te wachten en dit om persoonlijke redenen. De klachtendienst gaf aan hiermee niet akkoord te gaan en ging alsnog hiermee aan de slag.

Naderhand gaf de melder aan dat dit niet zo expliciet op onze website stond..... daarom hebben we de puntjes op de ‘i’ gezet en het volgende op de website geplaatst:

*Op het principe dat de klachtendienst enkel klachten in tweede lijn opneemt, bestaan enkele uitzonderingen. Deze uitzonderingen vinden hun ontstaan vanuit onze missie. **Meldingen waarbij de veiligheid of de gezondheid van de kinderen in het gedrang kan komen, zullen door de klachtendienst worden opgenomen voor inhoudelijke behandeling.** De klachtendienst zal actief het ongenoegen, de melding of het signaal inhoudelijk behandelen en de klant hiervan op de hoogte houden.*

*Weet dat de veiligheid van de kinderen altijd primeert en dat daarom geen absolute vertrouwelijkheid kan worden beloofd. **Krijgt de klachtendienst kennis van een situatie waarin de fysieke of psychische veiligheid in het gedrang komt, dan neemt de klachtendienst dit autonoom in handen, los van de wens van de melder.***

3.2 INTERNE TWEDE LIJN 2021

3.2.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2021:

3.2.1.1 Over de dienstverlening

Binnen de interne tweede lijnsklachten heeft de klachtendienst de taak om ongenoegens van gebruikers m.b.t. die sectoren waarvoor het agentschap Opgroeien regie 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), kunnen de ouders zich ook tot de klachtendienst wenden.

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 also 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.

3.2.2 Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

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.

Binnen de interne Tweede Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2021 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

3.2.3 KLACHTENBEEELD 2021: wat valt op? Welke thema’s springen in het oog?

- Wat betreft de niet-ontvankelijke klachten stellen we vast dat de helft ervan (109 van 214) betrekking heeft op **contractuele geschillen binnen de sector kinderopvang**. Voor deze klachten moet de klachtendienst nog steeds passend doorverwezen 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.

- 2021 liet zich verder ook optekenen m.b.t. de signalen rond het **systeem van de gerechtvaardigde afwezigheidsdagen of “respijtdagen”** in de kinderopvangsector die inkomensgerelateerd opvang aanbiedt.

Een deel van de kinderopvang bepaalt de dagprijs op basis van het inkomen en de gezinssamenstelling van de ouder. Binnen dit systeem kan de ouder zijn kind een aantal dagen afwezig laten zijn zonder te betalen, dit zijn de gerechtvaardigde afwezigheidsdagen of respijtdagen. Regelgevend is dit bepaald op minstens 18 dagen bij een voltijds opvangplan.



Zijn de gerechtvaardigde afwezigheidsdagen of respitdagen op, dan zijn er afwezigheidsdagen die vergoed moeten worden. De organisator bepaalt hoeveel de ouder betaalt voor deze ongerechtvaardigde dagen, met een maximum van het algemeen maximum dagtarief van 29,81 euro (2022: 30,37 euro). Een gezin die op basis van het gezinsinkomen en gezinssamenstelling een dagtarief van bijvoorbeeld 10,00€, kan worden geconfronteerd met een opvang die meer dan het dubbele dagtarief aanreken voor de afwezigheid van het kind. Het is de opvang zelf die de prijs voor afwezigheid vrij bepaalt.

Het is zeker zo dat de opvang, ook al is het kind afwezig, kosten heeft voor het gebouw, de kinderbegeleiders, een derving van subsidie voor het afwezig kind, etc.

Doch de klachtendienst pleit voor een meer evenredige aanrekening waarbij rekening wordt gehouden met het berekend dagtarief die het gezin werd toegekend. Gezinnen zijn doorgaans wel bereid een afwezigheidsvergoeding te betalen indien een geplande opvangdag niet kan doorgaan, doch ook hier wordt gepleit voor *billijkheid* en *proportionaliteit*.

- Tot slot beklagen jonge ouders ook in 2021 zich over het feit dat er geen automatische herberekening **kindkorting** bij de bepaling van het IKT-tarief gebeurt, wanneer het gezin uitbreidt door de komst van een tweede of volgend kind.

Indien het gezin minstens 2 kinderen ten laste heeft, heeft het recht op 3,37 euro (in 2022: 3,43 euro) korting per kind. Nog steeds wordt aan de ouders gevraagd de wijziging tijdig aan te geven in hun *mijn.kindengezin.be* opdat de kindkorting op hun dagtarief kan worden toegepast. De korting is van toepassing vanaf de 1e dag van de maand na de herberekening, dus niet voor de maanden daarvoor.

Opgroeien regie heeft in het verleden reeds veel inspanning geleverd om via verschillende communicatiekanalen dit onder de aandacht van de ouders te brengen, doch de realiteit toont evenwel aan dat dit als een administratieve last wordt beschouwd door ouders wiens hoofd op deze momenten van zorg en aandacht voor hun pasgeborene daar niet bij stil staat. Het gevolg is evenwel dat hierdoor de sociaal corrigerende maatregelen voor minstens één maand verloren gaat.

Daarom wil de klachtendienst nogmaals de aandacht voor een automatische kindkorting-toepassing in herinnering brengen, zodat deze sociale maatregel direct zijn uitwerking kan krijgen bij de gezinnen.

- Ook voor de kinderopvangsector was 2021 een uitzonderlijke context. Deze sector is steeds blijven functioneren in moeilijke omstandigheden. 80% van al de ontvangen signalen van ongenoegen (424 conciliërende behandeling en 430 niet-conciliërend opgenomen) had betrekking op de kinderopvang.

Illustratief wordt hier een verdeling gegeven van het aantal klachten naargelang de sector

	Totaal ontvankelijke klachten	Waarvan % conciliërend
Kinderopvang	788	32
Consultatiebureau arts	107	96
Evaluerend arts - Groeipakket	28	92
Consultatiebureau werking	19	84

Vrijwilliger medewerker CB	23	86
Adoptiedienst	6	0
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling	3	0
Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning	1	0
Eindtotaal	975	43

Aangezien deze sector in vergelijking met de andere sectoren waarover Opgroeien regie bevoegd is, kwantitatief sterker vertegenwoordigd is, hoeft dit niet te verbazen. De klachtendienst is op zich tevreden dat ouders de weg kennen naar de klachtendienst; het toont de laagdrempeligheid van de dienstverlening aan.

Hieronder wordt een cijfermatig overzicht gegeven m.b.t. de tien meeste onderwerpen die door de melders werden aangehaald, over hun ongenoegen binnen de kinderopvangsector:

Onderwerp	Aantal klachten
Betrokkenheid en participatie van de gezinnen	87
Risicobeheersing	69
Pedagogisch beleid en pedagogische ondersteuning	67
De kinderbegeleider - Inzet - Ratio met aantal aanwezige kinderen	51
Corona: KO preventiemaatregelen	48
Voeding	46
Verzorging	40
Crisis en grensoverschrijdend gedrag	32
Onvriendelijk, onheus	32
Hygiëne	29

30% van de hierboven weergegeven klachtonderwerpen was gegrond. 17 % kon na onderzoek geen duidelijk aantoonbare oorzaak aangeven, waardoor het als “betwist” werd gescoord.

33 % van deze klachten werd via een conciliërende vorm opgenomen, waarvan 78% aan klantenbeheerder werd toevertrouwd voor verdere opvolging. De reden hiervoor is omdat in het recent verleden gelijkaardige klachten reeds werden geformuleerd waardoor een directe opvolging voor bijsturing van de werking door de organisator van de kinderopvang, aan de expertise van klantenbeheer werd toevertrouwd.

3.3 PROCEDURE-WIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2021

Samen met de Jo-lijn zal de klachtendienst in 2022 starten met een project: Toekomst Klachtenlijn Opgroeien.

Het bestuursdecreet van 7 december 2018 bepaalt dat elke overheidsinstantie zorg moet dragen voor een behoorlijke behandeling van klachten en hiertoe een klachtenvoorziening dient in te richten. Opgroeien heeft op dit ogenblik twee klachtendiensten: de Klachtendienst van Kind en Gezin en de JO-Lijn. Waar tot op vandaag het uitgangspunt is dat beide merken best naast elkaar blijven bestaan, is het toch van groot belang werk te maken van een sterke synergie en een geïntegreerde werking tussen beide diensten. In deze oefening zijn onder meer volgende zaken aan de orde:

- Het ontstaan van Opgroeien regie heeft ervoor gezorgd dat de scope van de klachtenlijn nu verschillende domeinen bestrijkt: naast (voorschoolse)kinderopvang en preventieve gezinsondersteuning (zowel medisch als socio-pedagogische ondersteuning), zijn dat de jeugdhulp, alsook enkele aspecten van het Groeipakket. Ook een pijler die maatschappelijk van groot belang is, is de (preventief) medische zorgverlening door de artsen zowel in het domein van de preventieve zorg als in de zorgtoeslag binnen het Groeipakket. Het spreekt voor zich dat voor al deze verschillende materies er evenveel verschillen competenties aanwezig moeten zijn. Deze kunnen niet allen verenigd zijn in één persoon. Daarom zal er des te meer nood zijn aan een coördinerende aanpak. Eén consistent systeem met een uniform behandelingstraject om dit alles te monitoren is dan ook een noodzaak om een operationele dienst performant en efficiënt te laten werken. De expertise van de onderscheiden domeinen is momenteel gescheiden, niet iedereen is inzetbaar om gelijk welke klacht op te nemen. Bedoeling is dat de kennis van beide sectoren wordt gedeeld en dat de wijze van klachtbehandeling met behoud van de eigenheid van de aard van de klachten wordt gestroomlijnd.
- De klachtenlijn dient zichtbaar te zijn voor de burger, door op iedere dossier een verschil te maken. Waar mogelijk zal veel sterker worden ingezet op conciliërende klachtbehandeling. In het klachtenbehandelingslandschap is de houdbaarheidsdatum van het traditioneel afhandelen van klachten als standaardmethode reeds enige tijd verstreken. Ook in klachtenbehandeling willen we inzetten op kracht- en oplossingsgericht werken. Dit betekent dat de klachtenlijn niet altijd vanuit het “verre Brussel” zal werken en dus waar mogelijk en noodzakelijk tot bij de burger zelf zal komen.
- De werking van de klachtenlijn dient te resulteren in een managementtool die mede wordt aangewend om de kwaliteit van de voorzieningen te bewaken. Daarom is het een onmisbaar instrument in het kader van handhaving en kwaliteitsopvolging. Tegelijk is een klachtenlijn een belangrijke partner in het bewaken en versterken van het interne kwaliteitsbeleid.

4 AGENTSCHAP OPGROEIEN JEUGDHULP

Klachtenrapport 1 december 2020 tem 30 november 2021

4.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2021

4.1.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2021:

Situering Jeugdhulp en JO-lijn:

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 op het traject van de jongere, kunnen bij JO-lijn terecht voor informatie over Jeugdhulp of met een klacht over de dienstverlening m.b.t. Jeugdhulp.

Over de dienstverlening

Vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie helpt JO-lijn vastgelopen hulpverleningstrajecten te deblokkeren.

JO-lijn stelt het **verbindend werken** (*het conciliërende*) centraal. JO-lijn ziet zich als bruggenbouwer tussen melder en organisatie. JO-lijn wenst het gesprek terug op gang te brengen, het traject terug in beweging te krijgen, de zorg vertalen voor beide partijen, duiding te geven over procesgang en werkingsprincipes.

JO-lijn stelt cliëntparticipatie voorop. De melder is eigenaar van zijn klacht en JO-lijn respecteert dit ook door steeds de handelingen binnen de klachtenprocedure af te toetsen met de melder.

Het beslissingsrecht ligt bij de melder. Op die manier wordt de melder meegenomen in het klachtentraject.

Ook maakt JO-lijn verbinding met het beleid door als volwaardige partner klachtenbeelden te signaleren.

Onderstaande casus toont mooi aan hoe JO-lijn verbinding brengt tussen melder en organisatie:

Een melder uitte haar ongenoegen omtrent de manier waarop consulent met haar dossier omging. Ze had deze ongenoegens reeds besproken met de consulent, maar zag geen verandering.

Nu nam mevrouw contact op met JO-lijn omdat ze niet goed wist wat haar mogelijkheden waren.

Mevrouw overwoog contact op te nemen met de teamverantwoordelijke van de dienst, maar durfde hier geen stappen in te zetten. JO-lijn ondersteunde mevrouw door zelf contact op te nemen met de teamverantwoordelijke en de zorgen van mevrouw te kaderen.

JO-lijn luistert, adviseert en coacht.

JO-lijn beschouwt luisteren ook als een vorm van klachtenbehandeling.

Door op een empathische manier naar het verhaal te luisteren van melder, kan JO-lijn het verhaal kaderen (linken aan het hulpverleningsproces), aftoetsen, coachen (gerichte vragen stellen zodat melder zichzelf in vraag gaat stellen) en gericht adviseren. Dit maakt dat de melder terug verder kan. Op deze manier is JO-lijn cliëntvriendelijk en laagdrempelig.

JO-lijn wordt gecontacteerd door een pleegouder.

Omdat de biologische mama niet akkoord gaat met dit pleeggezin, zal er op zoek gegaan worden naar een nieuw pleeggezin. De pleegouders geven aan dat volgens hen deze beslissing in strijd is met het welzijn van het kind. Ze vragen advies aan JO-lijn welke stappen zij nog kunnen zetten.



Oplossingsgericht werken staat centraal in de klachtenbehandeling.

Oplossingsgericht werken voor JO-lijn betekent dat we tot een situatie komen waarbij de melder terug alleen verder kan na onze interventie of waarbij het ongenoegen/klacht op een bevredigende manier wordt afgehandeld en alle partijen terug op een goeie manier verder kunnen.

Door de tussenkomst van JO-lijn komt er sneller een oplossing omdat JO-lijn het hulpverleningslandschap beter kent dan de melder. Cliënten krijgen soms niet gedaan wat een JO-lijn medewerker wel kan door een eenvoudige tussenkomst.

JO-lijn verduidelijkt de positie van melder binnen het hulpverleningsproces. Op die manier weet de melder wat zijn rechten en plichten zijn en zo kan hij opnieuw verder met de hulpverlening.

Een melder contacteert JO-lijn omdat hij het gevoel heeft dat consulent partijdig is. Hij zit in een vechtscheiding en geeft aan dat consulent de kant van moeder verkiest boven die van hem. Er zou bij de moeder geen begeleiding zijn, de consulent hoort zijn zorgen niet en de consulent zou hem beschouwen als een agressief persoon.

JO-lijn nam contact op met de consulent om dit bespreekbaar te stellen. De consulent hoort de zorgen van vader wel en gaat hier zeker mee aan de slag. Ondertussen loopt erl begeleiding bij moeder. De consulent geeft toe dat de vader agressief kan overkomen, maar ziet dit niet als een tegenindicatie om met melder te werken. De consulent geeft zelf aan de melder opnieuw te contacteren om dit nog eens te bespreken met hem. De melder heeft nadien laten weten dat hij verder kan in zijn traject met de consulent. De klacht werd afgesloten.

JO-lijn als kwaliteitsinstrument in een zelflerende organisatie.

JO-lijn heeft als taak om bepaalde klachten omtrent de werking van Opgroeien Jeugdhulp te signaleren naar het beleid toe. Dit met de bedoeling dat het beleid hiermee aan de slag gaat in functie van het verbeteren van onze dienstverlening naar de burger toe.

Melder is een psychologe. Ze contacteert JO-lijn omdat ze betrokken geweest is bij een overleg waar ze zelf aanwezig was als psychologe van de kinderen. Het gaat over een ORO traject. ORO is een ouderschapsreorganisatie-overleg, een interventie die wordt gehanteerd binnen een ruimere aanpak van situaties van hoog-conflict na scheiding.

De kinderen waren ook aanwezig op dit gesprek.

De melder wil uitdrukkelijk signaleren dat de consulent die het overleg voorzat het gesprek niet goed heeft aangepakt. De consulent heeft volgens haar geen professionele houding aangenomen, heeft de kinderen onder druk gezet en heeft haar beroepsgeheim overschreden.

De melder stelt ook in vraag of consulenten wel voldoende expertise hebben in deze materie om deze overleggen te organiseren.

Naar aanleiding van deze klacht nam JO-lijn contact op met de consulent, teamverantwoordelijke en regioverantwoordelijke. De regioverantwoordelijke ging in gesprek met de melder en heeft nu aanbevelingen gedaan naar het beleid toe om deze ORO trajecten beter te begeleiden.

Consulenten kunnen nu beroep doen op een extern supervisor tijdens deze trajecten.

Over de informatielijn en de klachtenbehandeling

JO-lijn onderscheidt twee grote categorieën in zijn werking, geënt op de dubbele opdracht van JO-lijn:

Informatielijn en klachtenlijn.

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 2021 in totaal 873 contactnames gehad die als volgt kunnen verdeeld worden onder de informatie- en de klachtenlijn.

Tabel 1:

JO-lijn	2021
Informatielijn JO-lijn	504
Klachtenlijn JO-lijn	369
Totaal	873

DE INFORMATIELIJN

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.

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: De melder zit vast in een hulpverleningstraject, hoe de melder ondersteunen in dit traject. De melder wegwijs maken in het hulpverleningslandschap.
- Publicaties: op vraag van de melder toezenden van publicaties en/of brochures;
- 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.

Graag illustreren we bovenstaande aan de hand van enkele voorbeelden.

Infovraag:

JO-lijn wordt gecontacteerd door een persoon die informatie zoekt omtrent Pleegzorg want zou zich graag kandidaatpleeggezin stellen. JO-lijn verwees door naar Pleegzorg.

Adviesvraag:

Alleenstaande mama van 18 jaar die nog bij haar moeder en stiefvader woont mailt naar JO-lijn met de vraag of JO-lijn haar advies kan geven rond mogelijkheden met betrekking tot alleen wonen. Ze gaat nog naar school en wil haar diploma halen. Ze wil zelfstandig voor zichzelf en haar dochtertje zorgen. De situatie thuis is niet altijd evident vandaar de vraag



naar alleen wonen. Ze beseft dat dit niet meteen mogelijk zal zijn en stelt dan ook de vraag hoe ze deze periode kan overbruggen.

Hulpverleningsgesprek:

Melder is heel ongerust nu dat haar dochter alleen woont. Zij heeft een hele moeizame geschiedenis. De dochter verliet haar thuis als gevolg van conflict. Via een vriendin heeft ze een werkje gevonden, waarmee ze na drie maanden een huurcontract kan ondertekenen. JO-lijn geeft erkenning voor de zorgen van moeder. Tevens kadert JO-lijn naar melder dat uit het verhaal blijkt dat de dochter blijkbaar wel op eigen benen kan staan. JO-lijn en melder bekeken manieren waarop moeder zich kan verhouden ten aanzien van haar dochter in deze situatie. JO-lijn besprak de piste van eventueel een begeleiding voor melder via CAW.

Coaching:

Melder brengt een heel chaotisch verhaal, JO-lijn probeert structuur in het verhaal te krijgen maar dit is niet zo evident.

Melder heeft een 8-jarige dochter die gezien de scheiding, 1 weekend om de 14 dagen bij hem komt.

Het probleem situeert zich bij de doorverwijzing van het CLB naar een psychotherapeut.

Melder klaagt aan dat de psychotherapeute tijdens een vergadering haar beroepsgeheim heeft geschonden en tevens haar positie misbruikte.

De melder vraagt aan JO-lijn wat hij daar aan kan doen. Samen met melder bekeek JO-lijn of melder een gesprek kon aangaan met de therapeute.

Publicatie:

De melder is studente. Ze stelt vragen over de werking en de cijfers van JO-lijn.

JO-lijn verwees naar de klachtenrapportage van de Vlaamse Ombudsdienst.

Voor 2021 ziet de opdeling van de informatievragen er als volgt uit:

Tabel 2:

JO-lijn Informatielijn	
Infolijn die geen betrekking heeft op Jeugdhulp:	171
Infolijn die wel betrekking heeft op Jeugdhulp:	333
Totaal informatielijn	504

Geplande verbeteracties in 2022

Dit jaar besliste het management van Opgroeien om de informatieopdracht en de eigenlijke klachtenbehandeling te scheiden.

In 2022 zal de informatielijn van JO-lijn overgedragen worden aan de Front Office, dit in analogie met de K&G-lijn.

Een melder met een informatievraag of een klacht omtrent Opgroeien zal terecht komen bij de Front Office. Naargelang de vraag zal deze behandeld worden door Front Office of doorverwezen worden naar JO-lijn.

Deze samenwerking impliceert dat de bereikbaarheid van JO-lijn groter zal zijn, omdat uren van bereikbaarheid ruimer gaan dan de huidige JO-lijn permanentie.

Tevens zal deze samenwerking ervoor zorgen dat de registratie van binnenkomende calls uitgebreid beschikbaar zal zijn voor JO-lijn.

Over de klachtenbehandeling en conciliërende (verbindende) behandeling van klachten

De klachtenlijn van JO-lijn

Naast de functie van informatielijn heeft JO-lijn ook de functie van klachtenlijn.

De klachtenlijn behandelt 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).

Meer concreet gaat het om klachten over de werking van Ondersteuningscentra Jeugdzorg (OCJ), sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening (SDJ), gemeenschapsinstellingen (GI), administratieve verwerking (kinderbijslag, onderhoudsbijdrage etc.) wanneer deze een link hebben met Jeugdhulp.

De klachtenbehandeling ten aanzien van private voorzieningen die erkend en gesubsidieerd worden door Opgroeien, verloopt in tweede instantie in samenwerking met het agentschap Zorginspectie.

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:

1. Oriënterend:

Een melding van ongenoegen waarbij 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 gemiddeld één coaching gesprek of één duidingsgesprek waarbij de individuele problematiek centraal staat.

“Een melder neemt contact op met JO-lijn omdat zij een klacht wenst neer te leggen tegen de school van haar kinderen.

Na het beluisteren van haar verhaal komt naar boven dat zij het niet eens is met het feit dat de kinderen in de klas geen muts mogen dragen tijdens de les, dit in tijden van corona waarbij de ramen van de klas openblijven.

JO-lijn verwees door naar het Kinderrechtencommissariaat en adviseerde de melder om in gesprek te gaan met directie.”



2. Verbindend:

Een melding van ongenoegen waarbij 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, deblokken of opnieuw op gang te brengen.

JO-lijn heeft meerdere contacten (gemiddeld 6 contactnames in totaal) 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.

“Een vader neemt contact op met JO-lijn. Hij heeft een zoon die in een voorziening verblijft.

Bij plaatsing van een minderjarige in een voorziening is er steeds een beslissing omtrent 1/3 groeipakket. Vader kwam recentelijk tot de ontdekking dat het 1/3 niet automatisch op de spaarrekening kwam van zijn zoon. Nochtans ging elke betrokken partij hiervan uit.

Vader vroeg aan JO-lijn om dit uit te klaren.

JO-lijn nam contact op met de consulente, de teamverantwoordelijke, de regioverantwoordelijke en de interne administratieve diensten.

Na onderzoek bleek het hier om een fout te gaan van een medewerker van Opgroeien.

Opgroeien engageerde zich om het ontbrekende bedrag met terugwerkende kracht terug te betalen op de spaarrekening van minderjarige.”

3. De formele klachtenbehandeling:

Bij de formele klachtenbehandeling staan de gevolgde procedures en de wetgeving centraal.

Het gaat hier om gemiddeld 6 contacten in totaal tijdens het ganse traject.

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.

“Melder is jongere die geplaatst is in de gemeenschapsinstelling.

De jongere geeft aan dat de begeleiding jongeren verschillend behandelt in de leefgroep waardoor er ongelijkheid ontstaat. Dit brengt stress teweeg bij de jongeren in de leefgroep. JO-lijn nam contact op met de directie van de gemeenschapsinstelling.

De directie is in gesprek gegaan met de jongere omtrent zijn klacht.

Er werd gesteld dat er een traject zal opstarten met de begeleiders om hierover in gesprek te gaan en veranderingen door te voeren indien deze nodig blijken.

Dit werd ook gemeld aan de Maandcommissaris die dit mee verder zal opvolgen.

JO-lijn toetste nadien bij jongere af of de genomen acties voldoende waren voor hem, dit bleek ook zo te zijn. Bijgevolg kon JO-lijn de klacht afsluiten.”

Voor 2021 ziet de opdeling van de klachtenbehandeling er als volgt uit:

Tabel 3:

JO-lijn Klachtenlijn	2021
Oriënterende	170
Verbindende	97
Formele klachtenbehandeling	28
Klachten over private voorzieningen	63
Interne tweedelijnsklachten	11
Totaal klachtenlijn	369

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2021 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

Tendens:

JO-lijn tracht zoveel mogelijk, en zoals het klachtendecreet ook als mogelijkheid voorziet, om de klachten verbindend (conciliërend) af te handelen.

In 2021 zet deze trend zich door en zien we een daling van de formele klachtenbehandeling.

4.1.2 KLACHTENBEELD 2021: 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 2021:

- **Vermoeden van 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 steeds op een constructieve manier die we als hulpverleners kunnen verwachten. Er ontwikkelt zich zo 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 verenging. De melders bestoken de consulent via mails of telefoon, waarna in sommige gevallen 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.



Voor de medewerkers van JO-lijn zijn bovenstaande situaties bijzonder moeilijk te behandelen. Uiteraard is er begrip voor de reactie van de consulenten. Sommige melders hanteren een agressief taalgebruik die een bedreiging vormen voor de integriteit van de betrokken consulent. Tegelijk stellen we vast dat deze escalaties ervoor zorgen dat de melder quasi volledig buiten spel komt te staan.

JO-lijn adviseert om dit soort escalaties zoveel mogelijk te vermijden. Het zou goed zijn dat (verder) bekeken wordt hoe in de dienstverlening van in het begin duidelijke afspraken met de cliënt over de wijze van communiceren kunnen worden gemaakt. Verder lijkt het ons essentieel blijvend in te zetten op vormingen over geweldloos communiceren.

- **Moeilijke bereikbaarheid van de consulent.**

Vaak krijgt JO-lijn de melding dat mails, telefoontjes onbeantwoord blijven.

Meestal is dit een perceptie van melder. JO-lijn constateert dan dat contacten er wel zijn, maar dan niet op de manier waarop melder dit verwacht en ook niet op de frequentie dat melder verwacht.

- **Terugvordering van Groeipakket bij ouders bij onterechte uitbetaling.**

Het komt voor dat ouders worden geconfronteerd met een terugvorderingsbeslissing. Dit omdat de ouders in de periode tussen de beslissing en de administratieve registratie onterecht groeipakket kregen uitbetaald.

In de meeste gevallen zijn ouders alert en nemen zij zelf de stappen om dit recht te zetten.

Maar in sommige gevallen zien ouders dit te laat, waardoor zij het bedrag dat onterecht werd uitbetaald, moeten terugbetalen.

Door een te late registratie heeft dit tot gevolg dat sommige ouders onder financiële druk komen te staan.

“Melder is vader, hij neemt contact op met JO-lijn omdat hij vanuit Opgroeien een terugvordering kreeg omtrent het 1/3 kinderbijslag.

Melder is hier niet over te spreken en wijst erop dat het hier om een fout van de organisatie gaat.

JO-lijn onderzocht zijn situatie en bleek dat melder het bij het rechte eind had.

De administratieve dienst had te laat geregistreerd.

JO-lijn kreeg de boodschap dat melder dit bedrag zelf moest terug betalen.”

JO-lijn waardeert het initiatief vanuit Opgroeien om hierover een meer transparant intern beleid mogelijk te maken. Er werd een infosessie georganiseerd omtrent Groeipakket en dit voor alle medewerkers die betrokken zijn op deze materie. Er werd tevens een nota opgemaakt omtrent het groeipakket, die ter beschikking staat voor de medewerkers.

Er is daarnaast een nota specifiek voor OSD met daarin de richtlijnen vanuit de afdeling omtrent 1/3 kinderbijslag en de nieuwe regelgeving Groeipakket.

- **Contactbreuk na stukgelopen relaties**

JO-lijn stelt vast dat het thema “contactbreuk na stukgelopen relaties” vaak voorkomt in de klachtenbeelden.

JO-lijn merkt dat het zeer moeilijk is vanuit de klachtenbehandeling om binnen dit thema aangrijpingspunten te vinden.

Vanuit JO-lijn is onze zorg in eerste instantie het belang van het kind. We merken dat binnen dit thema, alle partijen op een verschillende manier naar dit belang kijken.

Gezien JO-lijn zich niet over de inhoudelijke kwestie kan uitspreken is het moeilijk om voor melder iets te kunnen betekenen.

JO-lijn kijkt uit naar de resultaten van de Werkgroep “Contactbreuk na stukgelopen relaties” van het Platform Kindermishandeling.

Bedoeling is om vanuit verschillende perspectieven naar het thema te kijken. Men staat stil bij hoe hulpverlening, politie, parket hiermee zouden kunnen omgaan.

- **Engagementsgesprek**

Bij geen akkoord omtrent de hulpverlening is het de opdracht van een OCJ om het dossier door te sturen naar het Parket.

Vooraleer het OCJ naar het Parket doorstuurt, moet het OCJ het voorstel doen aan ouders tot een engagementsgesprek. Tijdens dit gesprek kan men eventueel toch tot een akkoord komen en worden afspraken op papier gezet. Het is een leidraad tot verdere samenwerking.

De manier waarop dit alles moet gebeuren is uitgeschreven in het decreet Integrale Jeugdhulp.

JO-lijn hoort vaak klachten van ouders omtrent deze procedure.

Uit klachten komt naar voor dat gemaakte afspraken vanuit een engagementsgesprek niet steeds op papier worden gezet. De cliënt heeft geen leidraad of iets om op terug te vallen.

Bij melders heerst het gevoel dat het OCJ “zomaar” kan doorverwijzen naar parket.

JO-lijn krijgt vaak de klacht dat minderjarigen en ouders niet gehoord worden vooraleer men doorverwijst naar Parket. Er zou dus geen engagementsgesprek plaatsvinden.

Voor melders is het niet steeds duidelijk wat de procedure is bij doorverwijzing.

JO-lijn hoort vanuit het werkveld dat de procedures en de officiële brieven niet duidelijk zijn voor de cliënt, daarom verkiest het OCJ om op maat van de cliënt informatie te geven rond het engagementsgesprek. Het gevolg hiervan is dat het decreet soms niet wordt nageleefd.

- **Vertrouwenspersoon**

Vertrouwenspersonen van minderjarigen hebben soms het gevoel dat consulenten OSD niet altijd mee zijn in de rol die een vertrouwenspersoon opneemt. Zo wordt de vertrouwenspersoon vaak niet uitgenodigd op gesprekken met de jongere.

Soms worden vertrouwenspersonen op gesprek geweigerd ook al is dit een keuze van de minderjarige.

Ook in de samenwerking met voorzieningen waar de jongere verblijft, geven vertrouwenspersonen aan dat het soms moeilijk is om in contact te komen met de jongere, of men soms op gesprek met jongere geweigerd word.



4.1.3 VERBETERACTIES 2021

Lopende verbeteracties in 2021

Dit jaar startte JO-lijn een virtuele rondgang bij alle diensten OSD (ondersteuningscentra Jeugdhulp en de sociale diensten Jeugdrechtbank)

Het doel van deze rondgang is enerzijds om JO-lijn beter bekend te maken als klachtendienst. (Wat doet een klachtendienst? Waar staan we voor? Wat willen we betekenen?)

Anderzijds was het tevens de bedoeling om de klachtenbeelden van 2020 te bespreken en hierover de dialoog aan te gaan. Op deze manier wenst JO-lijn de diensten een zicht te geven op de klachtenbeelden over hun dienstverlening en de dialoog aan te gaan over hoe deze diensten hier in de toekomst mee om kunnen gaan en welke rol de klachtendienst hierin kan spelen als bruggenbouwer.

De rondgang wordt verdergezet in 2022 en zal uitgebreid worden naar andere diensten binnen Opgroeien.

4.2 INTERNE TWEEDE LIJN 2021

4.2.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2021:

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 (inclusief Pleegzorg) 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 2e 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.



“Een melder neemt contact op met JO-lijn betreffende een klacht ten aanzien van Pleegzorg.

De ouders zijn gescheiden, er is co-ouderschap.

Hij verneemt via school dat zijn zoontje in een pleeggezin zou verblijven en dit in de weken dat hij bij zijn moeder verblijft.

Hij neemt contact op met JO-lijn om aan te geven dat hij door Pleegzorg niet in het hulpverleningsproces van zijn zoontje werd betrokken.

Tevens geeft hij aan dat toen hij zijn ongenoegen meldde aan Pleegzorg, zij het dossier van zijn zoontje overdroegen naar een andere Pleegzorgdienst. Hierdoor werd de vader opnieuw niet betrokken.

JO-lijn bevraagt de melder over de eventuele opstart van een interne klachtenprocedure.

Deze procedure werd doorlopen, maarde conclusies waren niet bevredigend voor de melder.

JO-lijn bezorgde deze klacht aan Zorginspectie om dit nader te onderzoeken.

De conclusie van ZI was dat er geen juridisch kader is die de overgang van dossier tussen provincies organiseert. Er is ook geen algemene procedure die omschrijft of de ouder bij echtscheiding effectief moet betrokken worden zoals in deze casus.”

Binnen de interne Tweede Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2021 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

4.2.2 KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

- **Interne klachtenprocedures voorzieningen Jeugdhulp**

Het valt JO-lijn op dat melders de weg naar de interne klachtenprocedure bij voorzieningen en bij Pleegzorg, heel moeilijk vinden.

Op websites van voorzieningen staat de klachtenprocedure ook niet steeds duidelijk omschreven.

JO-lijn verneemt tevens dat melders niet steeds op de hoogte worden gebracht van de conclusies van de interne klachtenprocedure.

4.3 GEPLANDE VERBETERACTIES IN 2022

In 2022 gaat JO-lijn in overleg met Zorginspectie en voorzieningenbeleid om de klachtenbehandeling omtrent Pleegzorg en voorzieningen in kaart te brengen, te evalueren en verwachtingen naar elkaar toe af te stemmen.

In 2022 zal JO-lijn in overleg gaan met de afdeling van de gemeenschapsinstellingen.

JO-lijn wenst een klachtenbehandeling op maat van de jongere, toegankelijker en dichter bij de jongere.



4.4 PROCEDURE-WIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2021

4.4.1 Project JO-lijn en overstap synergie 1 klachtenlijn Opgroeien.

In 2020 startte er een veranderingstraject op om de werking en de positie van JO-lijn te verstevigen opdat JO-lijn beter kon ingezet worden als element voor interne kwaliteitsverbetering. Het project zet in op het bouwen van bruggen met partners en wenst de signaalfunctie verder uit te werken.

JO-lijn profileert zich beter naar cliënten toe. De mogelijkheden tot een meer doorgedreven samenwerking en afstemming met de klachtendienst K&G en de K&G lijn werden verkend.

Tijdens bovenstaand project kwam men vaak in een grijze zone terecht waarbij we enerzijds wilden inzetten op het veranderingstraject van JO-lijn maar anderzijds aanvoelden dat we bezig waren met de synergie tussen beide klachtendiensten.

Vandaar de beslissing om in 2022 te starten met een nieuw project: Toekomst Klachtenlijn Opgroeien.

Het bestuursdecreet van 7 december 2018 bepaalt dat elke overheidsinstantie zorg moet dragen voor een behoorlijke behandeling van klachten en hiertoe een klachtenvoorziening dient in te richten. Opgroeien heeft op dit ogenblik twee klachtendiensten: de Klachtendienst van Kind en Gezin en de JO-Lijn. Waar tot op vandaag het uitgangspunt is dat beide merken best naast elkaar blijven bestaan, is het toch van groot belang werk te maken van een sterke synergie en een geïntegreerde werking tussen beide diensten. In deze oefening zijn onder meer volgende zaken aan de orde:

- Het ontstaan van Opgroeien heeft ervoor gezorgd dat de scope van de klachtenlijn nu verschillende domeinen bestrijkt: naast (voorschoolse)kinderopvang en preventieve gezinsondersteuning (zowel medisch als socio-pedagogische ondersteuning), zijn dat de jeugdhulp, alsook enkele aspecten van het Groeipakket. Ook een pijler die maatschappelijk van groot belang is, is de (preventief) medische zorgverlening door de artsen zowel in het domein van de preventieve zorg als in de zorgtoeslag binnen het Groeipakket. Het spreekt voor zich dat voor al deze verschillende materies er evenveel verschillen competenties aanwezig moeten zijn. Deze kunnen niet allen verenigd zijn in één persoon. Daarom zal er des te meer nood zijn aan een coördinerende aanpak. Eén consistent systeem met een uniform behandelingstraject om dit alles te monitoren is dan ook een noodzaak om een operationele dienst performant en efficiënt te laten werken. De expertise van de onderscheiden domeinen is momenteel gescheiden, niet iedereen is inzetbaar om gelijk welke klacht op te nemen. Bedoeling is dat de kennis van beide sectoren wordt gedeeld en dat de wijze van klachtbehandeling met behoud van de eigenheid van de aard van de klachten wordt gestroomlijnd.
- De klachtenlijn dient zichtbaar te zijn voor de burger, door op iedere dossier een verschil te maken. Waar mogelijk zal veel sterker worden ingezet op conciliërende klachtbehandeling. In het klachtenbehandelingslandschap is de houdbaarheidsdatum van het traditioneel afhandelen van klachten als standaardmethode reeds enige tijd verstreken. Ook in klachtenbehandeling willen we inzetten op kracht- en oplossingsgericht werken. Dit betekent dat de klachtenlijn niet altijd vanuit het “verre Brussel “ zal werken en dus waar mogelijk en noodzakelijk tot bij de burger zelf zal komen.
- De werking van de klachtenlijn dient te resulteren in een managementtool die mede wordt aangewend om de kwaliteit van de voorzieningen te bewaken. Daarom is het een onmisbaar instrument in het kader van handhaving en kwaliteitsopvolging. Tegelijk is een klachtenlijn een belangrijke partner in het bewaken en versterken van het interne kwaliteitsbeleid.

5 VLAAMS AGENTSCHAP VOOR DE UITBETALING VAN TOELAGEN IN HET KADER VAN HET GEZINSBELEID (VUTG)

Klachtenrapport 1 december 2020 tem 30 november 2021

5.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2021

5.1.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2021:

5.1.1.1 *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.

Team klachten en bemiddeling 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). Team klachten en bemiddeling 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, het agentschap verantwoordelijk voor de regie over het Groeipakket.

5.1.1.2 *Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten*

De burger kan bij Team klachten en bemiddeling van het VUTG terecht hetzij telefonisch (doorlopend van 8u30 tot 16u30), hetzij per brief, hetzij elektronisch via e-mail (info@groeipakket.be) of via het klachtenformulier op de website www.groeipakket.be/nl/klacht.

Team klachten en bemiddeling 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.

et voorbije jaar werd het dossiersysteem binnen Team klachten en bemiddeling grondig aangepast waardoor er een betere opvolging mogelijk is. Er kan korter op de bal gespeeld worden. Dit uit zich in kortere behandelingstermijnen.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2021 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.



5.1.1.3 KLACHTENBEELD 2021: 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 ook de andere uitbetalingsactoren. Zij worden hieronder dan ook voor alle uitbetalingsactoren benoemd.

Student - tewerkstelling

Een veel voorkomende klacht had betrekking op de student die een tewerkstelling had waarvoor de uitbetalingsactor een bericht van indiensttreding (RIP) ontving via de Dimona-aangifte bij de RSZ. Het RIP-bericht deed vermoeden dat het om een tewerkstelling ging die de toegelaten 80 uur overschreed. Vervolgens werd de betaling van het Groeipakket voor deze student geschorst. De procedure voorziet dat de DMFA-gegevens (dit zijn de tewerkstellingsgegevens die werkgevers doorgeven) worden afgewacht om het exact aantal gepresteerde uren na te gaan. Dit houdt in dat de betaling van het Groeipakket gedurende enkele maanden geschorst wordt. Om een dergelijke lange schorsing te vermijden, kan de betrokkene de loonfiches aan de uitbetalingsactoren bezorgen. De uitbetalingsactor beoordeelt de informatie en beslist op basis van deze info of er kan overgegaan worden tot een tussentijdse betaling.

Daarnaast ontving Team klachten en bemiddeling een heel aantal klachten met betrekking tot de terugvorderingen die gebeurden naar aanleiding van de verwerking van DMFA-gegevens. Een groot aantal terugvorderingen werden opgemaakt over de periode 01/01/2019 tot 31/12/2020 aangezien deze gegevens pas in de loop van het tweede kwartaal 2020 ter beschikking waren van de uitbetalingsactoren. De langere periode van 2 jaar waarover deze gegevens werden geverifieerd, zorgde voor ongenoegen bij de gezinnen. Vanaf nu worden deze gegevens per kwartaal opgevolgd waardoor deze klachten in de toekomst minder zullen voorkomen. Daarnaast konden de gezinnen weinig begrip opbrengen voor het feit dat de notie 'goede trouw' niet werd weerhouden, zelfs wanneer betrokkene liet weten dat de jongere een tewerkstelling had aangevat.

Vaak vermeldden gezinnen in de klacht dat zij de uitbetalingsactor telefonisch op de hoogte brachten van de stopzetting van de studies van de jongere, de tewerkstelling van de jongere,... Bij navraag bij de uitbetalingsactor blijkt geen inhoudelijk spoor van het telefonische contact waardoor dat stukje van de klacht niet verder kan worden onderzocht.

Schooltoeslag

Een aantal klachten ging over het uitblijven van de betaling van de schooltoeslag in gezinnen met zowel -18 jarigen als +18 jarigen. Momenteel ontvangen deze gezinnen pas de schooltoeslag voor alle kinderen op het ogenblik dat de uitbetalingsactor in het bezit is van alle noodzakelijke gegevens. Dit leidde ertoe dat deze gezinnen de betaling ten vroegste op 8/11/2021 ontvingen.

De betaling van de schooltoeslag gebeurt provisioneel. Indien blijkt dat er bijvoorbeeld geen recht was omdat de pedagogische voorwaarden niet werden vervuld, wordt de schooltoeslag teruggevorderd. Terugvorderingen leidden regelmatig tot klachten.

- Voor de controle van de pedagogische voorwaarden ligt het ijkpunt op 30 juni 2020. Het gebeurt dat leerlingen zich in de loop van het schooljaar uitschrijven om zich later in een andere school te laten inschrijven. Om het recht op de schooltoeslag niet te verliezen mag de periode tussen de uit- en de inschrijving de 15 kalenderdagen niet overschrijden. De termijn van 15 kalenderdagen blijkt

kort, temeer omdat ook vakantiedagen meetellen als kalenderdagen en de administratieve afhandeling van het dossier voor scholen tijdens deze vakanties niet altijd evident is. Een tweede punt is dat er is niet meteen plaats is op een school in een omringende gemeente waar een gezin naartoe verhuist.

- Een aantal klachtendossiers werden opgestart waarbij de uitbetalingsactor de schooltoeslag als interne leerling terugvorderde. Betrokkenen leverden het bewijs aan dat de jongere in een MFC verbleef, maar omdat de MFC's geen door Onderwijs erkende internaatsvormen zijn (Onderwijs is voor het Groeipakket de enige bron voor de beoordeling van internaten) wordt de betrokken jongere niet beschouwd als interne leerling. Hierdoor is er geen recht op de hogere schooltoeslag die voor interne leerlingen is voorzien. Momenteel is in onderzoek of voor deze kinderen geen regelgevende aanpassing nodig is.

Terugvorderingen algemeen

Een aantal klachtendossiers werden opgestart, niet omdat betrokkene het niet eens was met het debet, maar wel omdat men aanstoot nam aan de wijze waarop dit debet door de uitbetalingsactor werd gecommuniceerd.

De volgende passage is een doorn in het oog: "Wij houden 100% in op de volgende betalingen die je van ons ontvangt (art. 103 § 1 van het Decreet Groeipakket) omdat je ons niet hebt verwittigd of omdat je schuld het gevolg is van fraude, nalatigheid of verzuim."

Dit is een standaardclausule, maar deze dient door de uitbetalingsactoren te worden aangepast volgens de feitelijke elementen in het dossier wat niet altijd het geval is.

Vonnissen

Een andere klacht die regelmatig terugkwam, betreft de niet-retroactieve toepassing van vonnissen. Door de verhuis van het kind van de ene ouder naar de andere ouder worden beide ouders als begunstigen beschouwd (in tegenstelling tot het vroegere systeem van bijslagtrekkenden). Ongeacht waar het kind woont, zullen de ouders samen beslissen op welk rekeningnummer het Groeipakket dient te worden betaald. Als zij niet tot een overeenkomst komen, dan is de keuze van de jongste ouder bepalend, tenzij er een andersluidend vonnis is. Wanneer de 'benadeelde ' ouder vervolgens een vonnis (dat mogelijk al enkele jaren geleden werd uitgesproken) aan de uitbetalingsactor overmaakt, dan heeft dit vonnis enkel uitwerking naar de toekomst.

Een andere situatie die voorgelegd werd, was een vader die al jaren voor zijn dochter zorgde, maar niet over een vonnis beschikte waarin hij als begunstigde of ontvanger van de gezinsbijslag werd aangeduid. De betalingen blijven verder gaan naar de moeder, aangezien zij de jongste is. Aan de vader werd aangeraden om zich als begunstigde voor het Groeipakket te laten aanduiden door de Familierechtbank.

Internationale dossiers

Wanneer dossiers een internationale link hebben, bijvoorbeeld omdat één van de ouders in een andere Europese lidstaat werken, spreken we van internationale dossiers. Om het correcte bedrag aan Groeipakket te kunnen berekenen, dienen de uitbetalingsactoren in toepassing van de Europese Verordeningen contact op te nemen met de andere lidstaat om onderling gegevens uit te wisselen. Zeer regelmatig ontving Team klachten en bemiddeling ongenoegen over de verwerkingstermijn die dergelijk onderzoek in beslag neemt.



Sociale toeslag

Het onderzoek naar de sociale toeslag is een automatisch onderzoek voor een toekenningsperiode die loopt van 1 oktober tot 30 september (van het volgende kalenderjaar) op basis van de gegevens op het aanslagbiljet met betrekking tot de inkomsten van het kalenderjaar twee jaar voorafgaand aan het kalenderjaar waarin het toekenningsjaar begint. Als er geen sociale toeslag kan betaald worden op basis van de automatische procedure kan het recht op sociale toeslag ook vastgesteld worden op basis van de manuele alarmbelprocedure. Om recht te hebben op de sociale toeslag dient het gezin aan te tonen met bewijsstukken dat het gedurende minstens zes opeenvolgende maanden een inkomen heeft dat onder de toegelaten inkomensgrenzen ligt.

Voor gezinnen is het niet duidelijk welke inkomens er allemaal geteld worden om te bepalen of er een recht is op de sociale toeslag. Dit blijft voor gezinnen een complex gegeven. Vooral het kadastraal inkomen dat wordt meegeteld en de forfaitaire beroepskosten die worden meegenomen, zijn moeilijk verstaanbaar voor mensen.

Deze complexiteit, die eigen is aan het gegeven inkomen, zal blijven bestaan. We verwachten als bemiddelingsdienst dat we ook de komende jaren geconfronteerd zullen worden met dergelijke vragen/klachten, waar we extra uitleg aan gezinnen zullen blijven geven.

5.1.2 VERBETERACTIES 2021

5.1.2.1 Gerealiseerde verbeteracties in 2021

Regelgevend werd voor de toekenning van de schooltoeslag voor pleegkinderen de voorwaarde van het verblijf van minimum twaalf maanden onafgebroken in hetzelfde pleeggezin opgeheven. Het decreet voorziet voortaan dat de jongere langer dan één onafgebroken in pleegzorg moet zitten, doch niet steeds in hetzelfde pleeggezin.

Een andere decretale aanpassing betreft de toekenning van de schooltoeslag ingeval de jongere tijdens hetzelfde schooljaar van onderwijsrichting verandert. Leerlingen die vroeger tijdens het schooljaar van richting veranderden, ontvingen het bedrag dat overeenkwam met de pedagogische toestand op 30 juni. Daardoor ontstonden er situaties waarbij er een gedeeltelijke terugvordering van de schooltoeslag diende te gebeuren. Vanaf het schooljaar 2021-2022 krijgen leerlingen die zich tijdens het schooljaar heroriënteren het meest gunstige bedrag toegekend.

Het voorbije jaar werd een toelichtingsnota geschreven omtrent de rechten en plichten van begunstigten in contacten met hun uitbetalingsactor.

Wat de digitale dienstverlening bij FONS betreft lag de focus in 2021 op het interactief maken van het portaal 'MijnFONS'.

- Sinds april 2021 kan men in MijnFONS attesten opvragen en downloaden voor een zelf gekozen periode. Men kan eveneens aanduiden dat men het attest met de post wil ontvangen. Dit is speciaal voorzien voor gezinnen die geen printer hebben en het attest toch nodig hebben op papier.
- Sinds 15/08/2021 werd het mogelijk voor alle FONS-gezinnen om de voortgang van het onderzoek naar de schooltoeslag voor hun kinderen te volgen via het MijnFONS - portaal. Er zijn 6 selectievakjes die de voorwaarden voor het recht op schooltoeslag voorstellen. De kleur geeft de status van een voorwaarde weer:
 - o **Groen** betekent dat de uitbetaler alle nodige informatie heeft en dat de voorwaarde voldaan is.

- o **Oranje** betekent dat de informatie nog niet gekend is, de uitbetaler moet deze informatie nog ontvangen.
- o **Rood** betekent dat de voorwaarde niet voldaan is.

Wanneer alle 6 selectievakken groen gekleurd zijn, kan er een schooltoeslag toegekend worden.

5.1.2.2 Lopende verbeteracties in 2021

Zoals in het vorig klachtenrapport aangekondigd werden richtlijnen voor de uitbetalingsactoren uitgewerkt met betrekking tot terugvorderingen. Ook in het kader van de responsabilisering van de uitbetalers wordt er specifieke aandacht besteed aan terugvorderingen.

Richtlijnen in het kader van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer zijn in de laatste voorbereiding. Deze zullen begin 2022 ter beschikking gesteld worden van de uitbetalingsactoren.

Op 17 december 2021 heeft de Vlaamse Regering haar principiële goedkeuring verleend aan de regelgevende oplossing om MFC's als internaat te beschouwen binnen het Groeipakket.

5.1.2.3 Geplande verbeteracties in 2022

Om sneller te kunnen reageren op het gegeven dat een minderjarig kind in het buitenland zou verblijven en daar zou studeren, vermeldden we in vorig klachtenrapport dat wilden onderzoeken of we met AGODI niet tot een uitwisseling van gegevens kunnen komen. Op die manier zouden we dan de termijn waarbinnen onterechte betalingen gebeuren, kunnen inkorten of zelfs vermijden. Deze actie is nog niet gerealiseerd, we blijven hier in 2022 verder op inzetten.

Automatische rechtentoekenning heeft de termijnen om de schooltoeslag toe te kennen fors teruggedrongen. We hebben dat de voorbije jaren kunnen vaststellen. Bij het laatste grote betaalmoment op 8 november werden 95% van de verwachte schooltoeslagen uitbetaald. Op 17 november lag de gemiddelde doorlooptijd op 25 kalenderdagen. Het streefdoel van 35 kalenderdagen dat dit jaar was vooropgesteld, werd daarmee ruimschoots bereikt. Naar volgend jaar toe zal onderzocht worden of er een oplossing kan worden gevonden voor de gezinnen met – 18 jarigen en + 18 jarigen.

Momenteel loopt de toekenningsperiode voor de sociale toeslag van oktober tot en met september. De toekenningsperiode voor de schooltoeslag loopt van september tot en met augustus. Voor beide toelagen wordt hetzelfde inkomensbegrip gehanteerd. Wanneer de gezinsinkomsten niet volledig zijn, resulteert dit in twee communicatiemomenten tussen de uitbetalingsactor en het gezin die zeer kort op elkaar volgen, maar niet gelijk lopen. Dit leidt tot verwarring voor de gezinnen. In 2022 wordt onderzocht of we de toekenningsperiode van de sociale toeslag en de schooltoeslag op elkaar kunnen afstemmen.

We blijven inzetten op verbeterde instructies voor de uitbetalers.

In het kader van de digitale dienstverlening werden in 2021 alle voorbereidingen getroffen voor het eigen beheer van het rekeningnummer en wijzigen van de contactgegevens. Deze functionaliteiten zullen in het voorjaar van 2022 beschikbaar zijn.

Het online invullen en indienen van documenten zal in 2022 verder uitgewerkt worden. Dit kadert in een groter geheel van acties waarmee FONS wil inzetten op gerichte communicatie en het inzetten van communicatiemogelijkheden die nauwer aansluiten bij specifieke doelgroepen.



5.2 INTERNE TWEEDE LIJN 2021

5.2.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2021:

5.2.1.1 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, het agentschap verantwoordelijk voor de regie over het Groeipakket.

5.2.1.2 Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

De burger kan bij Team klachten en bemiddeling van het VUTG terecht hetzij telefonisch (doorlopend van 8u30 tot 16u30), hetzij per brief, hetzij elektronisch via e-mail (info@groeipakket.be) of via het klachtenformulier op de website www.groeipakket.be/nl/klacht.

Team klachten en bemiddeling 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.

Het voorbije jaar werd het dossiersysteem binnen Team klachten en bemiddeling grondig aangepast waardoor er een betere opvolging mogelijk is. Er kan korter op de bal gespeeld worden. Dit uit zich in kortere behandelingstermijnen.

Binnen de interne Tweede Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2021 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

5.2.1.3 KLACHTENBEELD 2021: 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 betreffen, betreffen ook de andere uitbetalingsactoren. Zij worden hieronder dan ook voor alle uitbetalingsactoren benoemd.

Student - tewerkstelling

Een veel voorkomende klacht had betrekking op de student die een tewerkstelling had waarvoor de uitbetalingsactor een bericht van indiensttreding (RIP) ontving via de Dimona-aangifte bij de RSZ. Het RIP-bericht deed vermoeden dat het om een tewerkstelling ging die de toegelaten 80 uur overschreed. Vervolgens werd de betaling van het Groeipakket voor deze student geschorst. De procedure voorziet dat

de DMFA-gegevens (dit zijn de tewerkstellingsgegevens die werkgevers doorgeven) worden afgewacht om het exact aantal gepresteerde uren na te gaan. Dit houdt in dat de betaling van het Groeipakket gedurende enkele maanden geschorst wordt. Om een dergelijke lange schorsing te vermijden, kan de betrokkene de loonfiches aan de uitbetalingsactoren bezorgen. De uitbetalingsactor beoordeelt de informatie en beslist op basis van deze info of er kan overgegaan worden tot een tussentijdse betaling.

Daarnaast ontving Team klachten en bemiddeling een heel aantal klachten met betrekking tot de terugvorderingen die gebeurden naar aanleiding van de verwerking van DMFA-gegevens. Een groot aantal terugvorderingen werden opgemaakt over de periode 01/01/2019 tot 31/12/2020 aangezien deze gegevens pas in de loop van het tweede kwartaal 2020 ter beschikking waren van de uitbetalingsactoren. De langere periode van 2 jaar waarover deze gegevens werden geverifieerd, zorgde voor ongenoegen bij de gezinnen. Vanaf nu worden deze gegevens per kwartaal opgevolgd waardoor deze klachten in de toekomst minder zullen voorkomen. Daarnaast konden de gezinnen weinig begrip opbrengen voor het feit dat de notie 'goede trouw' niet werd weerhouden, zelfs wanneer betrokkene liet weten dat de jongere een tewerkstelling had aangevat.

Vaak vermeldden gezinnen in de klacht dat zij de uitbetalingsactor telefonisch op de hoogte brachten van de stopzetting van de studies van de jongere, de tewerkstelling van de jongere,... Bij navraag bij de uitbetalingsactor blijkt geen inhoudelijk spoor van het telefonische contact waardoor dat stukje van de klacht niet verder kan worden onderzocht.

Schooltoeslag

Een aantal klachten ging over het uitblijven van de betaling van de schooltoeslag in gezinnen met zowel -18 jarigen als +18 jarigen. Momenteel ontvangen deze gezinnen pas de schooltoeslag voor alle kinderen op het ogenblik dat de uitbetalingsactor in het bezit is van alle noodzakelijke gegevens. Dit leidde ertoe dat deze gezinnen de betaling ten vroegste op 8/11/2021 ontvingen.

De betaling van de schooltoeslag gebeurt provisioneel. Indien blijkt dat er bijvoorbeeld geen recht was omdat de pedagogische voorwaarden niet werden vervuld, wordt de schooltoeslag teruggevorderd. Terugvorderingen leidden regelmatig tot klachten.

- Voor de controle van de pedagogische voorwaarden ligt het ijkpunt op 30 juni 2020. Het gebeurt dat leerlingen zich in de loop van het schooljaar uitschrijven om zich later in een andere school te laten inschrijven. Om het recht op de schooltoeslag niet te verliezen mag de periode tussen de uit- en de inschrijving de 15 kalenderdagen niet overschrijden. De termijn van 15 kalenderdagen blijkt kort, temeer omdat ook vakantiedagen meetellen als kalenderdagen en de administratieve afhandeling van het dossier voor scholen tijdens deze vakanties niet altijd evident is. Een tweede punt is dat er is niet meteen plaats is op een school in een omringende gemeente waar een gezin naartoe verhuist.
- Een aantal klachtendossiers werden opgestart waarbij de uitbetalingsactor de schooltoeslag als interne leerling terugvorderde. Betrokkenen leverden het bewijs aan dat de jongere in een MFC verbleef, maar omdat de MFC's geen door Onderwijs erkende internaatsvormen zijn (Onderwijs is voor het Groeipakket de enige bron voor de beoordeling van internaten) wordt de betrokken jongere niet beschouwd als interne leerling. Hierdoor is er geen recht op de hogere schooltoeslag die voor interne leerlingen is voorzien. Momenteel is in onderzoek of voor deze kinderen geen regelgevende aanpassing nodig is.



Terugvorderingen algemeen

Een aantal klachtendossiers werden opgestart, niet omdat betrokkene het niet eens was met het debet, maar wel omdat men aanstoot nam aan de wijze waarop dit debet door de uitbetalingsactor werd gecommuniceerd.

De volgende passage is een doorn in het oog: “Wij houden 100% in op de volgende betalingen die je van ons ontvangt (art. 103 § 1 van het Decreet Groeipakket) omdat je ons niet hebt verwittigd of omdat je schuld het gevolg is van fraude, nalatigheid of verzuim.”

Dit is een standaardclausule, maar deze dient door de uitbetalingsactoren te worden aangepast volgens de feitelijke elementen in het dossier wat niet altijd het geval is.

Vonnissen

Een andere klacht die regelmatig terugkwam, betreft de niet-retroactieve toepassing van vonnissen. Door de verhuis van het kind van de ene ouder naar de andere ouder worden beide ouders als begunstigen beschouwd (in tegenstelling tot het vroegere systeem van bijslagtrekkenden). Ongeacht waar het kind woont, zullen de ouders samen beslissen op welk rekeningnummer het Groeipakket dient te worden betaald. Als zij niet tot een overeenkomst komen, dan is de keuze van de jongste ouder bepalend, tenzij er een andersluidend vonnis is. Wanneer de ‘benadeelde’ ouder vervolgens een vonnis (dat mogelijk al enkele jaren geleden werd uitgesproken) aan de uitbetalingsactor overmaakt, dan heeft dit vonnis enkel uitwerking naar de toekomst.

Een andere situatie die voorgelegd werd, was een vader die al jaren voor zijn dochter zorgde, maar niet over een vonnis beschikte waarin hij als begunstigde of ontvanger van de gezinsbijslag werd aangeduid. De betalingen blijven verder gaan naar de moeder, aangezien zij de jongste is. Aan de vader werd aangeraden om zich als begunstigde voor het Groeipakket te laten aanduiden door de Familierechtbank.

Internationale dossiers

Wanneer dossiers een internationale link hebben, bijvoorbeeld omdat één van de ouders in een andere Europese lidstaat werken, spreken we van internationale dossiers. Om het correcte bedrag aan Groeipakket te kunnen berekenen, dienen de uitbetalingsactoren in toepassing van de Europese Verordeningen contact op te nemen met de andere lidstaat om onderling gegevens uit te wisselen. Zeer regelmatig ontving Team klachten en bemiddeling ongenoegen over de verwerkingstermijn die dergelijk onderzoek in beslag neemt.

Sociale toeslag

Het onderzoek naar de sociale toeslag is een automatisch onderzoek voor een toekenningsperiode die loopt van 1 oktober tot 30 september (van het volgende kalenderjaar) op basis van de gegevens op het aanslagbiljet met betrekking tot de inkomsten van het kalenderjaar twee jaar voorafgaand aan het kalenderjaar waarin het toekenningsjaar begint. Als er geen sociale toeslag kan betaald worden op basis van de automatische procedure kan het recht op sociale toeslag ook vastgesteld worden op basis van de manuele alarmbelprocedure. Om recht te hebben op de sociale toeslag dient het gezin aan te tonen met bewijsstukken dat het gedurende minstens zes opeenvolgende maanden een inkomen heeft dat onder de toegelaten inkomensgrenzen ligt.

Voor gezinnen is het niet duidelijk welke inkomens er allemaal geteld worden om te bepalen of er een recht is op de sociale toeslag. Dit blijft voor gezinnen een complex gegeven. Vooral het kadastraal inkomen dat



wordt meegeteld en de forfaitaire beroepskosten die worden meegenomen, zijn moeilijk verstaanbaar voor mensen.

Deze complexiteit, die eigen is aan het gegeven inkomen, zal blijven bestaan. We verwachten als bemiddelingsdienst dat we ook de komende jaren geconfronteerd zullen worden met dergelijke vragen/klachten, waar we extra uitleg aan gezinnen zullen blijven geven.

5.2.2 VERBETERACTIES 2021

5.2.2.1 Gerealiseerde verbeteracties in 2021

Regelgevend werd voor de toekenning van de schooltoeslag voor pleegkinderen de voorwaarde van het verblijf van minimum twaalf maanden onafgebroken in hetzelfde pleeggezin opgeheven. Het decreet voorziet voortaan dat de jongere langer dan één onafgebroken in pleegzorg moet zitten, doch niet steeds in hetzelfde pleeggezin.

Een andere decretale aanpassing betreft de toekenning van de schooltoeslag ingeval de jongere tijdens hetzelfde schooljaar van onderwijsrichting verandert. Leerlingen die vroeger tijdens het schooljaar van richting veranderden, ontvingen het bedrag dat overeenkwam met de pedagogische toestand op 30 juni. Daardoor ontstonden er situaties waarbij er een gedeeltelijke terugvordering van de schooltoeslag diende te gebeuren. Vanaf het schooljaar 2021-2022 krijgen leerlingen die zich tijdens het schooljaar heroriënteren het meest gunstige bedrag toegekend.

Het voorbije jaar werd een toelichtingsnota geschreven omtrent de rechten en plichten van begunstigten in contacten met hun uitbetalingsactor.

5.2.2.2 Lopende verbeteracties in 2021

Zoals in het vorig klachtenrapport aangekondigd werden richtlijnen voor de uitbetalingsactoren uitgewerkt met betrekking tot terugvorderingen. Ook in het kader van de responsabilisering van de uitbetalers wordt er specifieke aandacht besteed aan terugvorderingen.

Richtlijnen in het kader van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer zijn in de laatste voorbereiding. Deze zullen begin 2022 ter beschikking gesteld worden van de uitbetalingsactoren.

Op 17 december 2021 heeft de Vlaamse Regering haar principiële goedkeuring verleend aan de regelgevende oplossing om MFC's als internaat te beschouwen binnen het Groeipakket.

In het kader van de digitale dienstverlening werd eBox tijdens 2021 in de gehele sector uitgerold. Het gebruik van de eBox zorgt ervoor dat alle correspondentie over het Groeipakket via e-mail kan verlopen. Het is een snelle, veilige en efficiënte wijze om informatie over persoonlijke Groeipakketdossier(s) te ontvangen. Om de gezinnen in Vlaanderen te sensibiliseren voor de digitale dienstverlening van het Groeipakket werd samen met de uitbetalers een communicatiecampagne met een animatiefilm opgezet. Deze werd gelanceerd op 25 oktober 2021.

5.2.2.3 Geplande verbeteracties in 2022

Om sneller te kunnen reageren op het gegeven dat een minderjarig kind in het buitenland zou verblijven en daar zou studeren, vermeldden we in vorig klachtenrapport dat wilden onderzoeken of we met AGODI niet tot een uitwisseling van gegevens kunnen komen. Op die manier zouden we dan de termijn waarbinnen ontorechte betalingen gebeuren, kunnen inkorten of zelfs vermijden. Deze actie is nog niet gerealiseerd, we blijven hier in 2022 verder op inzetten.



Automatische rechtentoekenning heeft de termijnen om de schooltoeslag toe te kennen fors teruggedrongen. We hebben dat de voorbije jaren kunnen vaststellen. Bij het laatste grote betaalmoment op 8 november werden 95% van de verwachte schooltoeslagen uitbetaald. Op 17 november lag de gemiddelde doorlooptijd op 25 kalenderdagen. Het streefdoel van 35 kalenderdagen dat dit jaar was vooropgesteld, werd daarmee ruimschoots bereikt. Naar volgend jaar toe zal onderzocht worden of er een oplossing kan worden gevonden voor de gezinnen met – 18 jarigen en + 18 jarigen.

Momenteel loopt de toekenningsperiode voor de sociale toeslag van oktober tot en met september. De toekenningsperiode voor de schooltoeslag loopt van september tot en met augustus. Voor beide toelagen wordt hetzelfde inkomensbegrip gehanteerd. Wanneer de gezinsinkomsten niet volledig zijn, resulteert dit in twee communicatiemomenten tussen de uitbetalingsactor en het gezin die zeer kort op elkaar volgen, maar niet gelijk lopen. Dit leidt tot verwarring voor de gezinnen. In 2022 wordt onderzocht of we de toekenningsperiode van de sociale toeslag en de schooltoeslag op elkaar kunnen afstemmen.

We blijven inzetten op verbeterde instructies voor de uitbetalers.

5.2.3 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2021:

5.2.3.1 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.

Team klachten en bemiddeling 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). Team klachten en bemiddeling 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.

5.2.3.2 Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

De burger kan bij Team klachten en bemiddeling van het VUTG terecht hetzij telefonisch (doorlopend van 8u30 tot 16u30), hetzij per brief, hetzij elektronisch via e-mail (info@groeipakket.be) of via het klachtenformulier op de website www.groeipakket.be/nl/klacht.

Team klachten- en bemiddeling 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.

5.2.3.3 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, vermeldde we in vorig klachtenrapport dat wilden onderzoeken of we met AGODI niet tot een uitwisseling van gegevens kunnen komen. Op die manier zouden we dan de termijn waarbinnen ontorechte betalingen gebeuren, kunnen inkorten of zelfs vermijden. Deze actie is nog niet gerealiseerd, we blijven hier in 2022 verder op inzetten.

Automatische rechtentoekenning heeft de termijnen om de schooltoeslag toe te kennen fors teruggedrongen. We hebben dat de voorbije jaren kunnen vaststellen. Bij het laatste grote betaalmoment op 8 november werden 95% van de verwachte schooltoeslagen uitbetaald. Op 17 november lag de gemiddelde doorlooptijd op 25 kalenderdagen. Het streefdoel van 35 kalenderdagen dat dit jaar was vooropgesteld, werd daarmee ruimschoots bereikt. Naar volgend jaar toe zal onderzocht worden of er een oplossing kan worden gevonden voor de gezinnen met – 18 jarigen en + 18 jarigen.

Momenteel loopt de toekenningsperiode voor de sociale toeslag van oktober tot en met september. De toekenningsperiode voor de schooltoeslag loopt van september tot en met augustus. Voor beide toelagen wordt hetzelfde inkomensbegrip gehanteerd. Wanneer de gezinsinkomsten niet volledig zijn, resulteert dit in twee communicatiemomenten tussen de uitbetalingsactor en het gezin die zeer kort op elkaar volgen, maar niet gelijk lopen. Dit leidt tot verwarring voor de gezinnen. In 2022 wordt onderzocht of we de toekenningsperiode van de sociale toeslag en de schooltoeslag op elkaar kunnen afstemmen.

We blijven inzetten op verbeterde instructies voor de uitbetalers.

Samen met de uitbetalingsactoren werd onderzocht waar en wanneer enerzijds een loketfunctie op locatie in samenwerking met de Huizen van het Kind wenselijk en nuttig is, of anderzijds een alternatieve dienstverlening tegemoet kan komen aan de noden van gezinnen. Op die manier willen we als sector kort bij de gezinnen staan.

5.3 PROCEDURE-WIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2021

Zijn hier voor 2021 procedure-wijzigingen voor klachtenbehandeling te melden die opgestart werden?

De klachten- en bemiddelingsprocedure werd in 2020 uitgeschreven en besproken met de SPOC's van de vijf uitbetalingsactoren.

In de loop van 2021 hebben we samen met de uitbetalingsactoren de uniforme behandeling van ergernissen, signalen en/of ongenoegen van gezinnen scherper gesteld. Op formeel niveau hebben we in de gehele sector een vijftrapsysteem dat garandeert dat elk signaal effectief en gelijkwaardig wordt behandeld, ongeacht bij welke uitbetalingsactor betrokkene is aangesloten. Uiteraard legt elke uitbetalingsactor zijn organisatie-eigen accenten.

Het voorbije jaar werd het dossiersysteem binnen Team klachten en bemiddeling grondig aangepast waardoor er een betere opvolging mogelijk is. Er kan korter op de bal gespeeld worden. Dit uit zich in kortere behandelingstermijnen.

Tot slot werden de antwoordtermijnen van de uitbetalingsactoren op vragen van Team klachten en bemiddeling geëvalueerd en besproken met de SPOC's van de uitbetalingsactoren.



6 AGENTSCHAP VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

Klachtenrapport 1 december 2020 tem 30 november 2021

6.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2021

6.1.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2021:

Het aantal Eerste Lijn klachten in 2021 ligt iets lager dan in 2020 (2020: 86). Ook dit jaar heeft de grote meerderheid van de klachten betrekking op individuele materiële bijstand en persoonsvolgende financiering.

Het VAPH ontving 75 Eerste Lijn klachten waarvan 22 niet-ontvankelijke en 53 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 21 klachten doorverwezen naar diensten of instanties buiten het beleidsdomein. Doordat het VAPH binnen haar doelgroep een sterke merknaam heeft, kloppen personen met een handicap immers ook aan bij het VAPH voor onderwerpen waarvoor het niet bevoegd is.

Het VAPH ontving echter ook 20 meldingen over Eerste Lijn thema's zoals onder andere misbruik van het persoonsvolgend budget of het persoonlijke- assistentiebudget, de aanvraagprocedure en technische problemen met het digitaal loket. Sommige personen richten zich namelijk tot het agentschap om een bezorgdheid of bedenking te uiten. Deze meldingen worden aan de bevoegde interne diensten bezorgd zodat zij hun dienstverlening desgevallend kunnen bijsturen. De melders krijgen uiteraard steeds een antwoord.

Er namen 2 personen contact op met de Vlaamse Ombudsdienst na de klachtenbehandeling bij het VAPH.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2021 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

6.1.2 KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Het VAPH ontving een aantal klachten over het versturen van brieven, en meer bepaald de gebruikte adressen. Het is namelijk zo dat het VAPH brieven naar aanleiding van een concrete vraag in een dossier of bij een actuele aanvraag naar het contactadres van de vertegenwoordiger verstuurd. Punctueel verstuurt het VAPH echter een communicatie naar een grote groep of naar alle personen die bij het VAPH erkend zijn als een persoon met een handicap. Op dat moment kiest het VAPH ervoor om de briefwisseling steeds naar het officieel adres van de bewindvoerder te versturen. De reden achter deze keuze is dat wij niet kunnen garanderen dat de contactgegevens waarover wij beschikken nog actueel zijn. Het VAPH is hiervoor afhankelijk van de informatie die de persoon met een handicap of zijn vertegenwoordiger meedeelt. Uit eerdere 'grote' zendingen is al gebleken dat aanpassingen aan de contactadressen vaak niet aan het VAPH worden meegedeeld.

Het is namelijk zo dat veel personen die bij het VAPH zijn ingeschreven en ondersteuning ontvangen geen 'actief' dossier hebben omdat zij bijvoorbeeld al jaren geen vraag meer hebben gesteld of omdat zij ondersteund worden door een vergunde zorgaanbieder en gebruikmaken van het systeem met voucher. In deze dossiers wordt helaas vaak over het hoofd gezien om de contactgegevens up to date te houden. Door

het officieel adres te gebruiken kunnen wij garanderen dat het VAPH voldoet aan haar informatieverplichting t.a.v. de vertegenwoordigers van personen met een handicap. Uiteraard garandeert het VAPH dat de officiële adresgegevens niet aan cliënten worden gecommuniceerd.

Het VAPH bekijkt of deze gegevens via het digitaal platform Magda aan het VAPH kunnen bezorgd worden, als ja, welke informatie er dan kan bezorgd worden en over welke machtigingen het VAPH dan zal moeten beschikken.

Het VAPH ontving eveneens 2 klachten over de organisatie van de heroverwegingscommissie in coronatijden. In principe worden deze vergaderingen fysiek georganiseerd in Brussel. Door de geldende coronamaatregelen in het Brussels- Hoofdstedelijk Gewest en de richtlijnen van de Vlaamse overheid konden deze vergaderingen niet meer fysiek georganiseerd worden in voor iedereen veilige omstandigheden. Het VAPH vond het evenwel belangrijk het hoorrecht te blijven organiseren en dit voor iedereen op dezelfde manier en uiteraard op een veilige manier. Het VAPH heeft dan een alternatief voorzien via het telefonisch hoorrecht. Beide verzoekers waren evenwel niet tevreden dat er geen fysiek hoorrecht meer mogelijk was. In beide klachten werd wel een digitaal hoorrecht voorzien. Naar aanleiding van één van de klachten adviseerde de Vlaamse ombudsdienst om bij de organisatie van het hoorrecht de keuze van het communicatiekanaal zo breed mogelijk open te stellen.

De klachten over het persoonsvolgend budget waren zeer divers. Aangekaarte thema's waren onder andere de aanvraagprocedure, genomen beslissingen, terugbetaling van kosten en het wachten op een budget. We kunnen alleen nogmaals vaststellen dat persoonsvolgende financiering in al zijn facetten voor veel personen met een handicap een complex gegeven blijft. Het agentschap blijft dus verder inzetten op het correct informeren van de indieners van de klacht over persoonsvolgende financiering en het toelichten van hun mogelijkheden.

6.2 INTERNE TWEEDE LIJN 2021

6.2.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2021:

De Interne Tweede Lijn klachten betreffen de klachten over de dienstverlening van voorzieningen vergund door het VAPH. 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 vergunde zorgaanbieders is geregeld in het besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011. Die voorziet dat voor klachten tegen de zorgaanbieder eerst de interne klachtenprocedure bij de vergunde zorgaanbieder moet doorlopen worden, alvorens het VAPH de klacht kan behandelen. De vergunde zorgaanbieders staan er ook op dat de klachten eerst door hen worden behandeld. 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 vergunde zorgaanbieder 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 vergunde zorgaanbieder om het probleem uit te klaren. De burger wordt op de hoogte gebracht van het resultaat van dit gesprek.

Er werden 30 interne Tweede lijn klachten behandeld in 2021, waarvan 14 ontvankelijke klachten.

Van de 14 ontvankelijke klachten waren er 9 minstens gedeeltelijk gegrond. Van de gegronde klachten werden er 8 opgelost.

Het VAPH heeft 35 verzoekers doorverwezen naar de interne klachtenprocedure van de betrokken vergunde zorgaanbieder, bijstandsorganisatie of multidisciplinair team. Dit zijn er iets meer dan in het werkjaar 2020. Er werden 2 klachten doorverwezen naar de Jo-lijn en 2 naar het Agentschap Zorg en Gezondheid.

Het VAPH ontving ook 16 meldingen, o.a. signalen van (ex)-werknemers over medicatiebeleid en medische handelingen, prijzen van vergunde zorgaanbieders en bijstandsorganisaties en infrastructuur van een vergunde zorgaanbieder.

Binnen de interne Tweede lijn klachtenbehandeling van het agentschap werd in het werkjaar 2021 1 klacht rond grensoverschrijdend gedrag (GOG) behandeld, maar geen gender- of discriminatieklachten.

6.2.2 KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Interne klachtenprocedure

De regelgeving van het VAPH legt op dat een vergunde zorgaanbieder, in overleg met de gebruikers of het collectief overlegorgaan de wijze beschrijft waarop ze opmerkingen, suggesties en klachten van de gebruikers of hun vertegenwoordigers afhandelt. Sowiezo voorziet de regelgeving in een schriftelijke klachtenprocedure. Wanneer het VAPH een verzoeker naar de interne klachtenprocedure doorverwijst, verwijst zij dus eigenlijk door naar de schriftelijke klachtenprocedure.

Het is voor verzoekers en het VAPH soms niet duidelijk welke klachtenprocedure de vergunde zorgaanbieder evenwel effectief volgt. Met het toekomstig centraal meldpunt "klachten in de zorg" kan hier mogelijks aan tegemoet gekomen worden. In de conceptnota worden een aantal invullingen van het meldpunt naar voor geschoven. Om dit te realiseren is één van de ideeën om aan alle zorgvoorzieningen die een klachtenvoorziening moeten hebben, de verplichting op te leggen dat ze hun klachtenvoorziening moeten publiceren in de Vlaamse Sociale Kaart.

Bevoegdheid

Het VAPH werd in het kader van de klachtenbehandeling dit jaar enkele malen geconfronteerd met de grenzen van haar bevoegdheid en de onmogelijkheid om in bepaalde situaties dwingende maatregelen op te leggen.

A. Collectief overleg

Zo ontving het VAPH 3 klachten van collectieve overlegorganen over het niet-naleven van het collectief overleg. Deze klachten bevatten enkele zeer belangrijke signalen.

Eenzijds maken deze klachten duidelijk dat de huidige regelgeving geen houvast biedt aan de collectieve overlegorganen zelf om rechten m.b.t. het collectief overleg af te dwingen. De maatregelen waarover het VAPH beschikt zijn enkel reactief (na vaststelling inbreuk door zorginspectie) en niet proactief. Zij kan met andere woorden een vergunde zorgaanbieder verplichten corrigerende maatregelen te nemen zodat het collectief overleg in de toekomst volgens de regelgeving verloopt. Het VAPH heeft evenwel niet de

juridische bevoegdheid om, als er geen vaststelling van zorginspectie is, een correct verloop van een collectief overleg af te dwingen. Het agentschap kan er hoogstens op wijzen dat de regelgeving moet worden gevolgd. Dit omdat de vergunde zorgaanbieders zelf inrichtende machten zijn, niet het agentschap.

Anderzijds blijkt uit de klachtenbehandeling ook dat voor de leden van het collectief overlegorgaan hun rechten m.b.t. het collectief overleg niet altijd duidelijk zijn. Een collectief overleg moet voorafgaandelijk geïnformeerd en geconsulteerd worden betreffende de verschillende beslissingen die genomen dienen te worden in kader van een wijziging. Op die manier kunnen zij voorafgaand aan bepaalde beslissingen advies geven en kan dit meegenomen worden in het beslissingsproces. Terugkoppeling naar het collectief overlegorgaan omtrent waarom bepaalde adviezen al dan niet meegenomen zijn, behoort ook tot het voorafgaand overleg. Een collectief overlegorgaan heeft echter geen mandaat om wijzigingen tegen te houden, ook niet wanneer deze wijzigingen gaan over de collectieve rechten en plichten, de algemene woon- en leefsituatie, het concept van de vergunde zorgaanbieder en de woon- en leefkosten. Indien het collectief overleg correct gebeurd is, kunnen wijzigingen doorgevoerd worden, ook wanneer het collectief overlegorgaan niet akkoord gaat met deze wijzigingen. Uit de klachtenbehandeling blijkt dat dit niet altijd duidelijk is voor de leden van een collectief overlegorgaan.

Sommige vergunde zorgaanbieders moeten evenwel geen collectief overleg organiseren. De regelgeving legt op dat enkel zorgaanbieders die woonondersteuning bieden een collectief overlegorgaan moeten oprichten. Zorgaanbieders die geen collectief overlegorgaan hoeven op te richten, moeten collectieve inspraak organiseren voor de gebruikers of hun vertegenwoordigers. In de collectieve rechten en plichten wordt de wijze bepaald waarop die collectieve inspraak dan georganiseerd wordt. Een vergunde zorgaanbieder kan in zijn collectieve rechten en plichten opnemen dat de collectieve inspraak geregeld wordt door de oprichting van een collectief overlegorgaan, doch de bepalingen in de regelgeving rond de oprichting van een collectief overlegorgaan zijn dan niet van toepassing. Uiteraard dienen wel de afspraken in de collectieve rechten en plichten rond de collectieve inspraak gerespecteerd te worden.

Het agentschap is inmiddels met deze signalen aan de slag gegaan en werkt beleidsmatig rond de participatie en versterking van collectieve overlegorganen en goed geïnformeerde gebruikers.

B. Ontslag

Het VAPH ontving een klacht over ontslag door een vergunde zorgaanbieder. Deze klacht werd ingediend in de loop van 2021, maar afgewerkt in december 2021 waardoor zij eigenlijk behoort tot het werkingsjaar 2022 en deel zal uitmaken van het klachtenrapport 2022. Het VAPH kiest er evenwel voor deze klacht al op te nemen in dit klachtenrapport.

Ook deze klacht bevat een belangrijk signaal.

Zoals hierboven reeds toegelicht zijn de maatregelen die het VAPH kan nemen reactief (na vaststelling van inbreuken door Zorginspectie). Gelet op de interne klachtenprocedure en de doorlooptijd van een onderzoek door Zorginspectie, kan het VAPH dan ook niet ageren binnen de opzegtermijn.

Bovendien zijn de maatregelen die het VAPH kan nemen, opgenomen in de regelgeving. Hoewel de regelgeving bepaalt in welke gevallen een vergunde zorgaanbieder een persoon met een handicap kan ontslaan, bevat de regelgeving geen maatregel voor het VAPH om een onterecht ontslag ongedaan te kunnen maken.

Het VAPH stelt naar aanleiding van deze klacht vast dat moet worden stilgestaan bij de bepalingen m.b.t. het ontslag. Een en ander moet ook bekeken worden in het licht van het systeem van persoonsvolgende financiering.

Bijstandsorganisaties

Ook de behandeling van een klacht over een bijstandsorganisatie bevatte een belangrijk signaal.



Ook in deze zijn de maatregelen die het VAPH kan opleggen, opgenomen in de regelgeving. De voorziene maatregelen situeren zich echter volledig op organisatieniveau (laten deelnemen van een vertegenwoordiger in de Raad van Bestuur, de periodiciteit van een verslag, subsidie terugvorderen of vergunning intrekken) en zijn niet aangepast aan de situatie van een individuele klachtenbehandeling. Zo laten deze maatregelen bv. niet toe om de bijstandsorganisatie op te leggen het vastgestelde probleem te remediëren en op te volgen via Zorginspectie.

Het VAPH zal de nodige stappen zetten om de maatregelen te evalueren en waar nodig bij te sturen.

Infovragen

Een ander opvallend gegeven in het kader van de klachtenbehandeling is dat ook in 2021 de klachtendienst vaak werd gecontacteerd voor infovragen. Veel personen met een handicap dienen in eerste instantie geen klacht in, maar stellen eerst vragen met de bedoeling om te beoordelen of hun klachten wel gerechtvaardigd zijn. In het vorig klachtenrapport hebben we aangegeven dat deze infovragen voor het VAPH een aantal waardevolle signalen bevatten. Het VAPH bekijkt hoe ze deze signalen beleidsmatig kan opnemen.

7 AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID

Klachtenrapport 1 december 2020 tem 30 november 2021

7.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2021

7.1.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2021:

7.1.1.1 *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.

Net als vorige jaar stond de dienstverlening van Zorg en Gezondheid in 2021 weer grotendeels in het teken van de aanpak van de COVID-19-pandemie, met de organisatie van de vaccinatiecampagne als orgelpunt. Via verschillende kanalen ontving Zorg en Gezondheid enorm veel vragen en klachten over maatregelen, het CST-ticket, de vaccinatie, isolatie- of quarantaineplichten... . 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. Felle tegenstanders van de vaccinatie stuurden het agentschap ook uitvoerige betogen tegen de vaccinatie en het vaccinatiebeleid, met soms zelf (dreiging tot) ingebrekestelling en dagvaarding. Het agentschap oordeelde dat het niet zinvol was deze duidelijke en overtuigende anti-vaccinatiestemmen van wederwoord te dienen.

7.1.1.2 *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.

Doorverwezen klachten

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. Zorg en Gezondheid probeert dan wel mee op te volgen dat de ombudsdienst van de voorziening de klacht wel degelijk opneemt en beantwoordt.

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.



Klachten over diensten voor thuisverpleging worden 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. Sommige klachten over de erkenning van zorgberoepen werden naar deze federale collega's doorverwezen

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2021 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

7.1.2 KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Zorgberoepen

De 8 klachten die het agentschap ontving, gingen over de erkenning van zorgberoepen.

De klachten met betrekking tot de erkenning van gezondheidszorgberoepen gaan enerzijds over een lange behandeltermijn (2), anderzijds lagen andere redenen aan de basis. Wat het eerste betreft (i.e. de lange behandeltermijn) gaat het voor de gegronde klachten in beide dossiers over een nieuwe beroepstitel waarvoor een erkenning kan bekomen worden. Waar voor deze nieuwe beroepstitel vorig jaar voornamelijk klachten ontvangen werden over het ontbreken van een eenduidige procedure, handelden de klachten dit jaar over de praktische uitvoering van de procedure en de wetgeving. Deze werd met de sector afgetoetst en bijgestuurd. Ondanks dat alle informatie omtrent de procedure op de website vermeld staat, werd de website na de bijsturing verder uitgebreid met duidelijke FAQ's. Bijkomend werd er ook een communicatie uitgestuurd naar alle betrokken partijen.

De overige klachten handelden over beleid en wetgeving, waar de nodige doorverwijzing gebeurde of de wetgeving in herinnering gebracht werd.

Vaccinatie

Het grootste deel van 2021 stond in het teken van de vaccinatie tegen COVID-19. Dit thema leidde tot enorm veel vragen en klachten. Bij de start van de campagne gingen de klachten over de snelheid waarmee de vaccinatiecampagne kon worden uitgerold, waarbij de beperkte levering van vaccins een enorm remmende factor was. Daarnaast waren er ook heel wat klachten over de volgorde waarin mensen uitgenodigd werden voor vaccinatie, een volgorde die geadviseerd werd door de hoge gezondheidsraad en de Taskforce vaccinatie en beslist door Interministeriële Conferentie Volksgezondheid. Tijdens de hele vaccinatiecampagne lieten ook tegenstanders van vaccinatie zich horen met klachten gericht tegen het agentschap. De hoeveelheid van deze klachten en de verschillende kanalen (telefoon, e-mailboxen, brief, via kabinetten...) maakte het onmogelijk deze te registreren.

Voor de praktische organisatie van de vaccinatie werden in heel Vlaanderen vaccinatiecentra opgericht. Deze vaccinatiecentra kregen de instructie een lokaal klachtenmanagement op te zetten. Mensen die met een klacht over de werking van hun vaccinatiecentrum, konden daarvoor dus in de eerste plaats aankloppen bij hun vaccinatiecentrum. Via de website [laatjevaccineren.be](https://www.laatjevaccineren.be/een-melding-over-de-werking-van-je-vaccinatiecentrum) konden ze ook melding maken over de werking van hun vaccinatiecentrum. Via <https://www.laatjevaccineren.be/een-melding-over-de-werking-van-je-vaccinatiecentrum> werden zo ongeveer 1.000 meldingen gedaan, die dan besproken werden met het vaccinatiecentrum.

7.2 INTERNE TWEEDE LIJN 2021

7.2.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2021:

7.2.1.1 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.

Bij klachten over ene erkende dienst voor thuiszorg wordt er contact opgenomen met de klachtindiener met de vraag of er reeds een klacht is ingediend bij de voorziening. Indien dit niet het geval is, proberen we de klager 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 klager 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 klager getoetst of hij/zij tevreden is met het resultaat. Indien dit niet het geval is, stellen we klager voor om Zorginspectie te laten langsgaan. De klager 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.

Ook klachten over ziekenhuizen en geestelijke gezondheidszorg worden in eerste instantie verwezen naar de ombudsdiensten van die voorzieningen.

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.

Contactonderzoek

Ook in 2021 moest contactonderzoek alle besmette personen in Vlaanderen opbellen en bevragen naar hun contactpersonen. Deze opdracht is nog altijd 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 door te bellen naar het nummer van het contactonderzoek (02 214 19 19). Een apart team behandelt de klachten, dikwijls door de persoon zelf op te bellen en de klacht te bespreken en uitleg te verschaffen.

7.2.2 KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Ouderenzorg en Woonzorglijn



Zoals elk jaar zal de Woonzorglijn een jaarrapport opstellen over de behandelde klachten. Dit jaarverslag wordt samen met deze rapportage aan de ombudsman overgemaakt.

De COVID-19-epidemie heeft nog altijd een zware impact op de woonzorgcentra in Vlaanderen.

Thuiszorg

De meeste tweedelijnsklachten die het team 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 en de continuïteit van de geboden hulp- en dienstverlening. Daarnaast zijn er verscheidene klachten over diensten voor thuisverpleging, voornamelijk over de continuïteit en kwaliteit van de geboden hulp- en dienstverlening.

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.
- Verschillende klachten werden doorgestuurd naar de orde der artsen
- Klachten hebben vaak betrekking op continuïteit van zorg tussen voorzieningen en betrekken van de context bij de begeleiding
- Klachtindieners wordt in de eerste plaats gevraagd om contact op te nemen met de externe ombudsfunctie ggz.

7.2.3 VERBETERACTIES 2021

7.2.3.1 Lopende verbeteracties in 2021

Bij de behandeling van deze tweedelijnsklachten is het belangrijk dat de beleidsmedewerker vragen kan stellen aan de voorzieningen waarover een klacht wordt ingediend, zoals bv. het woonzorgcentra en de interne en of externe ombudsfunctie die mogelijks de klacht reeds behandeld heeft. Deze communicatie en onderling informatie-uitwisseling is noodzakelijk om te kunnen inschatten of er problemen zijn met de erkenningsvoorwaarden in een voorziening. Indien nodig kan het agentschap aan Zorginspectie vragen om in het kader hiervan een specifiek gericht onderzoek te gaan voeren.

Ombudsfuncties, maar ook andere voorzieningen weigeren vaak cruciale informatie te delen. Het beroepsgeheim, de privacyreglementering en het gebrek aan bevoegdheid van het agentschap Zorg en Gezondheid om deze informatie op te vragen, wordt hierbij vaak als tegenargumentatie aangehaald.

Een gesprek hierover met de Vlaamse ombudsfunctie en de koepel ombudsen van algemene ziekenhuizen en externe ombudsfunctie GGZ zal georganiseerd worden.

9 AGENTSCHAP VOOR VLAAMSE SOCIALE BESCHERMING

Klachtenrapport 1 december 2020 tem 30 november 2021

9.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2021

9.1.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2021:

9.1.1.1 *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.

9.1.1.2 *Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten*

Het Agentschap voor Vlaamse Sociale Bescherming (Agentschap VSB) heeft in totaal 55 eerstelijnsklachten ontvangen in 2021. Van de ingediende klachten zijn er 44 ontvankelijk. Van deze ontvankelijke eerstelijnsklachten zijn er 7 gegrond en 4 betwist. Alle gegronde klachten konden bij de behandeling ervan opgelost worden.

Hiernaast kreeg het Agentschap VSB 13 tweedelijnsklachten, waarvan 10 ontvankelijk. Hiervan zijn 3 klachten gegrond, en zijn er 2 betwist.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2021 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

9.1.2 KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

9.1.2.1 *Klachten over de administratieve geldboete*

Er zijn 24 eerstelijnsklachten over de administratieve geldboete ingediend. Hiervan zijn 21 klachten ontvankelijk verklaard.

Van deze ontvankelijke boeteklachten zijn er 16 zonder grond bevonden. In 15 dossiers halen betrokkenen geen geldige reden aan voor een kwijtschelding van de geldboete of een rechtzetting van het dossier.

Bij de gegronde klachten leidde de klachtenbehandeling 4 keer tot het kwijtschelden van de geldboete. Een laatste gegronde klacht kon opgelost worden met informatieverstrekking.

9.1.2.2 *Klachten over de verplichte premiebetaling*

Het Agentschap VSB heeft 6 eerstelijnsklachten ontvangen over de verplichte premiebetaling. Deze klachten zijn ongegrond.

9.1.2.3 *Klachten over de zorgbudgetten*

Er zijn 14 eerstelijnsklachten over het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden, 8 van deze klachten zijn ontvankelijk.



Bij een eerste klacht is er een verkeerd aanvraagformulier ingediend bij de zorgkas. Deze heeft bijgevolg geen procedure voor toekenning van het zorgbudget opgestart. De partner wil dat het zorgbudget alsnog retroactief wordt uitbetaald, maar er is geen geldig attest of geldige indicatiestelling om deze retroactieve uitbetaling mogelijk te maken. De zorgbehoevende beschikt wel over een palliatief forfait, wat op dat moment echter geen geldig attest is voor het zorgbudget. Vanaf 1 januari 2022 wordt het palliatief attest bij een eerste aanvraag wel aanvaard als geldig attest voor het zorgbudget (zie verbeterpunten).

Twee klachten gaan over mogelijke fraude, meer bepaald het onterecht ontvangen van een zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden. Op basis van de aanwezige elementen kan de gegrondheid van deze klachten niet beoordeeld worden.

Twee klachten zijn gerelateerd aan de coronacrisis. Eén klacht handelt over een controle die zou gebeuren bij de hoogbejaarde, zorgbehoevende ouders van de verzoeker op het moment dat er veel COVID-besmettingen waren. Er wordt afgesproken om het controlebezoek uit te stellen naar de zomer.

Over het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood zijn 5 eerstelijnsklachten ingediend bij het Agentschap VSB, waarvan er 4 ontvankelijk zijn.

Er zijn twee eerstelijnsklachten die handelen over het recht op het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden en het zorgbudget voor personen met een handicap.

Bij een gegronde klacht, heeft een kind recht op beide zorgbudgetten, maar loopt er iets fout met het doorstromen van de geldige erkenning naar het Agentschap VSB en de zorgkas. Dit wordt rechtgezet, waarna de zorgkas de zorgbudgetten retroactief kan toekennen.

9.1.2.4 Wat de mobiliteitshulpmiddelen betreft, zijn er 5 eerstelijnsklachten ingediend bij het Agentschap VSB, waarvan 3 klachten ontvankelijk zijn. Deze 3 klachten zijn zonder grond.

9.1.3 VERBETERACTIES 2021

9.1.3.1 Gerealiseerde verbeteracties in 2021

1) Administratieve geldboete: aanpassingen beroepsprocedure

In het huidige VSB-decreet staat vermeld dat de geldboete niet verschuldigd is bij budgetbeheer of schuldbemiddeling (voordien was diezelfde bepaling in het decreet beperkt tot collectieve schuldenregeling).

Is er op het moment van de aangetekende boetebrief van Agentschap VSB sprake van schuldbemiddeling of budgetbeheer, dan wordt de boete dus kwijtgescholden, ongeacht of het beroep al dan niet tijdig is ingediend. Agentschap VSB heeft haar werkwijze in die zin aangepast, en heeft dit ook opgenomen in het beroepsformulier.

Hiernaast is op aanraden van de Ombudsdienst in de boetebrief opgenomen dat een kosteloos afbetalingsplan aangevraagd kan worden bij het Agentschap VSB (voordien stond deze mogelijkheid enkel vermeld op de VSB-website):

Betalen via een afbetalingsplan is mogelijk. Het verschuldigde saldo wordt in dat geval gespreid over een standaardtermijn van twaalf maanden. Er worden geen bijkomende kosten aangerekend.

Een afbetalingsplan aanvragen kan telefonisch via 02 553 46 54 of via onze website www.vlaamsesocialebescherming.be/boete.

2) Palliatief forfait als geldig attest voor het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden

Bij besluit van de Vlaamse regering van 30 november 2018 werd de carenperiode voor personen met een palliatief forfait geschrapt. Er werd immers vastgesteld dat een groep personen met palliatieve zorgen nooit het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden ontving, omdat zij overleden tijdens de carenperiode van 4 maanden. Om dit te verhelpen is toen beslist dat aan personen met palliatief forfait niet langer een carenperiode wordt opgelegd.

Om in aanmerking te komen voor het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden diende de gebruiker wel nog altijd de zorgbehoevendheid aan te tonen. In de praktijk betekende dit dat er vaak nog altijd een indicatiestelling vereist was. Deze maatregel is ingegaan op 1 december 2019.

Er wordt nu vastgesteld dat de verplichte indicatiestelling ertoe leidt, dat een aantal palliatieve patiënten alsnog geen toegang hebben tot het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden. Een aantal gebruikers overlijdt immers in de periode tussen de aanvraag en het moment van indicatiestelling. Een tweede groep scoort onvoldoende hoog op de schaal.

Dit wijzigt vanaf 1 januari 2022: het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden kan bij een eerste aanvraag toegekend worden op basis van het palliatief forfait. Een indicatiestelling is dan niet meer nodig.

9.1.4 Lopende verbeteracties in 2021

3) BelRAI Screener als nieuw inschalingsinstrument voor het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden

Sinds 1 juni 2021 wordt de BelRAI Screener (i.p.v. de BEL-schaal) gebruikt voor de toekenning van het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden vanaf 18 jaar in de thuissituatie.

De BelRAI Screener is één van de instrumenten binnen het BelRAI- instrumentarium. De BelRAI is een vertaling van de internationaal gevalideerde evaluatie-instrumenten naar de Belgische context.

De voordelen van de BelRAI-instrumenten zijn veelzijdig:

- Eenzelfde set instrumenten over zorgsectoren heen
- Gestandaardiseerd
- Continuïteit en kwaliteit van zorg
- Gemeenschappelijke taal voor zorgverleners
- Uitgebreide beoordeling van functioneren en zorgnoden ter ondersteuning van zorgplan
- Wetenschappelijk onderbouwd

De overstap van de Belprofielschaal naar de BelRAI Screener komt er na een lang traject van wetenschappelijk onderzoek, opleiding van indicatiestellers en draagvlak bij de actoren.

Op basis van het wetenschappelijk onderzoek was de verwachting niet dat bij de implementatie van de BelRAI Screener er minder personen een zorgbudget toegekend krijgen.

Momenteel worden de indicatiestellingen sinds 1 juni 2021 geanalyseerd en vergeleken met de steekproef uit de wetenschappelijke studie die aan de basis ligt van de huidige afkapwaarden. Bij deze analyse wordt



tot op itemniveau onderzocht op welk punt de realiteit afwijkt van de steekproef in de wetenschappelijke studie.

Op basis van deze analyse zal de Vlaamse regering beslissen of bijsturing noodzakelijk is.

9.2 INTERNE TWEEDE LIJN 2021

9.2.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2021:

9.2.1.1 *Over de dienstverlening*

De rechten en diensten van de Vlaamse sociale bescherming worden aan de burger aangeboden via de zorgkassen. De toekenning van rechten is meestal gebaseerd op het inschalen van de zorgbehoevendheid, de zogeheten “indicatiestellingen”. Deze gebeuren door gemandateerde indicatiestellers.

9.2.1.2 *Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten*

Klachten over de dienstverlening van de zorgkassen kunnen in de eerste plaats opgenomen worden door de ombudsdiensten van deze zorgkassen.

Binnen de interne Tweede Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2021 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

9.2.2 KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema’s springen in het oog?

Er zijn 5 tweedelijnsklachten over het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden, waarvan 3 ontvankelijk: een gegronde klacht over de onbereikbaarheid van het ziekenfonds na een afscoren op de BEL-foto, een ongegronde klacht over een controle op de indicatiestelling voor het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden, en een ongegronde klacht over de stopzetting van het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden door de zorgkas, n.a.v. een verhuis naar Wallonië.

Er zijn ook 4 tweedelijnsklachten over mobiliteitshulpmiddelen, waarvan 3 ontvankelijk. De eerste twee zijn ongegrond, de derde klacht is gegrond. Tijdens een indicatiestelling bij Rolstoeladviesteam Lanaken zou een verstreker van Orthomed aanwezig geweest zijn. Dit is niet toegelaten. Een indicatiestelling moet neutraal en objectief gebeuren, een verstreker mag hierbij niet aanwezig zijn. Agentschap VSB heeft RAT Lanaken hierop gewezen. Het RAT heeft in de reactie laten weten dat er gewerkt zal worden conform de regelgeving.

11 AGENTSCHAP: VLAAMSE ZORGKAS

Klachtenrapport 1 december 2020 tem 30 november 2021

11.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2021

11.1.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2021:

11.1.1.1 *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.

11.1.1.2 *Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten*

In 2021 ontving de Vlaamse Zorgkas 62 klachten. Net als vorig jaar stellen we een stijging van het aantal klachten vast. Er werden opnieuw zo'n 30% meer klachten geregistreerd dan in 2020. In verhouding tot het aantal leden en het aantal ambtshalve aangesloten leden, blijft het nog steeds een zeer beperkt aantal klachten. De stijging kan eerder verklaard worden door de aandacht binnen de zorgkas voor mensen die hun ontevredenheid uiten en een betere klachtenregistratie, dan dat het om een effectieve stijging van de klachten gaat.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2021 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

11.1.2 KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Vijf klachten waren onontvankelijk en werden niet verder behandeld. Het ging om 2 anonieme klachten en 3 klachten die voordien reeds meerdere malen werden behandeld.

Drie klachten over de vrijstelling en de opgelegde boete werden doorgestuurd naar het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming voor verdere behandeling. Eén klacht over een indicatiesteller werd doorgestuurd naar de organisatie die de BelRAIscreener afnam voor verdere behandeling.

Na onderzoek bleken 48 klachten ongegrond, 1 deels gegrond en 4 klachten gegrond.

De overgrote meerderheid van de ongegronde klachten hadden betrekking op de zorgpremie en de aansluiting en konden weerlegd worden op basis van de regelgeving. Zoals alle jaren stelden verschillende leden de zorgpremie en de Vlaamse sociale bescherming in vraag. 9 personen gaven ook aan over een beperkt inkomen te beschikken en vroegen daarom een vrijstelling of lagere zorgpremie. Bij de ambtshalve aansluitingen kwamen er verschillende vragen over het opvragen van de zorgpremies met terugwerkende kracht. Daarnaast begrepen 8 klagers niet waarom ze de zorgpremie voor een bepaald jaar volledig dienden te betalen aangezien ze waren verhuisd naar Brussel of Wallonië of niet waren ingeschreven in het bevolkings- of vreemdelingenregister. Aan al deze klagers werd de regelgeving toegelicht en gekaderd om zo meer duidelijkheid te brengen.

In 2021 verstuurde de Vlaamse Zorgkas voor de eerste keer brieven digitaal via de e-box naar leden die hun e-box hadden geactiveerd en hierdoor toestemming hadden gegeven om brieven van overheidsdiensten te

////////////////////////////////////

ontvangen via de e-box. We ontvingen hierover 5 klachten die ongegrond bleken na onderzoek. Eén klager wenste geen brieven meer te ontvangen via de e-box. De andere klagers gaven aan geen brieven via de e-box te hebben ontvangen. Aan deze klagers werd de nodige informatie bezorgd over de activatie en het gebruik van de e-box. Eén klager was ingegaan op een phishingbericht dat leek uit te gaan van de Vlaamse Zorgkas en de e-box. Deze klager vroeg om een schadevergoeding. Spijtig genoeg kon de Vlaamse Zorgkas niet ingaan op deze vraag. De klager werd doorverwezen naar de politie. Eén klager gaf terecht aan dat er een behoorlijk tijdsverschil was tussen de datum op de betalingsuitnodiging (22/02) en de datum waarop hij de brief ontving in zijn e-box (5/03). Hierdoor werd de tijd om te betalen ingekort. De verzending van de brieven naar de e-box ging inderdaad trager dan voorzien. Uit de eerste ervaringen met het versturen van brieven via de e-box, werden de nodige lessen getrokken waardoor de datum op de brief volgend jaar beter zal aansluiten bij de datum van verzending naar de e-box.

Een bewindvoerder klaagde dat de betalingsuitnodiging naar de beschermde persoon zelf werd gestuurd. Bij aanstelling van een bewindvoerder, moet deze communicatie naar de bewindvoerder worden gestuurd. De opmerking van de bewindvoerder was terecht. Voor de Vlaamse Zorgkas is het evenwel onmogelijk om voor alle ambtshalve aansluitingen in het Belgisch Staatsblad na te gaan of er een bewindvoerder is aangesteld. Daarom wordt de eerste brief nog steeds naar betrokkene zelf gestuurd. Indien we op enige wijze de informatie krijgen dat er een bewindvoerder werd aangesteld, dan gaat alle briefwisseling vanaf dan naar de bewindvoerder. Aan de briefwisseling die verkeerdelijk verzonden werd aan de te beschermen persoon zelf worden wel geen juridische gevolgen verbonden.

11.1.3 VERBETERACTIES 2021

11.1.3.1 Gerealiseerde verbeteracties in 2021

Om onze communicatie en dienstverlening verder te optimaliseren, zijn we dit jaar ook gestart met het versturen van een korte tevredenheidsenquête naar de burgers die een antwoord per mail kregen van een medewerker van de Vlaamse Zorgkas.

11.1.3.2 Geplande verbeteracties in 2022

Wanneer personen ambtshalve worden aangesloten bij de Vlaamse Zorgkas en in collectieve schuldenregeling zit, worden momenteel geen brieven verstuurd. We bekijken of in deze gevallen toch een brief kan verstuurd worden.

Een Brusselaar merkte op dat de term ‘herinnering’ in de aanhef van de herinneringsbrief de indruk wekte dat de betaling van de zorgpremie verplicht is als Brusselaar en niet vrijwillig. Deze opmerking wordt meegenomen voor de brieven van volgend jaar.

De bewindvoerders zijn opgenomen in het rijksregister. Momenteel heeft de Vlaamse Zorgkas geen toegang tot deze gegevens. Naar aanleiding van de opmerking van de bewindvoerder wordt onderzocht of de Vlaamse Zorgkas eventueel op termijn toegang kan krijgen tot de informatie van de bewindvoerders in het rijksregister. Dit zou een alternatief zijn voor het opzoeken van de bewindvoerder in het Belgisch Staatsblad en proactief werken mogelijk maken.

Dit jaar werd de Vlaamse Zorgkas voor de eerste keer geconfronteerd met phishingmails naar aanleiding van het uitsturen van brieven via de e-box. Naar aanleiding hiervan zal worden nagegaan of preventieve maatregelen (leden waarschuwen en attent maken op phishingmails) nodig zijn.

12 DEPARTEMENT WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Klachtenrapport 1 december 2020 tem 30 november 2021

12.1 INLEIDING

Om tijdig het eerstelijnsrapport voor het beleidsdomein WVG in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst, loopt de rapportageperiode (sinds het werkjaar 2011) van 1 december tot 30 november (12 maanden). Vooraleer het klachtenjaarrapport beleidsdomein WVG bij de Vlaamse Ombudsdienst in te dienen, wordt het eerst voorgelegd aan de Beleidsraad WVG. Dit deelrapport 'klachtenjaarrapport van het Departement WVG' (+ VIPA + VASGAZ) wordt opgenomen in het klachtenjaarrapport van het beleidsdomein WVG. Het luik voor de Justitiehuzen wordt tevens aan het Kabinet Demir bezorgd.

Ontvankelijke klachten	Totaal	eerste lijn	tweede lijn	intrekking/stopzetting	gegrond	ongegron d	opgelost	niet opgelost	conciliërende behandeling
ZI	6	6	0	0	1	5	0	6	0
HRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
W&S	7	0	7	0	1	6	0	7	0
JH	17	17	0	0	13	4	9	8	9
Totaal	30	23	7	0	15	15	9	21	9

niet behandeling	aantal	reden
ZI	0	
JH	0	
W&S	0	
Doorverwijzing en (extern)	40	Meestal niet bestemd voor WVG

Noot: meer gedetailleerde gegevens zullen opgenomen worden in het jaarrapport voor het beleidsdomein WVG waarvan het cijfermatig gedeelte voor het Departement WVG op het einde van dat rapport wordt opgenomen.

12.2 CIJFERS

Het Departement WVG heeft in 2021 in totaal **66 klachten** ontvangen tegenover 114 in het vorige werkjaar 2020, dus een gevoelige daling. In 2021 heeft het Departement WVG (incl. VIPA en VASGAZ) 26 eerstelijnsklachten afgehandeld over de eigen dienstverlening (tegenover 46 in 2020), dus hier ook een merkelijke daling.

Voor het Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden (VIPA) en het Vlaams Agentschap voor de Samenwerking rond Gegevensdeling tussen de Actoren in de Zorg (VASGAZ) waren er geen klachten in 2021 (idem in 2020).

Heel wat van de ontvangen klachten (40) in het Departement WVG zijn doorverwijzingen van klachten waarbij het departement niet bevoegd is voor de aangeklaagde dienstverlening, een daling t.o.v. 2020 (toen 68 doorverwijzingen).

12.3 EERSTELIJN EN DOORVERWIJZINGEN 2021

12.3.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2021:

12.3.1.1 Over de dienstverlening

2021 is een werkjaar van de voortzetting van de bestaande dienstverlening van het Departement WVG zoals de justitiehuisen, hulp- en dienstverlening aan gedetineerden, erkenning- en subsidiëring aan welzijnsvoorzieningen, eerstelijns juridische bijstand, Zorginspectie, ...

12.3.1.2 Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

Van de in totaal **66 binnengekomen klachten** waren in 2021 **26 klachten ontvankelijk in eerste lijn**. De **niet-ontvankelijke klachten (42 in totaal)** betreffen voor het grootste deel **doorverwijzingen**.

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 vragen dan de volledige afhandeling van een klacht.

Er is een daling in het aantal klachten voor het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin voor wat betreft de eerstelijnsklachten. In 2020 ging het om een totaal van 42 eerstelijnsklachten en 68 doorverwijzingen. De daling is deels te verklaren door de digitalisering van het klachtenproces binnen het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin; en vooral door de invoer van het digitaal klachtenformulier.

Net als in 2020 hebben heel wat doorverwijzingen te maken met de COVID-maatregelen. Opnieuw kan worden vastgesteld dat de rol van de secretaris-generaal als lid van het taskforce rond de aanpak van Corona van invloed is geweest op de binnengekomen klachten rond dit thema. De klachten rond het Corona-beleid waren dit jaar vooral gericht op de maatregelen rond vaccinatie. Het moeilijke bij de doorverwijzingen van deze COVID-klachten was het feit dat er veel verschillende diensten betrokken waren voor verschillende onderdelen van de COVID-aanpak en dat er geen (overkoepelde) organisatie is om deze klachten gecoördineerd te behandelen. De klachtendienst binnen het Departement WVG diende dus steeds door te verwijzen naar zeer verschillende diensten en voor sommige klachten waren verschillende diensten van verschillende bestuursniveaus bevoegd.

In tegenstelling tot 2020 zijn er rechtstreeks geen klachten gericht aan de secretaris-generaal.

Een tweede opvallende groep bij de doorverwijzingen wordt, net zoals in 2020, gevormd door klachten die te maken hebben met het beleid en aanwezige faciliteiten binnen de woonzorgcentra. De klachten over de woonzorgcentra zijn doorgestuurd naar de Woonzorglijn binnen het Agentschap Zorg en Gezondheid.

Bij de afdeling Justitiehuisen zijn er in 2021 in totaal 17 klachten binnengekomen die allen ontvankelijk waren. 14 van de 17 klachten waren (deels) gegrond. 8 klachten zijn afgehandeld op conciliërende wijze. De meeste klachten betroffen administratieve onnauwkeurigheden en/of slechte uitvoering van de dienstverlening. Het is een ruime categorie zoals het verkeerd plaatsen van boxen voor elektronisch toezicht spannende enkelbanden of het te laat binnenbrengen van verslagen. Een ander veel voorkomend klachtelement is de niet-correcte bejegening; het betrof hierbij vooral de telefonische communicatie tussen een VCET-medewerker en de justitiabele. Net als in het voorgaande klachtenjaar zijn de meeste klachten gericht tegen het Vlaams Centrum voor Elektronisch Toezicht (VCET).

De afdelingen Zorginspectie ontvingen een gering aantal klachten. Het gaat in totaal om 6 klachten. Opvallend is dat, hoewel het aantal klachten gering is, het telkens wel zeer complexe klachten zijn. Soms zijn het klachten in verband met inspecties voor voorzieningen die extra aandacht krijgen omwille van eerder vastgestelde tekortkomen in het kader van de handhaving van de kwaliteit van de zorg.

Binnen de eerstelijnsklachtenbehandeling van het departement werden in het werkjaar 2021 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

12.3.2 KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Voor de afdeling Justitiehuisen

- Voor justitiehuisen valt het op dat het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET) dit jaar opnieuw de meeste klachten ontvangen heeft. De klachten in het algemeen betreffen thema's die ook in het voorgaande klachtenjaar gemeld werden zoals gebrekkige uitvoering van werkzaamheden en/of informatieverstrekking, bejegening en administratieve onnauwkeurigheden. 1 klacht betrof het foutief verwerken van persoonsgegevens.

Voor de afdelingen Zorginspectie

- Voor Zorginspectie valt vooral het oneigenlijk gebruik van de klachtenprocedure op. Klagers gebruiken de klachtenprocedure met de bedoeling de afdelingen Zorginspectie in diskrediet te brengen om zo twijfel te zaaien over de legitimiteit van onderzoeksverslagen van Zorginspectie. Op die manier hopen ze argumenten te verzamelen die ze kunnen gebruiken in de beroepsprocedure tegen een handhavingsmaatregel die de erkennende entiteit neemt. Dikwijls zijn dergelijke klachten niet enkel gericht op het functioneren van de betrokken inspecteur maar ook op hun persoonlijkheid. Dit heeft een grote emotionele impact op de betrokken inspecteur(s). De verwachting is dat dergelijke klachten alleen maar gaan toenemen.

Voor de klachten betreffende de eigen dienstverlening van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Er is in 2021 een klein aantal klachten binnengekomen over de eigen dienstverlening. Deze klachten hadden te maken met de bejegening van de burger of met onbegrip bij de burger over de meestal wettelijk vastgelegde werkwijze van het departement.

Sinds de zomer van dit jaar ontvangt het departement nagenoeg geen klachten meer die niet bestemd zijn voor het departement. Dit is het gevolg van de invoering van het klachtenformulier. Het departement krijgt geen klachten doorgestuurd van andere entiteiten of de Vlaamse Ombudsdienst, waardoor wij vermoeden dat de burger de klachtenvoorziening van het departement goed weet te vinden.

12.3.3 VERBETERACTIES 2021

12.3.3.1 Gerealiseerde verbeteracties in 2021

Voor 2021 stonden er drie verbeteracties gepland namelijk:

- **het organiseren van klachtencommissies,**
- **de digitalisering van het klachtenmanagement,**
- **de opzet van het centraal meldpunt 'Klachten in de zorg'.**

Voor wat betreft de oprichting van 2 bijkomende **klachtencommissies** is de ervaring van de eerder opgerichte commissie binnen de afdeling Justitiehuisen meegenomen. In 2021 werd een klachtencommissie opgericht voor de afdelingen Zorginspectie en een commissie voor de overige domeinen binnen het Departement WVG. Een klachtencommissie bespreekt een globale analyse van de behandelende klachten tijdens het lopende klachtenjaar en doet aanbevelingen en voorstellen om het klachtenbeleid en de kwaliteit van de dienstverlening en de werking binnen het Departement WVG te verbeteren.

Alle klachtencommissies kwamen in het najaar 2021 1 keer samen. Ze zijn samengesteld uit verantwoordelijken voor de dienstverlening van de commissie, de klachtenbehandelaars en de klachtenmanager. Naast de sensibilisering mbt klachten, de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening en



het klachtbeleid heeft dit een bijkomend voordeel dat dit de voorbereiding van de redactie van het klachtenrapport vergemakkelijkt.

De **digitalisering van het klachtenmanagement** heeft vorm gekregen door het publiceren van het digitaal klachtenformulier en het kritisch doornemen van de beschikbare webinformatie betreffende de klachtenbehandeling (frontoffice). In 2022 wordt de digitalisering verder aangepakt in de backoffice.

Het digitaal klachtenformulier is midden 2021 gepubliceerd en heeft an sich geen klachten opgeleverd over het gebruik. De klachtendienst ontving sinds de publicatie van het klachtenformulier 90% van de klachten via dit medium. De effecten van dit formulier zijn, zoals eerder gemeld, vast te stellen in het aantal klachten en vooral de daling van het aantal doorverwijzingen.

Door het kritisch analyseren van de gepubliceerde webteksten mbt klachtenprocedure zijn de teksten aangepast zodat de informatie over de klachtenbehandeling voor burgers beter en gericht terug te vinden is.

12.3.3.2 Lopende verbeteracties in 2021 -2022

- de opzet van een centraal meldpunt 'Klachten in de zorg',
- actieve openbaarheid inspectieverslagen.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in zijn jaarverslag van 2020 zijn vraag rond openbaarheid van de inspectieverslagen herhaald. Vanaf maart 2022 zullen de verslagen van de woonzorgcentra actief openbaar worden gemaakt op de website van Zorginspectie; in een volgende ronde zijn de verslagen van de kinderopvang aan de beurt. We onderzoeken ook of deze verslagen kunnen opgenomen worden in de verdere uitbreiding van de Sociale Kaart.

Op de beleidsraad WVG van 25 oktober 2021 werd een conceptnota voor de invulling van het "Meldpunt Klachten in de Zorg" voorgelegd. In deze conceptnota werd voorgesteld dat elke voorziening via de Sociale Kaart zijn klachtenvoorziening bekend zou maken. Op die manier is de basisinformatie voor iedereen beschikbaar. De organisatie van het "Meldpunt Klachten in de Zorg" zou in samenwerking met 1700 kunnen gebeuren.

De wettelijke basis voor de klachtenbehandeling is opgenomen in het kwaliteitsdecreet. Voor de invulling van de "klachtenvoorziening" wordt voorgesteld om de bepalingen van het Bestuursdecreet ook van toepassing te maken op deze zorgvoorzieningen. Dit concept moet nu in een projectvorm voorgelegd worden aan de Vlaamse Regering en nadien gerealiseerd worden in overleg met de stakeholders en partners.

12.3.3.3 Geplande verbeteracties in 2022

- Nazorg en ondersteuning bieden aan het eigen personeel

In de praktijk heeft een klacht vaak grote impact op de zorginspecteur tegen wie deze klacht gericht is. Dit heeft gevolgen voor het functioneren en het welbevinden van de betrokken inspecteur. Vanuit Zorginspectie dienen wij actie te ondernemen om ervoor te zorgen dat de beklagde tijdens en na de klachtenprocedure houvast en nodige zorg kan krijgen. Er dient een vorm van nazorg te komen voor die inspecteurs die hier behoefte aan hebben. Dit moet met onze HR-dienst uitgewerkt worden.

- Aanpakken van oneigenlijk gebruik van de klachtenprocedure

Wij kunnen het oneigenlijk gebruik van de klachtenprocedure niet stoppen door de klacht niet te behandelen. Daarvoor hebben wij als departement geen formele middelen. Dus er dient een andere manier gevonden te worden om leren om te gaan met dergelijke klachten waarvan het duidelijk is dat de klager, door het indienen van de klacht, een juridisch geschil wil voorbereiden of beïnvloeden. Het Departement WVG zal hiertoe een werkwijze uitwerken in overleg met de andere klachtendiensten binnen het

beleidsdomein. De mogelijke oplossing zal ook met de Vlaamse Ombudsdienst afgestemd worden en zo mogelijks geïmplementeerd. .

De dienstverlening van de Justitiehuizen, het VCET en de hulp- en dienstverlening aan gedetineerden is vanaf 1/1/2022 toevertrouwd aan het agentschap Justitie en Handhaving. Vanuit de klachtencommissie zijn er verbetervoorstellen voorgesteld. Het is aan het management van dit nieuwe agentschap om hierover te beslissen.

12.4 INTERNE TWEEDE LIJN 2021

12.4.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2021:

12.4.1.1 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 aansturende entiteit. Voor het Departement WVG is dit 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.

Voor de tweedelijnsklachtenbehandeling heeft het Departement WVG in 2021 in totaal **7 klachten** ontvangen. Deze betreffen vooral klachten over het CAW (**5 klachten**). Daarnaast zijn een aantal klagers doorverwezen naar de eerste lijn van het betrokken CAW omdat de klacht daar nog niet was behandeld. Een andere klacht ging over de behandeling van een klant tijdens een gesprek met de dienst Tele-Onthaal.

Gebruikers van de diensten van het CAW's die bij onze klachtendienst terecht kwamen, weten vaak niet dat zij dit bij CAW kunnen laten behandelen. Klagers verwachten van onze klachtenbehandeling dat wij een oplossing forceren en in de plaats treden van dat CAW. Aan de klagers wordt telkens de procedure uitgelegd, maar in hun perceptie is het probleem daarmee niet opgelost. De klachtenbehandelaar in tweede lijn beoordeelt enkel of de klachtenbehandeling in eerste lijn door het CAW correct gebeurd is. Inhoudelijk vellen wij geen oordeel over de lopende dossiers bij het CAW. Een ander opvallend element is dat klagers vaak te veel verwachten van het CAW en klagen over zaken die buiten de bevoegdheid en mogelijkheden van het CAW liggen. De werking van het CAW kent zijn grenzen en is ook afhankelijk van de medewerking van de cliënt. Klagers zijn hierop gewezen door de klachtenbehandelaar van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

De 7 klachten zijn binnen de wettelijke termijn van 45 dagen afgehandeld.

Binnen de interne tweedelijnsklachtenbehandeling van het departement werden in het werkjaar 2021 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

12.4.2 KLACHTENBEELD 2021: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Het instrument van de klachtenbehandeling is voor gebruikers van de CAW's (zeker zij die met verschillende problemen geconfronteerd worden) vermoedelijk niet voldoende. Zij verwachten ten onrechte dat het CAW hun problemen oplost, daar waar het CAW slechts kan helpen bij het vinden van oplossingen die soms al lang aanslepen en moeilijk oplosbaar zijn.



12.4.3 VERBETERACTIES 2021

12.4.3.1 Gerealiseerde verbeteracties in 2021

In 2020 was de geplande verbeteractie een betere klachtenbehandelingsprocedure opzetten bij de CAW's. In 2020 zijn hiertoe de eerste stappen gezet. In 2021 zijn verdere overlegmomenten geweest waarbij de structuur van de klachtenbehandeling binnen het CAW beter is omkaderd. Er zijn afspraken gemaakt over de communicatie tussen de CAW's en de klachtenbehandelaar in tweede lijn. In 2022 zal er door de CAW's verder worden ingezet op het verbeteren van de klachtenprocedures.

12.4.3.2 Lopende verbeteracties in 2021

Geen

12.4.3.3 Geplande verbeteracties in 2022

Geen

12.5 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2021:

Het departement had vooral bij de bevoegdheden inzake de Vlaamse justitie heel wat burgercontacten. Deze dienstverlening is dikwijls opgelegd door een gerechtelijke instantie. De "klanten" ondergaan deze dienstverlening. Toch mogen we stellen dat er ondanks de vele contacten met die burgers, er relatief weinig klachten zijn. Uit deze klachten worden lessen getrokken en gekeken of er een oplossing kan gevonden worden. Heel wat ongenoegen komst bij de medewerkers en hun directies terecht. Vanuit een benadering om ook zorgzaam met deze mensen om te gaan, correct te informeren en te communiceren vermijden deze diensten oplopende conflicten en klachten.

Wat het zorgaanbod waarvoor het departement bevoegd is, werkt de ketenbenadering van eerste lijn, interne tweede en tweede lijn bij de Vlaamse Ombudsman behoorlijk. Toch beseffen we dat al het onwelzijn van sommige mensen hiermee niet opgelost zijn. Zeker mensen die in een precaire kwetsbare situatie geraakt zijn, verwachten van onze klachtendienst concrete oplossing voor hun situatie. Ook al doen deze organisaties heel wat inspanningen, het is geen resultaatsverbintenis dat alle problemen, die soms doorheen de jaren opgestapeld zijn, moeten opgelost worden door hulpverleners.

Wat de relatie met onze professionele partners betreft, krijgen wij amper klachten. De goede relaties van de voorzieningen met de dossierbeheerders maakt dat er bij mogelijke problemen open gecommuniceerd wordt en dat er naar oplossingen gezocht wordt binnen het wettelijke kader. Zorginspectie is met deze partners het gezicht van Brussel en stelt de eventuele tekorten op het terrein vast. Op basis hiervan worden dan maatregelen genomen ten aanzien van de voorziening. Zeker wanneer men deze maatregelen als onredelijk beschouwd, de regelgeving niet goed kent, wordt er oneigenlijk gebruik gemaakt van het klachtrecht. Men aanvaardt de opmerkingen niet, men beschuldigt de inspecteur van partijdigheid, valt deze inspecteur persoonlijk aan,... Sommigen proberen door de klachtenbehandeling elementen te verzamelen om in een beroepsprocedure hun gelijk te kunnen motiveren. Deze klachtenbehandeling vergt veel energie en lost het probleem ten gronde niet op. Ze schieten op de boodschapper maar weigeren de boodschap te horen. Toch proberen we in deze gevallen steeds helder en correct te communiceren.

In de geest van oplossingsgerichte benadering probeert het departement invulling te geven aan terechte klachten in het kader van de kwaliteitszorg van het departement.

12.6 PROCEDUREWIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2021

Aan de werkwijze an sich zijn geen aanpassingen doorgevoerd. De communicatie op het internet en het klachtenformulier hebben de procedure meer helderder gemaakt. De oprichting van 2 bijkomende klachtencommissies zorgt voor sensibilisering binnen het departement en het voortdurend verbeteren van de dienstverlening.



EERSTE LIJN	
aantal klachten eerste lijn	26
aantal klachten eerste lijn (personeel)	0
aantal klachten die doorverwezen worden buiten WVG	40
aantal klachten die ingetrokken worden	0
aantal klachten die stopgezet worden	0
aantal klachten Eerste Lijn Conciliërende klachtenbehandeling	0
Totaal aantal klachten eerste lijn	66
aantal klachten ontvankelijk	26
aantal klachten niet- ontvankelijk	40
niet-ontvankelijk want onvoldoende klachtenelementen	0
niet-ontvankelijk want geen adres of naam (anoniem)	0
niet-ontvankelijk andere	40
Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten	66
aantal klachten gegrond	8
aantal klachten ongegrond	18
waarvan aantal klachten betwist	0
Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten	26
aantal klachten opgelost (of deels opgelost)	11
aantal klachten niet-opgelost	15
Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten	26
doorlooptijd: gemiddeld	16 dagen
aantal dossiers beantwoord binnen de 45 dagen (0-45 dagen)	61
aantal dossiers beantwoord tussen de 45 dagen en de 90 dagen	5
aantal dossiers waar meer dan 90 dagen nodig was om te beantwoorden	0

TWEDE LIJN	
aantal klachten interne tweede lijn	7
aantal klachten die ingetrokken worden	0
aantal klachten die stopgezet worden	0
aantal klachten Interne tweedelij Conciliërende klachtenbehandeling	0
Totaal aantal klachten tweede lijn	7
aantal klachten ontvankelijk	6
aantal klachten niet- ontvankelijk	1
niet-ontvankelijk want onvoldoende klachtenelementen	0
niet-ontvankelijk want geen adres of naam (anoniem)	0
niet-ontvankelijk andere	1
Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten	7
aantal klachten gegrond	1
aantal klachten ongegrond	6
waarvan aantal klachten betwist	0
Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten	7
aantal klachten opgelost (of deels opgelost)	0
aantal klachten niet-opgelost	7
Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten	7
doorlooptijd: gemiddeld	12 dagen
aantal dossiers beantwoord binnen de 45 dagen (0-45 dagen)	7
aantal dossiers beantwoord tussen de 45 dagen en de 90 dagen	0
aantal dossiers waar meer dan 90 dagen nodig was om te beantwoorden	0

13 KABINET VAN DE MINISTER BEVOEGD VOOR WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Klachtenrapport 1 december 2020 tem 30 november 2021

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.¹ Over de ontvangen voorstellen of meldingen voorzien in afdeling 4 van het bestuurdecreet².

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.

¹ 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.

1.1.1 ² 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.

15 KABINET VAN DE MINISTER BEVOEGD VOOR JUSTITIE

Klachtenrapport 1 december 2020 tem 30 november 2021

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.³ Over de ontvangen voorstellen of meldingen voorzien in afdeling 4 van het bestuurdecreet⁴ wordt in dit rapport niet gerapporteerd.

Het kabinet paste de werkwijze die in de omzendbrief vastgelegd is, reeds toe.

In de periode van dit rapport werden de klachten over de werking van de administratie naar de klachtendienst van het departement bezorgd voor verdere afhandeling.

Binnen de eerstelijnsklachtenbehandeling van het Kabinet bevoegd voor Justitie en Handhaving werden in het werkjaar 2021 geen klachten behandeld over de werking van het kabinet voor deze materie.

³ 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.

1.1.2 ⁴ 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.

/ rapport



Vlaanderen
is zorg

JAARVERSLAG WOONZORGLIJN 2021

Klachten over ouderenzorg / 10.01.2022

**AGENTSCHAP
ZORG &
GEZONDHEID**

Inhoudstafel

1	De Woonzorglijn in 2021	3
2	Een jaarverslag over COVID-19 en een jaarverslag over klachten	4
3	COVID-19: klachten en informatievragen	5
4	Klachten in 2021: kerncijfers	6
4.1	Gegronde vs. ongegronde deelklachten	7
4.2	Oplossingen voor gegronde deelklachten	8
5	De inhoud van de deelklachten	9
6	Vergelijking met vorige jaren	11
6.1	Evolutie totaal aantal klachten	11
7	Wat doet de Woonzorglijn met een klacht?	12
7.1	Onderzoek door de Woonzorglijn	12
7.2	Onderzoek door Zorginspectie	13
7.3	Gegronde of ongegronde	14
7.4	Verslaggeving en oplossing	15
8	Bijlage 1: definities	15

1 De Woonzorglijn in 2021

De werking van de Woonzorglijn heeft ook in 2021 een zware impact ondervonden door COVID-19. Het aantal klachten is in zijn totaliteit gedaald, maar is nog steeds het dubbele van voor de COVID-19 pandemie. Het aantal klachten door COVID-19 zelf is wel verminderd ten opzichte van 2020

De Woonzorglijn heeft in 2021 1.762 vragen en klachten ontvangen. Dat is een daling ten opzichte van 2020 waar we 2.035 vragen en klachten ontvingen (-14%). Ten opzichte van 2019 blijft dit een grote stijging van 682 klachten en vragen (163%).

De Woonzorglijn was in 2020 uitgebreid met een tijdelijke jobstudent en een extra medewerkster met een tijdelijk contract, omwille van de extra vragen en klachten door COVID-19. In 2021 is gebleken dat deze extra medewerkster nodig was om de vragen en klachten te kunnen blijven beantwoorden.

De vragen en klachten die we in 2021 hebben ontvangen, waren over het algemeen zeer complex. Dit is niet enkel een gevolg van de vragen en klachten door COVID-19, maar ook door de andere klachten en vragen die veel complexer zijn geworden.

In 2020 heeft de Woonzorglijn meer klachten zelf moeten opvolgen doordat inspectiebezoeken tijdens het begin van de pandemie tijdelijk waren opgeschort. Deze manier hebben we in 2021 jaar verdergezet. De Woonzorglijn gaat op die manier veel meer klachten zelf onderzoeken door informatie op te vragen en te oordelen op basis van brieven, mailverkeer en telefoongesprekken. Er zijn natuurlijk heel wat klachten waarvoor een inspectie cruciaal blijft.

Om de COVID-19-pandemie het hoofd te bieden, heeft het Agentschap Zorg en Gezondheid nieuwe tijdelijke 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

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 of via de website www.woonzorglijn.be.



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. De inspanningen van elkeen om de werking van de ouderenzorgvoorzieningen aan te passen tijdens de pandemie en de verschillende golven verdient in het bijzonder aandacht.

2 Een jaarverslag over COVID-19 en een jaarverslag over klachten

We bespreken dit jaar, net zoals in 2020, de COVID-19 klachten en de andere klachten en vragen apart. Deze specifieke opdeling blijft behouden 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.

In punt 3 bespreken we specifiek de klachten en vragen over COVID-19.

Punt 4 behandelt alle klachten. De cijfers over de COVID-19 klachten zijn hierin opgenomen.



3 COVID-19: klachten en informatievragen



De Woonzorglijn ontving in 2021 in totaal 529 oproepen met als onderwerp COVID-19, waarvan:

- 94 (18%) klachten;
- 435 (82%) 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;
- 14 klachten (14%) over de bezoeksregeling in woonzorgcentra. In de meeste gevallen kon er een oplossing gezocht worden door overleg tussen het woonzorgcentrum en de klachtindiener.
- 1 klacht ging over het Covid Safe Ticket.



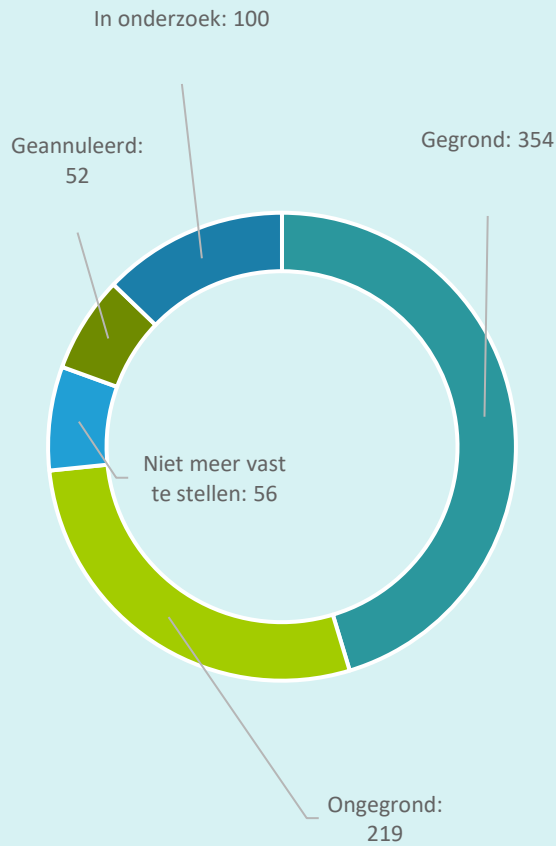
4 Klachten in 2021: kerncijfers



De Woonzorglijn ontving in 2021:

- **430 klachten (576 in 2020);**
- de klachten gingen over verschillende onderwerpen en zijn daarom opgesplitst in 781 **deelklachten** (894 in 2020)
- voor 60% van de deelklachten gaf de Woonzorglijn opdracht aan Zorginspectie om de klacht **verder te onderzoeken;**
- iets minder dan de helft van de deelklachten die al onderzocht werden via een inspectie, bleek **gegrond** (zie volgend grafiek, 4.1).

4.1 GEGRONDE VS. ONGEGRONDE DEELKLACHTEN



45% van de 781 deelklachten bleek na onderzoek **gegrond**. Gegronde betekent dat er een inbreuk is vastgesteld op minstens één van de erkenningsvoorwaarden.

28% van de 781 deelklachten was **ongegronde**. Een klacht kan ongegronde zijn om verschillende redenen:

- een klacht kan het gevolg zijn van een **eenmalige** gebeurtenis, zonder dat er een structureel probleem of tekort is;
- de **verwachting** van een bewoner of familielid van hoe iets moet zijn, kan anders zijn dan wat in de regelgeving staat;
- een klacht kan gaan over een **subjectieve beleving**.

bijvoorbeeld de smaak van het eten. Het is dan soms moeilijk om te kunnen vaststellen dat een erkenningsvoorwaarde is geschonden.

Ten opzicht van 2020 zien we een stijging van het aandeel van de gegronde deelklachten.

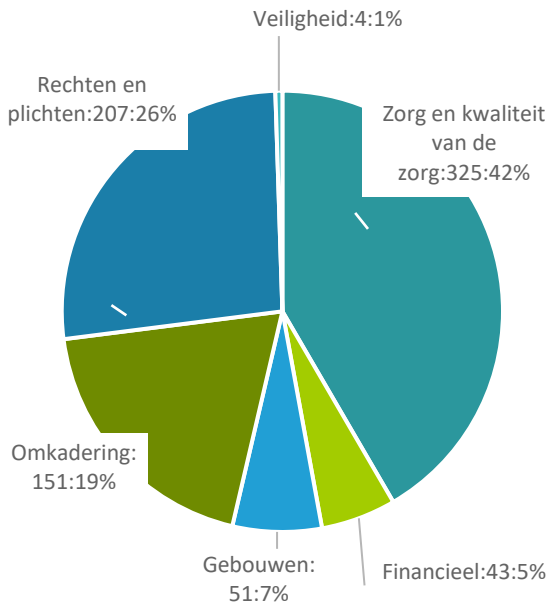
100 deelklachten zijn nog **in onderzoek**. Dat betekent dat een inspectie heeft plaatsgevonden of gepland staat, maar nog niet bekend is of de klacht gegrond is.

4.2 OPLOSSINGEN VOOR GEGRONDE DEELKLACHTEN

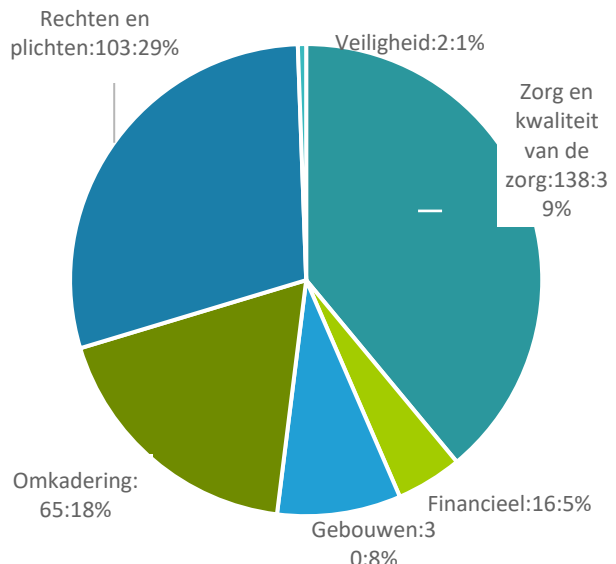


5 De inhoud van de deelklachten

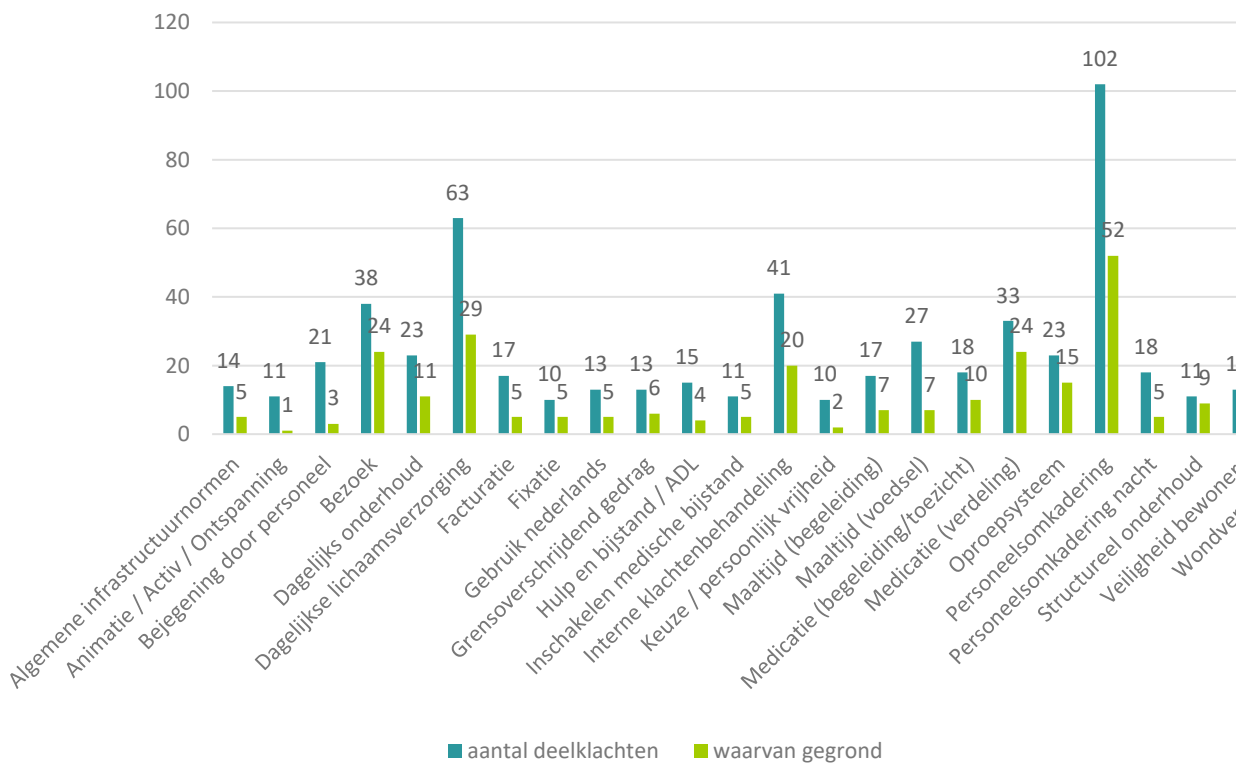
Aantal deelklachten per hoofdthema (781)



Aantal gegronde deelklachten per hoofdthema (354)



Aantal deelklachten en gegronde deelklachten per subthema (exclusief COVID-19 klachten)



- Enkel subthema's met minstens vijf gegronde deelklachten, zijn opgenomen.

Waarover gingen de deelklachten?

Zoals de voorbije jaren gaan meer dan de helft van de deelklachten (325), of ze nu gegrond zijn of niet, over **de zorg en kwaliteit van de zorg** in de woonzorgcentra:

- de meeste deelklachten (63) gaan over **dagelijkse lichaamsverzorging**: het wassen, de lichaamshygiëne en het verzorgen van de bewoner. Ongeveer de helft daarvan is gegrond (29);
- het aantal klachten over de **verdeling van medicatie** stijgt dit jaar (33, waarvan 24 gegrond). Samen genomen met het aantal klachten over **de begeleiding en het toezicht** op de medicatie (18, waarvan 10 gegrond) zorgt dit toch voor een zeer hoog aantal klachten;
- het aantal klachten over **de kwaliteit van de maaltijden** is sterk gestegen dit jaar (27). De maaltijden zijn een ijkpunt in de dagindeling in een woonzorgcentrum. Het is dus niet zo verbazend dat het aantal klachten hierover hoog is. De smaak, de bereikding van een maaltijd bevatten echter ook een subjectief element, toch werden 14 klachten gegrond bevonden;
- ook de deelklachten over de **het dagelijks onderhoud** komen regelmatig terug (23).

De **omkadering in de woonzorgcentra** is een belangrijke stijger dit jaar. Vorig jaar ging één op tien van de deelklachten hierover. Dit jaar bedraagt het aandeel ervan 20%.

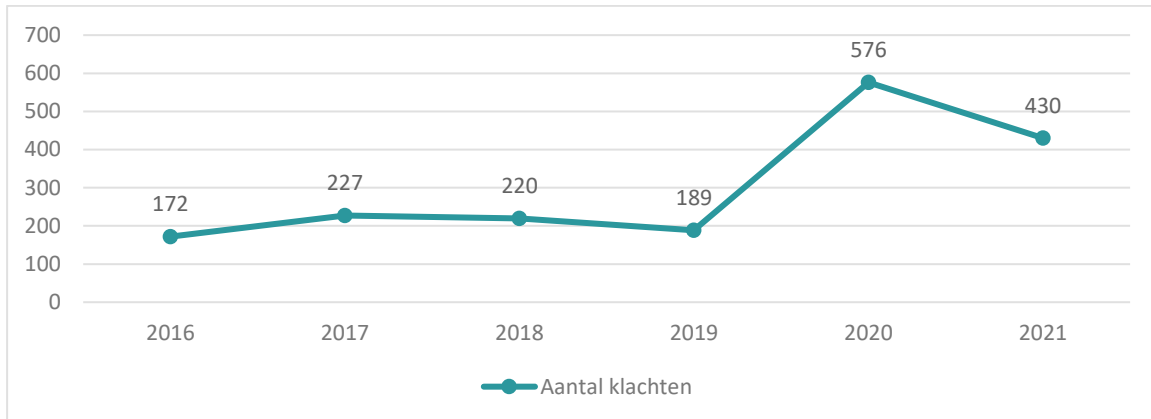
- 102 deelklachten over de personeelsomkadering: het aantal personeelsleden dat een voorziening in dienst moet hebben. Ongeveer de helft hiervan is gegrond bevonden;
- Er waren ook 18 klachten over de personeelsomkadering 's nachts waarvan 5 gegrond bevonden werden;
- klachten over omkadering kunnen een invloed hebben op de klachten over de zorg en kwaliteit van de zorg.

Verder zijn er behoorlijk wat klachten over **rechten en plichten (202)**. Een groot aantal van deze klachten hebben betrekking op COVID-19 en werden in punt 3 behandeld. De klachten over de interne klachtenprocedure (41, waarvan 20 gegrond) verdienen echter ook aandacht.

- Voor een definitie van deze subthema's, zie addendum.

6 Vergelijking met vorige jaren

6.1 EVOLUTIE TOTAAL AANTAL KLACHTEN



Het aantal klachten ten opzicht van 2020 is een beetje gedaald (-146), maar bedraagt toch nog steeds het dubbele van de jaren daarvoor. De stijging die we zagen in 2020 is dus zeker niet eenmalig. Het zal belangrijk zijn om deze evolutie verder in de gaten te houden, zowel beleidsmatig als voor de werking van de Woonzorglijn.

Het blijvend hoge aantal klachten kan te wijten zijn aan een aantal elementen:

- **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;
- We zagen voor de COVID-19 pandemie reeds dat verpleeg- en zorgkundigen een knelpuntberoep waren. De pandemie heeft nogmaals een extra impact gehad op het personeelsbestand. Deze impact is niet alleen tijdelijk (personeel dat een besmetting heeft of in quarantaine zit), maar mogelijks ook structureel (personeel dat de sector verlaten heeft).



7 Wat doet de Woonzorglijn met een klacht?

7.1 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

“Elke ouderenvoorziening moet ook zelf een laagdrempelige klachtenprocedure hebben”

ouderenzorgvoorzieningen moeten voldoen. Biedt de interne klachtenprocedure of gebruikersraad geen bevredigende oplossing of wil de klachtindiener toch rechtstreeks bij de Woonzorglijn aankloppen, dan zal de Woonzorglijn de klacht verder behandelen.

Meestal kent de Woonzorglijn alle klachtindieners, maar de klachtindiener kan zelf kiezen om zijn **anonimiteit** te bewaren tegenover de (uitbater/directie van de) ouderenzorgvoorziening.

Een klacht over een ouderenzorgvoorziening bevat dikwijls **verschillende klachtelementen**. Iemand klaagt bijvoorbeeld over het personeel in de ouderenzorgvoorziening waar zijn familielid verblijft: er is te weinig personeel aanwezig en de bewoner 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 klachtindiener en/of de betrokken voorziening bezorgen. Een voorbeeld van zo'n

Wat doen we met een klacht?

1. Eigen onderzoek

2. Zorginspectie

3. Gegrond of ongegrond?

4. Oplossing of verdere opvolging

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.

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.

7.2 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 inspectie-aanvraag precies inhoudt.

7.3 GEGROND OF ONGEGROND

Het onderzoek bepaalt welke delen van de klacht gegrond of ongegrond zijn. De basis om dat uit te maken, zijn de erkenningsvoorwaarden.

Een deelklacht is gegrond 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/familieid 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

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 bevestigd 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 mogelijk 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.



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.

7.4 VERSLAGGEVING EN OPLOSSING

Wanneer de klacht leidt tot een inspectiebezoek aan een ouderenzorgvoorziening, maakt de inspecteur hierover een verslag, waarvan zowel de klachtindiener als de betrokken voorziening een kopie ontvangen. Wanneer de klachtindiener bijkomende vragen heeft over zijn klacht of over de vaststellingen van Zorginspectie, kan hij opnieuw contact opnemen met de Woonzorglijn.

Vastgestelde tekorten op de erkenningsvoorwaarden worden verder opgevolgd door **de sectorverantwoordelijken en de dossierverantwoordelijken van het Agentschap Zorg en Gezondheid**.

De ouderenzorgvoorziening moet met een remediëeringsplan 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 remediëeringsplan 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.

8 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.



Rapportages zorgkassen

Klachtenrapportage Vlaamse Zorgkas 2021

In 2021 ontving de Vlaamse Zorgkas 62 klachten. Net als vorig jaar stellen we een stijging van het aantal klachten vast. Er werden opnieuw zo'n 30% meer klachten geregistreerd dan in 2020. In verhouding tot het aantal leden en het aantal ambtshalve aangesloten leden, blijft het nog steeds een zeer beperkt aantal klachten. De stijging kan eerder verklaard worden door de aandacht binnen de zorgkas voor mensen die hun ontevredenheid uiten en een betere klachtenregistratie, dan dat het om een effectieve stijging van de klachten gaat.

Om onze communicatie en dienstverlening verder te optimaliseren, zijn we dit jaar ook gestart met het versturen van een korte tevredenheidsenquête naar de burgers die een antwoord per mail kregen van een medewerker van de Vlaamse Zorgkas.

In 2021 werden de klachten meestal rechtstreeks door de burger of zijn vertegenwoordiger ingediend. Drie klachten bereikten ons via de Vlaamse Ombudsdienst en één klacht via het kabinet.

Vijf klachten waren onontvankelijk en werden niet verder behandeld. Het ging om 2 anonieme klachten en 3 klachten die voordien reeds meerdere malen werden behandeld.

Drie klachten over de vrijstelling en de opgelegde boete werden doorgestuurd naar het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming voor verdere behandeling. Eén klacht over een indicatiesteller werd doorgestuurd naar de organisatie die de BelRAIscreener afnam voor verdere behandeling.

Na onderzoek bleken 48 klachten ongegrond, 1 deels gegrond en 4 klachten gegrond.

De overgrote meerderheid van de ongegronde klachten hadden betrekking op de zorgpremie en de aansluiting en konden weerlegd worden op basis van de regelgeving. Zoals alle jaren stelden verschillende leden de zorgpremie en de Vlaamse sociale bescherming in vraag. 9 personen gaven ook aan over een beperkt inkomen te beschikken en vroegen daarom een vrijstelling of lagere zorgpremie. Bij de ambtshalve aansluitingen kwamen er verschillende vragen over het opvragen van de zorgpremies met terugwerkende kracht. Daarnaast begrepen 8 klagers niet waarom ze de zorgpremie voor een bepaald jaar volledig dienden te betalen aangezien ze waren verhuisd naar Brussel of Wallonië of niet waren ingeschreven in het bevolkings- of vreemdelingenregister. Aan al deze klagers werd de regelgeving toegelicht en gekaderd om zo meer duidelijkheid te brengen.

Eén klacht over de zorgpremie was deels gegrond. De klager was ambtshalve aangesloten bij de Vlaamse Zorgkas. Aangezien hij in een collectieve schuldenregeling (CSR) zat, moesten er geen zorgpremies worden opgevraagd. Van zodra het einde van zijn CSR bekend was, werden alle nog verschuldigde zorgpremies met terugwerkende kracht opgevraagd. Doordat betrokkene niet op de hoogte was van zijn ambtshalve aansluiting, had hij het einde van zijn CSR niet gemeld aan de Vlaamse Zorgkas en moest hij nu plots verschillende zorgpremies tegelijk betalen. De premies werden correct opgevraagd door de zorgkas, maar betrokkene had inderdaad niet de mogelijkheid gekregen om het einde van zijn CSR te melden.

Eén burger had documenten bezorgd aan de zorgkas om zijn vrijstelling van de zorgpremie te bewijzen, maar had noch een ontvangstmelding noch een antwoord gekregen op zijn e-mail. Onderzoek wees uit dat zijn mail werd doorgestuurd naar het Agentschap Vlaamse Sociale bescherming voor verdere behandeling, maar dat de klager hier niet van op de hoogte werd gebracht. Normaal gezien wordt ook altijd een automatische ontvangstmelding gestuurd bij ontvangst van een mail, maar dat was hier blijkbaar niet gebeurd. Bij het testen konden we echter geen problemen vaststellen, waardoor we ervan uit gingen dat er eenmalig een probleem was geweest. De burger kreeg alsnog een antwoord op zijn vraag. Op basis van deze klacht werd een

verbetering doorgevoerd. Wanneer de Vlaamse Zorgkas mails inzake vrijstellingen doorstuurt naar het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming, krijgt de burger vanaf nu ook het bericht dat zijn mail werd doorgestuurd en informatie over de te verwachten behandeltermijn. Op die manier is de burger op de hoogte.

Vier klachten over de stopzetting van het zorgbudget, bleken na onderzoek ongegrond. Het zorgbudget werd terecht stopgezet door de Vlaamse Zorgkas. Een vader was niet tevreden over de dienstverlening en communicatie vanuit de Vlaamse Zorgkas over de toekenning van het zorgbudget aan zijn zoontje. Na onderzoek bleek dat het zorgbudget oorspronkelijk correct was toegekend, maar door een wijziging van de score door het Agentschap Opgroeien ontstond er inderdaad enige verwarring rond het dossier. Het dossier werd uitgeklaard en er werd vastgesteld dat er 2 bijkomende maanden moesten uitbetaald worden.

Vier klachten over de boete en de betaling van achterstallige zorgpremies bleken ongegrond. De boete werd terecht opgelegd en aan de zorgkas betaalde achterstallige zorgpremies werden correct toegewezen aan het dossier.

In 2021 verstuurde de Vlaamse Zorgkas voor de eerste keer brieven digitaal via de e-box naar leden die hun e-box hadden geactiveerd en hierdoor toestemming hadden gegeven om brieven van overheidsdiensten te ontvangen via de e-box. We ontvingen hierover 5 klachten die ongegrond bleken na onderzoek. Eén klager wenste geen brieven meer te ontvangen via de e-box. De andere klagers gaven aan geen brieven via de e-box te hebben ontvangen. Aan deze klagers werd de nodige informatie bezorgd over de activatie en het gebruik van de e-box. Eén klager was ingegaan op een phishingbericht dat leek uit te gaan van de Vlaamse Zorgkas en de e-box. Deze klager vroeg om een schadevergoeding. Spijtig genoeg kon de Vlaamse Zorgkas niet ingaan op deze vraag. De klager werd doorverwezen naar de politie. Eén klager gaf terecht aan dat er een behoorlijk tijdsverschil was tussen de datum op de betalingsuitnodiging (22/02) en de datum waarop hij de brief ontving in zijn e-box (5/03). Hierdoor werd de tijd om te betalen ingekort. De verzending van de brieven naar de e-box ging inderdaad trager dan voorzien. Uit de eerste ervaringen met het versturen van brieven via de e-box, werden de nodige lessen getrokken waardoor de datum op de brief volgend jaar beter zal aansluiten bij de datum van verzending naar de e-box.

Een bewindvoerder klaagde dat de betalingsuitnodiging naar de beschermde persoon zelf werd gestuurd. Bij aanstelling van een bewindvoerder, moet deze communicatie naar de bewindvoerder worden gestuurd. De opmerking van de bewindvoerder was terecht. Voor de Vlaamse Zorgkas is het evenwel onmogelijk om voor alle ambtshalve aansluitingen in het Belgisch Staatsblad na te gaan of er een bewindvoerder is aangesteld. Daarom wordt de eerste brief nog steeds naar betrokkene zelf gestuurd. Indien we op enige wijze de informatie krijgen dat er een bewindvoerder werd aangesteld, dan gaat alle briefwisseling vanaf dan naar de bewindvoerder. Aan de briefwisseling die verkeerdelijk verzonden werd aan de te beschermen persoon zelf worden wel geen juridische gevolgen verbonden.

Verbeteracties

Wanneer personen ambtshalve worden aangesloten bij de Vlaamse Zorgkas en in collectieve schuldenregeling zit, worden momenteel geen brieven verstuurd. We bekijken of in deze gevallen toch een brief kan verstuurd worden.

Een Brusselaar merkte op dat de term 'herinnering' in de aanhef van de herinneringsbrief de indruk wekte dat de betaling van de zorgpremie verplicht is als Brusselaar en niet vrijwillig. Deze opmerking wordt meegenomen voor de brieven van volgend jaar.

De bewindvoerders zijn opgenomen in het rijksregister. Momenteel heeft de Vlaamse Zorgkas geen toegang tot deze gegevens. Naar aanleiding van de opmerking van de bewindvoerder wordt onderzocht of de Vlaamse Zorgkas eventueel op termijn toegang kan krijgen tot de informatie van de bewindvoerders in het rijksregister. Dit zou een alternatief zijn voor het opzoeken van de bewindvoerder in het Belgisch Staatsblad en proactief werken mogelijk maken.

Dit jaar werd de Vlaamse Zorgkas voor de eerste keer geconfronteerd met phishingmails naar aanleiding van het uitsturen van brieven via de e-box. Naar aanleiding hiervan zal worden nagegaan of preventieve maatregelen (leden waarschuwen en attent maken op phishingmails) nodig zijn.

Jaarverslag klachtenbehandeling zorgkas

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

Afdeling Vlaamse Sociale Bescherming
 Koning Albert II-laan 35 bus 37, 1030 BRUSSEL
 T 02 553 46 90
vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be
www.vlaamsesocialebescherming.be

In te vullen door de
 behandelende afdeling
 ontvangstdatum

Waarvoor dient dit formulier?
 De ombudsfunctie bij de zorgkas moet jaarlijks een verslag opstellen, met betrekking tot de klachten die het voorbije kalenderjaar ingediend zijn bij de zorgkas. Dat jaarverslag omvat:

- een overzicht van het aantal klachten;
- het voorwerp van de klachten;
- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- het gevolg dat gegeven is aan het actieplan dat de ombudspersoon opstelt om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren.

Aan de hand van dit formulier bezorgen de zorgkassen de gevraagde gegevens aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Wie ondertekent dit formulier?
 De ombudspersoon bij de zorgkas ondertekent het formulier.

Aan wie bezorgt u dit formulier?
 Bezorg dit formulier uiterlijk op 31 januari aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.
 Stuur het bij voorkeur via e-mail naar vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be, ilona.nijs@vlaanderen.be en kristof.despiegeleer@vlaanderen.be.

Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

	180 klachten in de periode 01/01/2021 tot en met 31/12/2021
--	---

2 Binnen welke termijn werden de klachten bij de zorgkas gemiddeld behandeld?
 Geef het gemiddelde aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord.

	6.7 dagen
--	-----------

3 Vul het aantal klachten in per categorie van behandeltermijn.

<input type="checkbox"/>	aantal klachten met behandeltermijn 0 – 45 dagen:	180
<input type="checkbox"/>	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.

<input type="checkbox"/>	al eerder klacht ingediend:	/
<input type="checkbox"/>	niet alle beroepsprocedures aangewend:	/
<input type="checkbox"/>	geen belang:	/



<input type="checkbox"/>	anonieme klacht:	/
<input type="checkbox"/>	klacht over beleid en regelgeving:	/

6 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?

180

7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

<input type="checkbox"/>	aansluiting:	3
<input type="checkbox"/>	zorgpremie:	94
<input type="checkbox"/>	zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden:	60
<input type="checkbox"/>	zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:	10
<input type="checkbox"/>	zorgbudget voor mensen met een handicap:	4
<input type="checkbox"/>	mobiliteitshulpmiddelen:	7
<input type="checkbox"/>	woonzorgcentra	2
<input type="checkbox"/>	andere:	0

8 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.

	<p><u>Aansluiting:</u> klachten over Onduidelijke informatie bij aansluiting zorgkas omtrent betalen premies Foute informatie over vrijstelling</p>
	<p><u>Zorgpremie:</u> klachten over Het ontbreken van een overschrijvingsstrook bij de brief opvragen zorgpremie Foutieve/onvoldoende informatie over betalings- en boeteprocessen Niet ontvangen of foutieve betalingsuitnodiging premie/rappel Duurtijd terugstorten dubbel betaalde zorgpremie Fout adres op de betalingsuitnodiging Aanmaken domiciliëring (technische fout) of Doccle Communicatievoorkeuren die niet correct staan Toepassing van verhoogde tegemoetkoming Algemene bereikbaarheid</p>
	<p><u>Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden :</u> klachten over Verloren documenten De duurtijd om de hele aanvraagprocedure voor zorgbudget volledig te doorlopen Niet tijdig gestort zorgbudget Onduidelijkheid over benodigde documenten aanvraag en administratieve last aanvraag. Onduidelijkheden bij indicatiestellingen op basis van het nieuwe inschalingsinstrument (BeRAI Screener) waarbij de vereiste score niet behaald werd Niet tijdig uitvoeren indicatiestelling Verschil in uitbetalingsmaand residentiële zorg versus mantel- en thuiszorg (digitale) Bereikbaarheid en kwaliteit dienstverlening CM en CM-Zorgkas</p>
	<p><u>Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:</u> klachten over Uitbetaling op foutief rekeningnummer Niet uitbetalen van het zorgbudget Herziening van het budget/terugvordering bereikbaarheid CM en CM-Zorgkas</p>

	Zorgbudget voor mensen met een handicap: klachten over Gebrekkige/onheuse communicatie Ontoereikende informatie
	Mobiliteitshulpmiddelen: Klachten over verkeerde documenten Onduidelijkheid (opleg) aankoop mobiliteitshulpmiddel door verstrekker Weigering mobiliteitshulpmiddel
	Woonzorgcentra: Klachten over Foute informatie in mycarenet

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:	95
<input type="checkbox"/>	deels gegrond:	0
<input type="checkbox"/>	ongegron d:	85
<input type="checkbox"/>	betwist:	0

10 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per geschonden norm.

<input type="checkbox"/>	niet correcte beslissing:	5
<input type="checkbox"/>	te lange behandeltermijn:	23
<input type="checkbox"/>	ontoereikende informatieverstrekking:	21
<input type="checkbox"/>	onvoldoende bereikbaarheid:	8
<input type="checkbox"/>	onheuse bejegening:	3
<input type="checkbox"/>	andere:	35

11 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.

<input type="checkbox"/>	opgelost:	95
<input type="checkbox"/>	deels opgelost:	0
<input type="checkbox"/>	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?

Aansluiting en zorgpremie

- Samenwerking met procesverantwoordelijken van de contactcentra om de collega's van de contactcentra tijdig de nodige en correcte informatie te bezorgen over premiemailing, boeteproces en rappels
- Overschrijvingsstroken bezorgen op vraag van het lid
- Mogelijkheid van aanpassen van communicatievoorkeuren via MyCM

Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden

Verloren documenten:

- Het scannen van dossiers en poststukken in de plaatselijke ziekenfondsen werd geoptimaliseerd door in alle regio's gebruik te maken van uniforme software ('Scannen Voor Verwerking'). Op die manier zorgt CM-Zorgkas voor een snellere doorlooptijd van dossiers en kunnen we de klant een optimale service verzekeren. Er is een controle ingebouwd om na te gaan of alle ontvangen aanvragen ook in het systeem verwerkt werden.

Duurtijd aanvraagprocedure en niet tijdig gestort zorgbudget

- Verdere uitbouw van toepassing die automatisch attesten ophaalt om dossiers sneller te kunnen verwerken en beslissen.
- Doorlooptijden zijn opgenomen en duidelijk zichtbaar in de toepassing zodat in 1 oogopslag kan gezien worden welke dossiers lang blijven aanslepen of de wettelijke termijn van 90 dagen dreigen te overschrijden.

Administratieve last aanvraag

- Het 'toelatingsformulier voor uitwisseling van gegevens tussen CM-ziekenfonds en CM-Zorgkas' wordt niet meer opgevraagd bij een aanvraag. Dit zorgt voor een eenvoudigere aanvraagprocedure met minder administratieve last

Onduidelijkheden bij Indiciestellingen op basis van het nieuwe inschalingsinstrument (BeRAI Screener) waarbij de vereiste score niet behaald werd

- Via de verschillende overlegstructuren (VICO Zorgkassen, BeRAI Change Managementoverleg) en het Agentschap VSB werd signaalbehartiging over het hoge aantal afscoringen opgenomen.
- Een checklijst met mogelijke antwoorden op vragen van leden werd ter beschikking gesteld.
- Om de afhandeling van vragen over het nieuwe instrument en de impact van het hogere aantal afscoringen te verbeteren zonder dat dit impact had op de indicatiestellers hun planning, werden er tussen zorgkas en dienst maatschappelijk werk afspraken gemaakt om de leden binnen een bepaalde termijn reactie te bieden op hun vragen en bekommernissen over de toepassing van het nieuwe instrument.

Niet tijdig uitvoeren indicatiestelling

- Verdere optimalisatie van werkafspraken met maatschappelijk werk om achterstanden bij het afnemen van indicatiestellingen structureel te verminderen

Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood

- Ingebruikname van nieuwe software om herinneringsbrieven automatisch te laten verzenden naar leden wiens aanvraag niet tijdig wordt vervolledigd. Op die manier streven we naar een snellere doorlooptijd van dossiers en kunnen we de klant een optimale service verzekeren

Mobiliteitshulpmiddelen

- Regelmatig overleg tussen verstrekkers, zorgkassencommissie en CM-Zorgkas om onnodige/onduidelijke weigeringen te voorkomen

Woonzorgcentra

- Ondersteuning van CM ziekenfonds door CM-Zorgkas bij het correct beheren van de digitale opnamegegevens om foute gegevens in Mycarenet te vermijden

CM-Zorgkas algemeen

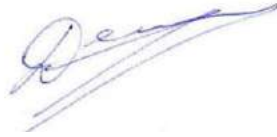
- Regelmatige opleidingen voor dossierbeheerders om kennis te verhogen en bij te dragen tot kwalitatieve dossierverwerking
- Verdere uitwerking van een efficiënte dienstverlening (zowel telefonisch als digitaal) om een uniforme en kwalitatieve dienstverlening te garanderen
- Samenwerking met extern callcentrum om bereikbaarheid te verhogen

Ondertekening

13 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.

datum 24 01 2022
dag maand jaar



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
www.vlaamsesocialebescherming.be

In te vullen door de
behandelende afdeling
ontvangstdatum

Waarvoor dient dit formulier?

De ombudsfunctie bij de zorgkas moet jaarlijks een verslag opstellen, met betrekking tot de klachten die het voorbije kalenderjaar ingediend zijn bij de zorgkas. Dat jaarverslag omvat:

- een overzicht van het aantal klachten;
- het voorwerp van de klachten;
- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- het gevolg dat gegeven is aan het actieplan dat de ombudspersoon opstelt om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren.

Aan de hand van dit formulier bezorgen de zorgkassen de gevraagde gegevens aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Wie ondertekent dit formulier?

De ombudspersoon bij de zorgkas ondertekent het formulier.

Aan wie bezorgt u dit formulier?

Bezorg dit formulier uiterlijk op 31 januari aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Stuur het bij voorkeur via e-mail naar vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be, ilona.nijs@vlaanderen.be en kristof.despiegeleer@vlaanderen.be.

Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

78

2 Binnen welke termijn werden de klachten bij de zorgkas gemiddeld behandeld?

Geef het gemiddelde aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord.

6,44 dagen

3 Vul het aantal klachten in per categorie van behandeltermijn.

aantal klachten met behandeltermijn 0 – 45 dagen: 78

aantal klachten met behandeltermijn > 45 dagen: 0

4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

9

5 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

al eerder klacht ingediend: 1

niet alle beroepsprocedures aangewend: 2

geen belang: 7

anonieme klacht: 0

onredelijke klacht: 1

6 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?

67

7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

aansluiting: 1

zorgpremie: 50

zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: 10

zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: 2

zorgbudget voor mensen met een handicap: 2

mobiliteitshulpmiddelen: 2

zorgticket residentiële ouderenzorg:

andere:

8 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.

Aansluiting: niet akkoord met verplichte betaling zorgpremie na verhuis naar Vlaanderen

Zorgpremie: premieopvraging digitaal verstuurd zonder te verwittigen, zorgpremie reeds betaald, er werd een achterstal opgevraagd, er werd een boete opgelegd, de aangetekende zending niet ontvangen, de premieopvraging niet ontvangen, waarom bij verhuis naar Wallonië in de helft van het jaar toch nog volledige zorgpremie betalen, ...

ZBZ: niet voldoende zorgbehoevend volgens indicatiestelling, afscoring BelRAI (geen verlenging), moeilijk om een afspraak te maken, onvoldoende geïnformeerd, niet tijdig gereageerd op afspraak indicatiestelling om te kunnen verlengen dus nieuwe carenz-periode, ...

ZBO: komt niet in aanmerking, volgens lid verkeerde inkomsten meegeteld, ...

ZBH: tegemoetkoming werd op hetzelfde rekeningnummer gestort als het ZBZ terwijl dit niet mocht van het lid, formulier 'administratieve gegevens' werd intern niet goed doorgestuurd dus laattijdige uitbetaling

MoHM: goedgekeurde en afgehandelde aanvraag rollator, lid wou na maand wisselen maar dit kon niet meer; lid wou na rollator via VSB een extra rollator met 2 wielen maar kreeg onvoldoende info over mogelijkheid huren/kopen via Mediotheek ziekenfonds (los van VSB)

Jaarverslag klachtenbehandeling zorgkas

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

Afdeling Vlaamse Sociale Bescherming
Koning Albert II-laan 35 bus 37, 1030 BRUSSEL
T 02 553 46 90

vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be
www.vlaamsesocialebescherming.be

In te vullen door de
behandelende afdeling
ontvangstdatum

Waarvoor dient dit formulier?

De ombudsfunctie bij de zorgkas moet jaarlijks een verslag opstellen, met betrekking tot de klachten die het voorbije kalenderjaar ingediend zijn bij de zorgkas. Dat jaarverslag omvat:

- een overzicht van het aantal klachten;
- het voorwerp van de klachten;
- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- het gevolg dat gegeven is aan het actieplan dat de ombudspersoon opstelt om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren.

Aan de hand van dit formulier bezorgen de zorgkassen de gevraagde gegevens aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Wie ondertekent dit formulier?

De ombudspersoon bij de zorgkas ondertekent het formulier.

Aan wie bezorgt u dit formulier?

Bezorg dit formulier uiterlijk op 31 januari aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Stuur het bij voorkeur via e-mail naar vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be, ilona.nijs@vlaanderen.be en kristof.despiegeleer@vlaanderen.be.

Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

10

2 Binnen welke termijn werden de klachten bij de zorgkas gemiddeld behandeld?

Geef het gemiddelde aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord.

10 dagen

3 Vul het aantal klachten in per categorie van behandeltermijn.

aantal klachten met behandeltermijn 0 – 45 dagen: 10

aantal klachten met behandeltermijn > 45 dagen: 0

4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

3

5 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

al eerder klacht ingediend: 0

niet alle beroepsprocedures aangewend: 0

geen belang: 0

anonieme klacht: 0

klacht over beleid en regelgeving: 3

6 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?

7

7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> aansluiting: | 0 |
| <input type="checkbox"/> zorgpremie: | 3 |
| <input type="checkbox"/> zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: | 1 |
| <input type="checkbox"/> zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: | 2 |
| <input type="checkbox"/> zorgbudget voor mensen met een handicap: | 1 |
| <input type="checkbox"/> mobiliteitshulpmiddelen: | 0 |
| <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:

- de datum van de domiciliëring te vroeg vinden.
- het niet eens zijn met een uitgevoerde domiciliëring.
- het niet eens zijn met een openstaande zorgpremie in het verleden na mutatie.

Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden:

- het niet eens zijn met de vragen van Dienst Maatschappelijk Werk tijdens huisbezoek en negatieve beslissing.

Zorgbudget voor mensen met een handicap:

- het niet eens zijn met de periode van uitbetaling (erkenning startte vroeger).

Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:

- foutieve aanvraagbundel (zorgbudget zwaar zorgbehoevenden) opgestuurd.
- het niet eens zijn met de verwoording op beslissingsbrief omtrent klacht en beroep.

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: | 6 |
| <input type="checkbox"/> deels gegrond: | 0 |
| <input type="checkbox"/> ongegrond: | 0 |
| <input type="checkbox"/> betwist: | 1 |

10 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per geschonden norm.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> niet correcte beslissing: | 2 |
| <input type="checkbox"/> te lange behandeltermijn: | 0 |
| <input type="checkbox"/> ontoereikende informatieverstrekking: | 3 |
| <input type="checkbox"/> onvoldoende bereikbaarheid: | 0 |

onheuse bejegening: 0

andere: 1

11 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.

opgelost: 6

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?

Er werd een vernieuwde interne Sharepoint-omgeving ontwikkeld, met de focus op duidelijke informatie op één plaats voor alle medewerkers. Er worden ook geregeld korte nieuwsberichten geplaatst.

Het voorbije jaar werd de website van Zorgkas LM vernieuwd zodat leden toegang hebben tot correcte en duidelijke informatie. De informatie over alle pijlers van de zorgkas werd uitgebreid.

Er werd ingezet op duidelijke verwoording voor alle brieven van de zorgkas.

De zorgkasapplicatie 'VSBase' werd opnieuw verder ontwikkeld zodat alle medewerkers (loket, DMW, zorgkas) toegang hebben tot duidelijke informatie om alle leden correct kunnen informeren.

Het voorbije jaar werd de analyse voor de pro-actieve werking voor het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood gestart.

Ondertekening

13 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.

datum dag 27 maand 01 jaar 2022

handtekening

voor- en achternaam



De Winne Bram

Jaarverslag klachtenbehandeling zorgkas

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

Afdeling Vlaamse Sociale Bescherming
Koning Albert II-laan 35 bus 37, 1030 BRUSSEL
T 02 553 46 90
vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be
www.vlaamsesocialebescherming.be

In te vullen door de
behandelende afdeling
ontvangstdatum

Waarvoor dient dit formulier?

De ombudsfunctie bij de zorgkas moet jaarlijks een verslag opstellen, met betrekking tot de klachten die het voorbije kalenderjaar ingediend zijn bij de zorgkas. Dat jaarverslag omvat:

- een overzicht van het aantal klachten;
- het voorwerp van de klachten;
- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- het gevolg dat gegeven is aan het actieplan dat de ombudspersoon opstelt om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren.

Aan de hand van dit formulier bezorgen de zorgkassen de gevraagde gegevens aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Wie ondertekent dit formulier?

De ombudspersoon bij de zorgkas ondertekent het formulier.

Aan wie bezorgt u dit formulier?

Bezorg dit formulier uiterlijk op 31 januari aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Stuur het bij voorkeur via e-mail naar vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be, ilona.nijs@vlaanderen.be en kristof.despiegeleer@vlaanderen.be.

Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

11

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: 11

aantal klachten met behandeltermijn > 45 dagen:

4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

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?

11

7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

aansluiting: 2

zorgpremie: 4

zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: 3

zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:

zorgbudget voor mensen met een handicap: 1

mobiliteitshulpmiddelen: 1

zorgticket residentiële ouderenzorg:

andere:

8 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.

Aansluiting:

- klacht dat premie dient betaald te worden/ onbegrip wetgeving
- correspondentie ontvangen en niet langer aangesloten

Zorgpremie:

- premie zou reeds betaald zijn
- aangetekend schrijven zonder voorafgaandelijke verwittigingen
- vraag tot toekenning lagere premie
- boete werd onterecht opgelegd

Zorgbudget zwaar zorgbehoevenden:

- verlenging mantelzorg werd niet tijdig verwerkt
- achterstallige maand dient sneller uitbetaald te worden
- Klacht na negatieve scoring

Zorgbudget mensen met een handicap:

- Mutatiedossier komt slecht in ronde 2 door tot nieuwe zorgkas

Mobiliteitshulpmiddelen:

- Ontevredenheid over regelgeving en toepassing wetgeving in functie van toekenning

.....

.....

.....

.....

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: 4
- deels gegrond:
- ongegrond: 7
- betwist:

10 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per geschonden norm.

- niet correcte beslissing: 1
- te lange behandeltermijn: 1
- ontoereikende informatieverstrekking: 2
- 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?

- Optimaliseren van interne klachtenprocedure
 - Opleiding klachtenregistratie ganse team
-
-
-
-
-
-
-

datum 10 01 2022
 dag maand jaar

handtekening
voor- en achternaam

Jaarverslag klachtenbehandeling zorgkas

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

Afdeling Vlaamse Sociale Bescherming

Koning Albert II-laan 35 bus 37, 1030 BRUSSEL

T 02 553 46 90

vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be

www.vlaamsesocialebescherming.be

In te vullen door de
behandelende afdeling
ontvangstdatum

Waarvoor dient dit formulier?

De ombudsfunctie bij de zorgkas moet jaarlijks een verslag opstellen, met betrekking tot de klachten die het voorbije kalenderjaar ingediend zijn bij de zorgkas. Dat jaarverslag omvat:

- een overzicht van het aantal klachten;
- het voorwerp van de klachten;
- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- het gevolg dat gegeven is aan het actieplan dat de ombudspersoon opstelt om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren.

Aan de hand van dit formulier bezorgen de zorgkassen de gevraagde gegevens aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Wie ondertekent dit formulier?

De ombudspersoon bij de zorgkas ondertekent het formulier.

Aan wie bezorgt u dit formulier?

Bezorg dit formulier uiterlijk op 31 januari aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Stuur het bij voorkeur via e-mail naar vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be, ilona.nijs@vlaanderen.be en kristof.despiegeleer@vlaanderen.be.

Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

20

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.

7,75 dagen

3 Vul het aantal klachten in per categorie van behandeltermijn.

aantal klachten met behandeltermijn 0 – 45 dagen: 20

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: 0

niet alle beroepsprocedures aangewend: 0

geen belang: 0

anonieme klacht: 0

onredelijke klacht: 0

6 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?

20

7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

aansluiting: 8

zorgpremie: 6

zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: 5

zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:

zorgbudget voor mensen met een handicap:

mobiliteitshulpmiddelen:

zorgticket residentiële ouderenzorg:

andere: 1

8 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.

Verzoek om verlenging zorgbudget

Verzoek om vrijstelling van de bijdrage

krijgt niet tijdig de factuur omwille van mutatie

foutief rekeningsnummer

Betwist BELRAI formulier

Aanvraag briefwisseling in het frans

Omslachtige administratieve stappen en een wachttijd van 2 maanden voor de aansluiting

Betwist van het verplichte karakter van de aansluiting voor mensen die in Vlaanderen wonen

Klacht vooral ontstaan omdat verwachtingen van klant niet overeenkwam met de procedure

aansluiting Brusselaar

vragen over de zorgpremie, geen factuur ontvangen, aangesloten Vlaamse zorgkas

betaaldatum ZZZ

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: 7
- deels gegrond: 6
- ongegrond: 7
- betwist: 0

10 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per geschonden norm.

- niet correcte beslissing: 1
- te lange behandeltermijn: 6
- ontoereikende informatieverstrekking: 3
- onvoldoende bereikbaarheid: 0
- onheuse bejegening: 0
- andere: 3

11 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.

- opgelost: 13
- 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?

Er werden in het verleden reeds acties ondernomen opdat de indicatiestelling tijdig kan gebeuren. Laattijdige contactname ivm een indicatiestelling zijn dan ook heel uitzonderlijk.

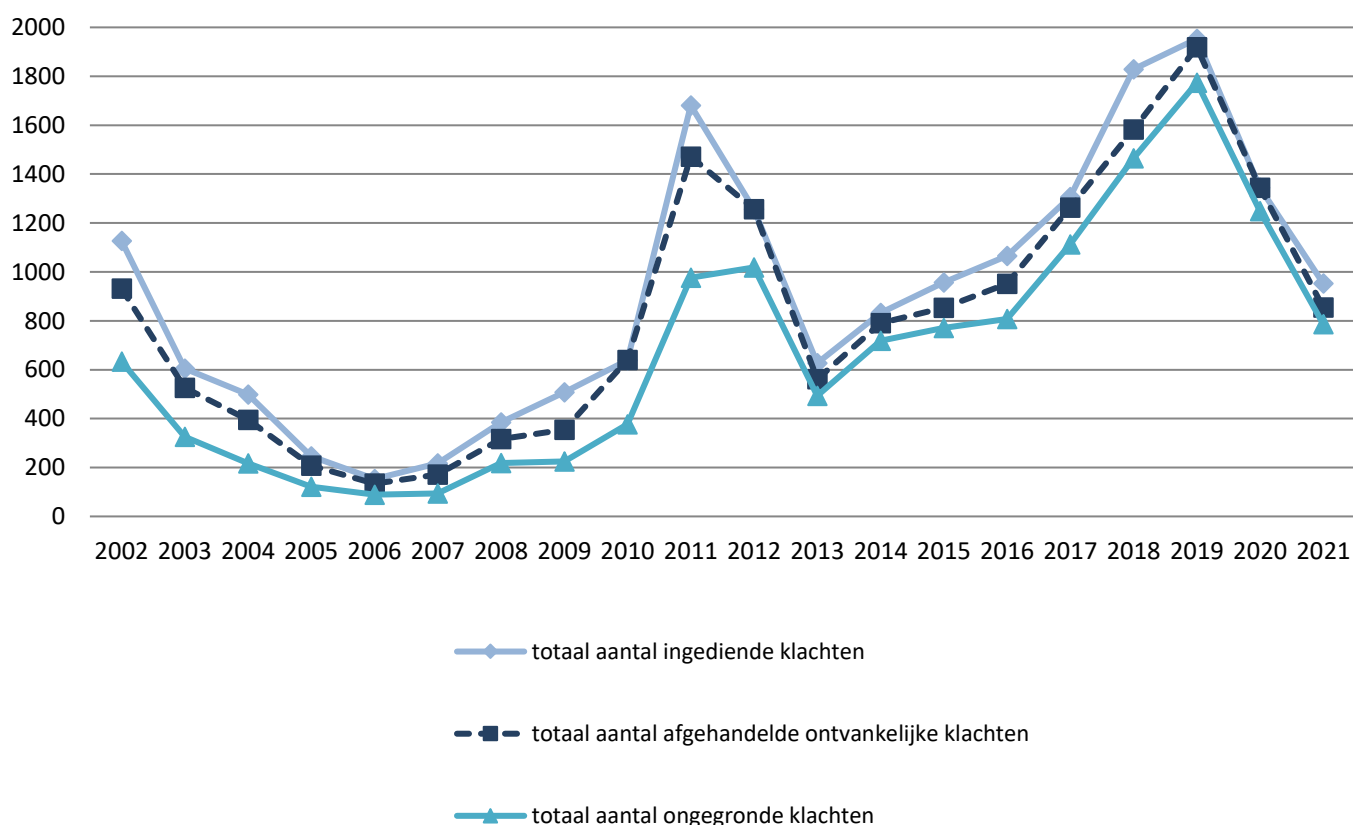
Toelichting van de procedure om mantelzorg te bekomen

BoeteprocEDURE nog meer verduidelijken en de nadruk op het belang van
tijdige betaling zorgpremie

voor- en achternaam Hichem LAHOUAR

Belastingen

Jaarverslag werkjaar 2021 over het klachtenmanagement van de Klachtendienst Financiën



Grafiek 1 – evolutie van het klachtenbeeld

Inhoudsopgave

1	ALGEMENE GEGEVENS	3
1.1	Wettelijke basis van het klachtenmanagement	3
1.2	Samenstelling Klachtendienst Financiën	3
1.3	Situering Klachtendienst Financiën	3
2	KWANTITATIEVE GEGEVENS.....	4
2.1	Aantal klachten	4
2.2	Statistische gegevens	5
3	AANTAL KLACHTEN PER INHOUDELIJKE CATEGORIE	6
4	KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURE VAN DE KLACHTENBEHANDELING	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 2021.....	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	14
6.1	Onroerende voorheffing	14
6.2	Verkeersbelastingen	20
6.3	Andere	29
6.4	Erfbelasting.....	29
6.5	Registratiebelasting	34
6.6	Kilometerheffing	38
6.7	Verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen	39
6.8	Leegstandsheffing bedrijfsruimten	40
6.9	Centrale invorderingscel	41
6.10	Planbatenheffing.....	41
6.11	Belasting op spelen & weddenschappen en automatische ontspanningstoestellen	42
6.12	Afdeling Vastgoedtransacties.....	43
6.13	Dienst derdengeschillen.....	43
7	CORONAKLACHTEN + KLACHTEN EBOX.....	44
7.1	Coronaklachten	44
7.2	Klachten eBox	49
8	WAT ZIJN DE CONCRETE REALISATIES GEWEEST IN HET AFGELOPEN JAAR (TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING)?	51
8.1	Natraject aanbevelingen 2020 van de klachtendienst	52
8.2	Natraject aanbevelingen 2020 van de Vlaamse Ombudsdienst	53
8.3	Evolutie klachtenbeeld.....	55
8.4	Aanbevelingen 2021 van de klachtendienst.....	57
8.5	Verzoening	59
9	WAT IS VERANDERD / WELKE VERANDERINGEN ZIJN GEPLAND?	61
9.1	Registratiebelasting: verlaging verkooprecht enige eigen woning/ energetische renovatie of sloop en heropbouw woning – verhoging verkooprecht tweede woning – uitdoving meeneembaarheid – optrekken grensbedrag bijkomende rechtenvermindering bescheiden wonig – verlenging termijn verkoop verhinderend onroerend goed	61
9.2	Onroerende voorheffing: verstrenging voorwaarden E-peilis vermindering onroerende voorheffing	62
9.3	Jobbonus.....	62
10	SERVICEMETER.....	62
11	TOT SLOT	65
	Lijst met afkortingen	66
	Lijst met grafieken, tabellen en afbeeldingen	67

////////////////////////////////////

1 Algemene gegevens

1.1 Wettelijke basis van het klachtenmanagement

- Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (ook wel het “klachtendecreet” genoemd). BS van 17 juli 2001.
- Decreet van 20 februari 2004 houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen. BS van 15 maart 2004.
- Decreet van 17 juni 2011 houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen. BS van 12 juli 2011.
- Omzendbrief VR 2002/20 van 1 februari 2002: leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.
- Omzendbrief VR 2005/20 van 18 maart 2005 ter vervanging van de omzendbrief VR 2002/20 van 1 februari 2002.
- Omzendbrief VR 2014/20 van 25 april 2014: actualisering van de leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement.
- Nota van 19 december 2001 met referte SG/JUR/01/231 aan de directeurs-generaal en de afdelingshoofden in het departement Algemene Zaken en Financiën - AZF betreffende het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen – organisatie van de klachtenbehandeling in het departement AZF.
- Besluit van de Vlaamse Regering van 23 juni 2006 tot operationalisering van het beleidsdomein Financiën en Begroting. BS van 30 juni 2006.
- Besluit van de secretaris-generaal van het departement Financiën en Begroting van 29 september 2006 tot indeling van het departement Financiën en Begroting in subentiteiten en tot vaststelling van het organogram.
- Bestuursdecreet van 7 december 2018. BS van 19 december 2018.
- Omzendbrief VR 2020/20 van 1 december 2020 betreffende klachtenbehandeling: toelichting bij artikel II.74 tot en met II.84 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018.

1.2 Samenstelling Klachtendienst Financiën

Els Moens, adjunct van de directeur, klachtenbehandelaar.
Charlotte Delrue, hoofdeskundige, klachtenbehandelaar.
Frederik Debruyne, adjunct van de directeur, klachtenbehandelaar.

E-mail: klachtendienst.financien@vlaanderen.be

1.3 Situering Klachtendienst Financiën

Het beleidsdomein Financiën en Begroting bestaat uit het departement Financiën en Begroting en het IVA Vlaamse Belastingdienst. Binnen het IVA Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) vindt de inning, invordering en bezwaar-afhandeling met betrekking tot de Vlaamse Gewestbelastingen plaats.

De klachtendienst situeert zich binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting in het departement en valt onder de Secretaris-generaal. Dit waarborgt de onafhankelijkheid van de klachtendienst.
De klachtendienst behandelt alle eerstelijnsklachten over het beleidsdomein Financiën en Begroting.

2 Kwantitatieve gegevens

Deze gegevens handelen over de periode van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021.

Op 1 januari 2021 stonden nog 107 klachten open (47 over de onroerende voorheffing, 44 over de verkeers-belastingen, 8 over de erfbelasting, 5 over de registratiebelasting, 2 over de kilometerheffing en 1 over de Centrale Invorderingscel).

Op 31 december 2021 waren nog 82 klachten in behandeling (50 over de onroerende voorheffing, 21 over de verkeersbelastingen, 5 over de erfbelasting, 5 over de registratiebelasting en 1 over de Centrale Invorderingscel).

2.1 Aantal klachten

		Aantallen
Totaal aantal klachten (ingediend in 2021)	Totaal	953
Aantal klachten verdeeld volgens (on)ontvankelijkheid (afgehandeld in 2021)	Ontvankelijk	855
	Ontontvankelijk	123
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (afgehandeld in 2021)	Al eerder klacht ingediend	0
	Anoniem	0
	Beleid en regelgeving	0
	Geen belang	0
	Geen Vlaamse Overheid	120
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	2
	Kennelijk ongegrond	0
	Meer dan een jaar voor indiening	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
Aantal klachten volgens de drager (ingediend in 2021)	Brief	36
	E-mail	584
	Telefoon	11
	Fax	0
	Mondeling	0
	Klachtenformulier	322
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (ingediend in 2021)	Rechtstreeks van burger	785
	Via kabinet	0
	Via Vlaamse Ombudsdienst	64
	Via georganiseerd middenveld	9
	Andere kanalen	95

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 2021)	Gemiddelde	0,9
	Mediaan	0
	0-10 dagen	978
	>10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (afgehandeld in 2021)	Gemiddelde	28,4
	Mediaan	30
	0-20 dagen	146
	21-45 dagen	831
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	0
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid (afgehandeld in 2021)	Gegrond	42
	Deels gegrond	27
	Ongegrond	786
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing (afgehandeld in 2021)	Opgelost	66
	Deels opgelost	3
	Onopgelost	0
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen (afgehandeld in 2021)	Niet-correcte beslissing	16
	Te lange behandeltermijn	12
	Ontoereikende informatieverstrekking	23
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Onheuse bejegening	3
	Andere	14

Tabel 2 - statistische gegevens

3 Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Klachten per inhoudelijke categorie (ingediend in 2021)	Aantal
Onroerende voorheffing (OV)	389
Verkeersbelastingen (VKB)	317
Andere (AND)	129
Erfbelasting (ErfB)	56
Registratiebelasting (RegB)	36
Kilometerheffing (KMH)	12
Verkrottingsheffing woningen (VHW)	6
Leegstandsheffing bedrijfsruimten (LB)	3
Centrale invorderingscel (CIC)	3
Planbatenheffing (PBH)	1
Spelen en Weddenschappen & Automatische Ontspanningstoestellen (SWAOT)	1
Afdeling Vastgoedtransacties (VGT)	0
Dienst derdengeschillen (DDG)	0

Tabel 3 - indeling per inhoudelijke categorie

Per inhoudelijke categorie:		OV	VKB	AND	ErfB	RegB	KMH	VHW	LB	CIC	PBH	DVA	SWAO T	DDG
de mate van gegrondheid van de klacht (afgehandeld in 2021)	Gegrond	16	16	0	6	3	1	0	0	0	0	0	0	0
	Deels gegrond	8	10	0	7	1	0	0	0	1	0	0	0	0
	Ongegrond	361	313	14	42	31	13	5	3	2	1	0	1	0
Per inhoudelijke categorie:		OV	VKB	AND	ErfB	RegB	KMH	VHW	LB	CIC	PBH	DVA	SWAO T	DDG
de mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost	Opgelost	23	25	0	12	4	1	0	0	1	0	0	0	0
	Deels opgelost	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Niet opgelost	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Per inhoudelijke categorie:		OV	VKB	AND	ErfB	RegB	KMH	VHW	LB	CIC	PBH	DVA	SWAO T	DDG
de toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten	Niet-correcte beslissing	8	5	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	Te lange behandeltermijn	11	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	3	9	0	8	1	1	0	0	1	0	0	0	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Onheuse bejegening	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Andere	1	9	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabel 4 - gegrondheid per inhoudelijke categorie



4 Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

4.1 Procedurefasen

4.1.1 Ontvangst

- Verzamenen van de binnengekomen elektronische en schriftelijke klachten via de burger, IVA Vlaamse Belastingdienst en/of andere diensten binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting, Vlaamse Ombudsdienst, ministerieel kabinet,... bij de klachtenbehandelaar.
- Verzorging permanentie: telefoon, registratie, schriftelijke klachtenbehandeling.
- Eerste lectuur van de klacht met beoordeling van aard/sector en de al dan niet ontvankelijkheid.
- Registratie en eerste beoordeling van de klacht door de klachtenbehandelaar (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.

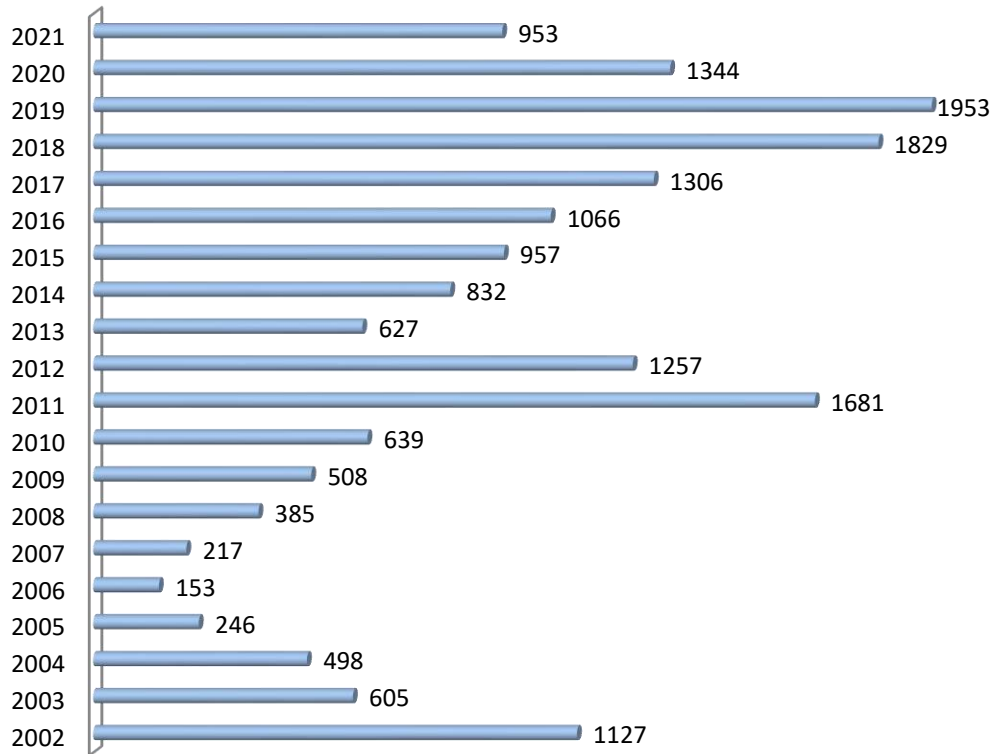
4.1.4 Rapportering

- 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 2021

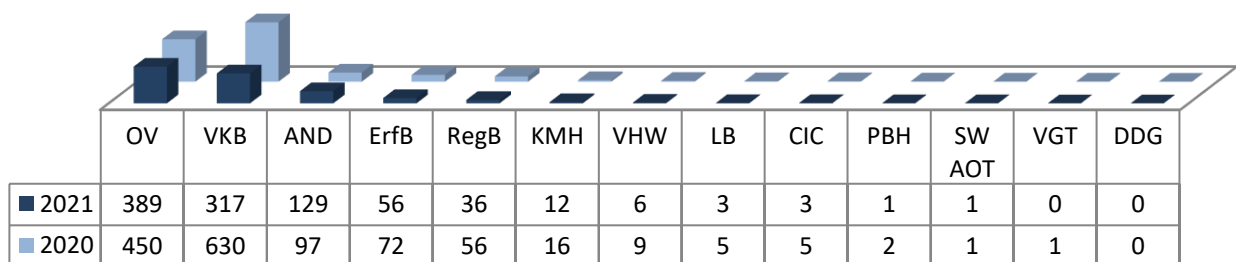
5.1 Ingediende klachten

- De Klachtendienst Financiën ontving 953 klachten in 2021, een daling voor het tweede jaar op rij.



Grafiek 2 – evolutie aantal ingediende klachten

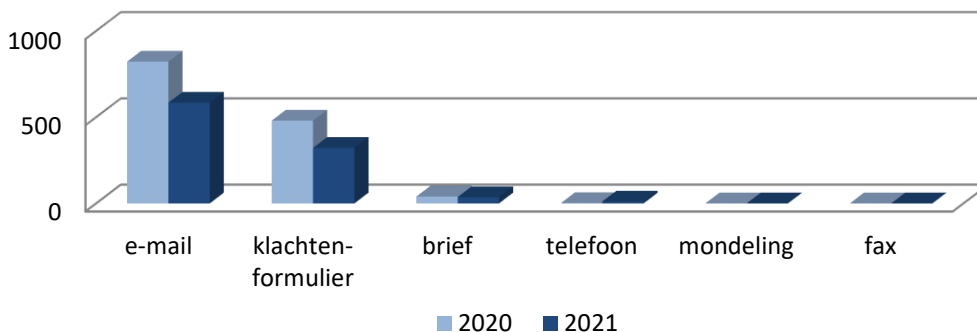
Volgende grafiek toont de vergelijking van het aantal ingediende klachten per sector tussen 2020 en 2021:



Tabel 5 – aantal ingediende klachten volgens sector

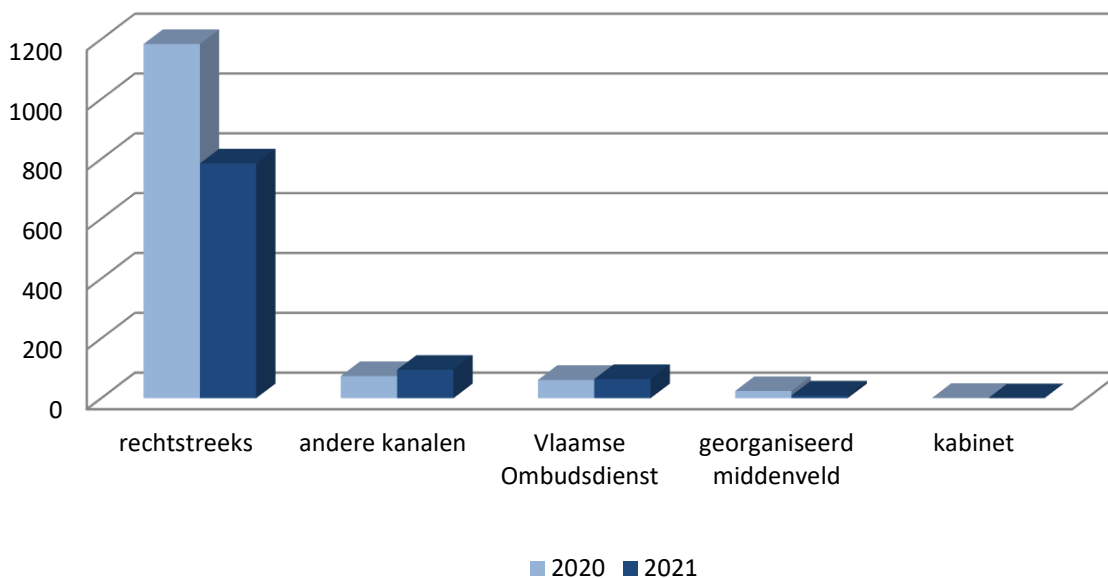
Verkeersbelastingen en onroerende voorheffing blijven nog steeds de grootste bron van klachten, maar hun aantal is zeer sterk gedaald en voor de verkeersbelastingen zelfs gehalveerd. Ook het aantal klachten over erfbelasting en registratiebelasting blijft jaarlijks verder afnemen.

- Het merendeel van de burgers diende klacht in langs digitale weg, nl. via klachtenformulier of e-mail: 906 burgers wat overeenkomt met 95% van alle ingediende klachten (97% in 2020).



Grafiek 3 – aantal klachten volgens drager

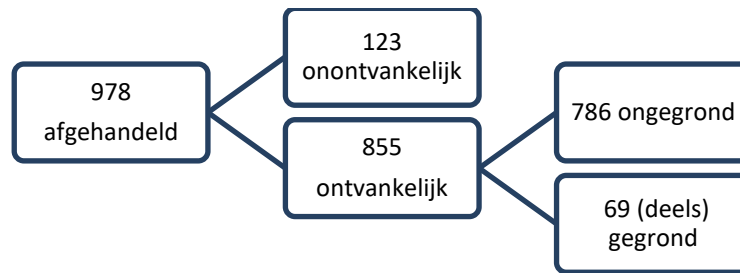
- In 2021 namen de burgers voornamelijk zelf rechtstreeks contact op met de klachtendienst (785 klachten – 82%), terwijl de overige kanalen minder vaak werden aangesproken. De Vlaamse Ombudsdienst stuurde 64 klachten (7%) door voor verder onderzoek.



Grafiek 4 – aantal klachten volgens kanaal

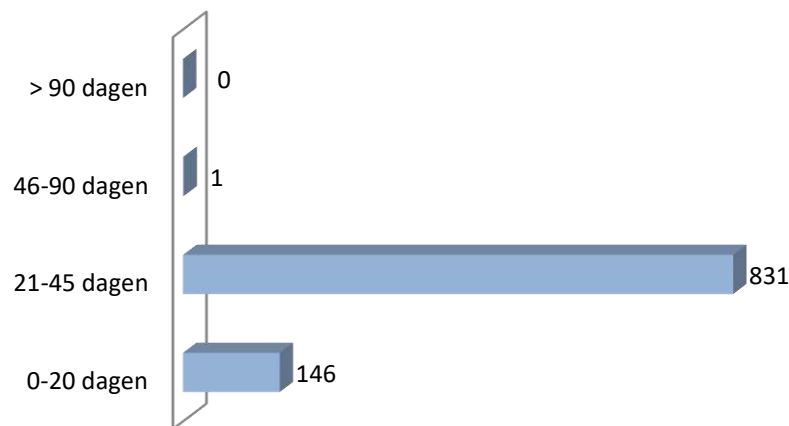
5.2 Afgehandelde klachten

5.2.1 Algemeen



Afbeelding 1 – kwalificatie afgehandelde klachten

- Op 31 december 2020 waren nog 107 klachten in behandeling, die werden afgewerkt in 2021. Van de 953 ingediende klachten in 2021 stonden eind 2021 nog 82 klachten open (ingediend eind 2021). De klachtendienst heeft in de loop van 2021 dus in totaal 978 klachten afgehandeld.
 - Alle ontvangstmeldingen werden ruimschoots binnen de voorziene termijn van 10 dagen verstuurd: de gemiddelde verzendingstermijn bedroeg 0,9 dag.
 - De klachtendienst verstuurdte het antwoord op de klacht gemiddeld na 28,4 dagen, terwijl de voorziene maximumtermijn van antwoord 45 dagen bedraagt. Eén burger kreeg laattijdig antwoord.
- Volgende grafiek toont de behandelingsduur van de klachten afgesloten in 2021. Het betreft zowel de nieuwe klachten als deze van 2020 die nog in behandeling waren



Grafiek 5 - behandelingsduur in kalenderdagen

5.2.2 Onontvankelijke klachten

- De Klachtendienst Financiën heeft -net zoals de vorige jaren- kunnen vaststellen dat vele klachten eerder betrekking hebben op de inhoudelijke aspecten van de fiscale dossiers dan op het beheersmatige vlak of de communicatie tussen burger en overheid.

Zoals vermeld in de omzendbrief hangt of iets als een klacht of een melding wordt beschouwd af van de manier

Eén klacht viel onder de sector 'onroerende voorheffing' en één klacht onder de sector 'verkrottingsheffing woningen'. 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 (1 in 2020).
Verzoeker klaagde over de erfbelasting na overlijden van zijn moeder in 2015. De bezwaren waren al behandeld in 2016 en er was daarover geen recente correspondentie meer 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 855 ontvankelijke klachten waren er 786 (91,93%) ongegrond, 27 (3,16%) deels gegrond en 42 (4,91%) gegrond.
Het merendeel van de afgehandelde ontvankelijke klachten, bijna 92%, was dus niet gegrond. Dit percentage is vergelijkbaar met vorige jaren: 92,93% in 2020 en 92,4% in 2019.
 - Van de 69 (deels) gegronde klachten werden er 66 opgelost, 3 klachten kregen een gedeeltelijke oplossing.
 - De opsplitsing van de 69 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 Onroerende voorheffing

- In 2021 heeft de Vlaamse Belastingdienst 2.886.787 aanslagbiljetten onroerende voorheffing verstuurd. Hiervan had 91,3% betrekking op het aanslagjaar 2021. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2021 ook aanslagbiljetten voor vorige aanslagjaren: 5,9% van de verstuurde aanslagen handelde over het aanslagjaar 2020 en 0,7% over het aanslagjaar 2019.

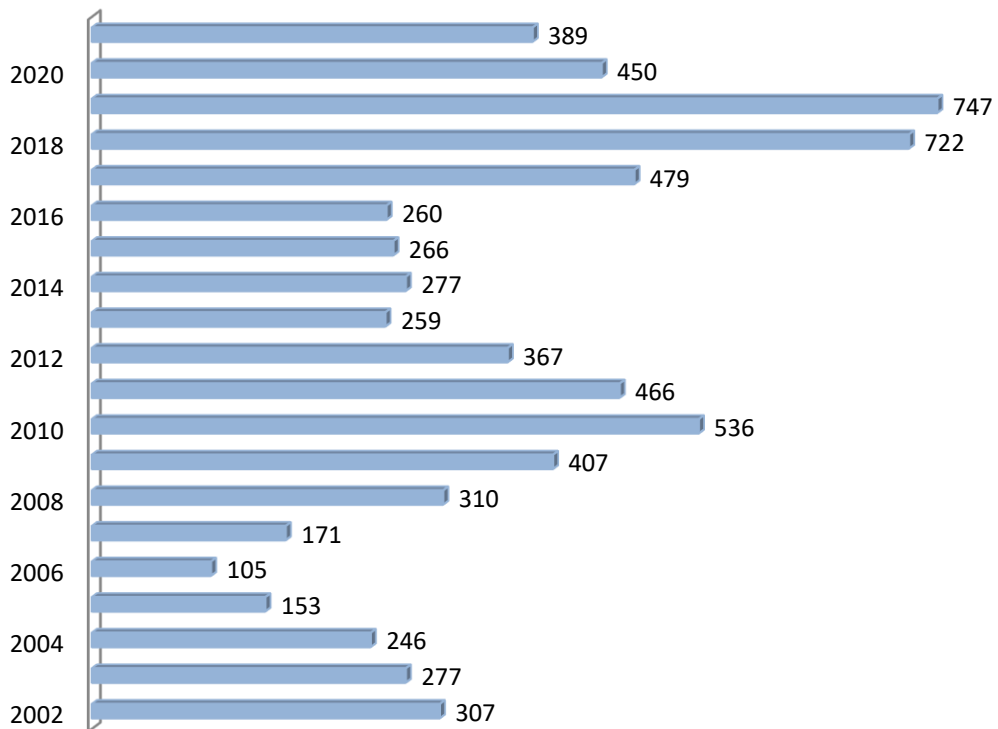
De administratie verstuurde ook 199.029 herinneringen en 86.728 laatste herinneringen. 21.024 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

Het aantal ingediende bezwaren bedroeg 18.023.

De Vlaamse Belastingdienst handelde in 2021 16.568 bezwaren af (types uit de beheersovereenkomst, ongeacht het aanslagjaar).

- Op het einde van het werkjaar 2020 stonden nog 47 klachten over de onroerende voorheffing open, die werden afgesloten in 2021.

De klachtendienst ontving in 2021 389 klachten die betrekking hadden op de onroerende voorheffing, een verdere daling ten opzichte van het recordaantal in 2019.

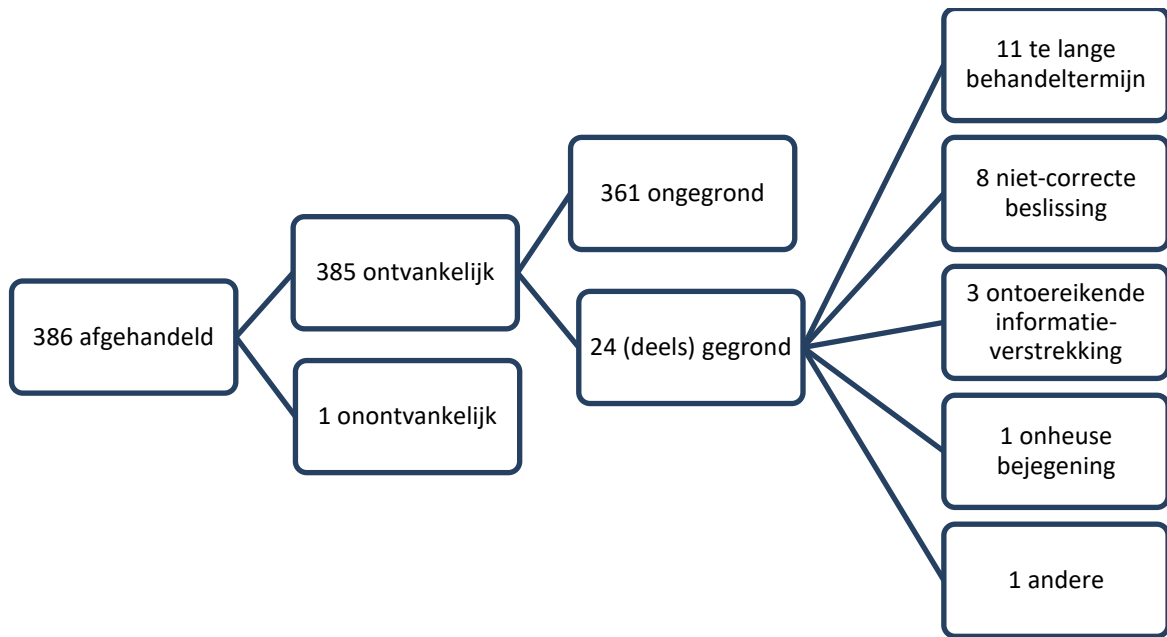


Grafiek 8 – evolutie aantal ingediende klachten onroerende voorheffing

Op het einde van het werkjaar 2021 stonden nog 50 klachten over de onroerende voorheffing open.

Dit betekent dat in 2021 **386 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

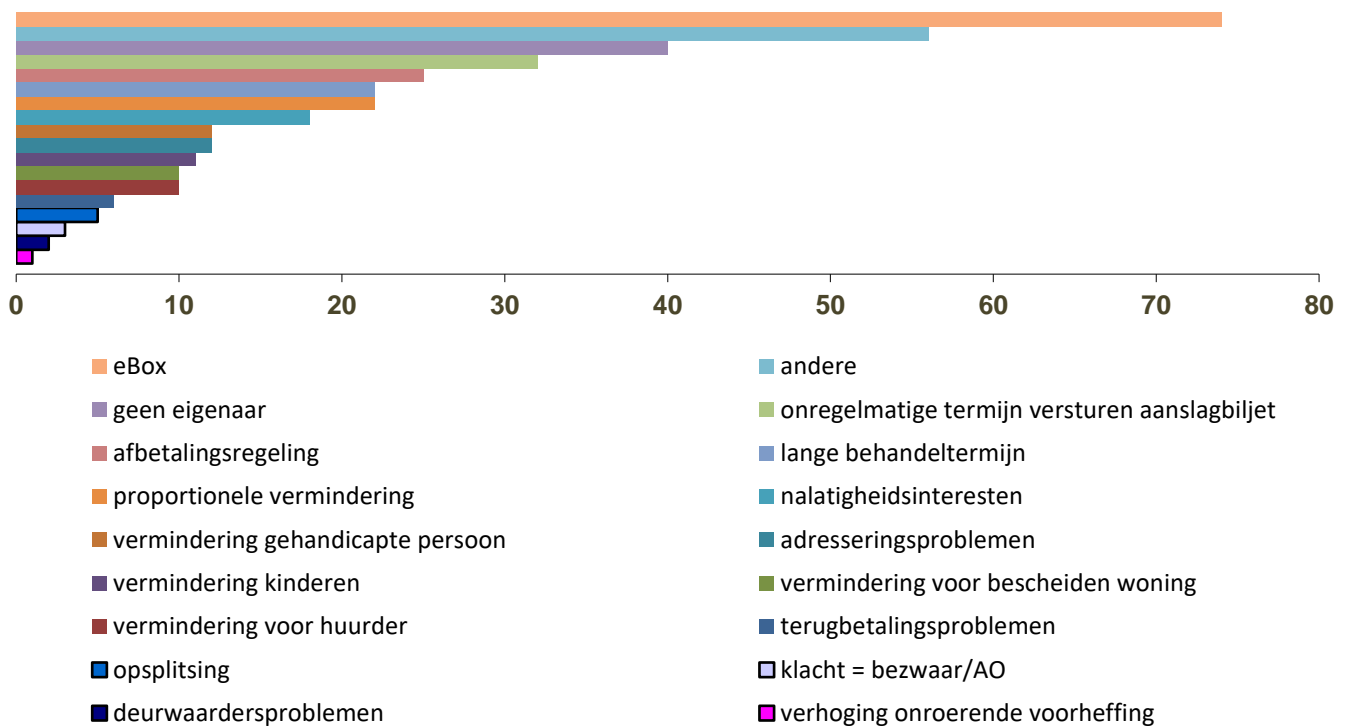
1 klacht onontvankelijk + 385 ontvankelijk → 361 ongegrond + 8 deels gegrond + 16 gegrond.



Afbeelding 2 – kwalificatie klachten onroerende voorheffing

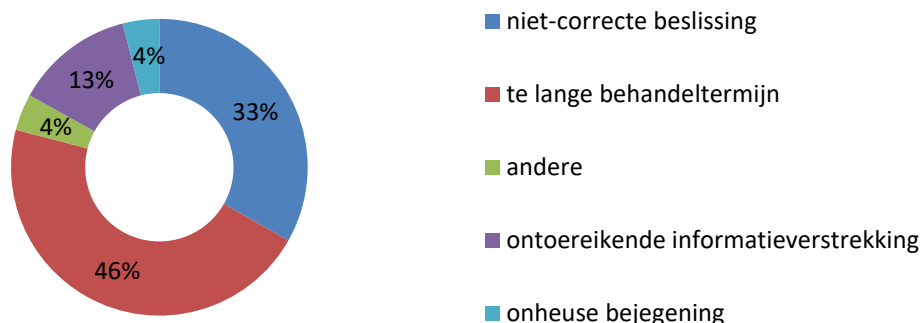
We verklaarden één klacht over de onroerende voorheffing onontvankelijk omdat er een juridisch beroep aanhangig was gemaakt tegen de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (361):



Grafiek 9 – kwalificatie ongegronde klachten OV

(Deels) gegronde klachten (24):



Grafiek 10 – verdeling klachten onroerende voorheffing volgens ombudsnormen

a) ombudsnorm te lange behandeltermijn: 11 klachten (14 in 2020).

→ over het onregelmatig verzendritme van aanslagbiljetten (8 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: 1 klacht.*

De Vlaamse Belastingdienst werkte enkele jaren geleden een programmatie uit waarbij in principe minimaal een periode van zes maanden verloopt tussen de verzending van twee opeenvolgende aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing.

Ondanks die programmatie ontving verzoeker verschillende aanslagbiljetten op korte tijd: het aanslagbiljet 2018 op 15/4/2021 en het aanslagbiljet 2017 op 20/5/2021. Nadien werd ook het aanslagbiljet 2020 verstuurd op 17/6/2021.

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: 7 klachten.*

Drie burgers klaagden over het uitblijven van het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2020, terwijl dat voor 2019 al dateerde van in juli 2019. Deze aanslagbiljetten werden extra gecontroleerd en verzonden als de controle was afgerond, in februari 2021 en in juli 2021.

Vier burgers keken uit naar de aanslagbiljetten voor 2019 en voor 2020 want het laatste (voor 2018) dateerde al van juni-juli-augustus 2018 en van juni 2019. Ook deze aanslagbiljetten werden gecontroleerd en vervolgens verstuurd: 1 burger kreeg alvast het aanslagbiljet voor 2019 en de 3 anderen de aanslagbiljetten voor zowel 2019 als 2020.

→ over het uitblijven van de beslissing over een bezwaarschrift (2 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.

Er was een klacht van een huurder die geen beslissing kreeg over de gevraagde vermindering voor gehandicapte

persoon op het aanslagbiljet van 2019. Deze huurder had in augustus 2019 de vermindering gevraagd voor de jaren 2015 tot eind mei 2019 (de datum dat hij is verhuisd). Reeds in augustus 2019 kreeg hij beslissingen over de toegekende vermindering voor de jaren 2015 tot en met 2018 maar een beslissing over 2019 bleef dus uit. Ook dat bezwaar werd uiteindelijk afgehandeld (vermindering eveneens toegekend) op 10/11/2020.

In een ander dossier was er nog geen beslissing over een bezwaar dat op 8/8/2020 online werd ingediend. Er waren verschillende betwistingen die elk apart werden onderzocht. De uiteindelijke beslissing over het hele bezwaar dateert van 27/4/2021.

→ over het uitblijven van een antwoord op een vraag gesteld via het contactformulier (1 klacht):

* Verzoeker stelde op 1/10/2020 een vraag over de toekenning van de vermindering voor energiezuinige gebouwen. Hij kreeg een automatische ontvangst-reply, maar het antwoord bleef uit. Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst verzoeker op 9/3/2021 telefonisch gecontacteerd en er werd bijkomende info via mail verstuurd op 24/3/2021. Een behandeltermijn van vijf maanden is toch vrij lang voor dergelijke vragen die doorgaans wel snel worden beantwoord.

b) ombudsnorm niet-correcte beslissing: 8 klachten (15 in 2020).

- 5 klachten over het niet-toekennen van verminderingen, die normaal gezien automatisch (bij een huurder: na eenmalige melding) worden verleend op het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing. Voor deze klachten kende de Vlaamse Belastingdienst de verminderingen nadien vooralsnog toe en zorgde voor een aanpassing van de gegevens opdat dit in de toekomst wel automatisch zou verlopen.

* Verzoekers vermindering voor kinderen werd niet automatisch verleend op het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2020 terwijl hij daar wel recht op heeft. Dit probleem heeft zich in het verleden ook al meermaals voorgedaan: de vermindering werd toegekend na bezwaar tegen het aanslagbiljet aanslagjaar 2019 op zijn naam, en ook na bezwaar tegen de aanslagbiljetten voor 2018, 2015, 2013 en 2011 die indertijd op naam van de ex-partner stonden. Er werd opgemerkt dat er een probleem is met de ontvangen gegevens over de gezinssamenstelling maar bij de Vlaamse Belastingdienst werden de gegevens pas aangepast na het bezwaar in 2019. Ook het bezwaar tegen 2020 werd dan ingewilligd in februari 2021.

* Verzoekers vermindering voor kinderen werd niet automatisch verleend op het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2020 terwijl hij daar wel recht op heeft. Ook hier deed dit probleem zich in het verleden ook al voor: de vermindering werd eerder toegekend na bezwaar tegen het aanslagbiljet aanslagjaar 2018. De vermindering verliep vervolgens automatisch voor aanslagjaar 2019 maar dus opnieuw niet meer voor aanslagjaar 2020. Naar aanleiding van de klacht bleek dat er een probleem was met de naam van de referentiepersoon. Dit werd nu aangepast waardoor het probleem van de baan zou zijn. Ook het bezwaar tegen 2020 werd dan ingewilligd in februari 2021.

* Op verzoekers aanslagbiljet voor 2021 werd de vermindering handicap voor 2 kinderen niet automatisch toegekend terwijl beide kinderen sinds 2021 erkend zijn met autisme. Er werd enkel een vermindering verleend voor 2 kinderen maar dus niet voor 2 gehandicapte kinderen. Nochtans zijn de 2 kinderen bij de Vlaamse Belastingdienst voor 2021 als gehandicapt aangeleverd door het agentschap Opgroeien. De aanlevering dateerde wel pas vanaf 2/7/2021 en het aanslagbiljet was dan al opgesteld. Een dergelijke automatische vermindering zou echter ook achteraf via ambtshalve ontheffing moeten worden verleend en niet pas na bezwaar als het recht op de vermindering blijkt na verzending van het aanslagbiljet. Naar aanleiding van de klacht werd de vermindering handicap alsnog verleend.

* Op verzoekers aanslagbiljet voor 2021 werd de automatische vermindering voor energiezuinige woning niet toegekend ondanks de toezegging in 2020. Verzoeker diende namelijk ook in 2020 bezwaar in dat werd afgewezen omdat de EPB-aangifte pas werd ingediend in de loop van 2020. In die beslissing van 8/12/2020 stond wel vermeld dat, zonder tegenbericht, de vermindering van 100% vanaf aanslagjaar 2021 tot en met aanslagjaar 2025 automatisch zou toegekend en op het aanslagbiljet vermeld worden. Maar dat was dus niet het geval op het aanslagbiljet voor 2021. Er moest opnieuw bezwaar worden ingediend om de vermindering alsnog te krijgen.

* Op verzoekers aanslagbiljet voor 2021 werd de vermindering voor handicap niet automatisch toegekend terwijl men er wel recht op heeft en hem was meegedeeld dat de vermindering jaarlijks automatisch zou worden verleend. Tot en met aanslagjaar 2014 werd de vermindering effectief automatisch verleend op zijn aanslagbiljet en nadien

(2018) geen bezwaar tegen de onroerende voorheffing had ingediend en het uiteindelijk betaald heeft via deurwaarder. Echter, de medewerker merkte niet op dat de eerste betaling aanslagjaar 2018 door verzoeker aan de gerechts-deurwaarder pas gebeurde op 30/9/2019 en het bezwaar werd ingediend op 7/9/2020 (geregistreerd op 24/9/2020), dus binnen het jaar. Het bezwaar werd dus onterecht als ongeldig/niet-tijdig beschouwd op basis van artikel 500 WIB'92.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst: het dossier werd heropend en de juiste data (van eerste betaling en van bezwaar) werden bevestigd aan het Kadaster. Het Kadaster heeft vervolgens op 25/11/2021 een betekening van het KI verstuurd aan verzoeker die vanaf die datum 2 maanden de tijd kreeg om bezwaar aan te tekenen bij het Kadaster. Eenmaal het betekende KI van het onroerend goed definitief is geworden, zal de Vlaamse Belastingdienst de overeenkomstige onroerende voorheffing opnieuw bekijken.

c) ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 3 klachten (5 in 2020).

- 2 klachten over een **telefonisch contact met 1700**:

* Verzoeker belde na ontvangst van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing aanslagjaar 2021 naar 1700 omdat de aanslagbiljetten naar een foutief adres waren verstuurd. Hij wenste dat de betalingsdocumenten naar het officiële adres worden verstuurd maar de voorlichter van 1700 wou niet begrijpen wat het probleem was. Het gesprek werd beluisterd door Informatie Vlaanderen en daaruit bleek dat niet op het probleem werd ingegaan en dat het gesprek werd beëindigd zonder dat verzoeker een oplossing kreeg. Dit werd besproken met de betrokken voorlichter.

* Verzoeker belde na ontvangst van het aanslagbiljet onroerende voorheffing aanslagjaar 2021 naar 1700 omdat het pand was afgebroken, heropgebouwd en nadien verkocht in april 2021. Hij kreeg echter geen concreet antwoord en werd onvriendelijk te woord gestaan. Het gesprek werd beluisterd door Informatie Vlaanderen en daaruit bleek dat de voorlichter weinig empathisch was en meer informatie had kunnen geven over bijvoorbeeld proportionele vermindering. Dit werd besproken met de betrokken voorlichter.

- 1 klacht over een **vrijstellingsaanvraag**:

* Verzoeker ontving op 14/7/2020 het aanslagbiljet voor 2020 terwijl hij op 15/4/2020 een vrijstelling had aangevraagd omwille van het gebruik voor erediensten. De aanvraag werd bij de Vlaamse Belastingdienst geregistreerd maar de vordering werd niet geblokkeerd (de gegevens van het Kadaster waren toen nog niet gekend). Idealiter had verzoeker toen een ontvangstmelding gekregen met de vraag om de Vlaamse Belastingdienst telefonisch te contacteren op het moment dat hij het aanslagbiljet zou ontvangen waarna de aanvraag kon worden overgezet naar een bezwaar.

Hier werd echter enkel een automatische reply verstuurd dat het dossier werd doorgestuurd naar de bevoegde dienst en men een antwoord zou ontvangen, maar dat bleef uit.

We hebben de Vlaamse Belastingdienst gevraagd om de aanvraag te typeren als bezwaar.

d) De ombudsnorm **onheuse bejegening**: 1 klacht (niet toegekend in 2020).

- 1 klacht over een **telefonisch contact met 1700**:

* Verzoeker belde op 22/7/2021 naar 1700 met een vraag over de berekening van de vermindering kinderen op het aanslagbiljet onroerende voorheffing, maar het gesprek is niet goed verlopen. De voorlichter zou namelijk niet hebben geluisterd naar het probleem en grof hebben geantwoord. Informatie Vlaanderen heeft het gesprek beluisterd en daaruit blijkt dat de voorlichter op een bepaald moment de pedalen is kwijtgeraakt en zijn stem heeft verheven. De betrokken voorlichter werd daar op aangesproken.

e) ombudsnorm **andere**: 1 klacht (11 in 2020).

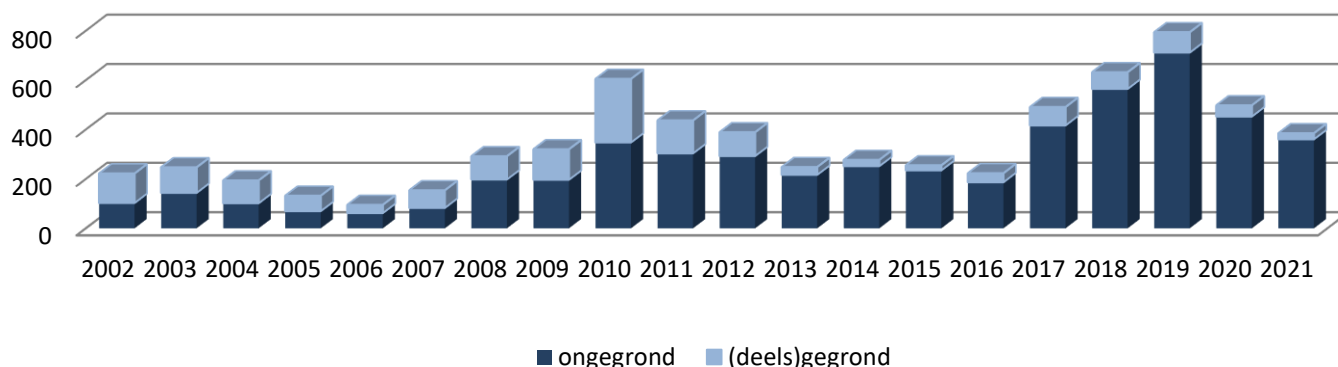
- 1 klacht over de **ontvangst van een herinnering terwijl bezwaar was ingediend**:

* Verzoeker ontving op 18/12/2020 een herinnering voor de betaling van de onroerende voorheffing terwijl hij nog geen antwoord had ontvangen over de vrijstelling, gevraagd op 24/9/2020. De aanvraag werd effectief ontvangen bij de Vlaamse Belastingdienst maar de invordering werd niet geblokkeerd in afwachting van de behandeling van het bezwaardossier en van de beslissing.

Het dossier werd afgewerkt en de vrijstelling verleend op 30/3/2021.

f) De ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid** werd in 2021 niet toegekend (evenmin in 2020).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2021:



Grafiek 11 – verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten onroerende voorheffing

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,0135%.

We stelden in 2021 een lichte daling vast van het aantal (deels) gegronde klachten: voor 6,23% van de ontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 9,04% in 2020.

6.2 Verkeersbelastingen

- In 2021 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 4.684.820 aanslagbiljetten verkeersbelastingen voor de geautomatiseerde voertuigen. Hiervan had 93,6% betrekking op het aanslagjaar 2021. Er werden tevens 721 aanslagbiljetten verstuurd voor een aangerekende boete.

De administratie verzond ook 504.598 ontheffingsbrieven waarbij een eerder betalingsdocument werd herzien op basis van gegevens van de DIV over de wissing of schrapping van de nummerplaat.

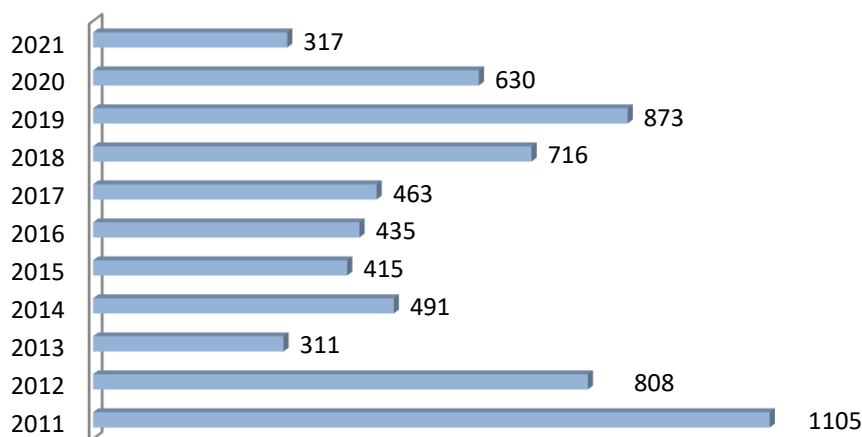
In 2021 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 79.950 aanslagbiljetten verkeersbelasting voor de niet-geautomatiseerde voertuigen en 1.903 aanslagbiljetten voor een aangerekende boete verkeersbelasting.

De administratie verstuurde in 2021 394.530 herinneringen en 193.447 laatste herinneringen voor de betaling van de verkeersbelastingen. 51.515 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2021 15.090 bezwaren en handelde 16.089 bezwaren af.

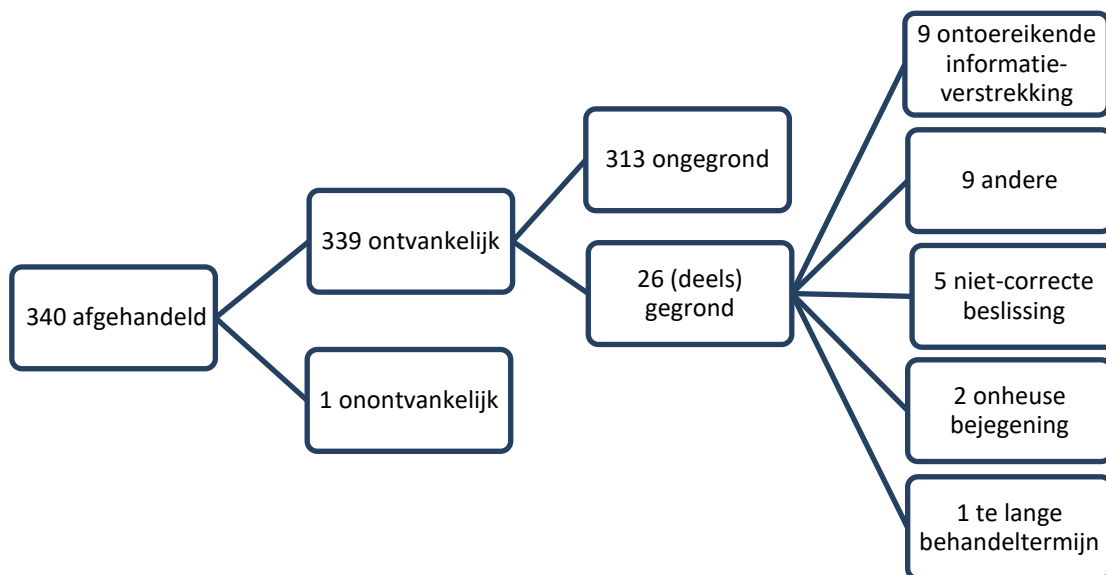
- Op het einde van het werkjaar 2020 stonden nog 44 klachten over de verkeersbelastingen open, die werden afgesloten in 2021.

De klachtendienst ontving in 2021 317 klachten over de verkeersbelastingen: een halvering ten opzichte van 2020 en vergelijkbaar met het laagste aantal geregistreerde klachten in 2013.



Grafiek 12 – evolutie aantal ingediende klachten verkeersbelastingen

Op het einde van het werkjaar 2021 stonden nog 21 klachten over de verkeersbelastingen open. Dit betekent dat in 2021 340 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie: 1 klacht onontvankelijk + 339 ontvankelijk → 313 ongegrond + 10 deels gegrond + 16 gegrond.



Afbeelding 3 – 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 (313):



1700 bij de Vlaamse Belastingdienst: hij vroeg om het te betalen bedrag na te kijken en verwees naar de schraping. Er werd hem telefonisch enkel gewezen op het te betalen bedrag (voor 12 maanden). De niet-automatische herberekening van de verkeersbelasting na de schraping werd hier dus niet opgemerkt. Verzoeker ontving vervolgens een laatste herinnering op 11/12/2020. Hij diende klacht in en we contacteerden de dossierbehandelaar van het bezwaar: het nog verschuldigde bedrag verkeersbelasting werd gelet op de schraping herleid van 183,45 euro (12 maanden) naar 61,15 euro (4 maanden).

* Verzoeker meende in 2019 tweemaal verkeersbelasting te hebben betaald, voor de oude wagen en voor de nieuwe wagen en nam daarover contact op. De Vlaamse Belastingdienst verwees naar de herziening van de verkeersbelasting voor de oude wagen na schraping en meldde dat 129,19 euro werd teruggestort op 21/6/2019 zodoende dat enkel 3 maanden werd betaald.

Er bleef ten gevolge de schraping echter 4 maanden verkeersbelasting verschuldigd en het weliswaar correcte bedrag van 129,19 euro werd niet terugbetaald maar automatisch aangewend op het aanslagbiljet van de nieuwe wagen dat werd verstuurd op 22/8/2019 en waarop de verrekening duidelijk stond aangegeven.

* Verzoeker ontving op 22/10/2021 het aanslagbiljet voor een tractor (niet-geautomatiseerd voertuig) voor de belastbare periode 1/1/2021 - 31/12/2021. Hij had van de Vlaamse Belastingdienst nochtans enkele dagen voordien, op 19/10/2021, een brief gekregen dat de aangifte ambtshalve werd stopgezet op datum van de schraping, nl. op 23/2/2021. In de brief stond ook vermeld dat nog een aanslagbiljet zou verzonden worden voor eventueel verschuldigde belastingen, maar het aanslagbiljet vermeldde dus nog de volledige belastbare periode. Verzoeker nam daarover telefonisch contact op met de Vlaamse Belastingdienst, het probleem werd erkend maar het dossier gesloten en de vordering niet geblokkeerd. Naar aanleiding van de klacht werd hiervoor een dossier geregistreerd, de verkeersbelasting in mindering gebracht en het nog resterende bedrag door verzoeker betaald.

- 2 klachten over de simulatie van de verkeersbelastingen:

* Verzoekers ontvingen op 23/3/2021 het aanslagbiljet verkeersbelasting + BIV voor hun nieuwe wagen, respectievelijk ingeschreven op 16/2/2021 en op 23/2/2021. Ze simuleerden de verkeersbelastingen op de website van de Vlaamse Belastingdienst op basis van het chassisnummer maar bekwamen een veel lager te betalen bedrag dan vermeld op het aanslagbiljet. De berekening van de verkeersbelasting en de BIV is gewijzigd voor voertuigen die voor de eerste keer ingeschreven worden vanaf 1/1/2021: de berekening werd aangepast aan de WLTP-meetmethode voor wat betreft de CO₂-uitstoot. De simulatietool gaf echter een fout bij simulatie voor nieuwe inschrijvingen op chassisnummer. Bij de simulatie werd namelijk de NEDC-waarde opgehaald terwijl dit de WLTP-waarde moest zijn. Dit werd rechtgezet waarna de verkeersbelastingen voor nieuwe inschrijvingen gesimuleerd worden op basis van de correcte WLTP-waarden.

- 1 klacht over een controle (verslag van vaststelling):

* Verzoeker moest bij een controle op 8/1/2021 zowel het openstaande aanslagbiljet verkeersbelasting op naam van de firma betalen als een boete. Hij merkte bij de controle echter op dat het verslag van vaststelling een foutieve naam van houder van de nummerplaat vermeldde en ook een foutief voertuig/chassisnummer, maar daar werd niet naar geluisterd. Uit onderzoek bleek dat het verslag van vaststelling inderdaad foutieve gegevens bevatte namelijk de gegevens van een volgend gecontroleerd voertuig. Nadat verzoekers voertuig aan de kant was gezet werden ook de gegevens van een volgend voertuig ingebracht die werden overgenomen in het verslag. Dit werd door de controleur niet opgemerkt, ook niet nadat verzoeker bij de controle daarop de aandacht had gevestigd. Verzoeker reageerde nogmaals na de controle waarna een nieuw gecorrigeerd verslag van vaststelling werd opgesteld en op 16/1/2021 verstuurd aan de firma. Het betaalde bedrag bij de controle was wel het juiste bedrag voor de openstaande schuld van de firma en moest dus niet worden aangepast.

- 1 klacht over de informatie op het aanslagbiljet (nieuwe lay-out):

* Verzoeker ontving op 12/3/2021 een herinnering voor de betaling van verkeersbelasting voor zijn motorfiets. Hij reageerde dat hij het aanslagbiljet niet had ontvangen en dat hij voor deze motorfiets met cilinderinhoud lager dan 251 cc geen verkeersbelasting verschuldigd is. Het aanslagbiljet was verstuurd op 24/11/2020, nog opgesteld in de oude lay-out, en vermeldde duidelijk dat de

minimumbelasting BIV 61,50 euro bedroeg. De herinnering werd echter verstuurd in de nieuwe lay-out waarop de vermelding BIV niet werd herhaald maar wel werd gesproken van 'herinnering verkeersbelasting' en ook 'verschuldigde verkeersbelasting 61,50 euro' terwijl inderdaad geen verkeersbelasting maar enkel BIV verschuldigd was.

Op de herinnering stond dus foutiefelijk dat het te betalen bedrag verkeersbelasting betrof in plaats van BIV, wat voor verwarring heeft gezorgd.

- 1 klacht over de informatie op de ontheffingsbrief (nieuwe lay-out):

* Verzoeker ontving op 18/2/2021 het aanslagbiljet verkeersbelasting + BIV, te betalen vóór 18/4/2021. Naar aanleiding van de schrapping van het voertuig op 22/2/2021 werd de verkeersbelasting herberekend en werd op 30/3/2021 een ontheffingsbrief verstuurd. Het nog te betalen bedrag na verrekening was volgens de ontheffingsbrief van 30 maart “onmiddellijk” te betalen terwijl de uiterste betaaldatum echter pas verstreek op 18 april.

- 1 klacht over een telefonisch contact met een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst:

* Verzoeker nam telefonisch contact op via 1700 met een vraag over de ontvangst van een ontheffingsbrief voor een nog te betalen bedrag na schrapping terwijl dat bedrag net was betaald. Hij werd echter onvriendelijk te woord gestaan.

Het gesprek werd beluisterd en daaruit bleek dat de medewerker inderdaad niet vriendelijk is geweest tegen de voorlichter en tegen verzoeker. De uitleg die hij gaf was vrij verwarrend en hij liet verzoeker niet uitspreken. Dit werd besproken met de medewerker om dit in de toekomst te vermijden.

b) ombudsnorm andere: 9 klachten (6 in 2020).

- 3 klachten over een verkorte betaaltermijn van het aanslagbiljet:

* We ontvingen 3 klachten over een ingekorte betaaltermijn: aanslagbiljetten verkeersbelastingen met verzendingsdatum 18/2/2012 en 23/2/2021 werden namelijk pas ontvangen op 10 en 11/3/2021.

De wettelijke betaaltermijn bedraagt twee maanden vanaf de verzendingsdatum, vermeld op het aanslagbiljet. De aanslagbiljetten vermeldde als uiterste betaaldatum bijgevolg respectievelijk 18/4/2021 en 23/4/2021 maar werden dus pas 14 dagen later ontvangen waardoor de betaaltermijn met 14 dagen was ingekort.

We hebben over de late ontvangst navraag gedaan bij de Vlaamse Belastingdienst en bleek dat er problemen waren bij de verzending van deze aanslagbiljetten, die pas op de post zijn gegaan op 8/3/2021. De administratie besliste dan ook om de verdere invordering pas te starten vanaf 8/5/2021, wat dus neerkwam op twee maanden betaaltermijn vanaf 8/3/2021, datum verzending.

- 2 klachten door problemen met de adressering:

* Verzoekers aanslagbiljet verkeersbelasting voor aanslagjaar 2020 werd op 26/11/2020 nog naar zijn vorige adres te Oostende verstuurd terwijl hij in juli 2020 is verhuisd naar Bredene en dat het gewijzigde adres sindsdien ook gekend is bij de Vlaamse Belastingdienst. Dit adres werd echter niet overgenomen in de bestanden van de verkeersbelastingen (wel van de onroerende voorheffing).

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst: de bestanden werden aangepast en het juiste adres is nu ook gekend voor de verkeersbelastingen.

* Verzoeker moest bij een controle op de baan op 8/2/2021 zowel de openstaande verkeersbelasting als een boete betalen. Hij had het originele aanslagbiljet echter niet ontvangen omdat het op 24/11/2020 nog naar zijn vorige adres te Leuven werd verstuurd terwijl hij sinds juli 2020 officieel in Mechelen woont en dat het gewijzigde adres sindsdien ook gekend is bij de Vlaamse Belastingdienst.

Bij de controle werd aan verzoeker een afdruk bezorgd van het gekende (foutieve) verzendadres. Het feit dat men dit afdrukt, geeft de indruk dat er bij de controle over gesproken is. In dat geval had men tot de conclusie kunnen komen dat het aanslagbiljet niet naar het correcte adres was verzonden en geen boete mogen aanrekenen.

Naar aanleiding van de klacht werd de bij de controle betaalde verkeersbelasting + boete op 22/2/2021 terugbetaald aan verzoeker. Het adres werd aangepast in de bestanden en een nieuw aanslagbiljet met nieuwe betaaltermijn werd op 22/2/2021 verzonden naar verzoekers officiële domicileadres.

- 2 klachten i.v.m. de niet-automatische ontheffing van de verkeersbelasting na schrapping:

////////////////////////////////////

* Verzoeker ontving op 23/7/2020 een aanslagbiljet verkeersbelastingen voor zijn voertuig, ingeschreven in juni 2020, en hij reageerde bij de Vlaamse Belastingdienst omdat de CO₂-uitstootwaarde te hoog was. Het bezwaar werd ingewilligd op 25/11/2020: het aanslagbiljet van 23/7/2020 werd volledig ontheven en een nieuw aanslagbiljet voor 12 maanden verkeersbelastingen werd verstuurd op 24/11/2020, berekend met de juiste CO₂-uitstootwaarde. Het voertuig was ondertussen echter geschrapt op 8/10/2020. In de beslissing stond daarover vermeld dat de verkeersbelasting gelet op de schrapping nog moest herberekend worden. Er volgde echter geen automatische herberekening maar verzoeker kreeg op 12/3/2021 wel een herinnering voor het volledige bedrag van 12 maanden verkeersbelastingen. We hebben dit voorgelegd aan de dossierbehandelaar van het bezwaar: de verkeersbelasting werd alsnog aangepast en een brief over het effectief verschuldigde bedrag na schrapping werd verstuurd op 26/3/2021.

* Verzoeker ontving op 24/9/2020 een aanslagbiljet verkeersbelastingen voor de periode augustus 2020 - juli 2021 en betaalde de verschuldigde 469,89 euro (berekend met euronorm 5 volgens vangnet). Het voertuig werd geschrapt op 2/2/2021 wat resulteerde in een ontheffing van 6 maanden verkeersbelasting. Echter, niet de helft maar het volledige bedrag werd terugbetaald ten gevolge een wijziging van de inschrijvingsgegevens bij de DIV: er werd namelijk een euronorm 0 geregistreerd waardoor op 11/5/2021 een nieuw aanslagbiljet verkeersbelastingen werd verstuurd van 667,69 euro voor opnieuw de volledige periode van 12 maanden. Er werd daarbij dus geen rekening gehouden met de schrapping van het voertuig in februari wat bij verzoeker voor verwarring zorgde want hij meende niets meer te moeten betalen aangezien het eerste aanslagbiljet volledig was ontheven.

Naar aanleiding van de klacht hebben we de Vlaamse Belastingdienst gevraagd om op het aanslagbiljet rekening te houden met de schrappingsdatum en ook om de euronorm na te kijken (0 of 5). Er werd alsnog een ontheffing van de verkeersbelasting, berekend met euronorm 5, verleend vanaf de maand februari 2021.

- 1 klacht over de invordering via de gerechtsdeurwaarder terwijl geen betalingsdocumenten werden ontvangen:

* Verzoekers aanslagbiljet verkeersbelasting aanslagjaar 2020 werd verstuurd op 20/2/2020 terwijl hij volgens het Rijksregister enkele dagen eerder, op 17/2/2020, was afgevoerd van ambtswege en pas sinds 1/4/2020 terug een officieel adres had, namelijk een postadres op het adres van het OCMW-kantoor. De herinnering en de laatste herinnering werden vervolgens naar dat adres gestuurd maar die documenten kwamen retour omdat de briefwisseling niet op dat adres werd ontvangen. Niettegenstaande er dus geen correcte (laatste) herinnering werd verstuurd, werd toch een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld die op 15/9/2020 een aanmaning heeft verstuurd. De betaling van de verkeersbelastingen werd korte tijd later ontvangen via een notificatie.

Aangezien het aanslagbiljet volledig was betaald en gelet op de beperkte openstaande kost van de aanmaning, had de gerechtsdeurwaarder deze kost best teruggekoppeld naar de Vlaamse Belastingdienst. De gerechtsdeurwaarder betekende echter het dwangbevel op 25/3/2021 met extra hoge kosten tot gevolg. We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst waarna de kosten van de gerechtsdeurwaarder werden kwijtgescholden omdat het aanslagbiljet niet rechtsgeldig was verzonden, gelet op de retour van de herinneringen en omdat de gerechtsdeurwaarder onterechte kosten heeft gemaakt door het dwangbevel nog te betekenen.

- 1 klacht naar aanleiding van een schending van de privacy:

* Verzoekers openstaande schulden verkeersbelastingen op zijn naam werden doorgegeven aan de ex-partner. Het betrof een telefonische vraag via 1700 van de ex-partner over een openstaand saldo waarbij werd verwezen naar een welbepaald aanslagbiljet op verzoekers naam. De vraag werd door 1700 doorgestuurd naar de Vlaamse Belastingdienst en een overzicht van de openstaande vorderingen op verzoekers naam werd vervolgens overgemaakt aan de ex. Deze gegevens werden doorgestuurd omdat er concreet een kohierartikel van het aanslagbiljet was opgegeven. Bijkomend werd vastgesteld dat de vraagsteller op hetzelfde adres woonde als de belastingplichtige maar dat klopte niet omdat de gegevens in de bestanden werden weergegeven op datum van 1/1/2021 terwijl de ex-partner officieel was verhuisd op 1/2/2021 en niet meer met verzoeker samenwoonde op datum van de vraag.

c) ombudsnorm niet-correcte beslissing: 5 klachten (9 in 2020).

- 1 klacht over een schuld van de nalatenschap:

//

* Verzoeker (kleinzoon van de overledene) werd door de Vlaamse Belastingdienst aansprakelijk gesteld voor de betaling van de openstaande verkeersbelasting op naam van de overleden grootmoeder terwijl de nalatenschap volledig naar haar zoon is gegaan en de kleinkinderen geen enkel aandeel in de erfenis hebben gehad.

Gelet op het overlijden heeft de Vlaamse Belastingdienst in april 2020 eerst een brief 'kennisgeving openstaande schulden ten laste van een nalatenschap' naar de zoon gestuurd. De brief werd echter geretourneerd en de zoon bleek afgevoerd van ambtswege. De dossierbehandelaar besliste vervolgens de kleinkinderen aan te schrijven en heeft in juni 2020 een brief 'kennisgeving openstaande schulden ten laste van een nalatenschap' naar de kleinzoon gestuurd. Ook werd een afwijkend verzendadres ingesteld op de kleinzoon waardoor hij op 11/9/2020 een herinnering ontving voor de betaling van de verkeersbelasting 2020. De kleinkinderen reageerden dat de nalatenschap naar hun vader is gegaan en dat zij geen aandeel in de erfenis hebben gehad en dus ook niet in de openstaande fiscale schulden. Ze legden een attest van erfopvolging voor waaruit blijkt dat hun vader de enige erfgenaam is. De Vlaamse Belastingdienst antwoordde echter dat de stukken niet aanvaard worden als bewijs van verwerping, dat men bij de notaris een akte van verwerping moet laten opstellen en dat bij gebrek aan bewijs van verwerping de schulden verder zullen ingevorderd worden.

Men diende vervolgens klacht in dat de kleinkinderen dus notariële aktes van verwerping moeten laten opmaken, maar dat dit veel geld kost en nutteloos is aangezien zij helemaal niets ter aanvaarding of verwerping gehad hebben.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat er geen plaatsvervulling is als de zoon zelf niet heeft verworpen. Er is inderdaad geen sprake van plaatsvervulling als de erfgenaam ambtshalve geschrapt is uit het bevolkingsregister. De Vlaamse Belastingdienst heeft verzoeker op 15/2/2021 dan ook geïnformeerd dat hun vader gekend is als erfgenaam in de nalatenschap en dat zij, de kleinkinderen, niet aansprakelijk zijn voor de betaling van deze openstaande schuld, tenzij hun vader de nalatenschap verwerpt of hij zelf overlijdt.

- 1 klacht over een negatieve beslissing (boete):

* Verzoeker is Roemeen en verhuisde in 2018 naar België. Hij ontving op 15/2/2021 een aanmaning van de gerechtsdeurwaarder voor de betaling van een boete voor het rijden met een voertuig met buitenlandse nummerplaat op 8/11/2018 terwijl hij in België gedomicilieerd is. Hij had in de loop van 2019 en 2020 reeds gereageerd bij de Vlaamse Belastingdienst over het verloop van zijn inschrijving met verwijzing naar de 'procedure bijlage 19' die hij had opgestart nadat de stad Kortrijk hem op 27/7/2018 in het wachtregister had ingeschreven. Op 2/8/2018 werd hij opgenomen in het Vreemdelingenregister nadat er positieve woonst-controle is geweest. Verder liep toen de procedure van goedkeuring van het verblijfsrecht wat uiteindelijk resulteerde in de aflevering van zijn e-ID die op 19/3/2019 werd afgehaald.

Verzoeker is bijgevolg pas sinds maart 2019 officieel resident in België en volgens de DIV moeten personen die zich in de 'procedure bijlage 19' bevinden hun voertuig nog niet inschrijven in België. Zijn betwistingen en ook zijn bezwaar tegen het aanslagbiljet voor de boete werden echter telkens afgewezen.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst gelet op de specifieke regeling en procedures voor inschrijving van een EU-burger en dat volgens de DIV in dergelijk specifiek geval het voertuig nog niet moest/kon zijn ingeschreven. De boete en kosten van de gerechtsdeurwaarder werden ontheven naar aanleiding van de klacht omdat, gezien het verloop van de procedure van inschrijving, verzoeker op datum van de vaststelling door de politie op 8/11/2018 nog geen gewone Belgische nummerplaat kon bekomen omdat de procedure van onderzoek van goedkeuring van verblijfsrecht nog lopende was en hij in principe pas vanaf 19/3/2019 (datum aflevering e-ID) een gewone Belgische nummerplaat kon aanvragen.

- 1 klacht over een negatieve beslissing (dubbele aanslag Vlaamse Belastingdienst – Brussel Fiscaliteit):

* Verzoeker ontving op 18/3/2021 een herinneringsaanmaning van de gerechtsdeurwaarder voor de betaling van het aanslagbiljet verkeersbelastingen aanslagjaar 2020 voor zijn nieuw voertuig, ingeschreven op 23/2/2020. Na ontvangst van de aanmaning in november 2020 had hij bezwaar ingediend, waarin hij verwees naar het aanslagbiljet voor hetzelfde aanslagjaar 2020 dat hij van Brussel Fiscaliteit had gekregen. Ook had een controleur van de Vlaamse Belastingdienst hem bij een controle op 7/9/2020 geattesteerd dat de verkeersbelastingen waren geblokkeerd aangezien deze in Brussel worden betaald.

Er werd een bezwaar geregistreerd en opgemerkt dat verzoeker pas sinds 19/11/2020 in Anderlecht woont waardoor deze verkeersbelastingen toch terecht verschuldigd zijn aan de Vlaamse Belastingdienst. Het bezwaar werd op 9/3/2021 afgewezen als laattijdig en korte tijd later werd door de gerechtsdeurwaarder dus een herinneringsaanmaning verstuurd.

Uit ons onderzoek bleek echter dat verzoeker al eerder in Brussel woont: hij verhuisde namelijk op 22/1/2020 naar Sint-Agatha-Berchem en dan later in november naar Anderlecht. We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat met die eerdere verhuis geen rekening was gehouden. Er werd op 13/4/2021 vooralsnog ambtshalve ontheffing verleend en de kosten van de gerechtsdeurwaarder werden ten laste van de Vlaamse Belastingdienst genomen.

- 1 klacht over een nieuw foutief aanslagbiljet na positieve beslissing:

* Verzoeker diende bezwaar in omdat de datum eerste ingebruikname van het voertuig niet correct was (dat moest 17/6/2014 zijn i.p.v. 17/6/2017). Het bezwaar werd ingewilligd en er werd op 25/6/2021 een beslissing verstuurd dat de datum eerste ingebruikname werd aangepast (naar 2014) en dat een nieuw aanslagbiljet zou verzonden worden op basis van de aangepaste gegevens. Dat tweede aanslagbiljet werd verstuurd op 22/6/2021 maar vermeldde opnieuw 17/6/2017 als datum eerste ingebruikname.

Naar aanleiding van de klacht werd ook het tweede aanslagbiljet van 22/6/2021 ontheven en een nieuwe beslissing verstuurd op 4/8/2021: dat het voertuig door een administratieve vergissing nogmaals foutief werd getaxeerd en er opnieuw een aanslagbiljet zou worden verzonden op basis van de aangepaste gegevens. We hebben dat juiste aanslagbiljet nog laten aanpassen, rekening houdend met de schrapping van het voertuig, en het correcte aanslagbiljet werd dan verstuurd op 12/8/2021.

- 1 klacht over een onvolledige ontheffing:

* Verzoeker ontving op 23/3/2021 een aanslagbiljet BIV + verkeersbelasting en heeft het voertuig n.a.v. dat aanslagbiljet (ruim 9.000 euro) verkocht en uitgevoerd naar Duitsland. Hij bezorgde het inschrijvingsbewijs van het voertuig in Duitsland en het bezwaar tegen het aanslagbiljet werd ingewilligd. Er werd echter enkel de BIV ontheven maar de verkeersbelasting bleef volledig verschuldigd terwijl die logischerwijze ook moest ontheven worden vanaf de maand van inschrijving in het buitenland. Ondertussen werd bij de DIV de CO₂-uitstootwaarde van het voertuig gewijzigd (lagere waarde) en bij de verwerking van die gegevens door de Vlaamse Belastingdienst merkte de dossierbehandelaar niet op dat er daarover een bezwaar was behandeld, wat resulteerde in een nieuw aanslagbiljet BIV + verkeersbelasting op 24/8/2021.

Naar aanleiding van de klacht werd het dossier herbekeken: ook de BIV op het aanslagbiljet van 24/8/2021 werd ontheven en een bijkomende ontheffing verleend van de verkeersbelasting vanaf de maand van inschrijving in het buitenland.

d) De ombudsnorm onheuse bejegening: 2 klachten (niet toegekend in 2020).

- 2 klachten over een telefonisch contact met 1700:

* Verzoeker belde op 14/1/2021 naar 1700 met de vraag waarom hij voor zijn handelaarsplaat nog geen aanslagbiljet had ontvangen. De voorlichter kon hem echter geen concrete info geven. Het gesprek werd beluisterd door Informatie Vlaanderen en bleek correct te zijn verlopen in die zin dat de voorlichter verwees naar het aanslagbiljet dat wordt verstuurd 1 maand na inschrijving, maar dat het hier mogelijks op aangifte kon zijn en dat het aanslagbiljet dan in oktober wordt verstuurd. De voorlichter wou doorschakelen maar aangezien de dienst in middagpauze was stelde verzoeker voor om dan later die dag zelf terug te bellen.

In de namiddag werd bij een controle op de baan vastgesteld dat er voor de handelaarsplaat nog geen aangifte was ingediend waarvoor verzoeker een boete zou ontvangen. Verzoeker belde na de controle opnieuw naar 1700 om verhaal te halen namelijk dat hij niet wist dat hij zelf de aanvraag (aangifte) moest doen. Ook dit gesprek werd beluisterd door Informatie Vlaanderen: het gesprek bleek al van het begin onaangenaam te verlopen en er werden door de voorlichter allerlei argumenten naar boven gehaald die niet relevant waren. De voorlichter kwam zeer belerend over en hij heeft verzoeker verschillende malen uitgelachen wat totaal ongepast is. De voorlichter werd daar dan ook op aangesproken om dit in de toekomst te vermijden.

We hebben dit tevens voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst, ook al was verzoeker in fout door nog geen aangifte te hebben ingediend en was hij dus in principe in overtreding. Het leek de Vlaamse Belastingdienst billijk om de boete niet toe te kennen omdat verzoeker pas in 2020 een handelaarsplaat had aangevraagd, gezien dit een specifieke regeling is, dat verzoeker voor de vaststelling op de weg ook contact had met 1700 en hij zich nadien direct in regel heeft gesteld. Er werd dus vooralsnog geen boete toegepast.

* Verzoeker belde op 15/7/2021 naar 1700 met een vraag om een duplicaat van het aanslagbiljet verkeersbelasting, maar het gesprek is niet goed verlopen. De voorlichter zou verzoeker namelijk agressief te woord hebben

////////////////////////////////////

gestaan en hebben geschreeuwd. Informatie Vlaanderen heeft het gesprek beluisterd en daaruit blijkt dat de voorlichter helemaal niet klantvriendelijk was en dat het inderdaad geen goed gesprek was. De betrokken voorlichter werd daar op aangesproken.

Voorts was er die dag een probleem met de bereikbaarheid van 1700: de gemiddelde wachttijden liepen 's namiddags op tot ruim 5 minuten.

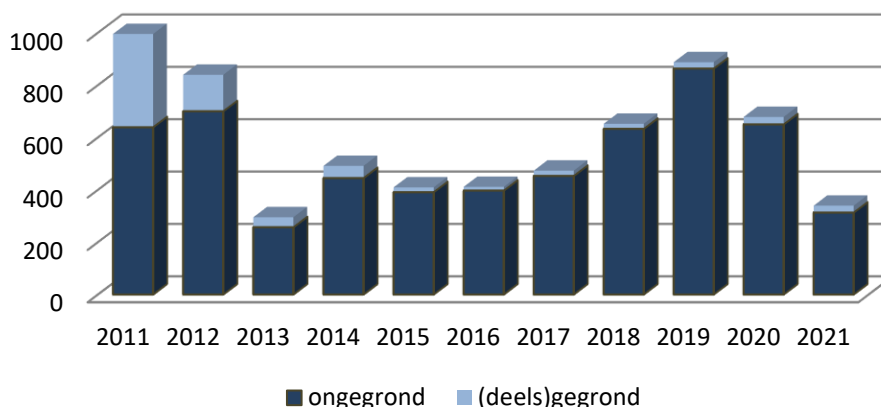
e) ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 1 klacht (2 in 2020).

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.

* Verzoekers bezwaar werd ingediend op 21/9/2020 en de beslissing dat het bezwaar laattijdig was dateerde pas van 12/10/2021.

f) De ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid** werd in 2020 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 15 – verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten verkeersbelastingen

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten + ontheffingsbrieven bedraagt 0,0060%.

Niettemin het zeer aanzienlijk lager aantal klachten over de verkeersbelastingen stelden we in 2021 een procentuele stijging vast van het aantal (deels) gegronde klachten: voor 7,67% van de ontvankelijke klachten over de verkeersbelastingen werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 4,13% in 2020.

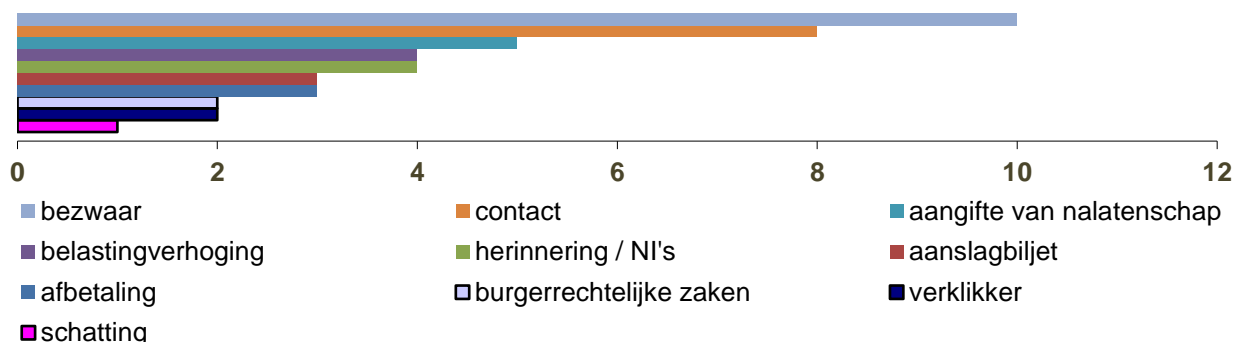
4 klachten onontvankelijk + 55 ontvankelijk → 42 ongegrond + 7 deels gegrond + 6 gegrond.



Afbeelding 4 – kwalificatie klachten erfbelasting

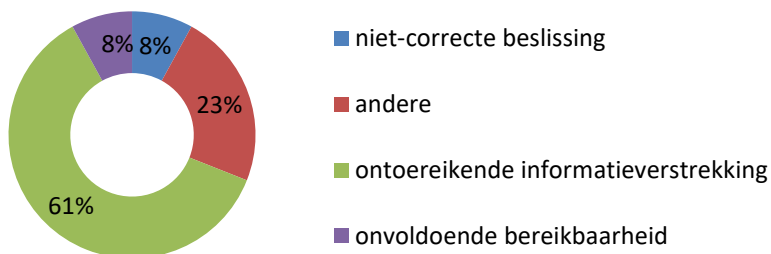
We verklaarden 4 klachten over de erfbelasting onontvankelijk omdat ze geen betrekking hadden op de Vlaamse overheid (3 klachten) en omdat de feiten dateerden van meer dan 1 jaar voor indiening (1 klacht). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (42):



Grafiek 17 – kwalificatie ongegronde klachten erfbelasting

(Deels) gegronde klachten (13):



Grafiek 18 – verdeling klachten erfbelasting volgens ombudsnormen

zijn grieven waren beantwoord. Hij heeft daarover in december 2020 en in januari 2021 gemaïld naar de dossierbehandelaar vermeld in de beslissingsbrief, maar kreeg geen antwoord.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst en bleek dat het bezwaar van 24/8/2020 door de Vlaamse Belastingdienst zelf was aangemaakt naar aanleiding van een interne rechtzetting. Verzoekers bezwaar van 1/9/2020 werd bij het dossier gevoegd op 4/9/2020: de registratie van het bezwaar en de beslissingsbrief hebben elkaar dus gekruist. In elk geval had men ook de argumenten aangevoerd in het bezwaar moeten beantwoorden.

Naar aanleiding van de klacht werd door de Vlaamse Belastingdienst dan ook op 15/4/2021 een brief gestuurd met verduidelijking omtrent verzoekers bezwaar en de aangevoerde argumenten.

* Verzoeker ontving in mei 2021 een aanmaning van de gerechtsdeurwaarder terwijl hij nog geen beslissing had gekregen over zijn bezwaar ingediend op 5/6/2020. Hij had voorts eerder, op 4/5/2020, een aangetekende brief verstuurd en het bewijs van aangetekende zending voorgelegd, maar die brief was niet terug te vinden bij de Vlaamse Belastingdienst. Het bezwaar werd uiteindelijk op 17/3/2021 afgewezen als laattijdig (ook de spoorloze brief zou al laattijdig zijn geweest) en in mei 2021 werd dus een aanmaning verstuurd.

Naar aanleiding van de klacht bleek echter dat de afwijzingsbeslissing toch niet verzonden is geweest. De beslissingsbrief werd alsnog verstuurd op 1/6/2021 en de aanmaningskost werd geannuleerd.

- 1 klacht over een antwoord op een vraag gesteld via het contactformulier:

* Verzoeker stelde via het contactformulier een vraag over een vereenvoudigde aangifte in de veronderstelling dat hij een schriftelijk antwoord zou krijgen. Hij kreeg na een week echter het korte antwoord dat hij naar 1700 moest bellen om te worden "doorverbonden met een meer gespecialiseerde medewerker" en dus geen concreet antwoord op de vraag of een vereenvoudigde aangifte al dan niet mogelijk was. De vraag werd intern ook niet doorgestuurd naar die gespecialiseerde medewerker.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst: het was de bedoeling van de dossierbehandelaar om verzoeker zelf telefonisch te informeren maar bij gebrek aan een telefoonnummer heeft de dossier-behandelaar verwezen naar 1700 in de verwachting dat het gesprek dan zou worden doorgeschakeld. Hij had echter een schriftelijk antwoord kunnen formuleren of zelf desnoods moeten vragen naar het telefoonnummer van de burger of zijn persoonlijk nummer of e-mailadres achterlaten. De Vlaamse Belastingdienst heeft de vraag vervolgens beantwoord via e-mail.

- 1 klacht over de telefonische info van 1700:

* Verzoeker nam telefonisch contact op met 1700 voor hulp bij de aangifte maar zou daar verkeerde info hebben gekregen waardoor hij nu belastingverhogingen verschuldigd is. Hij kreeg na het indienen van de aangifte op 13/10/2021 namelijk een brief van de Vlaamse Belastingdienst dat er diverse tekortkomingen in de aangifte waren vastgesteld. We hebben bij Informatie Vlaanderen navraag gedaan over de telefonische gesprekken. Er werden 5 gesprekken teruggevonden en er werden vragen gesteld over verschillende onderwerpen zoals de vermelding van de langstlevende echtgenote en van de gezinswoning, het aangeven van kledij enz. De gesprekken werden eerst beluisterd door Informatie Vlaanderen en daaruit bleek dat vooral tijdens het eerste gesprek foute info zou zijn gegeven. De gesprekken werden vervolgens beluisterd door de Vlaamse Belastingdienst: het eerste gesprek over het aandeel in de erfenis werd foutief beantwoord en dit werd ambtshalve rechtgezet (er is daarvoor dus geen belastingverhoging verschuldigd). Over de andere puntjes in de brief is er in de gesprekken niets gezegd en werd dus geen foute info gegeven.

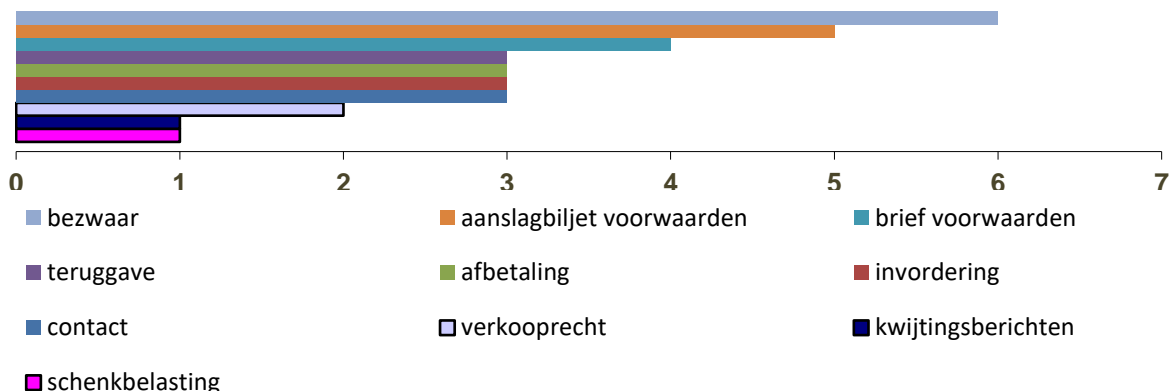
b) ombudsnorm andere: 3 klachten (1 in 2020)

- 1 klacht over de invordering terwijl het dossier geblokkeerd is bij de notaris:

* De notaris klaagde over de steeds dreigender wordende invordering van erfbelasting bij de erfgenamen terwijl het dossier bij hem geblokkeerd zit en hij het onroerend goed niet kan verkopen omwille van een onbekende staak van erfgenamen in het buitenland. Het betreft een erfenis met verre familieleden als erfgenamen die voor een deel onvindbaar zijn en dat niet alle van de gekende erfgenamen voldoende middelen hebben om de erfenis met eigen gelden te betalen. De notaris heeft nochtans wel het nodige gedaan: hij heeft een aangifte ingediend voor de 9 wel gekende erfgenamen - verre familie van de overledene -, hij heeft uitstel gevraagd en via gerechtelijke weg een beheerder laten aanstellen. Een afbetalingsplan is mogelijk maar biedt hier geen oplossing gelet op de hoogte van de openstaande bedragen. Ondertussen liep de invordering en de nalatighedsinterest verder en

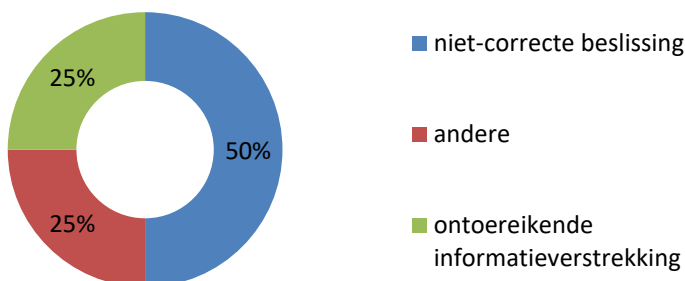
////////////////////////////////////

Ongegronde klachten (31):



Grafiek 21 – kwalificatie ongegronde klachten registratiebelasting

(Deels) gegronde klachten (4):



Grafiek 22 – verdeling klachten registratiebelasting volgens ombudsnormen

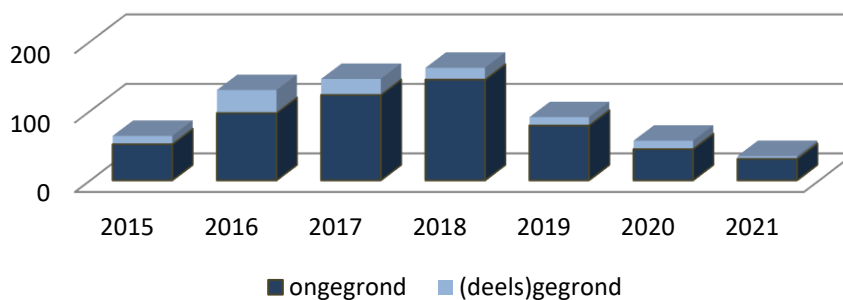
a) ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 2 klachten (5 in 2020)

- 2 klachten over een **negatieve beslissing**:

* Verzoekers klaagden over de afwijzing van hun bezwaren naar aanleiding van de bankgift van de palliatieve moeder aan haar kinderen, die eerst foutief was opgemaakt in die zin dat beide kinderen aan elkaar hebben geschonken in plaats van de moeder aan haar kinderen (de schenkende partij werd foutief vermeld). Er werd op die bankgift belast aan 7% (tarief voor een schenking aan 'andere personen'). Na contact met de dossierbehandelaar werd hen aangeraden om de bankgift opnieuw te laten registreren, met de juiste gegevens (moeder als schenker) en bezwaar in te dienen tegen het eerste aanslagbiljet. De nieuwe bankgift werd vervolgens belast aan 3% (tarief voor een schenking in rechte lijn). De bezwaren werden echter afgewezen op 14/10/2020 omdat er geen sprake was van een materiële mislag en de nietigheid van de eerste gift gevorderd moest worden t.o.v. de rechter. Hierdoor werd men op dezelfde transactie dus belast aan 7% + aan 3%.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat een schenking tot stand komt door de overschrijving van een bedrag van de rekening van de schenker naar de rekening van de begiftigde. De rekening waarvan het bedrag is afgegaan was zowel in de eerste als de tweede bankgift de rekening van de moeder. Het overschrijvingsbewijs (zelfde voor eerste en tweede bankgift) toont dus aan dat de schenking gebeurde tussen moeder en haar kinderen. Het geschrift zelf bevatte evenwel een foutieve vermelding van de schenkende partij, hetgeen werd rechtgezet door een nieuwe verbeterende schenkingsakte aan te bieden ter registratie waarop 3% werd getaxeerd en ook betaald. Het dossier werd nogmaals bekeken waarna enkel de taxatie aan het tarief van 3% werd weerhouden en de taxatie van dezelfde schenking aan het tarief van 7% in onwaarde werd gebracht en terugbetaald. Nieuwe beslissingsbrieven werden verstuurd op 18/1/2021.

* Verzoeker gaat niet akkoord met het aanslagbiljet registratiebelasting van 23/6/2021 terwijl de aankoop van de



Grafiek 23 – verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten registratiebelasting

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,0056%.

We stelden in 2021 een procentuele daling vast van het aantal (deels) gegronde klachten: voor 11,43% van de ontvankelijke klachten over de registratiebelasting werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 21,05% in 2020.

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 2021 33.137 aanslagbiljetten verstuurd, 386 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtshof.

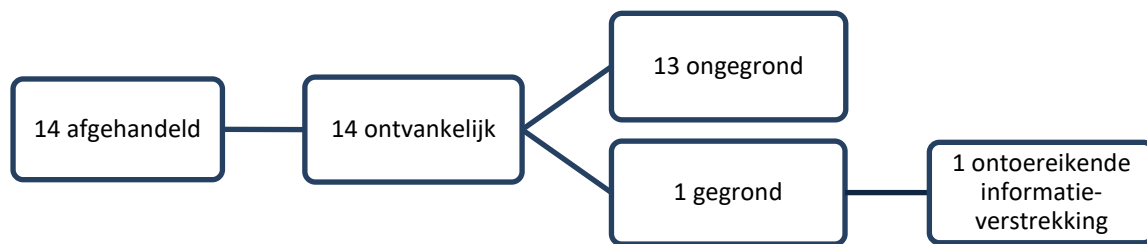
De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2021 7.326 bezwaarschriften en handelde 8.545 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2020 stonden nog 2 klachten open, die werden afgesloten in 2021.

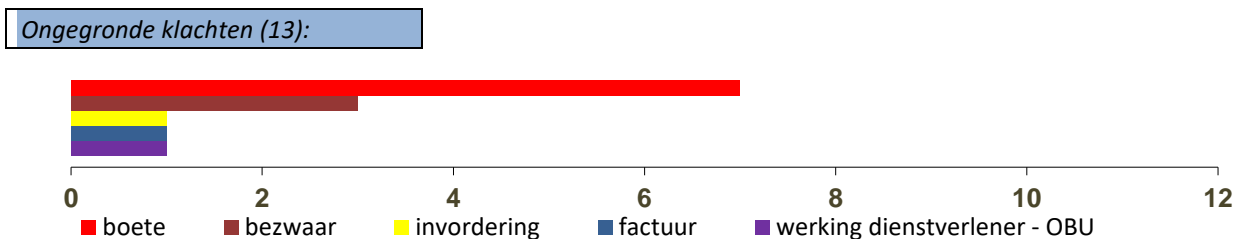
De klachtendienst ontving in 2021 12 klachten over de kilometerheffing (16 klachten in 2020).

Dit betekent dat in 2021 **14 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

14 klachten ontvankelijk → 13 ongegrond + 1 gegrond.



Abbeelding 6 – kwalificatie klachten kilometerheffing



Grafiek 24 – kwalificatie ongegronde klachten KMH

(Deels) gegronde klachten (1):

a) ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 1 klacht

* Verzoeker diende bij de Vlaamse Belastingdienst in oktober 2019 bezwaar in tegen 5 vastgestelde overtredingen en hij voerde aan dat het voertuig op een onwettige wijze zou ingeschreven zijn op naam van zijn firma, hij beschouwt zich dan ook niet als houder van het voertuig, en dat daarover een strafklacht werd ingediend. De Vlaamse Belastingdienst vroeg tweemaal naar de stand van zaken van het strafonderzoek, maar besliste eind 2020 dat de boetes terecht werden uitgeschreven en verschuldigd blijven zonder daarbij in te gaan op de inhoud van het bezwaar. Verzoekers advocaat reageerde dat de beslissing voorbarig is omdat het resultaat van het strafonderzoek niet werd afgewacht. Deze reactie werd niet beantwoord maar er werden wel betalingsherinneringen verstuurd.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst en daaruit blijkt dat inderdaad niet werd ingegaan op de mogelijk frauduleuze situatie. Er werd beslist om de gegevens van het strafonderzoek af te wachten alvorens een definitieve beslissing te nemen in dit dossier.

6.7 Verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen

- In 2021 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 1.184 aanslagbiljetten (op basis van kohierartikel) voor ongeschikt / onbewoonbaar verklaarde woningen. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedroeg het totaal aantal verzonden aanslagbiljetten 1.692. De administratie verstuurde in 2021 eveneens 403 herinneringen en 343 laatste herinneringen, 133 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder. De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2021 376 bezwaarschriften en nam een beslissing over 390 bezwaren.
- De klachtendienst ontving in 2021 6 klachten over de verkrottingsheffing woningen (9 klachten in 2020). **1 klacht onontvankelijk + 5 ontvankelijk → 5 ongegrond.**



Afbeelding 7 – kwalificatie klachten verkrottingsheffing woningen

We verklaarden 1 klacht over de verkrottingsheffing 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.

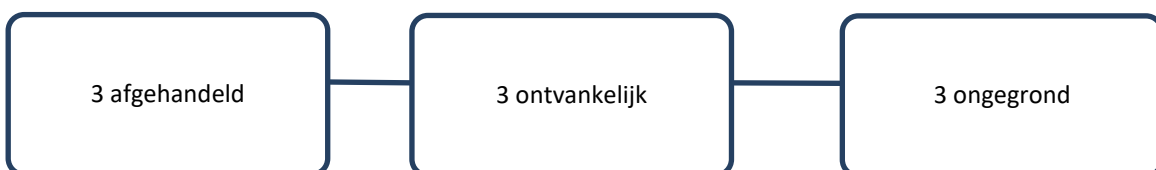
Ongegronde klachten (5):

Het betrof klachten na ontvangst van het aanslagbiljet of de betalingsherinnering (2 klachten), over zeer oude openstaande schulden aan verkrottingsheffingen (2 klachten) en over de schrapping van een gesloopt pand (1 klacht).

6.8 Leegstandsheffing bedrijfsruimten

- In 2021 werden 933 aanslagbiljetten leegstandsheffing bedrijfsruimten (op basis van kohierartikel) verstuurd. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedraagt het aantal verzonden aanslagbiljetten 1.435.
De administratie verstuurde in 2021 104 herinneringen en 87 aangetekende herinneringen, 67 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.
Er werden in de loop van het jaar 343 bezwaarschriften ingediend. De administratie handelde 405 bezwaarschriften af.
- De klachtendienst ontving in 2021 3 klachten over de leegstandsheffing bedrijfsruimten (5 klachten in 2020).

3 klachten ontvankelijk → 3 ongegrond



Afbeelding 8 – kwalificatie klachten leegstandsheffing bedrijfsruimten

Ongegronde klachten (3):

Het betrof een klacht over een aanslagbiljet voor een opgeschorte heffing, over een aanslagbiljet voor een inmiddels gesloopt pand en over een brief m.b.t. de opsplitsing van een heffing aanslagjaar 2019.

6.12 Afdeling Vastgoedtransacties

- Ten gevolge de zesde staatshervorming zijn de voormalige federale aankoopcomités ingekanteld bij de dienst vastgoedakten van de Vlaamse overheid. Deze dienst werd als een nieuwe afdeling 'vastgoedtransacties' ondergebracht bij de Vlaamse Belastingdienst.

Er werd een nieuwe decretale basis gecreëerd die bepalend is voor de bevoegdheidsafbakening en de werking van de afdeling vastgoedtransacties. De afdeling vastgoedtransacties kan hierdoor enkel opdrachten aanvaarden die kaderen binnen haar decretale opdrachten waarvan sprake is in de Vastgoedcodex van 19 december 2014. Daarbij is het noodzakelijk dat een opdracht die de afdeling vastgoedtransacties tot verwerven of vervreemden krijgt, steeds een volledige opdracht is, namelijk schatten, onderhandelen en het verlijden van de akte.

- We ontvingen in 2021 geen klachten over de afdeling vastgoedtransacties (1 klacht in 2020).

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 begunstigden aangaan met hun schuldeisers of bankinstelling.

De dienst derdengeschillen is, naargelang de aard van de betalingen, onderverdeeld in een sector derdengeschillen-wedden, een sector derdengeschillen-werken en een sector derdengeschillen-nalatenschappen.

- We ontvingen in 2021 geen klachten over de dienst derdengeschillen (evenmin klachten in 2020).

7 Coronaklachten + klachten eBox

7.1 Coronaklachten

In 2020 registreerden we, ondanks de uitbraak van de coronacrisis, minder klachten ten opzichte van 2019. Bovendien was slechts een beperkt aantal klachten corona gerelateerd.

Ook in 2021 bleef het aantal klachten in dalende lijn met ook dit jaar slechts een zeer beperkt aantal corona gerelateerd. Hieronder geven we een korte bespreking van deze klachten:

Onroerende voorheffing (13 klachten).

- proportionele vermindering:

* Verzoeker diende klacht in over een bezwaarschrift proportionele vermindering dat onontvankelijk was verklaard omdat het laattijdig was ingediend. Men haalde aan dat de laattijdigheid deels te wijten was aan de coronacrisis waardoor er andere noden waren op dat moment: er was heel wat economische werkloosheid en er moesten intern maatregelen worden genomen om de economische impact en de gezondheidsrisico's op de onderneming te beperken. Men vroeg om de beslissing als gevolg van de uitzonderlijke coronatijden te willen herzien. De aanvraag voor proportionele vermindering werd echter effectief laattijdig ingediend ten opzichte van de wettelijke bezwaartermijn. Buiten de bezwaartermijn kan door de Vlaamse Belastingdienst in sommige gevallen een onderzoek naar ambtshalve ontheffing worden gevoerd maar dan moet voldaan zijn aan welbepaalde voorwaarden, onder meer als het een materiële vergissing betreft of als er nieuwe bescheiden (feiten die tijdens de bezwaartermijn nog niet gekend waren) worden voorgelegd. De Vlaamse Belastingdienst heeft ook in de beslissing reeds gemeld dat geen ambtshalve ontheffing kan worden verleend omdat niet is voldaan aan de voorwaarden. Voorts heeft de Vlaamse regering een pakket coronasteunmaatregelen uitgewerkt m.b.t. de Vlaamse belastingen die tijdelijk van kracht waren, maar de wettelijke bezwaartermijn is steeds onveranderd gebleven.

* Verzoeker klaagde over de behandeltermijn van een bezwaarschrift proportionele vermindering voor een feestzaal die leegstond ten gevolge de coronacrisis.

We wezen op de betaaltermijn die door het indienen en het onderzoek van het bezwaar niet wordt opgeschort. Naar aanleiding van de tweede coronagolf werden echter bijkomende steunmaatregelen uitgewerkt voor rechtspersonen: aan rechtspersonen verzonden aanslagbiljetten onroerende voorheffing van het aanslagjaar 2020 mochten uitzonderlijk betaald worden tegen uiterlijk 30/4/2021 en er werden daarvoor geen nalatigheidsinteressen aangerekend, voor zover de betaling uiterlijk op 30/4/2021 werd ontvangen. Indien het bezwaar (deels) zou worden afgewezen, was er desgevallend vanaf 1/5/2021 nalatigheidsinterest verschuldigd op de nog openstaande som.

De vermindering werd nadien gedeeltelijk toegekend op basis van de periodes van sluiting, zoals opgelegd door de opeenvolgende ministeriële besluiten houdende dringende maatregelen om de verspreiding van het coronavirus te beperken.

* Verzoeker diende klacht in over een bezwaarschrift proportionele vermindering dat was afgewezen omdat de gevraagde bewijsstukken niet werden ontvangen. Men voerde aan dat de woning nog steeds verder gerenoveerd werd en dat wegens de coronamaatregelen alle werken waren uitgesteld en opnieuw moeten worden ingepland. Er werden specifieke bewijsstukken m.b.t. de verbouwingswerken opgevraagd maar niets ontvangen.

* Verzoeker klaagde over de negatieve beslissing van een bezwaarschrift proportionele vermindering en meldde onder meer dat de vergunningsbehandeling bij de overheid ten gevolge corona langer heeft geduurd dan initieel gebruikelijk is.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst en er werd alsnog -weliswaar omwille van andere argumenten- proportionele vermindering verleend.

* Verzoeker klaagde over de negatieve beslissing van een bezwaarschrift proportionele vermindering en meende dat er vanzelfsprekend voldoende moeite werd gedaan gezien het pand werd verhuurd tijdens de COVID-19 periode. De specifieke bewijsstukken opgevraagd door de Vlaamse Belastingdienst werden echter niet bezorgd en de administratie bleef ook nadien bij de negatieve beslissing.

* Verzoeker probeerde vergeefs een aanvraag proportionele vermindering in te dienen omdat de huurder door de
////////////////////////////////////

COVID-19 lockdown verplichte sluiting heeft gekend. Op dat moment was de termijn voor het indienen van de aanvraag voor aanslagjaar 2020 echter al verstreken en het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2021 nog niet verstuurd.

* Verzoeker klaagde over de negatieve beslissing van een bezwaarschrift proportionele vermindering en hij verwees onder meer naar de coronacrisis waardoor men de werken sedert begin 2020 noodgedwongen moest onderbreken. De specifieke bewijsstukken opgevraagd door de Vlaamse Belastingdienst werden echter niet bezorgd.

Naar aanleiding van de klacht bleek echter dat het ongeschikt/onbewoonbaar verklaard pand een vrijstelling wegens ramp genoot, toegekend door Wonen Vlaanderen. Omwille van deze vrijstelling werd alsnog proportionele vermindering van de onroerende voorheffing verleend door de Vlaamse Belastingdienst.

- uitstel van betaling / afbetalingsplan / nalatigheidsinteressen:

* Verzoeker meldde dat hij zijn aanslagbiljet onroerende voorheffing 2021 met vertraging zou betalen gezien de coronacrisis op zijn solvabiliteit weegt.

In het kader van de coronacrisis was geen uitstel van betaling voorzien voor aanslagbiljetten op naam van een natuurlijke persoon. Er kon wel een afbetalingsplan worden toegekend als men de financiële problemen ten gevolge de coronacrisis kon aantonen bijvoorbeeld met een bewijs van tijdelijke werkloosheid. Uiteraard bleven ook andere attesten geldig zoals bijvoorbeeld een toegekend afbetalingsplan bij een andere overheidsdienst of officiële instantie zoals de FOD Financiën of een nutsmaatschappij (water-, gas- of elektriciteitsmaatschappij) in de voorbije 2 jaar.

* Verzoeker meldde dat hij het lopende afbetalingsplan niet kon nakomen omwille van de coronacrisis.

Deze verzoeker kreeg dus een afbetalingsplan maar betaalde de afbetalingsfacturen niet. We raadden hem aan onmiddellijk de dossierbehandelaar te contacteren als hij de betalingen niet kon uitvoeren om de stopzetting van het afbetalingsplan en de gedwongen invordering van de sommen te vermijden.

* Verzoeker (rechtspersoon) vroeg een afbetalingsplan voor de onroerende voorheffing 2021 omwille van vertraagde inkomsten wegens daling van de omzet vanwege de COVID-19-pandemie. We hebben zijn aanvraag doorgestuurd naar de Vlaamse Belastingdienst voor onderzoek en aangeraden om alvast deelbetalingen uit te voeren om de nalatigheidsinterest te beperken.

* Verzoeker ontving nog geen antwoord op zijn afbetalingsaanvraag. Hij vroeg een gespreide betaling omdat hij ten gevolge de coronacrisis betaalproblemen heeft.

Hij kreeg een afbetalingsplan maar betaalde nadien helaas geen enkele factuur.

* Verzoeker klaagde over de aanrekening van nalatigheidsinteressen terwijl er een afbetalingsplan was gevraagd omdat het water hem aan de lippen stond door corona en de stijgende prijzen.

De betaaltermijn en de wettelijke bepalingen inzake nalatigheidsinteressen werden echter niet verlengd of gewijzigd.

* Verzoeker meldde dat hij het origineel aanslagbiljet niet had ontvangen omdat het naar het rusthuis was gestuurd waar de belastingplichtige overleden is. Aangezien het rusthuis met zware beperkingen werkte gezien de coronacrisis, is dat aanslagbiljet echter niet tot bij verzoeker geraakt. De herinnering, ook gericht aan het rusthuis, werd wel doorgestuurd maar het bedrag was ondertussen verhoogd met nalatigheidsinterest.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst: de nalatigheidinterest van 13,88 euro werd kwijtgescholden en terugbetaald.

Verkeersbelastingen (13 klachten).

- proportionele vermindering:

* Verzoeker vroeg om minder verkeersbelasting te mogen betalen omdat men door de avondklok tussen middernacht tot 5 uur opgesloten zat en de baan niet mocht gebruiken.

De verkeersbelasting is wettelijk gezien verschuldigd van zodra een voertuig is ingeschreven bij de DIV. Als men het voertuig of de baan 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.

* Verzoeker was eind oktober 2020 op vakantie naar Marokko vertrokken en kon pas eind juni 2021 terugkeren eens de grenzen opnieuw waren geopend. Hij vroeg een terugbetaling van de verkeersbelasting gezien het voertuig 8

////////////////////////////////////

maanden niet in het verkeer was geweest maar geparkeerd stond op de parking van de luchthaven in Charleroi. Een proportionele vermindering van het jaarlijks bedrag van de verkeersbelasting was dus echter niet mogelijk. Deze verzoeker klaagde voorts over de invordering van de verkeersbelasting via de gerechtsdeurwaarder terwijl hij in Marokko verbleef. De verkeersbelastingen konden echter tijdig worden betaald, vóór het vertrek naar Marokko, omdat het aanslagbiljet al eerder was verstuurd. Voorts kon hij iemand aanstellen om zijn financiële belangen te behartigen gelet op zijn langdurige afwezigheid of de Vlaamse Belastingdienst zelf telefonisch of digitaal contacteren met de vraag of er nog openstaande schulden waren.

* Verzoeker vroeg een vrijstelling of vermindering voor zijn taxi omdat de wagen ten gevolge corona meer heeft stilgestaan dan gereden.

Voertuigen die aangewend worden voor verhuur met een bestuurder of voor een taxidienst kunnen in bepaalde gevallen vrijgesteld worden van de jaarlijkse verkeersbelasting maar verzoeker had de aanvraag pas laattijdig ingediend. Voorts behoorde een vermindering of vrijstelling omdat het voertuig lange tijd heeft stilgestaan niet tot het pakket steunmaatregelen dat de Vlaamse regering heeft uitgewerkt m.b.t. de Vlaamse belastingen en die tijdelijk van kracht waren.

* Verzoeker kreeg een rekening voor een Z-plaat die hij al sinds januari 2020 niet meer gebruikt en wijst erop dat hij het als kleine zelfstandige zwaar heeft en amper kan overleven in coronatijd.

Voertuigen met een handelaarsplaat vallen onder de categorie van de niet-geautomatiseerde voertuigen. Voor deze voertuigen is de verkeersbelasting niet automatisch verschuldigd na inschrijving bij de DIV, maar pas vanaf het gebruik van het voertuig op de openbare weg. Daarvoor moet de belastingplichtige een aangifte onderschrijven van het gebruik van het voertuig op de openbare weg. Nadat het voertuig werd aangegeven, is het belastbaar vanaf de aangifte tot het einde van het jaar en vervolgens per burgerlijk jaar, tot wanneer de aangifte door de belastingplichtige wordt stopgezet. Het betrof hier een ambtshalve aangifte omdat verzoeker zelf geen aangifte had ingediend, ook niet nadat hij daarover was aangeschreven. Na schrapping van de Z-plaat, werd de ambtshalve aangifte vervolgens door de Vlaamse Belastingdienst ambtshalve stopgezet op datum van de schrapping maar conform de Vlaamse fiscale regelgeving kan voor het desbetreffende aanslagjaar dan geen terugbetaling meer gedaan worden.

- afbetalingsplan:

* Verzoeker klaagde omdat de verkeersbelastingen werden ingevorderd door de gerechtsdeurwaarder terwijl hij geen antwoord had gekregen op zijn vraag om een afbetalingsplan omwille van de lockdown inzake COVID-19.

Er was echter wel degelijk al een beslissingsbrief verstuurd : het afbetalingsplan werd niet verleend omdat de tijdelijke betalingsproblemen onvoldoende bewezen waren. De gerechtsdeurwaarder werd dus pas ingeschakeld nadat de afbetalingsaanvraag werd geweigerd en nadat betalingsherinneringen waren verstuurd.

* Verzoeker ontving een aanslagbiljet verkeersbelastingen voor zijn nieuwe wagen en klaagde over de hoogte van het te betalen bedrag en dat hij in deze coronatijden moeite heeft om rond te komen.

We hebben hem geïnformeerd over de berekeningswijze van de jaarlijkse verkeersbelasting en van de BIV en ook dat hij een afbetalingsplan kan aanvragen bij de Vlaamse Belastingdienst met toevoeging van bewijsstukken van zijn moeilijke financiële situatie.

- stopzetting rechtspersoon:

* Verzoeker vroeg of zijn aanslagbiljet verkeersbelastingen correct werd berekend omdat het bedrag zo hoog lag. Hij had het voertuig eind december 2020 ingeschreven op zijn persoonlijke naam nadat het daarvoor ingeschreven stond op zijn bedrijf, dat hij echter door de coronacrisis heeft moeten stopzetten.

De verhoging had enerzijds te maken met de aanrekening van de BIV. Ten gevolge de overdracht van het voertuig op verzoekers persoonlijke naam was hij namelijk BIV verschuldigd aangezien het voertuig voor de eerste keer op zijn naam werd ingeschreven (het voertuig stond voordien ingeschreven op de rechtspersoon).

Anderzijds had de verhoging ook te maken met de berekening van de verkeersbelasting: voor inschrijvingen vanaf 1/1/2016 wordt naast de fiscale pk ook rekening gehouden met de CO₂-uitstoot en de luchtterm (combinatie brandstofsoort en euronorm) en de inschrijving op verzoekers persoonlijke naam dateert van november 2020 waardoor de nieuwe berekeningswijze van toepassing is.

* Verzoeker had zijn voertuig foutief laten inschrijven onder een TL-plaat in plaats van onder een TX-plaat. Hij wilde de nummerplaat omzetten en zijn licentie aanvragen maar toen brak de coronacrisis uit en heeft hij de TL-plaat laten

////////////////////////////////////

* Verzoeker klaagde over de invordering van schenkbelasting via de gerechtsdeurwaarder en over de aanrekening van nalatigheidsinterest terwijl hij eerder niets had ontvangen. De betalingsdocumenten (aanslagbiljet, herinnering, laatste herinnering) waren echter eerder naar zijn officiële domicilieadres verstuurd en werden niet geretourneerd door de post. Volgens hem werden er overal, door alle bedrijven in 2020, coronamaatregelen aangehaald voor laattijdige betalingen of al dan niet toekomen van post en kon dit niet worden ingeroepen als een particulier hierdoor zijn post niet kreeg. Specifiek over het al dan niet ontvangen van betalingsdocumenten waren er evenwel geen coronasteunmaatregelen uitgewerkt.

* 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 van 7% voor de enige eigen woning. Hij diende zich vóór 20/12/2021 in het bevolkingsregister in te schrijven op het adres van de aangekochte woning.

Verzoeker haalde aan dat de verbouwingswerken echter nog niet afgerond waren ten gevolge COVID-19 want dat men enorm lang moest wachten op materialen die niet leverbaar waren.

We hebben verzoeker erop gewezen dat de termijn om aan de domicilieverplichting te voldoen nog niet verstreken was en aangeraden om, indien deze termijn niet zou gehaald worden, bij de Vlaamse Belastingdienst een bezwaarschrift in te dienen, overmacht in te roepen en daarvan bewijsstukken te bezorgen.

Op 5/11/2021, dus tijdig, heeft hij dan zijn domicilie genomen op het adres van de aangekochte woning.

* Verzoeker verwees naar de aankoop met verlaagd tarief van 6% voor de enige eigen woning. Hij vroeg een verlenging van de termijn omdat het door corona lange tijd heeft geduurd vooraleer hij een omgevingsvergunning had gekregen en dat hij door corona ook minder inkomsten heeft gehad.

Bij de aankoop van de woning in 2020 had verzoeker er zich toe verbonden om zich in het bevolkingsregister in te schrijven op het adres van de aangekochte woning binnen een termijn van twee jaar vanaf de datum van het verlijden van de notariële aankoopakte.

Deze termijn werd door de wetgever in de loop van 2020 echter opgetrokken naar drie jaar. Termijnen die reeds lopend waren, werden verlengd waardoor verzoeker dus drie jaar de tijd heeft om zich in regel te stellen: hij dient zich vóór 13/3/2023 in het bevolkingsregister in te schrijven op het adres van de aangekochte woning.

We hebben verzoeker erop gewezen dat de termijn om aan de domicilieverplichting te voldoen nog niet verstreken is en aangeraden om, indien deze termijn niet zou gehaald worden, bij de Vlaamse Belastingdienst een bezwaarschrift in te dienen, overmacht in te roepen en daarvan bewijsstukken te bezorgen.

* Verzoeker ontving een brief van de Vlaamse Belastingdienst om hem te herinneren aan de voorwaarden die vervuld moeten zijn tot het behoud van de vermindering wegens meeneembaarheid.

Hij diende vóór 18/12/2021 zijn hoofdverblijfplaats te vestigen op het adres van de aangekochte woning maar voerde aan deze datum niet te halen door diverse onvoorziene omstandigheden en overmacht (corona). Zijn betwisting werd door de Vlaamse Belastingdienst eerst slechts kort beantwoord zonder dat werd geantwoord op de aangevoerde argumenten. We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst en er werd vervolgens een beslissingsbrief verstuurd met uitgebreide motivatie waarom de argumenten toch niet konden worden weerhouden.

Erfbelasting (2 klachten).

* Verzoeker meldde dat hij het origineel aanslagbiljet van de onroerende voorheffing aanslagjaar 2020 niet had ontvangen dat naar het rusthuis was gestuurd waar de belastingplichtige overleden is. Aangezien het rusthuis met zware beperkingen werkte gezien de coronacrisis, is dat aanslagbiljet echter niet tot bij verzoeker geraakt. De herinnering, ook gericht aan het rusthuis, werd wel doorgestuurd maar de aangifte van nalatenschap was toen al ingediend en het aanslagbiljet erfbelasting al berekend en verstuurd.

Hij klaagde dat hij deze kost niet heeft kunnen inbrengen als passief in de aangifte van nalatenschap door de laattijdige ontvangst van het aanslagbiljet onroerende voorheffing.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst met de vraag om het aanslagbiljet onroerende voorheffing aanslagjaar 2020 vooralsnog in rekening te brengen als passief in het dossier erfbelasting: de erfbelasting werd herberekend wat resulteerde in een teruggave van 179,81 euro.

* Verzoeker ontving een aanslagbiljet erfbelasting waarop een belastingverhoging was aangerekend wegens laattijdige indiening van de aangifte, maar hij ging daar niet mee akkoord omwille van de lockdown ten gevolge corona.

We hebben een bezwaardossier laten aanmaken omdat er geen vermindering voor handicap was verleend, wat

////////////////////////////////////

resulteerde in een volledige ontheffing van het aanslagbiljet.

Kilometerheffing (1 klacht).

* Verzoeker klaagde over de verschuldigde heffing van 500,00 euro terwijl de OBU slechts zeer korte tijd verstoord was, dat een zelfstandige het zo al moeilijk heeft en dat dit tijdens corona nog erger aankwam. Uit het onderzoek bleek echter dat het geen kortstondig defect betrof want dat verzoeker meer dan vier dagen in overtreding is geweest. De heffing werd in 2020 voorts tijdig betaald en er werd geen bezwaar ingediend.

7.2 Klachten eBox

EBox is een gratis digitale postbus die door Federale en Vlaamse Overheidsdiensten kan gebruikt worden om documenten te versturen. Deze toepassing wordt beheerd door de Federale Overheid en niet door de Vlaamse Belastingdienst, die er dus wel gebruik van maakt.

Vanaf aanslagjaar 2021 werden de aanslagbiljetten onroerende voorheffing digitaal verstuurd via eBox indien men de persoonlijke eBox heeft geactiveerd. Dit was het geval voor 26,97% van de verstuurd aanslagbiljetten.

De toegang tot de persoonlijke eBox kan worden verkregen door middel van verschillende platformen (ook wel HIP's genoemd). Niet alleen is er My-eBox van de Federale Overheid of Mijn Burgerprofiel van de Vlaamse Overheid, maar zijn er ook de platformen van een aantal erkende privépartners zoals Doccle, financiële instellingen, ...

Voor wat de Vlaamse belastingen betreft, worden enkel nog maar de documenten over de onroerende voorheffing via deze weg verstuurd. Bedoeling is om dit in de toekomst ook uit te breiden naar de andere Vlaamse belastingen.

Het afgelopen jaar 2021 hadden heel wat Vlamingen hun eBox geactiveerd in het kader van de vaccinatiecampagne tegen COVID-19: voor het opvolgen van hun vaccinatie-uitnodigingen of voor het downloaden van het coronacertificaat. Wellicht verklaart dit voor een stuk het grote aantal aanslagbiljetten onroerende voorheffing die verstuurd werden via eBox.

Echter, bij het activeren van de eBox geef je meteen ook de toestemming om alle communicatie van de Vlaamse Belastingdienst (en ook van de andere aangesloten overheidsinstellingen) enkel nog via digitale weg te ontvangen. Alle communicatie vanuit die verzendende overheidsdiensten komt vanaf dan dus alleen nog aan via de eBox. Althans voor wat de documenten van de Vlaamse Belastingdienst betreft.

Uit het klachtenbeeld blijkt dat sommigen hun goedkeuring gaven zonder goed te beseffen wat de gevolgen zijn. Zij vielen compleet uit de lucht omdat zij niet verwachtten dat ze een digitaal aanslagbiljet zouden krijgen na het activeren van de eBox voor bijvoorbeeld het opvolgen van de vaccinatie-uitnodiging.

Dit gaf dan ook aanleiding tot een substantieel aantal klachten (74). De bezorgdheden waren vrij divers en worden hieronder verder opgelijst:

- Uitblijven aanslagbiljet (35 klachten):

Niet iedereen is zich bewust van de consequenties bij activatie van de eBox en men was soms onaangenaam verrast het aanslagbiljet niet meer via de vertrouwde weg -via brief per post- te ontvangen.

Een deel van de belastingplichtigen contacteerde ons over het uitblijven van het aanslagbiljet onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2021. Dat aanslagbiljet was echter reeds digitaal verstuurd naar de eBox en bij sommigen bleek de betaaltermijn reeds verstreken.

In een aantal gevallen reageerden men pas bij ons na ontvangst van de (laatste) herinnering per post en was men verwonderd om het origineel aanslagbiljet niet te hebben gekregen. Men was ook ontstemd dat de overheid hen nu plots als wanbetaler beschouwde terwijl ze in het verleden wel correct en tijdig betaalden.

Sommigen gingen zelf op zoek in hun persoonlijke eBox na berichten in media over de vele ongelezen eBox berichten en onbetaalde rekeningen. We gaven de suggestie om in de eBox steeds een mailadres op te geven zodat men per mail een melding krijgt telkens een nieuw document beschikbaar is.

Bij sommige burgers was geen nalatigheidsinterest verschuldigd maar bij anderen wel. De berekening is wettelijk bepaald en het komt erop neer dat nalatigheidsinterest verschuldigd is vanaf een hoofdsom van 1.500,00 euro, en dit vanaf de maand na het verstrijken van de uiterste betaaldatum. We stuurden de klachten over de nalatigheidsinterest

////////////////////////////////////

door naar de Vlaamse Belastingdienst om te onderzoeken of de nalatigheidsinterest al dan niet kan worden kwijtgescholden.

- Zonder verwittiging (17 klachten):

Toch wel wat burgers waren zich er dus niet van bewust hun eBox te hebben geactiveerd of hun toestemming te hebben gegeven om het aanslagbiljet (enkel) digitaal te willen ontvangen.

Sommigen dachten het aanslagbiljet zowel digitaal als op papier te krijgen. Anderen vonden dan weer dat men onvoldoende was geïnformeerd.

We adviseerden hun een e-mailadres op te geven in de eBox waarna men een melding zal krijgen telkens een document naar de eBox wordt verstuurd.

Sommigen vroegen na te kijken welk e-mailadres was opgegeven maar dat kunnen we zelf niet nagaan. We somden de verschillende stappen op hoe men bij de instellingen van de eBox zijn e-mailadres kan raadplegen en desgewenst kan wijzigen.

De werkwijze van deactivatie werd gegeven aan diegenen die het aanslagbiljet terug op papier wensten. Eenmaal gedeactiveerd, zullen toekomstige aanslagbiljetten terug met de post worden verstuurd.

- Verscheidenheid/wisselwerking platforms en technische complexiteit (12 klachten):

Enkelens klaagden over de verzending van het aanslagbiljet onroerende voorheffing via eBox terwijl men voorhield de eBox nooit te hebben geactiveerd.

EBox is een toepassing die ontwikkeld en beheerd wordt door de federale overheid, m.n. de FOD Beleid en Ondersteuning (FOD Bosa), DG Digitale Transformatie.

Uit de bestanden van de Vlaamse Belastingdienst kunnen we enkel vaststellen dat de klagers op het moment van het versturen van het aanslagbiljet wel degelijk over een actieve eBox beschikten. Om het juiste tijdstip te kennen waarop die persoonlijke eBox werd geactiveerd verwezen we naar de Service Desk van het DG Digitale Transformatie (FOD Bosa).

Na de start van de verzending van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2021 heeft de Vlaamse Belastingdienst een mailbericht verstuurd naar alle bij hen gekende actieve Zoomit-gebruikers. Indien de eBox niet werd geactiveerd, veranderde er niets en werd het aanslagbiljet via Zoomit verstuurd. Indien de eBox wel werd geactiveerd, ontving men het aanslagbiljet onroerende voorheffing voortaan via eBox.

Wanneer men zowel Zoomit (via de website van de Vlaamse Belastingdienst) als de eBox geactiveerd heeft, wordt dus voorrang gegeven aan de geactiveerde eBox. Een aantal gebruikers van Zoomit was dan ook misnoegd dat het aanslagbiljet onroerende voorheffing niet meer via Zoomit werd aangeboden. Voor zij die verder gebruik wensten te maken van Zoomit, adviseerden we over het deactiveren van de eBox.

Een aantal burgers vond ook de verscheidenheid aan platforms (My-eBox, Mijn Burgerprofiel...) verwarrend of meenden onvoldoende informatica kennis te hebben om de werking van eBox te begrijpen. Ook hier gaven we advies over het deactiveren van de eBox.

Bij enkele klachten gaf men aan wel een melding te hebben gekregen maar dat het betreffende aanslagbiljet niet was terug te vinden in de persoonlijke eBox.

Aangezien het mogelijks een informatica-technisch probleem betrof, adviseerden we om contact op te nemen met de Service Desk van het DG Digitale Transformatie van de Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning (Bosa).

- Slechts één geadresseerde (6 klachten):

In deze klachten beklagde men zich erover dat het aanslagbiljet werd verstuurd naar de eBox van de partner/andere mede-eigenaar.

Het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing wordt echter in principe slechts aan één persoon geadresseerd. Dit is ook het geval bij gehuwden of in geval van mede-eigendom.

Het is momenteel niet mogelijk om het aanslagbiljet digitaal te versturen naar de eBoxen van beide partners. Het is evenmin mogelijk om een kopie (per mail of per post) van het aanslagbiljet automatisch aan de andere partner te laten toekomen.

////////////////////////////////////

Als suggestie werd meegegeven een gezamenlijk e-mailadres op te geven in de eBox van de geadresseerde. Op die manier worden beide partners verwittigd wanneer een nieuw overheidsdocument zoals een aanslagbiljet beschikbaar is in de eBox (van één der partners). We merken evenwel op dat men in de eBox slechts één mailadres kan opgeven. En ook dat enkel de beheerder/eigenaar van de eBox het eigenlijke document ontvangt. De toegang tot de eBox is immers strikt persoonlijk en ook beveiligd. Om toegang te krijgen tot My-eBox zal men zich steeds moeten identificeren a.d.h.v. een digitale sleutel zoals de e-ID of via de istme-app.

Bij enkele klachten gaf men ook hier aan wel een melding te hebben gekregen maar dat het betreffende aanslagbiljet niet was terug te vinden in de persoonlijke eBox.

In deze gevallen werd het aanslagbiljet voor de woning echter naar de eBox van de partner verstuurd en is dit enkel zichtbaar in de eBox van de partner. Mogelijks heeft deze in zijn persoonlijke eBox een gezamenlijk mailadres of het e-mailadres van de andere partner opgegeven waardoor de andere partij de melding heeft gekregen.

De verwarring was vooral groot als men eigenaar is van meerdere onroerende goederen maar dat de aanslagbiljetten naar verschillende eBoxen worden verstuurd.

Desgewenst kan men een voorkeur doorgeven om het aanslagbiljet naar een welbepaalde eBox te laten versturen. Of kan men bij meerdere aanslagbiljetten de voorkeur doorgeven om de aanslagbiljetten digitaal te laten versturen naar éénzelfde eBox.

We stelden in die gevallen voor om de voorkeur te bevestigen waarna we deze aan de Vlaamse Belastingdienst overmaakte. De aanslagbiljetten onroerende voorheffing worden dan in de toekomst verstuurd naar de gekozen eBox.

- Phishing (3 klachten):

In oktober 2021 waarschuwde de Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning voor phishing mails die afkomstig leken te komen van My-eBox. Wij ontvingen drie klachten over dit item.

In twee klachten was er effectief sprake van phishing: deze burgers ontvingen toch nog een zozegde herinneringsbrief ná betaling. In beide gevallen was er in de bestanden van de Vlaamse Belastingdienst echter geen van de vermelde herinneringsbrieven terug te vinden.

Eén burger heeft vervolgens een tweede maal betaald -gelukkig niet via de link in de phishingmail- en kreeg de dubbele betaling korte tijd later teruggestort door de Vlaamse Belastingdienst.

Eén burger ontving een bericht dat er een nieuw document (aanslagbiljet) beschikbaar was in zijn eBox en meende dat het hier over phishing ging omdat hij niet met eBox werkt.

Uit opzoeking in de bestanden van de Vlaamse Belastingdienst bleek echter dat hij wel degelijk zijn eBox had geactiveerd en dat zijn aanslagbiljet om die reden was verstuurd via eBox.

We gaven als advies mee om steeds het rekeningnummer en andere gegevens te controleren via een officiële bron wanneer men twijfelt over de echtheid van het aanslagbiljet.

- Niet via eBox maar per post (1 klacht):

Eén burger ontving een herinnering waarop onder meer vermeld stond: "Het aanslagbiljet dat verstuurd werd op 13/07/2021, is nog niet (volledig) betaald" en ook "Als u een geactiveerde eBox hebt, werd het aanslagbiljet digitaal naar uw eBox verstuurd en kreeg u hierover een melding via e-mail". Hij kon echter niets terugvinden van een e-mail van 13/7/2021.

Deze burger had evenwel geen actieve eBox waardoor zowel het aanslagbiljet als de herinnering via brief per gewone post werden verstuurd naar zijn officiële domicilieadres. Het aanslagbiljet werd niet als onbestelbaar teruggestuurd door de post.

We verwezen naar bpost voor klachten over de postbedeling en ook dat hij het aanslagbiljet digitaal kan ontvangen als hij zijn persoonlijke eBox activeert.

8 Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar (ten gevolge

8.1 Natraject aanbevelingen 2020 van de klachtendienst

We hebben in 2020 twee aanbevelingen geformuleerd:

- 1 aanbeveling over ambtshalve ontheffing

nl. dat, als de overmatige belasting door de administratie zelf wordt vastgesteld binnen de vijf jaar vanaf 1 januari van het jaar waarin de belasting is gevestigd, ambtshalve ontheffing wordt verleend.

We begrijpen dat verminderingen op de onroerende voorheffing niet altijd automatisch kunnen worden verleend of dat er bij de berekening van de belasting een vergissing kan gebeuren (bijvoorbeeld dat het passief vermeld in de aangifte van nalatenschap per vergissing niet in mindering werd gebracht).

Indien de overmatige belasting nadien wordt vastgesteld door de dossierbehandelaar zou deze echter uit eigen beweging ambtshalve ontheffing moeten verlenen dus zonder dat de burger daarvoor zelf een bezwaar moet indienen. De burger mag er namelijk toch op vertrouwen dat hij bijvoorbeeld (automatische) verminderingen of een correct aanslagbiljet volgens de aangifte krijgt waar hij recht op heeft.

Een overheidsdienst die eigen fouten zelf herstelt, werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en zorgt voor administratieve vereenvoudiging.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

In principe zouden deze klachten niet meer mogen voorkomen.

VLABEL kent ondertussen zowel voor de erf- en registratiebelasting, als inzake onroerende voorheffing (voor de automatische verminderingen) een ambtshalve ontheffing toe als ze zelf de overmatige belasting vaststelt.

- 1 aanbeveling over de opsplitsing van schulden van de nalatenschap

nl. dat een schuld van de nalatenschap wordt opgesplitst tussen de erfgenamen vooraleer er een gerechtsdeurwaarder wordt ingeschakeld voor de gedwongen invordering van die schuld of als daarom wordt gevraagd.

Zolang er tussen de erfgenamen een goede verstandhouding is, vormt de betaling van de schulden van de nalatenschap meestal geen probleem. Het wordt echter delicaat en problematisch bij onenigheid tussen de erfgenamen onderling.

De Vlaamse Belastingdienst vordert deze schulden in bij één erfgenaam. Echter, elke erfgenaam is slechts gehouden tot de schulden van de nalatenschap in verhouding tot zijn aandeel in de nalatenschap. De vraag stelt zich dan ook of de invordering lastens één erfgenaam juridisch wel correct is.

De Vlaamse Belastingdienst beschikt via de aangifte over de gegevens van het aandeel van de erfgenamen in de nalatenschap en zou die gegevens dus kunnen gebruiken om het aandeel van de erfgenamen in de schulden van de nalatenschap te berekenen. Op die manier zou elke erfgenaam zijn deel in de schulden kunnen betalen.

Met betrekking tot deze aanbeveling werd door de Vlaamse Belastingdienst in 2021 een standpunt ingenomen dat nadien werd gewijzigd.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Oorspronkelijk werd bepaald dat van bij aanvang een brief moet gestuurd worden naar alle erfgenamen met een globaal overzicht van de schulden van de erflater. Het toepassen van deze richtlijn gaf echter aanleiding tot een sterke toename van de werklust. Bovendien bleek uit analyse dat in het merendeel van de gevallen de eerste kennisgevingen van schulden voor overleden belastingplichtigen nog een nieuw aanslagbiljet is. Het was geenszins de bedoeling om het automatische proces van de aanslagbiljetten aan te passen.

Uit het verleden bleek ook dat de meerderheid van de schulden (zowel deze van voor als deze van na het overlijden) wordt betaald na het sturen van een kennisgeving aan één van de erfgenamen.

Daarom werd er beslist dat er in eerste instantie een brief naar één van de erfgenamen gestuurd mag worden om deze in kennis te stellen van de schulden van de erflater. In de brief komt duidelijk tot uiting dat het gaat om schulden van

////////////////////////////////////

A krijgt het aanslagbiljet in zijn eBox, maar houdt zich minder met de gezinsadministratie bezig. Als partner B zijn eBox ook activeert, kan er gevraagd worden om het aanslagbiljet naar partner B te sturen. Deze info staat ook op vermeld op onze [website](#).

Dit is een aanpassing die VLabel zelf doet. VLabel kan bepalen welke mede-eigenaar het aanslagbiljet krijgt, maar kan het aanslagbiljet niet in de eBox van beide partners afleveren omdat het aanslagbiljet maar aan 1 rijksregisternummer gelinkt is.

- i.v.m. verminderingen voor huurders op de onroerende voorheffing:

Aandacht vraagt de Vlaamse Ombudsdienst dit jaar voor de vermindering voor kinderen ten laste, die uitsluitend geldt op het domicilie-adres. Huurders genieten er net zo goed van, zij het niet automatisch maar pas na een eenmalige aanmelding. De wetgeving bepaalt dat het vervolgens aan de eigenaar is om de belastingvermindering in de huur te verrekenen en zo dus het voordeel toe te kennen aan het betrokken gezin huurders. Elk jaar ziet de Vlaamse Ombudsdienst wel ergens een situatie, zoals in 2020-6926. Pas via een bezwaarprocedure raakt hier alles uitgeklaard. Ook het bemiddelingsboek vermeldt klachten waar de persoonsgebonden vermindering problemen oplevert (Vlaams Bemiddelingsboek, p. 881-882).

Ten gronde vraagt de Vlaamse Ombudsdienst zich bij dit klachtenbeeld af hoe het zit met de kennis van huurders over deze vermindering; en of automatische toekenning van rechten hier toch niet beter kan? Zo slagen de drinkwatermaatschappijen erin om de domiciliekortingen op het waterverbruik automatisch toe te kennen, ongeacht of de abonnee alleen eigenaar is of ook bewoner. Ook bij één collectieve meter in een appartementsgebouw wordt de korting automatisch toegekend op de factuur voor alle op het adres gedomicilieerde personen.

De ombudsman beveelt aan dat Vlabel onderzoekt hoe domiciliegegevens beter benut kunnen worden voor huurders zodat alvast de eenmalige melding niet meer hoeft.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

VLabel heeft zonder de eenmalige melding geen zicht op wie huurder is of niet. De toegang tot de databank van huurcontracten kan hier ook geen sluitende oplossing voor bieden. Er kan ook een privacy-issue zijn, want mogelijk wil niet elke huurder dat de eigenaar zijn gezins- of gezondheidstoestand kent. Dit is het bijzondere aan deze vermindering, dat ze ook toekomt aan huurders die zelf de belasting niet moeten betalen. Een eenmalige melding blijft dus wel opportuun.

- i.v.m. vermindering voor kinderen op de onroerende voorheffing – co-ouderschap:

Daarnaast wil de ombudsman nog eens de problematiek van co-ouderschap onder de aandacht brengen. Nu geniet uitsluitend de ouder bij wie de kinderen gedomicilieerd zijn, de belastingvermindering. Co-ouders vragen een evenredige verdeling. Niet alleen voor deze belastingvermindering, maar bijvoorbeeld ook voor de korting op de waterfactuur.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Vlabel werkt op dit moment een haalbare piste uit, in overleg met de minister en het kabinet, om dat engagement van de minister in de komende maanden te kunnen realiseren. Hiervoor is evenwel een decretaal ingrijpen nodig dat een zekere doorlooptijd kent en de politieke besluitvorming vergt.

Daarbij zal rekening gehouden moeten worden met een aantal zaken. Momenteel is de toekenning van de verminderingen inzake onroerende voorheffing immers volledig geautomatiseerd, door een koppeling van de kadastragegevens aan de gegevens van het Rijksregister en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. De informatie over de verblijfsregeling van kinderen in geval van co-ouderschap is echter niet beschikbaar via een dergelijke authentieke bron, dus hiervoor zal eerder een systeem van aangifte nodig zijn.

Bovendien zijn er in geval van co-ouderschap talrijke, mogelijke verblijfsregelingen. Het is niet altijd week om week. En daarnaast zijn er ook de nieuw samengestelde gezinnen. Er moet dus bekeken worden hoe daar de verdeling onder de kinderen het best kan gebeuren.

- i.v.m. de registratiebelasting bij ingrijpende energetische renovatie:

Wie een gezinswoning koopt om deze ingrijpend energetisch te renoveren, kan genieten van een tarief van 5% in plaats van 6%: op de gemiddelde aankoopprijs van 250 à 300.000 euro voor een gezinswoning, gaat het al gauw om een voordeel van 2.500 à 3.000 euro. Zo'n ingrijpende energetische renovatie is volgens de Vlaamse Codex Fiscaliteit een

////////////////////

renovatie waarbij: (1) minstens 75% van de bestaande buitenmuren wordt geïsoleerd én waarbij (2) de verwarmingsinstallatie wordt vervangen. Dit alles te bewijzen met een energieprestatiecertificaat bouw.

Daar zit echter een addertje onder het gras: een energieprestatiecertificaat wordt slechts uitgereikt bij projecten na een vergunning met de medewerking van een architect. Wie ingrijpend energetisch renoveert zonder architect, komt niet in aanmerking. In de praktijk is het nochtans mogelijk om een woning voor 100% te isoleren (bvb. spouwmuur laten vullen) en de mazoutketel te vervangen door een hoogrendementsaardgasketel zonder de tussenkomst van een architect (2020-2435).

De Vlaamse Ombudsdienst blijft vragen dat de overheid beter communiceert over zulke zaken. Want de Vlaamse Ombudsdienst kent de klachtenbeelden. In zo'n situatie volgt namelijk pas veel later de fiscale koude douche. Het tarief wordt dan niet 6% (in plaats van 5%), maar wel 10%. Dat is dus 5% extra registratierechten en ook aanvullende rechten van 20%. De initiële besparing van 3.000 euro wordt dan finaal 18.000 euro bijbetalen.

Betere communicatie dus, maar de Vlaamse Ombudsdienst blijft ook aanbevelen om fiscale regels zo te maken dat verbouwers fiscaal beloond worden op het meest passende moment en dat is het ogenblik waarop ze aan de voorwaarden voldoen. Het systeem van de vermindering van de onroerende voorheffing voor energiezuinige gebouwen kan hier als voorbeeld dienen.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Er werd door de Vlaamse Ombudsdienst aanbevolen om de fiscale regels zo te maken dat verbouwers fiscaal beloond worden op het ogenblik waarop ze aan de voorwaarden voldoen. Er mag echter niet voorbijgaan worden aan de situatie van de kopers, die vaak meerkosten dienen te betalen om deze werken te bekostigen. In die zin is het dan ook belangrijk dat zij het voordeel van het verlaagd tarief onmiddellijk kunnen investeren om de aankoop- en renovatiekosten te milderen. Dit zorgt er immers voor dat kopers een lagere financiering, met ook lagere bijhorende kosten, kunnen aangaan. Het meest passende moment om het verlaagd IER-tarief te genieten is dus in feite het moment waarop kopers hun aankoop dienen te financieren en niet jaren later wanneer zij aan alle voorwaarden hebben voldaan.

De gunstregimes (inzake verkooprecht) worden daarom meestal toegepast bij de registratie van de akte, maar de koper kan er zelf ook voor opteren om het voordeel bij teruggave te vragen, dus op het ogenblik dat ze aan de voorwaarden voldoen. De mogelijkheid bestaat dus al.

VLABEL stuurt sinds enkele jaren ook friendly reminders waarbij de belastingplichtige herinnerd wordt aan zijn domicilieverplichting. Bovendien speelt VLABEL ook kort op de bal als niet voldaan is aan de verplichtingen, zodat de belastingplichtige niet jaren nadat aan de verplichtingen had moeten voldoen worden nog met een aanslagbiljet geconfronteerd wordt. Er is dus geen reden om de wetgeving op dat vlak te wijzigen. Over de voorwaarden wordt ook geïnformeerd op zowel de website van VLABEL als VEKA. Betrokkenen kunnen ook informatie inwinnen via de Infolijn, maar de notaris is het eerste aanspreekpunt voor de kopers.

8.3 Evolutie klachtenbeeld

Wat de verkeersbelastingen en de onroerende voorheffing betreft, tonen volgende tabellen een overzicht van het aantal (deels) gegronde klachten per ombudsnorm, gedurende de voorbije 11 jaar:

////////////////////////////////////
Klachtendienst Financiën - rapport 2021 - pag. 55

	Onroerende voorheffing										
Ombudsnorm / Jaar	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Te lange behandeltermijn	73	48	6	6	7	20	40	39	47	14	11
Ontoereikende informatieverstrekking	12	14	8	7	1	3	6	3	5	5	3
Andere	19	14	6	2	2	2	4	7	13	11	1
Niet-correcte beslissing	16	19	6	7	9	11	19	12	17	15	8
Onvoldoende bereikbaarheid	11	1	5	3	1	0	5	6	0	0	0
Onheuse bejegening	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Tabel 6 – evolutie klachtenbeeld onroerende voorheffing

We registreerden voor het tweede jaar op rij een daling van het aantal klachten over de onroerende voorheffing.

We noteerden tevens een procentuele daling van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten, nl. 6,23% ten opzichte van 9,04% in 2020. Het overgrote deel van de klachten was dus opnieuw niet gegrond.

In het jaarverslag 2020 voorspelden we winst, in de zin van minder terechte klachten, door bijvoorbeeld extra controle op de toekenning van automatische verminderingen. We stellen vast dat de ombudsnorm 'niet-correcte beslissing' waaronder dit type klachten valt merkbaar minder werd toegekend. Een zeer sterke terugval merken we op van het aantal klachten onder de ombudsnorm 'andere'. Deze norm omvat diverse terechte klachten zoals bijvoorbeeld problemen met de adressering, dewelke we nu dus nagenoeg niet meer hebben vastgesteld.

	Verkeersbelastingen										
Ombudsnorm / Jaar	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Te lange behandeltermijn	195	59	5	2	1	2	2	0	2	2	1
Ontoereikende informatieverstrekking	75	36	15	9	5	2	6	3	7	11	9
Andere	67	25	10	29	9	4	6	13	9	6	9
Niet-correcte beslissing	10	11	7	4	3	6	2	3	6	9	5
Onvoldoende bereikbaarheid	8	6	1	2	0	0	4	0	0	0	0
Onheuse bejegening	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2

Tabel 7 – evolutie klachtenbeeld verkeersbelastingen

We registreerden ook voor het tweede jaar op rij een daling van het aantal klachten over de verkeersbelastingen. Deze daling is zeer uitgesproken want we ontvingen in 2021 zelfs de helft minder klachten ten opzichte van 2020.

Dit uitte zich niet 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 4,13% in 2020 naar 7,67% in 2021. Al is ook dit percentage gering en vergelijkbaar met de klachten over onroerende voorheffing, en is het gros van de klachten ook over de verkeersbelastingen 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 7 jaar:

Ombudsnorm / Jaar	Erfbelasting							Registratiebelasting						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Te lange behandeltermijn	15	42	15	1	2	0	0	3	8	11	3	2	1	0
Ontoereikende informatie-verstrekking	10	5	9	0	6	3	8	2	12	4	1	3	3	1
Andere	6	5	3	7	3	1	3	1	5	6	8	5	3	1
Niet-correcte beslissing	1	4	1	3	14	2	1	5	8	2	4	2	5	2
Onvoldoende bereikbaarheid	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0
Onheuse bejegening	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabel 8 – evolutie klachtenbeeld erfbelasting en registratiebelasting

In vergelijking met 2020 registreerden we voor beide belastingen opnieuw een merkelijke daling van het aantal klachten, met hiervoor telkens het laagste aantal klachten ooit geregistreerd.

Voor de erfbelasting noteerden we niettemin een sterke stijging van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten: van 8,96% in 2020 naar 23,64% in 2021. Vooral wat betreft de ombudsnorm 'ontoereikende informatieverstrekking' en meer specifiek de communicatie met de burger is er nog beterschap mogelijk.

Voor de registratiebelasting daarentegen noteerden we een sterke daling van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten: van 21,05% in 2020 naar 11,43% in 2021.

8.4 Aanbevelingen 2021 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 2021 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 2021 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 92% van de afgehandelde ontvankelijke klachten als ongegrond.

We merken op dat sommige 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 verminderings) of in de hoop bij ons (een ander) resultaat te behalen (bijvoorbeeld het verkrijgen van een afbetalingsplan).

De (deels) gegronde klachten werden ook in 2021 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, hadden we reeds in 2020 aan de Vlaamse Belastingdienst gevraagd om op dergelijke aanslagbiljetten te verduidelijken hoeveel men juist zal terugkrijgen. Het betreft automatische verrekeringen van het ontheven bedrag voor de vorige wagen dat hoger ligt dan het verschuldigde bedrag voor de nieuwe wagen.

Inmiddels staat op dergelijk aanslagbiljet een extra rubriek "terugbetaling", met vermelding van het terug te betalen saldo na de verrekening en met een extra bijlage met instructies voor terugbetaling.

- De aanslagbiljetten en herinneringen voor verkeersbelastingen hebben in het voorjaar 2021 een nieuwe lay-out gekregen. Bij de behandeling van een klacht over het te betalen bedrag voor een motorfiets merkten we op dat het aanslagbiljet van november 2020 (met oude lay-out) duidelijk vermeldde dat het enkel de BIV betrof maar dat op de herinnering van maart 2021 (met nieuwe lay-out) sprake was van verkeersbelasting. Dit zorgde voor verwarring aangezien voor een motorfiets met een cilinderinhoud lager dan 251 cc geen jaarlijkse verkeersbelasting verschuldigd is. Het bedrag was correct maar de benaming niet.

Inmiddels vermeldt de nieuwe lay-out het juiste type belasting.

- Ook de ontheffingsbrieven voor de verkeersbelasting kregen een nieuwe lay-out. Naar aanleiding van een klacht bleek dat de herberekende verkeersbelasting na schrapping van het voertuig "onmiddellijk" te betalen was terwijl de uiterste betaaldatum van het aanslagbiljet op dat moment nog niet was verstreken.

Het probleem was gekend en men bekeek welke aanpassingen er aan de nieuwe documenten moesten gebeuren. Inmiddels staat op de ontheffingsbrief de algemene melding "Breng uw betaling tijdig in orde".

- Naar aanleiding van een klacht over een boete bij een controle maar dat de burger zich in een specifieke situatie en procedure bevond voor inschrijving van een EU-burger en dat volgens de DIV in dergelijk specifiek geval het voertuig nog niet moest/kon zijn ingeschreven, zullen die elementen (zoals datum inschrijving in het wachtregister, datum toekenning e-ID) ook voor andere dossiers in de toekomst in ogenschouw worden genomen om de periode van onderzoek voor verblijfsrecht te kunnen plaatsen.

- Als in de aangifte van nalatenschap wordt gekozen voor het forfait van de andere schulden van de erflater maar er wordt bijvoorbeeld een factuur van een ziekenwagen voorgelegd, dan geeft men dus ook werkelijke kosten aan en plaatst men zich buiten het forfait.

Een burger diende klacht in omdat zijn bezwaar tegen de weigering van de toepassing van het forfait was afgewezen. We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat betrokkene nooit de intentie heeft gehad werkelijke andere schulden te willen bewijzen en dat de sanctie (de niet-toepassing van het forfait) niet in verhouding leek. De negatieve bezwaarbeslissing werd herzien en alsnog ingewilligd en de procedure daaromtrent aangepast, in die zin dat de belastingplichtigen wel over de mogelijkheid beschikken om via een bezwaarschrift alsnog te opteren voor het forfait.

- Naar aanleiding van een klacht over het verzoek een aangifte van nalatenschap in te dienen terwijl de vermeende erfgenaam geadopteerd is (volle adoptie) en dus geen band meer heeft met zijn overleden biologische moeder, zal de Vlaamse Belastingdienst vóór het sturen van dergelijke verzoek ook andere bestanden raadplegen (met informatie over de wijze van afstamming) en er zal intern worden bekeken of die informatie niet automatisch kan worden toegevoegd aan het dossier.

We formuleren voorts volgende twee aanbevelingen op basis van onze vaststellingen:

- 1 aanbeveling over eBox

nl. dat als de aanslagbiljetten verkeersbelastingen via eBox worden verstuurd, daarover voorafgaand wordt gecommuniceerd en dat bij een controle op de baan rekening wordt gehouden met een eerste verzending via eBox.

Vanaf aanslagjaar 2021 worden de aanslagbiljetten onroerende voorheffing digitaal verstuurd via eBox indien men de

/

persoonlijke eBox heeft geactiveerd. Momenteel verstuurt de Vlaamse Belastingdienst dus enkel nog maar de documenten over de onroerende voorheffing via deze weg maar het is de bedoeling om deze verzendwijze op termijn ook uit te breiden naar de andere Vlaamse belastingen.

We lazen in 2021 toch wel dikwijls over verwarring, verwondering en soms onbegrip m.b.t. de verzending via eBox. Veel mensen gaven hun goedkeuring in het kader van de vaccinatie(campagne) tegen COVID-19, zonder goed te beseffen welke de gevolgen zijn van activatie van de eBox. Ze kwamen te weten dat er een openstaande schuld was toen ze de (laatste) herinnering per post ontvingen of via de media vernamen dat er mogelijks aanslagbiljetten in de eBox beschikbaar zijn.

In geval de aanslagbiljetten verkeersbelastingen ook via eBox worden verstuurd, zal een nog groter publiek worden aangesproken en zal een deel daarvan wellicht nog geen weet hebben van die gevolgen. Nochtans zijn de consequenties van niet-tijdige betaling wel groter: naast de mogelijke aanrekening van nalatigheidsinteressen riskeert men namelijk ook een boete als bij een controle op de baan wordt vastgesteld dat er nog openstaande schulden aan verkeersbelastingen zijn waarvan de betaaltermijn al verstreken is. De boete bedraagt 25% van het niet-betaalde bedrag vanaf een uitstaande hoofdsom van 100 euro, met een minimumboete van 50 euro en een maximumboete van 1.250 euro.

Om onaangename verrassingen te vermijden bevelen we dan ook aan dat er uitgebreid wordt gecommuniceerd over de ophanden zijnde verzending van de verkeersbelastingen via eBox. Bijvoorbeeld een gerichte communicatie naar de belastingplichtigen waarbij men gebruik maakt van het eventueel gekende e-mailadres dan wel per brief of via de media. En dat bij controle op de baan rekening wordt gehouden met de achterliggende problematiek dat burgers zich niet altijd bewust zijn van de activatie van de eBox en mogelijks geen melding hebben gekregen.

- 1 aanbeveling over complexe nalatenschapsdossiers

nl. dat bij complexe dossiers met onvindbare erfgenamen de wettelijke aanslagtermijn voor het inkohieren van de erfbelasting maximaal wordt benut.

Bij complexe nalatenschapsdossiers is het veelal de notaris die belast is met de vereffening en verdeling. Degenen voor wie al een aangifte van nalatenschap is ingediend, worden soms geconfronteerd met hoge te betalen bedragen terwijl het dossier bij de notaris muurvast zit bijvoorbeeld bij complexe dossiers met onvindbare erfgenamen. We merken op dat in dergelijk geval verschillende diensten binnen de Vlaamse Belastingdienst betrokken raken: de afdeling Taxatie voor de opmaak van het aanslagbiljet, de afdeling Dossierbehandeling voor onderzoek van een afbetalingsplan, de afdeling Inning & Invordering voor de invordering, met elk hun eigen werkwijze. Bij zo'n complexe dossiers is het overzicht en een consistente behandeling op de duur zoek.

Het meest praktische zou zijn om, bij dergelijk complexe dossiers met onvindbare erfgenamen, voor degenen die wel al aan hun verplichting tot aangifte hebben voldaan, de wettelijke aanslagtermijn van vijf jaar maximaal te benutten om op die manier de notaris de nodige tijd te gunnen voor de afhandeling van de nalatenschap en alle betrokkenen respijt te geven voor de betaling van de erfbelasting.

8.5 Verzoening

De meeste klachten die we ontvangen, blijven toch voornamelijk betrekking hebben op de inhoudelijke aspecten van de fiscale dossiers. De burgers zien de klachtendienst in dit verband als een soort van controleorgaan om bijvoorbeeld na te gaan of hun belasting correct werd berekend of om bijvoorbeeld na te kijken of hun bezwaar terecht werd afgewezen. Dit niettegenstaande er een administratieve beroepsprocedure is voorzien (bezwaarprocedure tegen het aanslagbiljet en gerechtelijke procedure tegen een beslissing).

De klachtendienst wijst steeds op deze beroepsprocedures om de burger er attent op te maken dat men de belasting kan betwisten via de geijkte procedures. Bovendien is het geenszins de bedoeling om die beroeps- of jurisdictionele procedures met de daarbij horende dwingende termijnen te doorkruisen.

Wel duiden we in ons antwoord de regelgeving die van toepassing is en leggen het standpunt en de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst in verstaanbare woorden uit.

De dossiers waarmee er volgens ons iets schort, leggen we voor aan en bespreken we met de Vlaamse Belastingdienst.

////////////////////////////////////

Onze tussenkomst heeft in vele gevallen geleid tot een bepaalde tegemoetkoming aan de burger (zie de inhoudelijke bespreking van alle (deels) gegronde klachten in hoofdstuk 6 van dit jaarverslag), soms zelfs tot een herziening van een administratieve beslissing en dit zonder dat hiervoor een gerechtelijke procedure aan te pas moest komen.

Verzoening wordt trouwens niet enkel bereikt bij klachten die we als gegrond of als deels gegrond kwalificeren. Ook de burgers die een klacht indienen die we als ongegrond beoordelen, krijgen elk apart een duidelijk antwoord op hun vragen, bemerkingen en bezorgdheden en geven we de reden mee waarom de Vlaamse Belastingdienst volgens ons correct handelt.

Of verzoening in deze gevallen al dan niet wordt bereikt is moeilijker te meten. Soms blijkt dit duidelijk uit de reactie van en de bedanking door de burger.

Een kleine greep uit de vele reacties:

“Bij deze wil ik U oprecht bedanken voor de tijd die u heeft genomen om dit dossier opnieuw te bekijken. De terugbetaling van 1000 euro is daar de correcte keuze van! Ondertussen in afwachting van de terugbetaling, wil ik u nu al melden dat ik een klein deel zal storten op het fonds van 'Kom op tegen kanker'. Een leerling van mijn klas heeft in maart haar mama moeten afgeven. Dus het geld zal nog een extra dimensie krijgen zodra het terug gestort is. Naar mijn mening kunnen we dit dossier dan als 'afgerond' beschouwen”.

“Het is altijd boeiend om uw uitvoerige uitleg te bestuderen. U werkt correct en geeft volledige uitleg. Ik dank u daarvoor. Deze week betaal ik de drie aanslagbiljetten”.

“Gewoon even een mail om te laten weten dat ik uw uitgebreid, duidelijk en verhelderend antwoord enorm appreciateer”.

“Deze uitgebreide en duidelijke respons verklaart waarom ik voor de allereerste keer niet kon duiden waarom ik het aanslagbiljet nergens kon bespeuren. Vandaar mijn aanvraag om bij de Vlaamse Belastingdienst de nodige hulp te krijgen en alzo te kunnen betalen. Het tijdstip noteer ik vaak vooraf op mijn jaarkalender. Die hulp kreeg ik niet in eerste instantie, nu dus eindelijk wel. De eBox en ook de mail met bijlage zijn me immers ontgaan. Ondertussen terstond de betaling gedaan. Vriendelijk dank voor de correcte behandeling van mijn klacht”.

“Bedankt voor uw uitgebreid antwoord. Het mag gezegd, u heeft er werk van gemaakt om een gefundeerde en goed onderbouwde repliek te schrijven”.

“Dit is een duidelijk en correct verslag van mijn vraag. Bedankt hiervoor en afwachtend op een gunstig gevolg groet ik u hoogachtend. Als het goed is mag en moet het ook gezegd worden”.

“Met dank voor uw snelle en pragmatische aanpak van het door ons vermeld dubbel probleem. Ondertussen zijn deze zaken op zijn best geregeld en uitgevoerd. Wij moeten eerlijk bekennen dat de Vlaamse Belastingdienst hier bij ons een zeer positieve indruk achter gelaten heeft, wat niet altijd het geval was met andere Vlaamse Diensten”.

“Hartelijk dank voor uw uitgebreide toelichting, waarmee ik meer duidelijkheid heb gekregen in de werkwijze van de berekeningen”.

“Bedankt voor uw vriendelijk antwoord. Dat doet me deugd. Zoals gevraagd heb ik onmiddellijk betaald”.

Soms blijkt dit onrechtstreeks uit het feit dat de belasting na ons antwoord en onze verduidelijking wel wordt betaald (terwijl er bijvoorbeeld al een herinnering of een laatste herinnering was verstuurd), dat de Vlaamse Belastingdienst na onze tussenkomst aanslagbiljetten heeft verstuurd, afbetalingsplannen heeft toegekend, stopgezette afbetalingsplannen terug heeft opgestart, 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 of bepaalde bewijzen heeft voorgelegd.....

De onderstaande cijfers voor 2021 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	290	75,32

van deze woning is slechts 1% registratiebelasting verschuldigd waar dit voorheen nog 5% was. Ook het grensbedrag voor de bijkomende rechtenvermindering bij de aankoop van een bescheiden woning wordt opgetrokken naar 220.000 euro en 240.000 euro (voor woningen die in kernsteden of de Vlaamse Rand rond Brussel gelegen zijn). De registratiebelasting bij de aankoop van een tweede eigendom wordt dan weer opgetrokken van 10% naar 12%. Wanneer de tweede eigendom de aankoop van een onbebouwd landgoed of een natuurgood met een beheersplan type 2 of type 3 betreft, blijft het tarief van 10% behouden.

Ook het stelsel van de meeneembaarheid van de registratiebelasting wordt geleidelijk aan afgebouwd. Vanaf 1 januari 2024 zullen kopers geen gebruik meer kunnen maken van dit stelsel bij de aankoop van een nieuwe gezinswoning. Tijdens de overgangperiode kunnen kopers het systeem kiezen dat voor hen het meest voordelig is: het nieuwe verlaagde tarief van 3% (of 1%) zonder meeneembaarheid, of het (oude) 6% (of 5%) tarief met meeneembaarheid. Voor de toepassing van de verlaagde tarieven is de datum van de notariële akte bepalend terwijl men voor wat de verhoging van het normale tarief (van 10% naar 12%) betreft, zal kijken naar de datum van de compromis.

Tot slot werd ook voorzien in de verlenging van de termijn om een woning te verkopen terwijl men een andere woning wil aankopen aan een verlaagd tarief. Vanaf 1 januari 2022 dient het onroerend goed verkocht te worden binnen een termijn van 2 jaar na de datum authentieke akte. Voorheen gold een termijn van 1 jaar.

9.2 Onroerende voorheffing: verstrenging voorwaarden E-peileis vermindering onroerende voorheffing

De Vlaamse Codex Fiscaliteit voorzag reeds in een vermindering van de onroerende voorheffing van 50% of 100% voor nieuwbouw met een behaald maximaal E-peil van respectievelijk E30 of E20 en waarvoor de omgevingsvergunning was ingediend vanaf 1 januari 2016.

De E-peileisen worden vanaf 1 januari 2022 verstrengd. De 50% of 100% vermindering van de onroerende voorheffing voor een behaald maximaal E-peil van respectievelijk E30 en E20 worden verstrengd naar respectievelijk E20 en E10 voor nieuwbouw waarvoor de omgevingsvergunning is aangevraagd tussen 1 januari 2022 en 31 december 2022.

Vanaf 1 januari 2023 volgt een verdere verstrenging en zullen de verminderingen enkel nog worden toegekend ingeval van gedeeltelijke herbouw of volledige herbouw en voor zover aan voornoemde E-peileisen werd voldaan en de omgevingsvergunning is ingediend na 31 december 2022.

9.3 Jobbonus

In 2022 wordt de Vlaamse jobbonus ingevoerd. Het is een premie die de Vlaamse overheid jaarlijks zal uitkeren aan personen die in Vlaanderen wonen en werken aan een relatief laag arbeidsloon (maandelijks brutoloon < 2500€). Bedoeling is om de kloof tussen werken en inactiviteit te vergroten en zo de werkzaamheidsgraad verder te verhogen en om personen met een laag loon te motiveren om aan de slag te blijven.

De premie kan oplopen tot 600 euro per jaar bij voltijdse prestaties en is afhankelijk van het bruto maandloon (hoe lager het loon, hoe hoger de premie) en ook van het werkelijk aantal gepresteerde uren. De eerste uitbetalingen zijn ten vroegste voorzien vanaf eind 2022. De uitbetaling van de premie wordt buiten de loonadministratie van de werkgevers gehouden. De toekenning, berekening en uitbetaling van de premie wordt via een operationeel partnerschap tussen het Departement Werk en Sociale Economie en de Vlaamse Belastingdienst uitgewerkt.

10 Servicemeter

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 Vlaamse Belastingdienst zette de klachtendienst in de kijker in een maandelijks interne nieuwsbrief. Men gaf onder meer uitleg over onze werkwijze en informatie over hoe ons te contacteren.

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 geregistreerde klachten daalt voor het tweede jaar op rij. Ondanks de laagdrempelige bereikbaarheid (zowel buiten als binnen de organisatie) zijn er wellicht nog vele burgers die niet de weg naar de klachtendienst vinden.

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 2021 werden de klachten, op 1 klacht na, 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.

7. In de antwoorden staat een verwijzing naar de volgende stap bij blijvende ontevredenheid (informeren over 'wat nu').

In onze antwoorden wordt systematisch verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Kenmerkend voor de betrokken fiscale materie is de administratieve beroepsprocedure: het feit dat de belastingplichtige een bezwaarschrift kan indienen bij de Vlaamse Belastingdienst. We maken voor elke klacht de inschatting of we al dan niet moeten verwijzen naar deze bezwaarprocedure. Soms sturen we de klacht zelf door naar de Vlaamse Belastingdienst om daar verder te worden behandeld, bijvoorbeeld als bezwaar, als aanvraag voor het bekomen van een afbetalingsplan, ...

Om de doorlooptijd van een dossier te verkorten zullen we aan de burger desgevallend ook uitdrukkelijk meegeven welke stukken hij moet voorleggen om te genieten van een bepaalde vermindering, vrijstelling of ontheffing.

Een beslissing van de Vlaamse Belastingdienst kan worden betwist voor de rechtbank. Daar zullen we in ons antwoord -ook als de beslissing volgens ons correct is genomen- steeds naar verwijzen.

////////////////////////////////////

Aandachtspunt 'lessen trekken'

8. De klachtendienst overlegt regelmatig met het management om de werking van de overheidsinstantie op te volgen.
De Klachtendienst Financiën rapporteert maandelijks aan het management over het aantal geregistreerde en afgehandelde klachten in de voorbije maand.
De terechte klachten worden driemaandelijks voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst.

9. De dienst brengt jaarlijks tijdig een klachtenrapport uit, dat binnen de eigen organisatie wordt verspreid en besproken op managementniveau.
Het jaarverslag wordt opgesteld door de klachtenbehandelaars zelf en overgemaakt aan de leidend ambtenaar van het departement en aan de leidend ambtenaar en afdelingshoofden van de Vlaamse Belastingdienst.

10. Het klachtenrapport biedt een globaal zicht op de belangrijkste klachtenbeelden en het oplossingsvermogen van de dienst.
Zie hoofdstuk 6 in dit jaarrapport: de terechte klachten worden besproken per belastingtype en ook de oplossing die naar aanleiding van de klacht werd verleend.

11. Het klachtenrapport besteedt aandacht aan aanbevelingen/beleidsaspecten/verbeterpunten en de opvolging van eigen of ombudsaanbevelingen.
Zie hoofdstuk 8 in dit jaarrapport.

12. De klachtendienst streeft naar professionalisering (opleiding, functiebeschrijving, onafhankelijkheid).
De functiebeschrijving is aanwezig, omschrijft de nodige competenties van de klachtenbehandelaar en vormt de basis voor de jaarlijkse planning en evaluatie.
De klachtendienst behoort zelf niet tot de Vlaamse Belastingdienst maar tot het departement Financiën en Begroting om de onafhankelijkheid te waarborgen.

////////////////////////////////////

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.

Als we naar de evolutie van het klachtenbeeld kijken over de jaren heen zien we dat de daling van het aantal klachten zich verder heeft doorgezet.

Van de afgehandelde ontvankelijke klachten kwalificeerden we ook in 2021 het merendeel, namelijk bijna 92%, 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 aanbevelingen waaronder een aanbeveling over eBox, de digitale brievenbus die in 2021 voor het eerst door de Vlaamse Belastingdienst werd gebruikt om aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing te verzenden.

Voor de vier grote belastingtypes (onroerende voorheffing, verkeersbelastingen, erfbelasting en registratiebelasting) noteerden we ook in 2021 een daling van het aantal klachten: een zeer sterke daling van de klachten over de verkeersbelastingen en het laagste aantal ooit genoteerd over de erfbelasting en de registratiebelasting. Maar voor de verkeersbelastingen en zeker ook voor de erfbelasting was er wel een procentuele stijging van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde klachten.

De coronacrisis had ook in 2021 weinig impact op de werking van de klachtendienst: er waren minder klachten en het aantal corona gerelateerde klachten was zeer beperkt. Bijna één vijfde van de klachten over de onroerende voorheffing had betrekking op een nieuw onderwerp, namelijk op het gebruik van de eBox.

De Klachtendienst Financiën,

Els Moens, Charlotte Delrue en Frederik Debruyne

Lijst met afkortingen

AND	Andere
AO	Ambtshalve ontheffing
AOT	Automatische Ontspanningstoestellen
AZF	Algemene Zaken en Financiën
BIV	Belasting op Inverkeerstelling
BOSA	Beleid en Ondersteuning
BS	Belgisch Staatsblad
cc	Cubic Centimeter
CIC	Centrale Invorderingscel
CNG	Compressed Natural Gas
CO ₂	Koolstofdioxide
DDG	Dienst Derdengeschillen
DG	Directoraat-generaal
DIV	Directie Inschrijvingen Voertuigen
e-ID	Elektronische identiteitskaart
EPB	EnergiePrestatie en Binnenklimaat
E-peil	Energiepeil
ErfB	Erfbelasting
EU	Europese Unie
FOD	Federale Overheidsdienst
GPS	Global Positioning System
HIP	Human Interface Provider
IER	Ingrijpende Energetische Renovatie
IVA	Intern Verzelfstandigd Agentschap
KI	Kadastraal inkomen
LB	Leegstandsheffing bedrijfsruimten
LNG	Liquefied Natural Gas
KMH	Kilometerheffing
NEDC	New European Driving Cycle
NGV	Niet-geautomatiseerd voertuig
NI's	Nalatigheidsinteressen
OBU	On Board Unit
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OV	Onroerende voorheffing
PBH	Planbatenheffing
pk	Paardenkracht
RegB	Registratiebelasting
SW	Spelen en Weddenschappen
VCF	Vlaamse Codex Fiscaliteit
VEKA	Vlaams Energie-en Klimaatagentschap
VGT	Vastgoedtransacties
VHW	Verkrottingsheffing woningen
VKB	Verkeersbelastingen
VLABEL	Vlaamse Belastingdienst
VR	Vlaamse Regering
WIB	Wetboek van de Inkomstenbelastingen
WLTP	Worldwide Harmonised Light Vehicle Test Procedure



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	Evolutie klachtenbeeld onroerende voorheffing	56
Tabel 7	Evolutie klachtenbeeld verkeersbelastingen	56
Tabel 8	Evolutie klachtenbeeld erfbelasting en registratiebelasting	57
Tabel 9	Overzicht verzoeningen	61

Afbeeldingen		
Afbeelding 1	Kwalificatie afgehandelde klachten	11
Afbeelding 2	Kwalificatie klachten onroerende voorheffing	15
Afbeelding 3	Kwalificatie klachten verkeersbelastingen	21
Afbeelding 4	Kwalificatie klachten erfbelasting	30
Afbeelding 5	Kwalificatie klachten registratiebelasting	35
Afbeelding 6	Kwalificatie klachten kilometerheffing	39
Afbeelding 7	Kwalificatie klachten verkrottingsheffing woningen	40
Afbeelding 8	Kwalificatie klachten leegstandsheffing bedrijfsruimten	40
Afbeelding 9	Kwalificatie klachten Centrale Invorderingscel	41
Afbeelding 10	Kwalificatie klachten planbatenheffing	42
Afbeelding 11	Kwalificatie klachten dienst SWAOT	42

Onderwijs

**KLACHTENRAPPORT
IN HET KADER VAN HET VLAAMS
BESTUURSDECREET
VERSLAG 2021**



**Klachtenrapport
Beleidsdomein Onderwijs en Vorming**

<u>1</u>	<u>VOORWOORD</u>	<u>2</u>
<u>2</u>	<u>KLACHTENBEELD</u>	<u>3</u>
2.1	GLOBALE CIJFERS 2017, 2018, 2019, 2020, 2021	3
2.2	KLACHTENBEELD VAN DE ENTITEITEN	5
<u>3</u>	<u>KLACHTENCOORDINATOREN BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING</u>	<u>29</u>

1 VOORWOORD

Dit klachtenrapport bundelt de klachten van het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming. Het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming is de overkoepelende naam voor:

- de vijf autonome organisaties die samen de Vlaamse onderwijsadministratie vormen:
 - het Departement Onderwijs en Vorming
 - het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI)
 - het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS)
 - de Onderwijsinspectie
 - het Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (AGION)

- de Vlaamse Onderwijsraad (VLOR), de strategische adviesraad voor het beleidsdomein

Dit klachtenrapport 2021 kadert binnen het Vlaams Bestuursdecreet dat bepaalt dat voor alle Vlaamse overheidsinstanties er per beleidsdomein 1 verslag vóór 10 februari bij de Vlaamse ombudsman uitgebracht wordt. De centrale klachtencoördinator bracht de afzonderlijke rapporten van bovengenoemde entiteiten hiertoe samen in dit jaarverslag.

Dit verslag 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.

Ons beleidsdomein werd het afgelopen jaar opnieuw voor een groot deel door de coronapandemie beheerst maar speelde opnieuw adequaat in op de noden die het gevolg waren van deze pandemie.

In 2022 blijven wij verder werken aan een adequaat klachtenmanagement!

KLACHTENBEELD

1.1 GLOBALE CIJFERS 2017, 2018, 2019, 2020, 2021

Tabel 1: Kerncijfers 2017, 2018, 2019, 2020, 2021

Klachten	2017	2018	2019	2020	2021
Totaal aantal klachten	363	255	250	246	225
Ontvankelijk	234	151	168	137	110
Onontvankelijk	129	104	82	109	115
Gegronde klachten deels of volledig	108	65	58	32	27
Ongegronde klachten	117	81	110	105	83
Nog niet afgehandeld	9	6	0	0	0
Opgelost deels of volledig	105	65	58	30	25
Niet opgelost	3	0	0	2	2
Totaal	363	255	250	246	225

In 2021 werden 225 klachten geregistreerd. Dit is een vergelijkbaar aantal met het aantal klachten in 2020. Maar sinds 2017 zien we toch een jaarlijkse gestage daling.

48,88% van de geregistreerde klachten werd onontvankelijk verklaard. Dit percentage is opnieuw licht gestegen en dit met 4,58% t.o.v. vorig jaar.

Van het aantal ontvankelijke klachten in 2021 zijn er 24,54% (deels) gegrond. Dit is voor het eerst sinds 5 jaar opnieuw een lichte stijging van het aantal (deels) gegronde klachten (+ 1,15% t.o.v. 2020). In 2017 was 46,15% van de ontvankelijke klachten nog (deels) gegrond!

Tabel 2: Ombudsnormen 2017, 2018, 2019, 2020, 2021

Ombudsnormen	2017	2018	2019	2020	2021
Niet-correcte beslissing	20	11	13	12	4
Te lange behandeltermijn	44	22	14	8	9
Ontoereikende informatieverstrekking	23	15	19	7	9
Onvoldoende bereikbaarheid	3	1	2	0	0
Onheuse bejegening	6	7	4	3	3

Andere	12	9	6	2	2
--------	----	---	---	---	---

Van alle (deels)gegronde en klachten werden de normen 'te lange behandeltermijn' en 'informatieverstrekking' het meest geschonden.

1.2 KLACHTENBEELD VAN DE ENTITEITEN

Algemeen

De Vlaamse Ombudsman hanteert een lijst met **12 kwaliteitskenmerken** die als aanbevelingen dienen voor een oplossingsgerichte klachtenbehandeling. Als departement én 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.

Algemeen blijven we maximaal inzetten op informatie/advies geven of gewoonweg een luisterend oor bieden aan wie daar nood aan heeft.

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 empathische toon in de contacten met de klager zonder de kwaliteit van het antwoord uit het oog te verliezen.

7. In ons antwoord verwijzen wij de klager bij ontevredenheid naar de volgende stap die kan genomen worden (Vlaamse Ombudsdienst).

Lessen trekken

8. We rapporteren bij het management - indien nodig - bij het constateren van opvallende en veelvoorkomende klachten.

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 empathisch 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.

DEPARTEMENT ONDERWIJS EN VORMING (DOV)

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	3
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	2
	Onontvankelijk	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	2
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	2
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

Klachtenbeeld 2021

Binnen het Departement O&V ontvangen wij - gezien de aard van onze werking (weinig rechtstreekse contacten met de burger) - weinig of geen klachten over onze werking. In 2021 capteerde het Departement O&V 3 klachten.

De *afdeling Basis- en Deeltijdskunstonderwijs* ontving 1 klacht. De klacht had betrekking op de beslissing om de kerstvakantie met één week te verlengen. De persoon die klacht indiende, was het niet eens met deze beslissing. De klacht werd onontvankelijk verklaard aangezien het een klacht m.b.t. het beleid betrof en geen klacht met betrekking tot de werking van de afdeling Basis- en Deeltijdskunstonderwijs. Er werd wel getracht om de beslissing te duiden en om informatie te verstrekken.

De *afdeling Horizontaal Beleid* registreerde 1 klacht. De klacht kwam van een ICT coördinator die de onduidelijke en onvolledige informatie over de digisprong aankaartte, o.a. m.b.t. de verdeling van de middelen voor de laptops van de leerlingen. De oorsprong van het probleem lag in het feit dat de communicatie naar de buitenwereld reeds was opgestart vooraleer de decretale grondslag was goedgekeurd. Van zodra de formele goedkeuring er was, werd de informatie op de website van het Departement O&V ter beschikking gesteld.

Bij *KlasCement* werd 1 klacht ontvangen. Bij KlasCement werd ten onrechte materiaal opgenomen van de Stichting Schriftontwikkeling. Deze organisatie vroeg om dit te verwijderen en dit werd dan ook offline gehaald.

De *afdeling Secundair Onderwijs en Leerlingenbegeleiding en de afdeling Communicatie* kregen afgelopen jaar geen formele klachten over hun werk met betrekking tot corona. Er waren wel vragen tot verduidelijking, opmerkingen, suggesties en bedenkingen over de algemene aanpak van corona in de brede maatschappij inclusief de aanpak in de onderwijsinstellingen.

Afhankelijk van de fase van de pandemie gingen vragen over (de noodzaak tot) het sluiten van scholen, afstandslernen, mondkemper(plicht), de teststrategie, het beschikbaar maken van extra middelen om maatregelen te kunnen nemen en om te kunnen testen, vaccinaties, ... Het beleidsdomein voorzag verschillende kanalen om te communiceren naar onderwijsinstellingen, leerlingen, studenten, cursisten en ouders: webpagina's met recente richtlijnen en geldende maatregelen en een overzicht van veelgestelde vragen, maar eveneens communicatie via sociale media. In de te behandelen vragen werd er verwezen naar deze informatiepagina's. Na het eenmalig informeren van de vraagsteller kon het dossier in veel gevallen worden afgesloten.

Door de crisis werden er ook nieuwe manieren gevonden om te communiceren over belangrijke aandachtspunten in het beleid. Zo werden er op geregelde tijdstippen, samen met experts, digitale webinars en infosessies georganiseerd (bv. over het belang van voldoende ventileren en verluchten). Om het welbevinden van jongeren mee te bewaken werd er samen met een aantal influencers een campagne uitgewerkt (De gemaskerde scholieren).

De crisis leerde vooral dat krachten bundelen, samenwerking en afstemming met collega's uit andere beleidsdomeinen meer dan anders het verschil konden maken. Er was veel bereidheid om van elkaar te leren, ervaringen te delen en gezamenlijk te zoeken naar antwoorden voor problemen die we tot voor de crisis niet kenden.

AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN (AGODI)

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	105
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	21
	Onontvankelijk	84
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	7
	Deels gegrond	3
	Ongegrond	11
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	10
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	4
	Ontoereikende informatieverstrekking	4
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	1

1. SAMENVATTEND OVERZICHT AGODI

GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2021

aantal ontvangen klachten		105
aantal klachten behandeld < 45 dagen		100
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	84
	Ongegrond	11
	(Deels) gegrond - opgelost	10
	(Deels) gegrond – deels opgelost	0
	(Deels) gegrond – niet opgelost	0

Klachtenbeeld 2021

Tijdens het kalenderjaar 2021 ontving AGODI 105 klachten. Dit is ruim een vierde meer dan in het jaar 2020 (+26,5%). Na analyse blijkt dat het stijgend aantal ingediende klachten terug te brengen is tot een stijging van de onontvankelijke klachten.

Het aantal gegronde klachten daalt van 55,00% in 2020 naar 47,62% in 2021.

Scoren we de ontvankelijk verklaarde, gegronde klachten volgens de ombudsnormen, dan ligt dit in de lijn van vorig jaar. De behandelde klachten scoren op 'te lange behandeltermijn' en 'onvoldoende informatieverstrekking' (telkens 4 klachten). 'Onheuse bejegening' en 'andere' vullen het rijtje aan. Alle ontvankelijk en gegronde klachten kregen in 2021 een oplossing.

Afdeling Advies en Ondersteuning onderwijsPersoneel

GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2021

aantal ontvangen klachten		1
aantal klachten behandeld < 45 dagen		1
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	0
	Ongegrond	0
	(Deels) gegronde - opgelost	1
	(Deels) gegronde – deels opgelost	0
	(Deels) gegronde – niet opgelost	0

Klachtenbeeld 2021

De afdeling weet zich zodanig te organiseren dat de in het verleden frequent gehoorde klacht van een (te) lange behandeltermijn van de baan is.

AOP ontvangt slechts één klacht. Een klant kaart terecht de onbeschofte antwoorden door een dossierbeheerder en het niet doorgeven van correcte informatie aan. De bewuste dossierbeheerder werd hier op aangesproken en van nabij gevolgd.

Afdelingen Scholen en Leerlingen

GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2021

aantal ontvangen klachten		69
aantal klachten behandeld < 45 dagen		68
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	66
	Ongegrond	1
	(Deels) gegronde - opgelost	2
	(Deels) gegronde – deels opgelost	0
	(Deels) gegronde – niet opgelost	0

Klachtenbeeld 2021

Net als vorige jaren registreren de afdelingen Scholen en leerlingen in 2021 bijna uitsluitend onontvankelijke klachten.

De **onontvankelijke klachten** waren hoofdzakelijk afkomstig van ouders (of andere familieleden) die niet tevreden zijn over de werking, het personeel of een beslissing van een school of CLB (o.a. over het pestbeleid, zittenblijven, tuchtmaatregelen of de geboden zorg en ondersteuning). Het Agentschap voor Onderwijsdiensten is niet bevoegd om tussen te komen in deze situaties. De ontevredenheid heeft geen betrekking op de werking of de diensten van de Vlaamse Overheid.

AGODI zet de ouders altijd op weg naar een oplossing door hen te informeren over de geldende regelgeving en hen een overzicht te bezorgen van instanties die wel bevoegd zijn om hun klacht te behandelen. De AGODI-medewerkers zorgen dat de ouders goed geïnformeerd zijn zodat ze sterker staan in hun probleemoplossend vermogen.

In de eerste **ontvankelijke klacht** kaart de burger de gendergevoelige formuleringen op een vragenlijst van het Agentschap aan. De gevoeligheid m.b.t. deze vragenlijst is reeds gekend bij AGODI. Het agentschap zette zich de voorbije jaren samen met de ombudsvrouw gender. Deze oefening wordt in de loop van 2022 verder gezet.

In de tweede ontvankelijke klacht kaartte een directeur van een basisschool aan dat haar school elk jaar langer moet wachten op de berekening van haar omkadering, waardoor zij de inzet van haar personeel moeilijk kan organiseren. Deze klacht is ongegrond. Volgens de gegevens van AGODI beschikte de school reeds drie weken na de teldag over de nodige informatie om met een grote nauwkeurigheid een inschatting te kunnen maken van haar definitieve omkadering voor het schooljaar 2021-2022. Dit is ongeveer op hetzelfde moment als de voorbije schooljaren.

Een derde ontvankelijke klacht ging over verkeerde informatie die aan een burger meegegeven werd inzake het opvragen van verloren diploma's. Als gevolg hiervan werd de website opnieuw bekeken en aangepast. Na een gesprek met de werknemer zorgde de afdeling voor een rechtzetting.

Afdeling ICT

GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2021

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 2021

Dagelijks bellen directies, secretariaatsmedewerkers en software-leveranciers naar de cel Externe Communicatie. Voor onze klanten klinkt deze service vertrouwd onder de naam Edison.

Meer dan 99% van de telefoons werd in 2021 binnen één dag beantwoord; idem voor de binnenkommende mails. De medewerkers zetten in op probleemanalyse om zo snel mogelijk op zoek te gaan naar een oplossing. Zo niet, hapert de loonketen, met alle gevolgen van dien.

De cel beantwoordt ook vragen die niet zo strikt over elektronische communicatie gaan.

De directe en breed gaande klantgerichte aanpak van de afdeling ICT is de reden waarom de afdeling geen enkele klacht ontving in 2021. Ook indirect, via koepels of vakbonden, kwam geen ongenoegen boven water.

Afdelingen Personeel

Het valt op dat de helft van de klachten onontvankelijk zijn. Die klachten hadden ofwel betrekking op beleid en regelgeving ofwel op interne personeelsaangelegenheden in een school. Aangezien AGODI niet de juridische werkgever is, kan het agentschap niet tussenkomen in de relatie tussen het schoolbestuur (werkgever) en het personeelslid (de werknemer).

Het komt vaak rigide over wanneer de klachtenbehandelaar moet melden dat men de zaak begrijpt, maar men gebonden is aan de regelgeving. De afdelingen streven om voldoende empathie te tonen en door middel van uitvoerige toelichting de betrokkene grondig te informeren.

Dossierbeheerders geven spontaan aan waar zij het nodig vinden om intern een bijkomende toelichting te krijgen zodat ze de burger beter te woord kunnen staan. Jaar na jaar kunnen de knelpunten anders liggen, waardoor het aanbod aan opleidingen ook wijzigt.

Ontvankelijke klachten hekelden de lange behandeltijd van hun vraag/dossier binnen AGODI. De werkdruk binnen het Agentschap is hoog, zeker voor dossierbehandelaars die bovendien piekmomenten kennen in de verwerkingskalender. Niet elk dossier kreeg de prioriteit die de eigenaar wenst, wat dan uitmondde in een klacht. Dit wil echter niet zeggen dat, door de lange wachttijd, het antwoord er niet meer toe deed en daarom de burger andere deadlines niet kon halen.

GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2021

aantal ontvangen klachten		34
aantal klachten behandeld < 45 dagen		30
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	18
	Ongegrond	10
	(Deels) gegrond - opgelost	6
	(Deels) gegrond – deels opgelost	0
	(Deels) gegrond – niet opgelost	0

Klachtenbeeld 2021

Stafdiensten

GEGEVENSTABEL KLACHTENWERKING 2021

aantal ontvangen klachten		1
aantal klachten behandeld < 45 dagen		1
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	0
	Ongegrond	0

	(Deels) gegrond - opgelost	1
	(Deels) gegrond – deels opgelost	0
	(Deels) gegrond – niet opgelost	0

Klachtenbeeld 2021

De ene onontvankelijke klacht scoorde op ontoereikende informatieverstrekking.

2. INHOUDELIJKE ANALYSE

2.1 KLACHTENBEELD

In wat volgt, signaleert het Agentschap trends in de ontvangen klachten. Hoewel AGODI 7 afdelingen heeft, worden entiteiten 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 regelgeving 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 over concrete dossiers ‘uit het leven gegrepen’.

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.

2.1.2 AFDELINGEN 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.

Twee (van de drie) ontvankelijke en gegronde klachten leiden tot enerzijds een aanpassing van de website en anderzijds naar een grondige reflectie van het woordgebruik op in te vullen formulieren. Klachtenanalyse leert AGODI dat de communicatie naar de burger altijd net ietsje meer helder kan. Een procedure, een formulier, ... is altijd voor verbetering vatbaar.

Hoewel corona volop het jaar 2021 beheerst, ontvangen de afdelingen weinig corona-gerelateerde klachten. De weinige klachten kaarten de specifieke aanpak van de school aan op vlak van de organisatie van het afstandsonderwijs en stress gecreëerd door corona.

2.1.3 BELEIDSAANBEVELINGEN

2.1.3.1 Opvolging beleidsaanbevelingen uit klachtenwerking 2020

AGODI ging aan de slag met de aanbevelingen uit het klachtenrapport 2020.

- In 2021 zat de afdeling samen met Annelies D'Espallier, de ombudsvrouw gender. Samen met andere collega's uit het hele beleidsdomein onderwijs en vorming loopt AGODI een traject naar het meer genderneutraal opstellen van formulieren.
- De Informatiepunten voor Ouders en Leerlingen voerden aanpassingen door op de website. Er werden vanuit AGODI contacten gelegd met de communicatie van het beleidsdomein om de mogelijkheid van een (FAQ-)website voor infopuntthema's af te toetsen.
- 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.
- In 2021 besliste het Voorzitterscollege dat alle entiteiten van de Vlaamse overheid heerlijk en helder zouden communiceren. Alle entiteiten kregen daarom de opdracht om hun standaardbrieven door te geven. AGODI inventariseerde eind 2021 alle standaardbrieven en kwam op 541 brieven.

2.1.3.2 Beleidsaanbevelingen uit de klachtenwerking 2022

- Het Agentschap heeft continu aandacht voor helder taalgebruik. Ook in 2022 maken we werk van het herbekijken van de standaardbrieven. Qua taalgebruik zijn we alert dat wat we communiceren door het beoogde publiek optimaal begrepen wordt. Daarom sporen we collega's aan om eenvoudige taal en vormgeving te gebruiken. Dat dit een belangrijk punt is, blijkt uit de opname van een dergelijke doelstelling in het AGODI-Ondernemingsplan 2022.
- Het onderzoeken van een FAQ voor de infopunten waar ouders en leerlingen nu hoofdzakelijk naar bellen en mailen, blijft in verdere ontwikkeling.

2.2 DAGELIJKSE WERKING WERKT KLACHTEN-PROACTIEF, OOK TIJDENS HET CORONA-TIJDPERK

Het Agentschap handelt maand na maand de dossiers van meer dan 167.000 personeelsleden tijdig af. Elk personeelslid ontvangt elke maand op het voorzien tijdstip zijn salaris. Ook de werkmiddelen 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.

Ook 2021 blijft in de ban van corona. De AGODI-medewerkers werken noodgedwongen van thuis uit. De wijziging van bureau-omgeving heeft allerm minst een invloed in het behalen van de afgesproken kernindicatoren. Daaruit volgt dat de klant de AGODI-werking als een vlotte continuïteit ervaart.

Het Agentschap heeft veel klanten, vaak met intense contacten. Jaar na jaar bereikt AGODI een hoog niveau van dienstverlening, wat telkens blijkt uit de jaarrapporten. Alle normen worden behaald, wat een impact heeft 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; een aanspreekbare nabijheid 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 2021 opnieuw digitaal, vanop afstand. De AGODI-academie hield de lijn, zoals uitgestippeld in 2020, aan. Dit tot grote tevredenheid van de deelnemers aan de verschillende opleidingsvormen.

Scholen, personeel, ouders,... nemen contact op met AGODI. Intern heerst de afspraak om 80% van de vragen te beantwoorden na 5 werkdagen. Deze norm wordt vlot gehaald, ongeacht de aard van de vraag, ongeacht het 'type klant' .

Een klacht kan dus op verschillende manieren het Agentschap bereiken. Eén geijkte weg promoten doet het Agentschap niet. Integendeel, alle medewerkers weten breed te capteren.

AGODI maakt er een punt van om de scholen optimaal te ondersteunen in hun elektronische communicatie met het Agentschap. Daarnaast houdt AGODI de lijn met de softwareleveranciers warm 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.

Elk jaar bespreekt het COVA 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.

Vaak 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.

Voor de volledigheid geven we nog mee dat een heel aantal klachten ook gekanaliseerd worden langs de verschillende commissies waarvan AGODI het secretariaat opneemt. 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.

AGODI is zich bewust dat niet elk aspect van de dienstverlening tot in het kleinste detail verloopt zoals het Agentschap het zou willen. Zeker bij items die uitbesteed worden, kan de klachtenwerking niet optimaal optreden. AGODI moet het doen met maandelijkse contacten waarin bepaalde pijnpunten inderdaad meermaals op de agenda staan. De actieradius is beperkt tot de contractovereenkomst. Een vernieuwing van een uitbesteding biedt een uitgelezen kans om dergelijke bekommernissen aan te pakken. Het is echter niet evident om die wrevel-oproepende items in een contractvorm te gieten.

**AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS,
KWALIFICATIES EN STUDIETOELAGEN (AHOVOKS)**

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	115
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	85
	Onontvankelijk	30
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	12
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	71
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	11
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	2
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	4
	Te lange behandeltermijn	5
	Ontoereikende informatieverstrekking	3
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	1

Klachtenrapport AHOVOKS 2021

1 AFDELING STUDIETOELAGEN

In 2021 ontving de afdeling Studietoelagen 55 klachten. De dalende trend in het aantal klachten blijft zich dus verderzetten.

Aantal gegronde klachten

Het aantal gegronde klachten is gehalveerd ten opzichte van vorig jaar: het zijn er 6 in totaal voor 2021. Hierdoor is slechts 11% van alle klachten gegrond. Ook dit cijfer was nooit zo laag.

Een derde van de gegronde klachten vloeit voort uit de partnerwerking. De oorzaken van de klachten zijn verkeerde informatieverstrekking of niet tijdig optreden als intermediair. De afdeling Studietoelagen hielp de geïmpacteerde studenten verder om fouten recht te zetten of een dossier op te starten.

De afdeling is verantwoordelijk voor de helft van de gegronde klachten. Een menselijke fout ligt hier aan de basis: de afdeling gaf foute informatie in complexe dossiers. We nemen deze cases mee in ons voortdurend proces van kwaliteitsverbetering. De overige klacht ging over een heel specifieke situatie. In dit soort delicate cases zoeken we altijd mee naar een oplossing met de student.

Laagste aantal klachten ooit door behandel efficiëntie

Het afgelopen jaar ondernam de afdeling Studietoelagen heel wat acties om haar dienstverlening te verbeteren, inspanningen die duidelijk resultaat opleveren:

- Een doorgedreven vereenvoudiging verkleint de administratieve last voor de student jaar na jaar (van de 100.000 beslissingen vorig jaar moesten 45.000 studenten niets doen, ze ontvingen hun beslissing automatisch);
- Dossiers worden sneller opgestart en sneller afgehandeld (de mediane doorlooptermijn daalde van 69 naar 12 dagen);
- Studenten die extra informatie moeten aanleveren worden zeer actief aangespoord om die ook aan te leveren (90% van alle onderzoeken waren afgerond op 1 juni, de deadline voor aanvragen).

Dit zorgt ervoor dat een recordaantal toekenningen aan een recordtempo hand in hand gaan met het laagste aantal klachten ooit. Nog nooit kwam de afdeling zo dicht in de buurt van een volledig automatisch aanvraag- en beslissingsproces, zonder in te boeten op kwaliteit en fijnmazigheid. Het optimaal gebruik van aanwezige gegevens, een verdere optimalisatie, digitalisatie en automatisatie van onze processen zijn daarbij de motor.

De sterk afgenomen behandeltermijnen zorgen ervoor dat studenten altijd maar sneller hun toelage ontvangen en dat er minder ontevreden studenten zijn. Een correlatie die ook werd vastgesteld in een grootschalig klantentevredenheidsonderzoek dat we lieten uitvoeren in 2021. Dat onderzoek gaf aan dat 8 op 10 respondenten tevreden tot zéér tevreden zijn over onze dienstverlening.

2 AFDELING KWALIFICATIES EN CURRICULUM

In 2021 ontving de afdeling Kwalificaties en Curriculum een aantal vragen en opmerkingen van professionals en burgers.

Het gros van de vragen ging over de **modernisering van het secundair onderwijs**. Waarom zijn bepaalde studierichtingen weggevallen? Hoe verhouden bestaande studierichtingen zich tot nieuwe studierichtingen? Hoe worden de studierichtingen concreet ingevuld? Welke doorstroommogelijkheden zijn er? De afdeling Kwalificaties en Curriculum heeft sterk ingezet op communicatie over de modernisering SO. We blijven nadenken welke communicatieproducten ter aanvulling kunnen worden aangeboden en welke communicatiekanalen het grootste bereik hebben.

Sommigen gaven aan dat bepaalde **maatschappelijk relevante inhoud** (bv. gezondheid, digitale competenties, financiële competenties, Engels in bso ...) ontbreken of onvoldoende aanwezig zijn in de onderwijsdoelen van het secundair onderwijs. Het denken over onderwijsinhoud volgt de ontwikkelingen op maatschappelijk, economisch en technologisch vlak. Veel van de inhoud die aan bod komen in de vragen, zijn in meer of mindere mate al opgenomen in de onderwijsdoelen. Er kwamen ook opmerkingen over het gewicht van de basisvorming in de arbeidsmarktgerichte studierichtingen. Dat zou ten koste van de beroepsgerichte vorming gaan. De achterliggende visie van de modernisering van het secundair onderwijs waarin de politieke keuze gemaakt werd om de lat ook in de arbeidsmarktgerichte studierichtingen hoog te leggen vindt moeizaam ingang bij professionals en burgers.

Bij de uitrol van de modernisering SO en duaal leren werden regelmatig vragen gesteld over **nieuwe beroepskwalificaties** en wanneer die ontwikkeld kunnen worden.

Er kwamen ook vragen naar de toepassing en de eventuele uitbreiding van **EVC-standaarden** met het oog op de erkenning en certificering van verworven competenties. De afdeling Kwalificaties en Curriculum werkt aan een meer toegankelijke en transparante website voor professionals en burgers. Er is nood aan informatie op maat van de potentiële EVC-kandidaat die past binnen het kader van levenslang leren. Een EVC-loket of sterker inzetten op begeleiding van EVC-kandidaten kunnen hier een oplossing bieden.

Tot slot werd gesignaleerd dat niet alle gegevens van het voortgezet onderwijs worden opgenomen in de **LED** (leer- en ervaringsbewijzendatabank). Dit heeft voor een deel te maken met het feit dat kwalificaties pas vanaf een bepaalde datum zijn opgenomen in de databank. De afdeling Kwalificaties en Curriculum zet in op de optimalisering van de functionaliteiten van de databank voor de burger.

Over de **websites [onderwijsdoelen](#) en [opleidingen](#)** zelf kwamen ook een aantal vragen en suggesties binnen. Over [onderwijsdoelen.be](#) werd aangegeven dat de complexiteit van onderwijsmaterie de gebruikers hindert in hun zoektocht. Er werden suggesties gedaan in verband met de visualisatie en andere exportmogelijkheden. De afdeling Kwalificaties en Curriculum heeft de voorbije jaren hard ingezet op het zo gebruiksvriendelijk mogelijk maken van de website. Gebruikersonderzoeken toonden aan dat daar al heel wat stappen in gezet werden. Stilaan botsen we op de grenzen van het zoekstelsel om deze complexe materie (veelheid aan soorten doelen, onderscheid gemoderniseerde en niet-gemoderniseerde doelen, verschillen per graad en finaliteit) volledig behapbaar te maken voor iedereen. Ook de graad van abstractie in de formulering van de doelen, was een struikelblok voor enkele gebruikers.

De onderwijsdoelen zijn in de eerste plaats geschreven voor professionals, met name de leerkrachten die de doelen in hun klaspraktijk gebruiken. Het vakjargon is daarom niet altijd even toegankelijk voor de burger.

Bij de website opleidingen gingen bijna alle opmerkingen over de complexiteit van de inhoud van de website (opleidingen in het secundair onderwijs, duaal leren, BuSO, volwassenenonderwijs ...). De afdeling Kwalificaties en Curriculum zet in op een maximale toegankelijkheid van de huidige website, en denkt na over een nieuwe, meer toegankelijke website voor professionals en burgers (bv. website met zoekfunctie voor alle soorten opleidingen).

3 AFDELING NARIC EN EXAMENCOMMISSIE

Examencommissie secundair onderwijs

De Examencommissie secundair onderwijs ontving in totaal 21 klachten, wat de helft minder is dan het vorige jaar. De onvoorspelbaarheid die corona met zich meebracht in 2020 zorgde voor veel onzekerheid, onwetendheid en ongerustheid bij de kandidaten, wat sneller leidde tot klachten. Ook in 2021 moesten de coronamaatregelen enkele keren worden aangepast maar de kandidaten waren er duidelijk beter op ingesteld en de Examencommissie bleef sterk inzetten op regelmatige communicatie via verschillende kanalen om de betrokkenheid van de kandidaten zo hoog mogelijk te houden en te voorkomen dat ze belangrijke info zouden missen. Slechts 3 klachten hadden iets te maken met corona, alle andere klachten handelden over de klassieke thema's die je in een examencontext kan verwachten.

10 klachten bevatten de vraag om een diploma toe te kennen en een uitzondering te maken op de deliberatienorm. Geen enkele klacht was gegrond. In 2 gevallen werd corona ingeroepen om milder te oordelen. De Examencommissie argumenteerde dat de deliberatieregels duidelijk gecommuniceerd worden bij de start van een examentraject en dat ze er zijn om te garanderen dat elke kandidaat een gelijke behandeling krijgt.

5 klachten handelden over niet mogen deelnemen aan een examen door te laat komen of over een schorsing die kandidaten oplopen als ze meer dan 4 keer in een jaar niet of te laat opdagen op een examen. Geen enkele klacht bleek gegrond. De Examencommissie paste de regels correct toe.

Bij 5 klachten lag het gebrek aan kennis over de werking van de Examencommissie aan de basis en kon de Examencommissie de mensen makkelijk toeleiden naar de correcte info.

1 klacht over het niet toekennen van een examenresultaat bleek gegrond. Een kandidaat had bij een online examen dat hij thuis aflegde en dat gemonitord werd via het proctorsysteem technische problemen met beide camera's. Daardoor had de Examencommissie geen controle op een betrouwbare afname en konden we het examenresultaat niet valideren. De kandidaat kreeg geen examenresultaat en moest het examen opnieuw afleggen. De kandidaat begreep dat het resultaat niet meetelde maar was niet tevreden met de vertraging die hij hierdoor zou oplopen in zijn examentraject. Aangezien het volgende examenmoment pas 2 maanden later was, organiseerde de Examencommissie een examen op maat en kon de kandidaat het examen enkele dagen later met succes afleggen in het examen centrum. Zo was er snel een bevredigende oplossing voor een gegronde klacht.

NARIC-Vlaanderen

Naric ontving in 2021 tien formele klachten wat een stijging met 4 is tegenover 2020.

Naric werd in 2021 geconfronteerd met een sterke stijging van het aantal aanvragen tot 5695 (+800 t.o.v. 2020) voor de erkenning van een buitenlands diploma. Ook de coronacrisis liet zich nog voelen. De dienstverlening verliep wel maximaal digitaal, maar in een aantal gevallen was er wel een vertraging in de behandeling van de dossiers omdat het voor de aanvragers nog steeds moeilijk was om aan de nodige documenten te geraken. Door de enorme stijging van het aantal aanvragen en een verminderde capaciteit door uitval van personeel werd er naar het einde van het jaar toe een vertraging opgebouwd in de behandeling van de dossiers. De aanvragers uitten hierover vaak hun ongenoegen, maar meestal toonden de aanvragers begrip voor de eventuele vertragingen die er door de coronacrisis optraden.

Drie van de klachten werden als **ongegrond** beschouwd. Een klacht kwam van een tandarts die omwille van de inreisbeperkingen door covid niet kon deelnemen aan de praktische proef die georganiseerd werd door de universiteiten. Betrokkene heeft op een later tijdstip wel kunnen deelnemen aan de praktische proef. Een andere klacht betrof een burger die klaagde dat we haar originele stukken niet terug gaven. Bij de behandeling van het dossier werd fraude vastgesteld en in dat geval geven we de frauduleuze documenten niet terug maar worden die ter beschikking gehouden van het parket.

De zeven **gegronde of deels gegronde klachten** handelden over de behandeltermijn en over de informatieverstrekking. Aanvragers verwachten dat ze op de hoogte gehouden worden over elke stap die in het dossier genomen wordt. Gezien het grote aantal dossiers is dit niet mogelijk. De aanvragers kunnen zelf hun dossier opvolgen via onze opvolgmodule maar dat is nog niet door iedereen bekend. Als er nieuwe documenten nodig zijn of andere inlichtingen gevraagd worden, nemen de dossierbehandelaars wel contact op met de aanvrager.

De behandeltermijn is ook een aanleiding tot frustratie en soms klachten, vooral voor aanvragen voor een specifieke erkenning. In deze procedure doen wij beroep op externe adviesverleners waardoor we ook van hen afhankelijk zijn om tijdig een beslissing te kunnen nemen. De voorbije periode was dit vooral een probleem binnen het studiegebied van de gezondheidszorg en de geneeskunde omdat de prioriteit van de adviesverleners elders lag. We zijn in 2021 dan ook gestart met een hervorming van de adviesprocedure voor de aanvragen in de geneeskunde, die zou in februari 2022 op punt moeten staan.

In onze procedure is ook een mogelijkheid ingebouwd om **beroep aan te tekenen** tegen een door ons genomen beslissing. Dit geeft de aanvrager de mogelijkheid om een genomen beslissing te betwisten. Door toevoeging van nieuwe documenten aan het dossier wordt het terug voorgelegd. De jurist bekijkt dat en beslist dan om het dossier terug te laten behandelen en eventueel een nieuwe beslissing te nemen of de oude te bevestigen. Deze mogelijkheid belet dat aanvragers telkens formeel klacht gaan neerleggen als ze niet akkoord zijn met de genomen beslissing. Zo werden er in 2021 door onze jurist 174 interne beroepen behandeld. In 31 gevallen ging het om een materiële fout in de beslissing en werd een correctie doorgevoerd. In 36 gevallen werd de beslissing aangepast en in 106 dossiers werd de oorspronkelijke beslissing bevestigd.

Daarnaast kunnen de aanvragers ook nog een **externe beroepsprocedure** beginnen bij de Raad voor Betwistingen Studievoortgangbeslissingen, van deze mogelijkheid werd slechts eenmaal gebruik gemaakt in 2021.

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 die ze krijgen na vergelijking met een huidig Vlaams diploma. Ze hebben dan ook een onrealistisch verwachtingspatroon waar we niet aan kunnen tegemoetkomen.

In 2022 hopen we onze digitale aanvragersmodule operationeel te kunnen maken waardoor de klantenbegeleiding intenser wordt en de dossiers pas kunnen ingediend worden als ze volledig zijn. Dat zal voor een snellere behandeling van de dossiers zorgen.

Toelatingsexamens arts en tandarts

Voor de toelatingsexamens arts en tandarts zijn er 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.

Tijdens de toelatingsexamen arts en tandarts waren er op enkele locaties technische problemen. Op het examen arts werden 12 deelnemers geconfronteerd met een technisch probleem, waarna zij bij het heropstarten van hun examen hun eerder ingevulde vragen niet meer konden zien. Dit werd nog tijdens het examen rechtgezet. Daarnaast kregen 15 deelnemers enkele minuten te weinig examentijd. In de dagen na de examens ontvingen we tientallen e-mails met opmerkingen 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. T

Alle personen die gemaïld hadden na het examen, ontvingen het bericht hun resultaat af te wachten. De examencommissie van de toelatingsexamens arts en tandarts heeft tijdens de beraadslagingsvergadering van 12 juli 2021 de algemeen gekende problemen die zich hebben voorgedaan op enkele examenlocaties geëvalueerd en de examenresultaten vastgesteld. De Individuele situaties werden op dat moment niet behandeld. Hiervoor is een andere procedure voorzien: beroep tegen een individuele beslissing. De deelnemers vernamen op 16 juli hun resultaten. Wie niet akkoord gingen met de beslissing, kon tot en met 31 juli een beroep indienen.

65 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 maandag 30 augustus 2021 hun beslissing. Enkele deelnemers zijn daarna een externe beroepsprocedure gestart: het gaat om 5 procedures bij de Raad van State. AHOVOKS werd in 4 van deze beroepen in het gelijk gesteld. De zitting van het vijfde beroep is nog hangende en wordt behandeld op een zitting op 24 januari 2022.

4 AFDELING HOGER EN VOLWASSENENONDERWIJS

De afdeling Hoger en Volwassenenonderwijs ontving 29 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 gaven we telkens toelichting bij de regelgeving en verwezen we 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 gaf aan dat zij meermaals een aanvraag ingediend had voor het ontvangen van een premie, maar dat haar mails niet beantwoord werden. Zij bezorgde ook screenshots van haar verzonden mails, waaruit bleek dat zij een typefout maakte bij het ingeven van het mailadres. Na het bezorgen van haar aanvraag op het juiste mailadres kon de aanvraag behandeld worden. De klacht was dus ongegrond.

De tweede klacht betrof de behandeling van een personeelsdossier. Verzoeker gaf aan dat haar anciënniteitsberekening niet klopte en dat het rechtzetten daarvan zeer lang aansloopte. Uit nazicht bleek dat de klacht gegrond was. Er gebeurde een foutieve berekening en de behandeltermijn was te lang. De fout werd onmiddellijk en met terugwerkende kracht rechtgezet.

Andere klachten

De andere klachten hebben net als voorgaande jaren, betrekking op de interne werking van de hogescholen, universiteiten of centra voor volwassenenonderwijs, de toepassing van regelgeving of problemen met privé-instellingen.

Zo beklagden een aantal verzoekers zich erover dat zij niet correct behandeld of geïnformeerd werden door hun instelling. In alle gevallen verwezen we 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.

Een aantal cursisten en studenten had een klacht over het studiegeld/inschrijvingsgeld. 3 klachten hadden betrekking op het niet kunnen genieten van vrijstelling van inschrijvingsgeld of het moeten betalen van een verhoogd inschrijvingsgeld. 1 verzoeker was ontevreden dat haar instelling zeer laattijdig een verrekening van het studiegeld doorvoerde, een andere dat er geen terugbetaling van het inschrijvingsgeld mogelijk was nadat zij vroegtijdig haar cursus stopzette. In alle gevallen werd de regelgeving correct gevolgd en werd dat toegelicht aan verzoekers.

Enkele verzoekers meldden ons dat zij niet tevreden waren met de manier waarop instellingen omgingen met de coronamaatregelen. We hebben in alle gevallen de verzoeker aangeraden met de instelling zelf in gesprek te gaan om een oplossing te zoeken.

We kregen ook een paar klachten over de toepassing van de regelgeving om les te geven. Alle verzoekers kregen toelichting bij die regelgeving en advies over hun situatie.

In 6 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. Er was ook 1 klacht over SYNTRA waarvoor we doorverwezen naar de juiste klachtenprocedure bij het Vlaams Agentschap Innoveren en Ondernemen.

ONDERWIJSINSPECTIE

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	2
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	2
	Onontvankelijk	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	

Klachtenbeeld 2021

Klachten ontvangen

Bij de onderwijsinspectie wordt een klacht gedefinieerd als een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger (leraar, bestuur, school, directie...) klaagt over een door de onderwijsinspectie/onderwijsinspecteur (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

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.

In 2021 werden er in totaal twee klachten geregistreerd. Eén klacht was ongegrond en één klacht was deels gegrond en is opgelost via bejegening. Beiden konden binnen de wettelijke termijn worden afgerond.

Beide klachten hadden betrekking op een controle huisonderwijs.

- Eén klager was niet akkoord met inhoud van het verslag controle huisonderwijs.

- Eén klacht had betrekking op de negatieve beleving of ervaring van de ouders en leerling tijdens de controle huisonderwijs. Met andere woorden: het gedrag of de houding van een inspecteur tijdens een controle huisonderwijs leidde rechtstreeks of onrechtstreeks tot de klacht.

Geen enkele klacht leidde na afhandeling tot verdere procedures.

Gezien de coronasituatie in 2021 heeft de onderwijsinspectie zijn gewone werkzaamheden niet kunnen uitvoeren of moeten aanpassen waardoor ze veel minder fysiek aanwezig is in de scholen. Dit verklaart het geringe aantal klachten.

Klachten behandelen

Het “meldpunt” voor de klachten met betrekking tot de onderwijsinspectie is vlot bereikbaar. Het is terug te vinden op de website www.onderwijsinspectie.be. In de briefwisseling met scholen en ouders (controle huisonderwijs) wordt het meldpunt vermeld.

Na een doorlichting krijgen de scholen ook de mogelijkheid om een uitgebreid feedbackformulier in te vullen. De analyse van deze gegevens gebeurt in functie van de interne kwaliteitszorg.

Vanuit een positieve klantgerichte ingesteldheid moet elk personeelslid fungeren als aanspreekpunt voor de burger om zijn/haar klacht te formuleren. De onderwijsinspectie beschikt hiervoor over een visietekst en een uitgeschreven procedure “klachtenbehandeling” waarin de verwachtingen ten aanzien van de betrokkenen duidelijk uitgeschreven staan. De inspecteur-generaal is steeds de eerste betrokkene indien een klacht gemeld wordt. Hij duidt de klachtenbehandelaar aan. De klachtenbehandelaar is steeds een leidinggevende. Gesprekken met de klager, de inspecteur en (indien relevant) de school behoren tot de standaardprocedure. Bij de afronding van de klachten is er een verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en naar andere bezwaarmogelijkheden.

Bijsturen

Klachtenbehandeling maakt inherent deel uit van de interne kwaliteitszorg. De resultaten van de analyse klachtenbehandeling zijn onderwerp van gesprek tijdens de inspectieraad en leiden tot verbeteracties.

De onderwijsinspectie beschouwt klachten als een waardevolle bron van informatie om de eigen werking te verbeteren.

AGENTSCHAP VOOR INFRASTRUCTUUR IN HET ONDERWIJS (AGION)

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	0
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	
	Onontvankelijk	
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 2021 geen enkele klacht ontvangen over zijn werking of dienstverlening.

De klanten van het agentschap kunnen ons nochtans op eenvoudige manier via het contactformulier op de website een vraag stellen en ook een klacht indienen. De klant kan binnen het contactformulier kiezen voor de optie “klacht”. De formulieren komen rechtstreeks bij de klachtencoördinator toe.

In de briefwisseling geven wij ook steeds een mailadres mee 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	mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be
Strategische Beleidsondersteuning	Koen Scherre	02/553.95.73	koen.scherre@ond.vlaanderen.be
Beleid Onderwijspersoneel	Liesbeth Van Geert	02/553.96.02	liesbeth.vangeert@ond.vlaanderen.be
Horizontaal Beleid	Ann Dejaeghere	02/553.98.88	ann.dejaeghere@ond.vlaanderen.be

Afdeling	Klachtencoördinator	Telefoon	E-mail
Basisonderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs	Fien Vandaele	02/553.17.81	fien.vandaele@ond.vlaanderen.be
Secundair Onderwijs en Leerlingenbegeleiding	Rita Van Durme	02/553.96.12	rita.vandurme@ond.vlaanderen.be
Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs	Erwin Malfroy	02/553.98.79	erwin.malfroy@ond.vlaanderen.be
Communicatie	Patrick De Busscher	02/553.96.86	patrick.debusscher@ond.vlaanderen.be

AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN

Afdeling	Klachtencoördinator	Telefoon	E-mail
Stafdiensten AGODI	Lut Maertens	02/553.99.83	lut.maertens@ond.vlaanderen.be
Personeel Basisonderwijs en CLB	Ellen Vercruyssen	02/553.94.72	ellen.vercruyssen@ond.vlaanderen.be
	Elke Steffens (vanaf 10/02/2022)	02/553.00.87	elke.steffens@ond.vlaanderen.be
Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel	Peggy Michiels	02/553.65.59	peggy.michiels@ond.vlaanderen.be
Personeel Secundair Onderwijs en DKO	Martien Van Bignoot	02/553.90.13	martien.vanbignoot@ond.vlaanderen.be
Basisonderwijs, DKO en CLB Scholen en leerlingen	Klaartje Liessens	02/553.92.02	klaartje.liessens@ond.vlaanderen.be
ICT	Annuschka Seyssens	02/553.07.57	annuschka.seyssens@ond.vlaanderen.be
Secundair Onderwijs Scholen en leerlingen	Pieter Lemahieu	02/553.88.10	pieter.lemahieu@ond.vlaanderen.be

AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS, KWALIFICATIE EN STUDIETOELAGEN			
Afdeling	Klachtencoördinator	Telefoon	E-mail
Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs	Heidi Jansens	02/553.97.57	heidi.jansens@ond.vlaanderen.be
Studietoelagen	Bert De Decker	0486/15.40.73	studietoelagen.ombudsdienst@vlaanderen.be
Kwalificaties en Curriculum	Kathleen Roosen	02/553.05.47	kathleen.roosen@ond.vlaanderen.be
Coördinatie agentschap	Viona Raymaekers	02/553.90.25	viona.raymaekers@ond.vlaanderen.be
ONDERWIJSINSPECTIE (entiteit met een apart statuut)	Annelies Van Lokeren Karin Verweij	02/553.87.11 0474/51.51.61	meldpunt.onderwijsinspectie@vlaanderen.be annelies.vanlokeren@onderwijsinspectie.be karin.verweij@ond.vlaanderen.be

AGENTSCHAP VOOR INFRASTRUCTUUR IN HET ONDERWIJS (AGION)			
	Centrale coördinator	Telefoon	E-mail
	Peggy De Tollenaere	02/221.05.06	peggy.detollenaere@agion.be

VLAAMSE ONDERWIJSRAAD (VLOR)				
	Centrale coördinator	Telefoon	E-mail	Adres
	Filip Debruyne	02/219.42.99	filip.debruyne@vlor.be	Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel

BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING			
Afdeling	Centrale coördinator	Telefoon	E-mail
Stafdiensten O&V	Mia Vanhoutte	02/553.95.14	mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be



Klachtenbehandeling – Jaarverslag 2021

Scholengroepen en centrale diensten

7-2-2022
Stafdiensten
Huis van het GO!
Willebroekkaai 36
1000 Brussel



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1. Structuur van het GO!	3
1.2. Pedagogisch project van het GO!	4
1.3. Klachtenbehandeling in het GO! als onderdeel van kwaliteitsmanagement	5
1.4. Inhoud van het jaarverslag	6
2. Klachtencaptatie	7
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	11
3. Klachtenbehandeling	12
3.1. Algemeen	12
3.2. Cijfermateriaal	13
3.2.1. Doorlooptijd	13
3.2.2. Ontvankelijkheid	13
3.2.3. Klachtenbeeld	16
3.3. Aanbevelingen	19
4. Klachtenmanagement	21
4.1. Algemeen	21
4.2. Actoren in het GO!	21
4.2.1. Centrale klachtencoördinator	21
4.2.2. Medewerkers centrale diensten	22
4.2.3. Klachtencoördinatoren scholengroepen	22
4.2.4. Klachtennetwerk GO!	23
4.3. Externe partners	23
4.4. Aanbevelingen	24
5. Conclusie	26

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.

De richtingwijzers van het PPGO! zijn duidelijk. Echte kansen bieden aan jonge mensen, segregatie tegengaan, talenten ontwikkelen en elk talent gelijkwaardig waarderen. Dat is en blijft ook in de 21e eeuw de maatschappelijke opdracht van het GO!.

‘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 bevoegdhedenstructuur van het GO! komt ook tot uiting in de klachtenprocedure die er van toepassing is. Op 3 december 2004 heeft de Raad GO! deze procedure goedgekeurd en daarmee invulling gegeven aan de bepalingen 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 persoon die een klacht indient 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 2021.

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. Het gehanteerde sjabloon is misschien jaarlijks hetzelfde, de invulling ervan is dat allerminst en gebeurt enkel op basis van informatie van het betrokken jaar.

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 verdienen. Door de veelheid aan informatie kunnen we evenwel niet op alles in detail ingaan en werken we met klachtenthema's. Specifieke of opvallende dossiers worden wel kort beschreven.

Naast cijfermateriaal bevat dit verslag ook telkens een aantal concrete suggesties en voorstellen in verband met het specifieke onderdeel 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 2021.

Het hoeft geen betoog dat 2021 - net als 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 - net als in 2020 - eerder beperkt was (8,9 % van het totaal aantal klachten; iets hoger dan de 6,7 % in 2020).

Voor een goed begrip: het gaat hier om klachten ingediend bij de scholengroepen, niet bij individuele scholen. Bij de scholen zelf ging het om een veelvoud ervan en bij momenten zelfs om een haast georganiseerde klachtenstroom in het bijzonder tegen de mondkemperplicht in het lager onderwijs.

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 2021 niet anders. Eens te meer werd een bemiddelende aanpak vooropgesteld.

In de scholen en instellingen speelt de directeur een cruciale rol: 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 om de diverse facetten van de klacht van elkaar te kunnen onderscheiden. Zich empathisch en geduldig opstellen kan bijdragen tot het vinden van een constructieve en gedragen oplossing. Door kort op de bal te spelen kan een situatie vaak ontijdend worden vermeden dat een conflict verder uitdijt.

Hierbij valt het toch ook regelmatig op dat mensen met een klacht in de praktijk soms brutaal, arrogant of zelfs agressief zijn en dat het dan eigenlijk fout loopt door de vorm eerder dan door de inhoud van een klacht. Hiermee omgaan is niet altijd evident en vergt soms wat daadkracht.

Volstaat een informele aanpak niet of komt er geen oplossing, dan kan een klacht terecht komen in de formele klachtenprocedure bij de scholengroep. De klachten worden er in een algemeen klachtenregister opgenomen en per klacht wordt er gebruik gemaakt van een registratieformulier.

De centrale klachtencoördinator vraagt jaarlijks informatie en gegevens over bepaalde parameters op en bundelt die in een globaal jaarverslag, samen met de informatie over klachten in verband met de werking van de centrale diensten die in een afzonderlijk register worden bijgehouden. Door gegevens systematisch en op een uniforme manier te verzamelen kunnen we ze makkelijker analyseren en kunnen we ook makkelijker verbeteringen voorstellen, zowel beleidsmatig als operationeel.

Informatie over hoe je een klacht kan indienen en over de klachtenprocedure kan je raadplegen in het schoolreglement van elke school of instelling en op www.g-o.be.

2.2. Cijfermateriaal

De volgende tabellen bevatten cijfergegevens over een aantal aspecten van zuivere klachtencaptatie. De cijfers spreken vrijwel voor zich en 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! 2021	
scholengroepen	276
centrale diensten GO!	4
Totaal	280

In 2021 ontvingen de scholengroepen en de centrale diensten van het GO! in totaal 280 formele klachten. In vergelijking met 2020 gaat het – na een herberekening van het aandeel aan specifieke beroepsschriften – om een stijging met 44 klachten (18,6 %).

Gedurende de voorbije jaren is dergelijke schommeling niet ongewoon al is het niet meteen duidelijk waaraan dit te wijten is. In het cijfermateriaal van 2021 zitten er geen duidelijke uitschieters of afwijkingen ten overstaan van de voorbije jaren.

Scholengroepen

Alle scholengroepen bezorgden informatie en cijfermateriaal over hun klachtenbehandeling in 2021. In totaal registreerden de scholengroepen 276 klachten. Per scholengroep varieert het aantal klachten tussen 1 en 37. 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 2021 vier klachten ingediend.

De centrale klachtencoördinator fungeert als aanspreekpunt, ook voor meldingen en klachten die conform de GO! klachtenprocedure aan de scholen of scholengroepen moeten worden gericht. Over alle scholengroepen en alle onderwijsniveaus heen werden in totaal 69 meldingen en klachten geregistreerd. Dit cijfer ligt in lijn met het cijfer uit 2020; eveneens een werkjaar gevat door coronamaatregelen waarbij heel wat klachtencoördinatoren van thuis uit werkten.

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 10-tal klachten werd – doorgaans in samenspraak met wie ze indiende - 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

Er wordt ook bijgehouden onder welke vorm een klacht wordt ingediend. Men omschrijft dit als de drager van een klacht.

Aantal klachten volgens drager - GO! 2021		
brief	32	11,4 %
e-mail	207	73,7 %
telefoon	33	11,7 %
bezoek	9	3,2 %

Opmerking: Soms wordt eenzelfde klacht via verschillende dragers ingediend

De - al dan niet aangetekende - brief werd de voorbije jaren al maar minder gebruikt om een klacht over te brengen. In 2010 was dit nog bij ongeveer 55 % van de klachten het geval; in 2021 is het aandeel gezakt naar iets meer dan 11 %.

Het aantal klachten dat via een e-mailbericht wordt verstuurd neemt jaar na jaar toe. In 2010 ging het nog om 30 % van het aantal klachten, in 2021 vertegenwoordigt deze groep bijna 74 %.

Het verwachtingspatroon van wie een klacht indient is ook geëvolueerd. Er wordt meer en meer verwacht dat er meteen op een – vaak haastig geschreven – e-mailbericht wordt gereageerd, maar het is niet altijd mogelijk een klacht snel af te handelen. Het kan wel helpen om de persoon die een klacht indient op de hoogte te houden en een datum af te spreken tegen wanneer die een concreet antwoord kan verwachten.

Sommigen komen spontaan langs of telefoneren om hun klacht over te brengen. Door meteen gericht een aantal vragen te stellen en een luisterend oor te bieden kunnen soms misverstanden worden vermeden en kan de draagwijdte van een klacht vaak al worden ingeperkt.

Wanneer een klacht concreet wordt onderzocht is persoonlijk contact vaak aangewezen en wordt de persoon in kwestie opgebeld of uitgenodigd voor een (bemiddelings)gesprek.

2.2.3. Wie dient een klacht in ?

Uit onderstaande tabel komt naar voren wie er een klacht indiende in 2021. De cijfers vertonen slechts minieme verschillen met deze van het werkjaar 2020.

Hoedanigheid van persoon die klacht indient - GO! 2021		
ouder	192	68,5 %
leerling of cursist	12	4,3 %
personeelslid	51	18,2 %
andere	25	9 %

Jaar na jaar vertegenwoordigen ouders de grootste groep; in 2021 goed voor 68,5 %. Het aandeel aan klachten van personeelsleden schommelde de voorbije jaren al rond de 18 %.

Als we het aantal klachten dat ingediend werd door ouders en leerlingen of cursisten naast het totale aantal leerlingen en cursisten in het GO! plaatsen – ruim 340.000 in 2021 – stellen we vast dat 0,06 % een klacht indient. Dit cijfer is exact hetzelfde als het jaar voordien.

In 2021 telde het GO! ruim 39.000 personeelsleden. Hiervan hebben er 51 een formele klacht ingediend bij een scholengroep; zij vertegenwoordigen hiermee een aandeel van 0,13 %. Eveneens een cijfer dat vergelijkbaar is met de vorige jaren.

Onder de categorie ‘andere’ vallen onder meer klachten van buurtbewoners, grootouders,... Deze groep was nooit eerder sterker vertegenwoordigd (9 %). De aangekaarte problematiek is vaak onderhevig aan de lokale context. Zo zorgde bijvoorbeeld de aanleg van een nieuw parkeerterrein voor personeelsleden van een school voor overlast en parkeerkrapte in de nabije woonbuurt.

2.2.4. Hoe bereiken ons de klachten ?

Er wordt nagegaan via welke kanalen de klachten ons bereiken. In onderstaande tabel wordt deze informatie weergegeven.

Klachtenkanaal - GO! 2021		
rechtstreeks van wie de klacht indient	235	82,7 %
via de centrale diensten GO!	5	1,8 %
via een kabinet	5	1,8 %
via de Vlaamse Ombudsdienst	4	1,4 %
via het georganiseerd middenveld (bv. vakorganisaties, belangenvereniging...)	7	2,5 %
andere kanalen (bv. arts, advocatenkantoor, verzekeringsmaatschappij,...)	28	9,8 %

Opmerking: Soms wordt eenzelfde klacht via verschillende kanalen ingediend, al dan niet op hetzelfde moment

Deze cijfers blijken niet absoluut; zeker wanneer een klacht via verschillende kanalen werd ingediend is het niet altijd duidelijk wat de historiek ervan is.

Net als de voorbije jaren dient het merendeel van wie een klacht indient ook in 2021 zelf rechtstreeks en in eigen naam een klacht in. Ook al is dit percentage wat teruggevallen ten voordele van het aandeel van klachten ingediend via het georganiseerd middenveld. Het gaat evenwel om kleine schommelingen ten overstaan van het jaar voordien.

Ook in 2021 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 communicatielijn moet worden opgezet tot de klacht is afgerond.

Sommige mensen die een klacht indienen nemen 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 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 aanzuigefect van klachten. 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! – <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.

Informatie die verspreid wordt op 'GO! pro' – het kennisplatform voor de GO! professional – wordt ook regelmatig geactualiseerd.

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 blijft aan te bevelen. Het kan nog meer uniformiteit in de klachtenbehandeling brengen maar het kan ook het capteren van gegevens voor de rapportering 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. Dit blijft een aandachtspunt.

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. Een deel van deze opleidingen vond inmiddels al plaats. Omwille van corona gebeurde dat online.

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.

Een goede klachtenbehandeling heeft ook een publicitaire toegevoegde waarde. Het leidt tot positieve mond-tot-mondreclame en draagt bij tot een positief imago.

Klachten op een kwaliteitsvolle manier behandelen is niet altijd evident en vergt enig metier, ook al blijft het gezond verstand nog altijd de beste raadgever.

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

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 betrokkene(n) hiervan op de hoogte te brengen.

Doorlooptijd - GO! 2021		
aantal klachten behandeld binnen 45 dagen	252	90 %
aantal klachten behandeld na meer dan 45 dagen	28	10 %
gemiddeld aantal dagen om een klacht te behandelen	15 dagen	

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.

Omwille van de geldende coronamaatregelen was het 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 2021 was dat niet anders. De gemiddelde duurtijd voor de behandeling nam anderzijds wel licht toe (13,7 dagen in 2020 tegenover 15 dagen in 2021).

3.2.2. Ontvankelijkheid

Via bepalingen van de Vlaamse overheid – die werden vertaald in de klachtenprocedure bij het GO! – wordt aangegeven wanneer we klachten als ontvankelijk of als niet-ontvankelijk moeten beschouwen en dus al dan niet moeten behandelen.

Ontvankelijkheid klachten - GO! 2021		
niet-ontvankelijke klachten	28	10 %
ontvankelijke klachten	252	90 %
Totaal	280	

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 %). En deze lijn zette zich verder door. In 2021 nam het percentage toe tot 90 % al moet er meteen bij worden vermeld dat ook de berekeningswijze intussen werd bijgestuurd (zie verder). Via de volgende tabellen komen de ontvankelijke en de niet-ontvankelijke klachten afzonderlijk in beeld.

3.2.2.1. Niet-ontvankelijke klachten

Reden niet-ontvankelijke klachten - GO! 2021	28	
er werd al eerder een klacht ingediend (en behandeld) over dezelfde feiten	2	7 %
feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht	0	-
er is een ander juridictioneel beroep aanhangig (bv. Raad van State)	7	25 %
kennelijk ongegronde klacht	0	-
geen belang van persoon die klacht indiende	3	11 %
anonieme klacht	2	7 %
klacht over algemeen beleid en regelgeving Vlaamse overheid	14	50 %

Binnen deze groep vallen de klachten op ten aanzien van het **algemeen beleid en de regelgeving** van de Vlaamse overheid (en bij uitbreiding de federale overheid). Het gaat hoofdzakelijk om coronagebonden maatregelen die men via deze weg wilde aanvechten (o.a. mondkmaskerplicht lager onderwijs). De personen met een klacht werden doorverwezen naar de bevoegde instanties. Maar er moet aan worden toegevoegd dat het vooral de scholen zelf waren die zich in het oog van de storm bevonden toen op korte tijd en meermaals een aantal nieuwe wijzigingen werden doorgevoerd en opgelegd.

Wat verder misschien opvalt is dat in deze tabel niet langer melding wordt gemaakt van het aantal beroepsschriften die occasioneel ook bij klachtenbehandelaars terechtkwamen. Aangezien het om **specifieke beroepsprocedures** gaat – tegen het niet toekennen van het getuigschrift basisonderwijs, tegen uitgereikte B- of C-attesten of tegen een definitieve uitsluiting – zal worden getracht deze informatie op een andere manier te monitoren. Dit is voornamelijk niet evident omdat de procedures gekoppeld zijn aan individuele scholen en meer specifiek aan de werking van klassenraden.

Uit een eerste bevraging blijkt alvast dat acht scholengroepen voor 2021 toch al over een overzicht beschikken. Zij maken melding van 4 beroepsschriften tegen het niet toekennen van het getuigschrift basisonderwijs, 85 beroepsschriften tegen uitgereikte B- of C-attesten en 16 beroepsschriften tegen een definitieve uitsluiting. In totaal gaat het om 105 bezwaarschriften maar zoals al vermeld gaat het slechts om een beperkt zicht op het geheel van dergelijke procedures.

Wanneer er zich – los van de inhoud van het dossier – problemen zouden voordoen ten aanzien van het verloop van dergelijke beroepsprocedures kan er wel een klacht worden ingediend. Dit cijfermateriaal wordt wel nog verder opgenomen in het klachtenbeeld.

3.2.2.2. Ontvankelijke klachten

Onderstaande tabel biedt een overzicht van de verspreiding van het aantal ontvankelijke klachten over de **verschillende (onderwijs)niveaus** :

Aantal ontvankelijke klachten volgens (onderwijs)instelling - GO! 2021	252	
kinderopvang	1	0,4 %
basisonderwijs	121	48 %
buitengewoon basisonderwijs	5	2 %
secundair onderwijs	101	40 %
buitengewoon secundair onderwijs	7	2,8 %
volwassenenonderwijs	6	2,4 %
deeltijds kunstonderwijs	1	0,4 %

internaten	5	2 %
CLB's	1	0,4 %
scholengroepen	3	1,2 %
centrale diensten	1	0,4 %

Het spreekt voor zich dat het merendeel van de klachten over onderwijsniveaus handelen waarvan het GO! de meeste instellingen heeft, met name het gewoon basis- en secundair onderwijs.

In vergelijking met 2020 (39 %) is het aandeel van klachten in het basisonderwijs wel verder opgelopen tot 48 %. Dit is vooral te wijten aan de gewijzigde coronamaatregelen die vooral tegen het einde van 2021 een impact hadden op de organisatie van het basisonderwijs met heel wat verontruste en vaak ook boze ouders tot gevolg (o.a. discussie mondkemperplicht).

Ontvankelijke klachten worden aan een verder onderzoek onderworpen en er wordt nagegaan in hoeverre ze gegrond zijn. Omdat een klacht vaak uit verschillende deelaspecten bestaat kan er ook worden vastgesteld dat zij deels gegronde elementen bevat.

Aantal ontvankelijke klachten - GO! 2021	252	
gegronde klachten	61	24,2 %
deels gegronde klachten	92	36,5 %
ongegronde klachten	86	34,1 %
klachten waarover geen oordeel mogelijk is	6	2,4 %
klachten nog in behandeling	7	2,8 %

In 2021 werd 60,7 % van de ontvankelijke klachten na behandeling als **gegrond of deels gegrond** beschouwd. In 2020 ging het nog om 65,7 %. Het cijfer van deze parameter schommelde wat gedurende de voorbije jaren, zonder dat daar meteen een sluitende verklaring voor kan worden gegeven.

In 139 van de 153 gevallen blijken we tot een oplossing of een gedeeltelijke oplossing te zijn gekomen. Dit is goed voor 91 %, een cijfer dat zelfs nog wat hoger ligt dan de voorbije jaren en aantoont dat een bemiddelende aanpak vruchten kan afwerpen.

Het aandeel **ongegronde klachten** nam toe (van 25,8 % in 2020 naar 34,1 % in 2021). Deze parameter hangt zo nauw samen met de aangehaalde problematiek van de klacht dat aan de toename weinig conclusies kunnen worden gekoppeld. Wel wordt er ingezet op het duiden en toelichten van de gemaakte inschatting naar de betrokkene toe en dat kan verhelderend zijn. Maar het is ook duidelijk dat niet iedereen die een klacht indient hier genoeg mee neemt.

Het aandeel klachten waarover **geen oordeel mogelijk** is blijkt licht gedaald ten overstaan van het vorige jaar (4,6 % in 2020 tegenover 2,4 % in 2021).

Zeven 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 2021 geeft dit het volgende resultaat, los van het feit dat een dergelijke indeling intussen wat geforceerd (en achterhaald) overkomt.

Gegronde en deels gegronde klachten versus ombudsnorm	153	
Betrokkene gaat niet akkoord met de beslissing van de instelling.	18	11,8 %
Betrokkene vindt dat de beslissing van de instelling te lang uitblijft.	5	3,3 %
Betrokkene vindt de informatieverstrekking ontoereikend.	10	6,5 %
Betrokkene klaagt over de bereikbaarheid van de instelling.	3	2 %
Betrokkene voelt zich onheus bejegend.	117	76,4 %

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.

3.2.3. Klachtenbeeld

In dit onderdeel focussen we op het klachtenbeeld in 2021 en maken hier en daar een koppeling met de gegevens van de voorbije jaren. Enkele scholengroepen geven 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)

Overzicht klachten van BURGERS in verschillende categorieën – GO! 2021 (geen klachten van personeelsleden)					
onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
een handeling of houding van de directeur	8	24	23	1	56 20,4 %
een handeling of houding van een personeelslid	20	18	4	1	43 15,7 %
het uitblijven van een beslissing	0	3	0	0	3 1 %
de bereikbaarheid van de instelling	3	1	1	0	5 1,8 %
het verloop van een beroepsprocedure tegen het niet toekennen van een getuigschrift basisonderwijs (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	2	0	2 0,7 %
het verloop van een beroepsprocedure tegen een B- of C-atteest (niet het beroepsschrift zelf)	0	1	3	0	4 1,5 %
het verloop van een beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting (niet het beroepsschrift zelf)	0	1	3	0	4 1,5 %



een tucht- of ordemaatregel (uitgezonderd de definitieve uitsluiting)	0	0	1	1	2 0,7 %
de inbeslagname van persoonlijke bezittingen	1	0	0	0	1 0,3 %
de organisatie van activiteiten door de school	2	4	4	0	10 3,6 %
pesten van leerlingen door leerlingen	3	5	2	1	11 4 %
de informatieverstrekking door de school	2	8	5	0	15 5,8 %
de informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders	1	2	2	1	6 2 %
schooloverlast	1	4	1	0	6 2 %
zorg voor en begeleiding van leerlingen	9	7	5	2	23 8,4 %
zorg voor en begeleiding van leerlingen met specifieke noden	8	8	2	0	18 6,6 %
de materiële staat van leslokalen, schoolgebouwen,...	4	4	3	0	11 4 %
financiële zaken (bv. schoolkosten)	2	2	6	1	11 4 %
veiligheid en hygiëne in de school	2	0	1	0	3 1 %
leerlingenvervoer	2	0	1	0	3 1 %
coronamaatregelen	3	7	15	0	25 9,2 %
andere	2	6	4	0	12 4,8 %

Opmerking: een klacht kan verschillende onderdelen en dus ook verschillende onderwerpen hebben. De diverse deelaspecten van een klacht kunnen bovendien 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 in 2020 uitgebreid met de rubriek 'coronamaatregelen'. Voor 2021 werden geen wijzigingen aangebracht.

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 2021 ging het bijvoorbeeld om klachten over de verkiezingsprocedure van de schoolraden; een procedure die eens om de vier jaren plaatsvindt.

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 2021 namen de klachten rond **coronamaatregelen** de derde plaats in van de top 3 van klachten van burgers (9,2 %). Het ging hierbij om klachten over het mondkapen, het sluiten van scholen na een corona-uitbraak, quarantainemaatregelen,.... Het ging in totaal om een 25-tal klachten; op een totaal

van 280 klachten is dit eerder een beperkt aandeel (8,9 % van het totaal aantal klachten; iets hoger dan de 6,7 % in 2020). In 2020 was dit nog goed voor de tweede plaats in de top 3 van klachten van burgers.

De **top 3 van klachten van burgers** ziet er in 2021 als volgt uit:

- 1) een handeling of houding van de directeur of een personeelslid
- 2) zorg voor en begeleiding van leerlingen – al dan niet met specifieke noden
- 3) coronamaatregelen

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 274 klachten (en deelaspecten ervan) ingediend door burgers in 2021 gaan er 99 over een handeling of houding van een directeur of een personeelslid van een school of instelling (36,1 %). 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 2021 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 2021 speelden scholengroepen in op problemen die werden aangekaart over hun interne werking. Bestaande afspraken en beleid werden bijgestuurd en nieuwe initiatieven werden uitgewerkt. Zo zetten enkele klachten over het afschaffen van een vrijwel unieke studierichting de raad van bestuur van de betrokken scholengroep aan tot het kiezen voor een andere oplossing, waarbij de studierichting alsnog wordt behouden maar dan wel in een andere school.

3.2.3.2. Klachten ingediend door personeelsleden

Overzicht klachten van PERSONEELSLEDEN in verschillende categorieën – GO! 2021					
onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
een handeling of houding van de directeur	4	9	4	0	17 32 %
een handeling of houding van een ander personeelslid	5	3	0	1	9 17 %
het uitblijven van een beslissing	0	0	0	0	0
de informatieverstrekking	1	2	0	0	3 5,6 %
welzijn op het werk	1	3	0	0	4 7,6 %
psychosociale risico's (o.a. stress, burn-out)	1	2	0	0	3 5,6 %



pesten, agressie en ongewenst seksueel gedrag op het werk	0	1	0	1	2 3,8 %
de toepassing van het personeelsstatuut	2	2	5	0	9 17 %
een niet-heraanstelling als tijdelijke	0	0	2	0	2 3,8 %
andere	1	2	1	0	4 7,6 %

Opmerking: een klacht kan verschillende onderdelen en dus ook verschillende onderwerpen hebben. De diverse deelaspecten van een klacht kunnen bovendien een andere beoordeling krijgen.

Het gaat in bovenstaande tabel om klachten ingediend door personeelsleden. Klachten over de eigen werksituatie, arbeidsbetrekkingen en de toepassing van de rechtspositieregeling zijn sinds 2013 ook ontvankelijk. Over het aantal formele verzoeken tot psychosociale interventies wordt via een ander kanaal gerapporteerd. Dit onderscheid – zeker in de informele fase – is lang niet altijd even duidelijk.

Ook bij deze groep van klachten wordt een koppeling gemaakt met het **onderwerp** ervan. De lijst met mogelijke thema's blijkt ook voldoende relevant te zijn om de klachtenproblematiek te kunnen benoemen.

Net als in de afgelopen jaren bestond de **top 3 van klachten van personeelsleden** in 2021 uit klachten over:

- 1) een handeling of houding van de directeur
- 2) een handeling of houding van een ander personeelslid
- 3) toepassing van het personeelsstatuut

Van de 53 klachten (en deelaspecten ervan) ingediend door personeelsleden in 2021 zijn er 26 gericht tegen een handeling of houding van de eigen directeur of een collega (49 %). Dit cijfer ligt opnieuw in lijn met de situatie uit 2019 (48,2 %). In 2020 was er een tijdelijke toename (65,6 %) al is het niet meteen duidelijk wat hier speelde. Personeelsleden bevinden zich in een hiërarchisch verband ten overstaan van de directeur die als leidinggevende fungeert. Wanneer er bij het registreren van een klacht niet expliciet melding wordt gemaakt van de onderliggende problematiek zal een klacht eerder algemeen gelabeld worden onder de noemer 'handeling of houding van de directeur'.

Het aandeel van de klachten ingediend door personeelsleden is vergelijkbaar met het vorige jaar (18,2 %).

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 worden enkele **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 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 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 altijd de geldende beroepsprocedure in de brief te vermelden bij het meedelen van een mogelijk aan te vechten beslissing.

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.

We kunnen ook 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. Klachtenmanagement

4.1. Algemeen

De Vlaamse overheid blijft 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 hun dienstverlening en beleid hieraan, indien nodig, aanpassen.

Ook bij de recente opvraging van de gegevens over de klachtenbehandeling in 2021 werd bijkomend gepolst naar klachten over een aantal specifieke beleidsthema's. Het ging onder meer om klachten rond armoede en levensbeschouwing. Zoals al eerder vastgesteld komen dergelijke thema's niet uitgesproken naar voren in het klachtenbeeld van de scholengroepen. Dit betekent evenwel niet dat deze problematiek ter plaatse niet leeft. 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!

In het GO! trachten we samen zorg te dragen voor klachten en zijn er verschillende actoren actief. Sommigen hebben een specifieke rol wat klachtenbehandeling betreft maar vele anderen zijn betrokken in het proces en dragen eerder hun steentje bij vanuit hun reguliere werkzaamheden.

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 werd 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 onthaal van wie een klacht heeft;
- wie een klacht heeft correct doorverwijzen naar de bevoegde klachtenbehandelaar ;



Wie verkeerdelijk een klacht op het centrale niveau indient, ontvangt de nodige informatie over waar die 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. De ervaring leert dat mensen vaak liever zelf contact opnemen met de scholengroep of eerst de situatie willen afwachten alvorens acties te ondernemen. In een aantal gevallen willen ze gewoon hun verhaal eens kwijt. De klachtencoördinator biedt in dat geval een luisterend oor. In een aantal gevallen kan de klacht wel rechtstreeks ter behandeling worden doorgestuurd naar de scholengroep. Het gaat om klachten met een eerder operationeel karakter waarbij de dienstverlening gecoördineerd wordt binnen de scholengroep (o.a. leerlingenvervoer) of klachten waar een snel optreden van de bevoegde instantie aangewezen is.

- 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 die 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 wat soms ook bijdraagt 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 om 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 personeelsbeleid nog beter af te stemmen op het klachtenbeleid binnen het algehele kwaliteitsmanagement.

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. Klachtennetwerk GO!

Ook over de grenzen van de scholengroepen heen trachten we in het GO! de ervaring en expertise rond klachtenbehandeling te delen. Sinds enkele 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 klachtenthema.

Omwille van coronamaatregelen kwamen de leden van het klachtennetwerk in 2021 niet fysiek samen maar verliep de communicatie hoofdzakelijk via mailverkeer.

Er werden twee digitale sessies georganiseerd. In juni bogen de leden van het netwerk zich over het jaarverslag van 2020 en deelde een klachtencoördinator met een lange staat van dienst zijn ervaringen inzake klachtenbehandeling. In december kwam het netwerk samen om de voorbereidingen te treffen met het oog op de rapportering over de klachtenbehandeling in 2021. Er werd een toelichting gehouden over de toepassing van het ambts- en beroepsgeheim in de praktijk.

4.3. Externe partners

Een bevoorrechte partner om kwaliteitsmanagement mee vorm te geven is en blijft de Vlaamse Ombudsdienst en zijn vertegenwoordigers. Niet alleen worden concrete klachten besproken – waarbij de Vlaamse Ombudsdienst al dan niet als tweedelijnsbehandelaar optreedt – ook algemene bevindingen of tendensen worden afgetoetst. Deze vorm van informatie-uitwisseling zorgt voor een win-winsituatie.

In 2021 werd de basis gelegd voor verdere samenwerking inzake schoolkostenbeheersing. Het GO! wil zoveel mogelijk aandachtspunten die ons rond deze problematiek via de Vlaamse Ombudsdienst bereiken, verwerken en meenemen in het GO! beleid rond schoolkostenbeheersing. De Vlaamse Ombudsdienst signaleerde zo onder andere dat er nog ruimte is voor verbetering van de communicatie als facturen niet betaald raken, gaf raadgevingen over met welke inningsinstantie bij voorkeur te werken en pleitte voor afspraken met boekenleveranciers rond het waarborgen van lesmateriaal en schoolboeken. Er werd afgesproken dat het GO! de Vlaamse Ombudsdienst zal betrekken in het feedbackproces bij de ontwikkeling van de visienota.

Er worden ook contacten onderhouden met andere instanties zoals 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 nog steeds 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 in de toekomst blijft het belangrijk dat we sjablonen op geregelde tijdstippen aan een kwaliteitscontrole onderwerpen en bijsturen indien dat nodig of wenselijk is.

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 schept 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 daarin permanent te investeren 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 van directeurs en andere betrokken actoren.

Er wordt verder vorm gegeven aan het al bestaande voornemen om een concreter zicht te krijgen op het totaal aantal bezwaren dat wordt ingediend binnen **specifieke beroepsprocedures** (bijvoorbeeld rond beslissingen over B- of C-attesten of definitieve uitsluiting).

Vanuit het klachtenmanagement kunnen er soms ook voorstellen gedaan worden met betrekking tot **specifieke visieontwikkeling** rond beleidsthema's. Het GO! gaat daarom graag in op de suggestie van de Vlaamse Ombudsdienst om in 2022 een hernieuwde visie over schoolkostenbeheersing uit te werken - mede op basis van analyse van klachten bij het GO! zelf als bij de Vlaamse Ombudsdienst.

5. Conclusie

Net als vorig jaar stond 2021 in het teken van de coronapandemie en de impact ervan op ons dagelijks leven en het onderwijs in het bijzonder. Dit liet vanzelfsprekend ook sporen na op het klachtenbeeld van beide jaren. Voor het derde schooljaar op rij dienden scholen alle zeilen bij te zetten om zich aan te passen aan gewijzigde regelgeving, afspraken en aanbevelingen.

Uit de analyse van de klachten die bij de scholengroepen en de centrale diensten van het GO! hierover werden ingediend, blijkt dat deze klachten het klachtenbeeld echter niet overheersen. Maar de opgelegde maatregelen hebben wel vaak tot ergernis geleid en scholen bevonden zich dan dikwijls in het oog van de storm.

De structuur van het klachtenrapport mag dan wel gelijklopend zijn over de jaren, de inhoud is dat niet. 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 vanuit een bezorgdheid van iemand die het GO! laat weten wat er anders en mogelijk beter kan. 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. Verbindend communiceren blijkt hierbij vaak van cruciaal belang.

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 te luisteren. Dit leidt in veel gevallen ook tot succes. In 91 % 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 bijsturingen.

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 2021 toe hebben bijgedragen.

Februari 2022

Bijlage : Overzichtslijst scholengroepen, algemeen directeurs en klachtencoördinatoren (versie februari 2022)



KLACHTENRAPPORTAGE 2021 – 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 2021

Cijfers:

- Totaal aantal klachten ontvangen in 2021:		9
- Afgesloten:	8	
o Onontvankelijk	0	
o gegrond:		4
o ongegrond:	3	
o deels gegrond/deels ongegrond		1
- Nog (verder) in behandeling/onderzoek:		1

Er zijn in 2021 twee klachten minder ontvangen als in het voorgaande jaar (11 klachten in 2020; er waren 10 klachten in 2019). Een klacht van einde december 2021 is nog in behandeling. De klachten blijven eerder divers van aard. Hoewel er iets minder klachten werden ontvangen, werden er wel meer gegrond bevonden in vergelijking met voorgaande jaren.

Er werd verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst voor het geval men zich niet kon vinden in de uitkomst van de klachtenbehandeling.

Inhoud van de klachten en resultaat van de klachtenbehandeling:

Klacht 1

Oordeel: ongegrond

Inhoud klacht:

Klager is ouder van een studente die een kamer huurde in een van de studentenhomes. Na de eerste lockdown in het kader van de coronapandemie heeft de studente laten weten aan de afdeling Huisvesting, directie Studentenvoorzieningen dat zij haar kamer vanaf 13 juli opnieuw wilde betrekken. Dat bleek evenwel een vergissing te zijn, en de studente zou vervolgens telefonisch gemeld hebben dat ze de kamer toch niet opnieuw wou betrekken waarbij door de UGent zou gezegd zijn dat men dit ging rechtzetten. Wat later werd de studente aangemaand om de huur te betalen voor juli, augustus en deels september. Klager begrijpt niet dat deze fout niet is rechtgezet en vindt de communicatie vanuit de UGent bitsig. De informatie zou ook niet zo duidelijk zijn geweest

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat de klacht ongegrond was. De beschikbare informatie rond de terugkeer naar de studentenhome in de zomer van 2020 was heel duidelijk en leek ook geconsulteerd door de betrokken studente gezien zij het op die pagina's beschikbare sjabloon had ingevuld. De aanvraag gebeurde op basis van duidelijke informatie en omvatte een expliciete aanvraagprocedure, dewelke door de studente was gevolgd. Er kon geen onduidelijkheid of verwarrende informatie vanuit de UGent vastgesteld worden. Het bleek ook dat de studente sedert 13 juli 2020 wel nog gebruikt gemaakt had van haar kamer, ook al was dat sporadisch. Zodat de huur weldegelijk verschuldigd was. Achteraf de aanvraag intrekken was niet mogelijk. Er kon geen fout in de werking of dienstverlening vanuit de afdeling Huisvesting vastgesteld worden.

Klacht 2

Oordeel: ongegrond

Inhoud klacht: De echtgenote van klager was patiënt geweest bij het UZ Gent. Hij protesteerde de invordering van een factuur uitgaande van de UGent voor het uitvoeren van een bepaalde onderzoekstest/labotest. Klager wou dat het voorschot dat hij aan UZ Gent betaald had, zou afgetrokken worden van de kost voor de labotest van UGent. Voor de klacht was klager al enige tijd verhuisd naar UK, was er reeds een vonnis uitgesproken die klager veroordeelde tot betaling aan de UGent. Hij meende dat er een fout was gebeurd.

Antwoord/resultaat onderzoek: De klacht werd ongegrond bevonden. De UGent kon geen compensatie uitvoeren met een voorschot dat aan het UZ Gent was betaald. Er werd ook geen fout vastgesteld in hoofde van de UGent, noch qua handeling, noch qua communicatie. Er was voorafgaand aan de veroordeling al duidelijk toegelicht aan klager, zowel vanuit de directie Financiën van de UGent als vanuit de gerechtsdeurwaarder waarop de factuur betrekking had. Klager, van buitenlandse origine, zal mogelijks wel een en ander niet goed begrepen hebben, blijkt achteraf. Na tussenkomst van de klachtenbehandelaar was de directie Financiën, alhoewel geenszins daartoe juridisch verplicht, bereid om de intresten en bepaalde kosten te laten vallen en kreeg de klager een zeer redelijk afbetalingsplan toegekend voor het openstaande saldo.

Klacht 3

Oordeel: gegrond

Inhoud klacht: Klager meldde onvriendelijk te zijn behandeld aan de balie van een van de UGent-gebouwen.

Antwoord/resultaat onderzoek: de baliemedewerker erkende klager die dag niet vriendelijk te hebben onthaald. Dit kwam door stress en de drukte van het moment. De verantwoordelijke dienst heeft de baliemedewerker hierop aangesproken. De baliemedewerker gaf aan dat het niet de bedoeling was en heeft oprechte excuses aangeboden aan de klager. .

Klacht 4

Oordeel: ongegrond

Inhoud klacht:. Klager protesteerde een factuur voor studiegeld en meende dat de UGent de factuur diende kwijt te schelden omdat hij de opleiding niet gevolgd had, meer nog niet kon volgen omdat de VDAB hem geen vrijstelling had gegeven om te studeren. Omwille van het overlijden van zijn broer en het rouwproces had hij bepaalde stappen niet gezet, liet klager weten. Hij was ook alleenstaande met kinderen. De Institutionele Ombudsdienst had de klacht ook reeds bekeken en kwam tot de vaststelling dat niet kon worden afgeweken van het Onderwijs- en examenreglement en de termijnen voor uitschrijving die voor iedereen van toepassing zijn. Het studiegeld voor de tweede semestervakken werd correct kwijtgescholden, maar het studiegeld voor de eerste semestervakken kan niet meer worden kwijtgescholden.

Antwoord/resultaat onderzoek:. Klachtenbehandelaar heeft alle stukken en communicatie onderzocht. Daaruit is gebleken dat de klacht ongegrond was. De UGent dient haar eigen reglementering na te leven (artikel 34 §2 OER), en dient ook uit te gaan van de gelijkheid t.a.v. haar studenten alsook andere schuldenaars van facturen. Er werd alle begrip geuit voor de moeilijke periode die klager doormaakte, maar er kon vastgesteld worden dat de dienst studiegeld de factuur voor de tweede semestervakken correct had kwijtgescholden maar het studiegeld voor de eerste semestervakken niet meer kon kwijtschelden op basis van het VDAB-mailverkeer noch op basis van zijn persoonlijke situatie. De reden van een rouwproces of alleenstaande persoon met kinderen ten laste kan niet beschouwd worden als een uitzondering op de regel en zou tot een ongelijke behandeling leiden (er zijn diverse situaties en persoonlijke omstandigheden).

Klacht 5

Oordeel: gegrond

Inhoud klacht:. Klager wenste te deel te nemen aan een klinische studie. Klager kreeg evenwel het bericht niet weerhouden te zijn door de onderzoeksgroep omdat hij al te veel ervaring zou hebben met dat soort studies. Klager gaf aan dat dit niet kon kloppen, maar zou erna in het ongewisse zijn gebleven.

Antwoord/resultaat onderzoek:. Na onderzoek bleek dat te veel ervaring met vergelijkbare studies een criterium was om kandidaten niet te weerhouden, maar dat dit niet de reden was waarom klager niet weerhouden was. Wel was het zo dat op basis van de screening vragenlijst die klager had ingevuld hij binnen een range zat waarvoor men al voldoende deelnemers had gerekruteerd. Vandaar dat hij geen verdere uitnodiging tot deelname had gekregen. Er was wel een miscommunicatie gebeurd door een van de doctoraatsstudenten, stellende dat hij niet weerhouden was omwille van te veel ervaring. De onderzoeksgroep liet aan klager weten de ongelukkige miscommunicatie naar klager toe te betreuren, en men heeft zich hiervoor naar klager toe geëxcuseerd.

Klacht 6

Oordeel: gegrond

Inhoud klacht:. Klager is vader van een buitenlandse studente die zich had ingeschreven aan de UGent. Klager betreurde het feit dat op de Engelstalige inschrijvings- en betalingspagina hij verschillende keren doorverwezen werd naar Nederlandstalige pagina's of Nederlandstalige berichten kreeg die hij niet begreep.

Antwoord/resultaat onderzoek:. Uit navraag bleek dat de klacht gegrond was, maar dat er nooit eerder hierover klacht was ingediend. Het probleem deed zich voor op een oude betalingswebsite die later in 2021 is vervangen door een betere versie. Excuses werden aangeboden aan de klager en er werd meegedeeld dat de pagina zou worden vervangen.

Klacht 7

Oordeel: deels gegrond – deels ongegrond

Inhoud klacht:. Klager is buurtbewoner aan campus De Sterre van de UGent. Klager hekelde het feit dat er een ganse week tot na middernacht lawaai was op de campus, alsook dat de burens hierover geen enkel bericht van de UGent hadden ontvangen.

Antwoord/resultaat onderzoek: Klachtenbehandelaar heeft de zaak onderzocht. Het klopte dat de burens geen informatiebrief hadden ontvangen. Het was de afspraak met de eventpartner van de UGent dat deze zou instaan hiervoor. Door een miscommunicatie is dat niet gebeurd, waarvoor de UGent zich excuseerde. Op dat punt was de klacht gegrond.

De klacht diende evenwel ook genuanceerd te worden. Er was immers geen ganse week lawaai en dit tot na middernacht. Het ging om een event in het kader van de opening van het academiejaar en er was enkel op donderdag en vrijdag muziek, de donderdag was er muziek van 19u tot middernacht, de vrijdag van 19u tot 22u. De stad Gent had een vergunning verleend (op donderdag inclusief uitbreiding geluidsvergunning tot middernacht) en de vergunde afwijkingen op de geluidsnormen werden gerespecteerd (decibelmeter geïnstalleerd ter opvolging door de geluidstechnici). Op dat punt was de klacht bijgevolg ongegrond.

Klacht 8

Oordeel: gegrond

Inhoud klacht: Klager diende klacht in tegen een factuur van 65 euro van het Universitair Talencentrum (UCT). Klager riep het consumentenrecht in: alhoewel ze zich op afstand had ingeschreven, kreeg ze geen recht om de inschrijving na 14 dagen te herroepen, terwijl ze niet vooraf kan weten of de taalcursus wel iets voor haar zou zijn.

Antwoord/resultaat onderzoek: De klacht werd onderzocht en er werd ook gespecialiseerd juridisch advies ingewonnen. Alhoewel er nog altijd geen eensgezindheid en duidelijkheid is, in rechtsleer en rechtspraak, over het feit of de UGent als onderwijsinstelling als bedrijf kan worden gezien en een student of cursist als consument, zodat het niet duidelijk is of voor deze taalcursus het consumentenrecht kon worden ingeroepen, en de Consumentenbond eerder aan klager had laten weten niet bevoegd te zijn, heeft het UCT alsnog, zij het zonder enige nadelige erkenning, de terugbetaling van de factuur uitgevoerd.

Klacht 9

Oordeel: in behandeling

Inhoud klacht: Klager is alumnus en wenste net voor het eindejaar een maaltijd af te halen in een van de studentenrestaurants van de UGent. Hij diende klacht in enerzijds omdat hij een Covid-Safe-Ticket diende te tonen terwijl hij niet zou gaan eten maar enkel een maaltijd wou afhalen in het restaurant, en anderzijds omdat hij door de bewakingsagent op intimiderende wijze zou zijn buiten gezet.

Antwoord/resultaat onderzoek: klachtenbehandelaar nam dit op met zowel de afdeling Maaltijdvoorzieningen als met de Permanentiedienst (bewaking). De antwoorden worden nu bekeken alsook worden de voorwaarden voor CST nader juridisch onderzocht.

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 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 waaronder ook minstens één ombudspersoon specifiek voor doctorandi. De studenten kunnen voor de meeste problemen of klachten terecht bij de facultaire ombudspersonen. Lukt of kan dat niet of ervaren de studenten een vertrouwensdrempel, dan kan men bij de institutionele ombudsdienst aankloppen.

De ombudspersonen rapporteren jaarlijks 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 studievoortgangsbepalingen zoals decretaal bepaald en de gewone klachtenbehandeling/ombudswerking.

Een beroep tegen een studievoortgangsbepaling (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 studievoortgangsbepaling 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. Als 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.

In dit verslag wordt gesproken van 'de student/hij' en 'de docent/hij' zonder echter uitspraak te doen over de ware genderidentiteit maar enkel met het oog op een leesbaar en geanonimiseerd verslag.

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

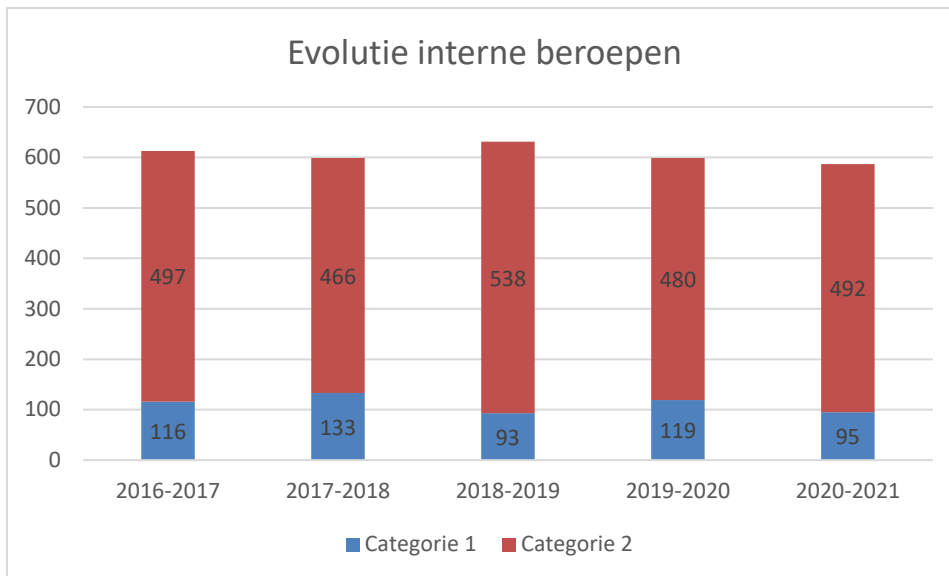
Dit overzicht heeft betrekking op de beslissingen van de institutionele beroepscommissie van de UGent in academiejaar 2020-2021 en het eventuele vervolg bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen en de Raad van State.

In 2020-2021 werden in totaal 587 centrale interne beroepen ingediend. Dat zijn slechts 12 dossiers minder dan vorig jaar. Dit cijfer blijft dus zeer laag wanneer men weet dat de UGent meer dan 48.000 studenten telt die jaarlijks diverse examens afleggen over twee examenperiodes. Studenten die doorheen het academiejaar meerdere beroepschriften indienden, werden ook apart geteld omdat het vaak ook aparte dossiers betrof (bv. vrijstelling, weigering, examencijfer) en dus om unieke beroepschriften 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 na een sterke stijging in 2019-2020 terug op quasi hetzelfde aantal als in 2018-2019: 95 beroepen. Dit is een daling met 24 effectieve dossiers (-20%)

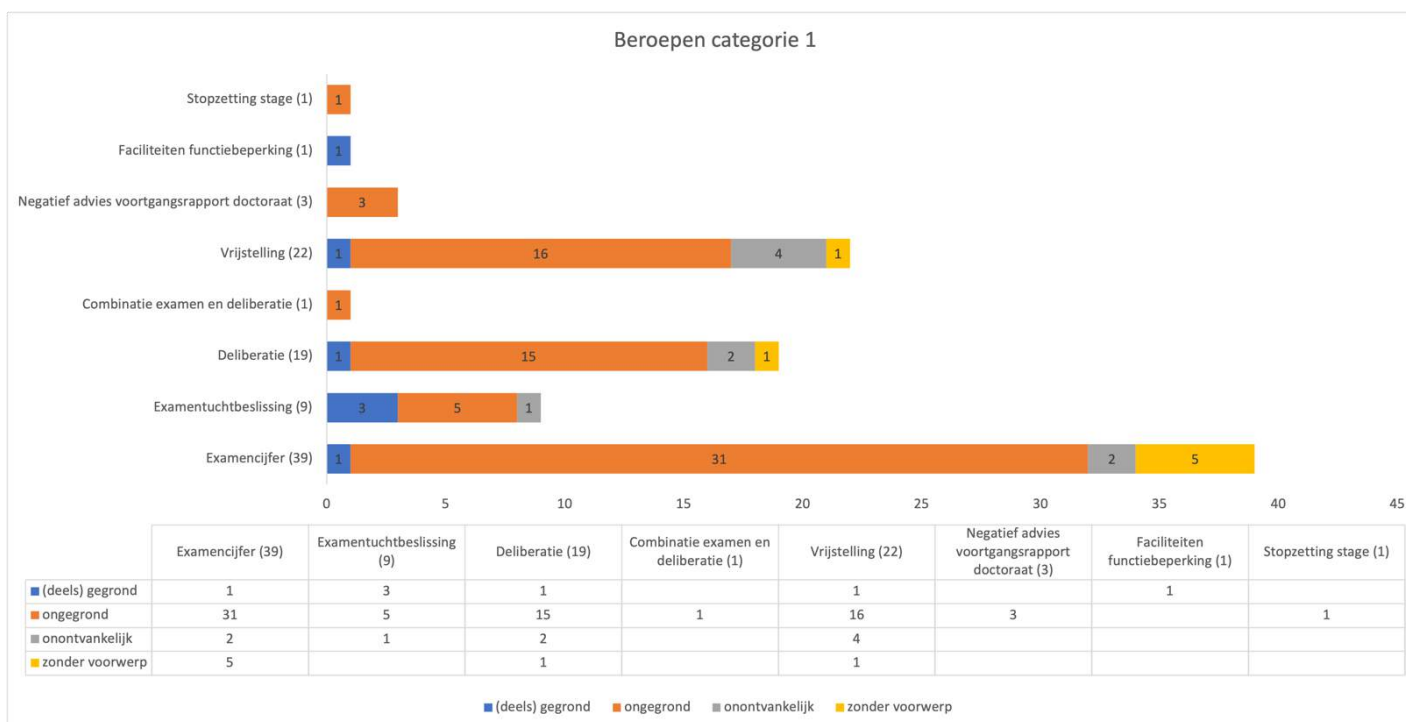
In categorie 2 (bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijving) is het aantal dossiers dan weer licht gestegen van 480 naar 492 dossiers (+2,5%) daar waar er vorig jaar een daling was van 11%.

84% van de ingediende beroepen had betrekking op categorie 2, vorig jaar was dit 80%. We zitten hiermee terug op ongeveer hetzelfde procentueel aantal als in 2018-2019 (85%).



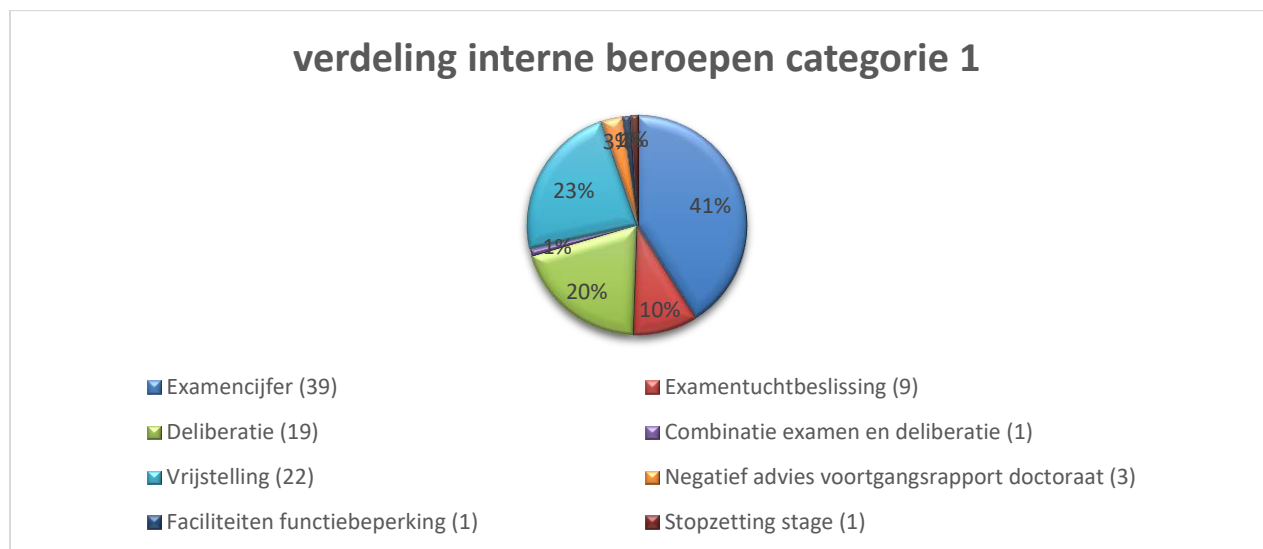
Hieronder volgt een verdere uitsplitsing per categorie.

Categorie 1: interne beroepen tegen examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen, vrijstellingen, weigering inschrijving voorbereidings- en/of schakelprogramma en weigering opname meer leerkrediet dan voorhanden



Binnen categorie 1 had 41% betrekking op een examencijfer (39 beroepen), 20% had betrekking op deliberatie en tolerantierregels (19 dossiers), 23% betrof een beroep tegen het niet krijgen van een vrijstelling, 9% had betrekking op examentuchtbeslissingen en 3% betrof het aanvechten van een negatief voortgangsrapport van het doctoraat.

Slechts 1% betrof een combinatie van het aanvechten van een examencijfer en deliberatiebeslissing (1 dossier), idem voor wat betreft het aanvechten van niet gekregen faciliteiten bij een functiebeperking. Nieuw in het overzicht is een intern beroep tegen het stopzetten van een stage (1 dossier, 1%).



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 nog steeds verder (over de voorbije vier jaar van 64,7% naar 56% , vorig jaar 50% en nu 41%). De daling van het aantal deliberatiedossiers (exclusief de combinatie met aanvechten examencijfer) die zich eveneens in 2017-2018 inzette, lijkt momenteel gestopt (44% in 2017, 19% in 2018-2019, vorig jaar 14% en nu terug een stijging naar 20%). 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 aan te tonen dat de decretaal bepaalde cumulatieve voorwaarden om te slagen vervuld zijn, hiermee te maken. De bewijslast om cumulatief aan te tonen dat er enerzijds sprake is van bijzondere omstandigheden en anderzijds dat de doelstellingen van het opleidingsprogramma globaal genomen werden behaald wordt hierdoor immers zo goed als volledig bij de student gelegd, wat een grondig onderzoek van zijn kant behelst.

De grote stijging die we in 2019-2020 zagen qua vrijstellingsdossiers is dit jaar gestagneerd: van 23 naar 22 dossiers. De grootste daling zien we wat het examendossiers betreft (van 60 naar 39), het aantal dossiers combinatie deliberatie-examencijfer (van 6 naar 1) en de dossiers van studenten die niet akkoord zijn met de weigering tot inschrijving voor meer leerkrediet dan voorhanden (van 6 naar 0). We zien een stijging in het aantal examentuchtdossiers waarbij studenten niet akkoord zijn met de gekregen sanctie (van 6 naar 9) en doctoraatstudenten die in beroep gaan tegen een negatief studievoortgangsrapport en de daaruit voortvloeiende weigering tot inschrijving (van 1 naar 3 dossiers).

Van 7 studenten in categorie 1 werd het intern beroep (deels) gegrond verklaard, wat neerkomt op 7%, en hiermee hetzelfde percentage is als in 2019-2020.

Wanneer we de voorbije vijf jaar in kaart brengen, zien we dat het aantal (deels) gegronde beroepen daalde tot 2019-2020 en nu op hetzelfde lage niveau blijft (die daling is trouwens al gestart in 2015, zie tabel uit infra bij conclusie). Het weinig aantal (deels) gegronde beroepen kan te verklaren zijn doordat de verantwoordelijk lesgevers of examencommissies voldoende gesensibiliseerd zijn omtrent de beroepsprocedure en ervoor zorgen dat een correct examencijfer of beslissing voldoende

en redelijk gemotiveerd kan worden. De institutionele beroepscommissie weegt de argumenten van de student af tegenover de argumenten van de examinator, examen(tucht)commissie of curriculumcommissie, houdt rekening met eerdere beslissingen van de commissie in gelijkaardige situaties en houdt eveneens rekening met eerdere uitspraken van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen in Brussel.

72 dossiers werden formeel ongegrond verklaard (76%). Dit is een daling met 6 % in vergelijking met vorig jaar en ligt hierdoor terug in lijn met het academiejaar 2018-2019 toen 77% van de dossier ongegrond werd verklaard.

In 2020-2021 werd 9% van de dossiers onontvankelijk verklaard (9 dossiers of +1% t.o.v. 2019-2020). 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, een procedure vereiste. Vaak wordt laattijdige feedback als reden opgegeven waarom het beroep buiten de vervaltermijn werd ingesteld. Nochtans is artikel 100 van het Onderwijs- en Examenreglement 2020-2021 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. Dit is een decretaal bepaalde vervaltermijn waar niet kan worden van afgeweken en wordt ook zo gecommuniceerd aan studenten indien ze om raad komen vragen bij zowel de facultaire diensten onderwijsondersteuning, de facultaire ombudspersonen als de institutionele ombudsdienst.

In 2020-2021 waren er tevens 7 beroepen zonder voorwerp (7%). Dit is een stijging met 3% ten opzichte van 2019-2020 en betreft beroepen die door de studenten werden stopgezet na feedback, wanneer duidelijk bleek dat het cijfer/deliberatie 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: 6	BW: 2	GG: 21
RE: 16	EA: 14	DI: 3
PP: 13	WE: 2	FW: 0
PS: 2	GUGC: 2	
EB: 14		

Een aantal zaken vallen op in vergelijking met vorig jaar:

We zien in de meeste faculteiten een daling met daarbij een opvallende daling in het aantal beroepen bij de faculteit Recht en Criminologie (van 25 naar 16 dossiers), de faculteit Economie en Bedrijfskunde (van 21 naar 14 dossiers), de faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschappen (van 19 naar 13 dossiers), de faculteit Bio-ingenieurswetenschappen (van 4 naar 2 dossiers), de faculteit Wetenschappen (van 6 naar 2 dossiers) en de faculteit Diergeneeskunde (van 5 naar 3 dossiers). Een lichte daling is merkbaar bij de faculteit Ingenieurswetenschappen en Architectuur (van 16 naar 14 dossiers).

We zien een sterke stijging van het aantal dossiers bij de faculteit Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen (van 16 naar 21 dossiers), een stijging die we voor het tweede jaar op rij

waarnemen. Bij de faculteit Letteren en Wijsbegeerte zien we na een opvallende daling in 2019-2020 terug een lichte stijging (van 4 naar 6 dossiers).

Nieuw dit jaar is dat er twee studenten van de Ghent University Global Campus in Zuid-Korea (GUGC) in beroep gingen tegen een examentuchtbeslissing.

De faculteit Politieke en Sociale wetenschappen behoudt nagenoeg evenveel dossiers als vorig jaar (van 3 naar 2 dossiers).

De faculteit Farmaceutische wetenschappen had net als vorige academiejaren in categorie 1 geen enkel beroep (het laatste dossier in categorie 1 dateert van 2017-2018 toen één student een beroep instelde).

Categorie 2: interne beroepen tegen het opleggen van bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijvingen

Klacht	(deels) gegrond	ongegrond	onontvankelijk	totaal
Weigering art. 24 §1	237	52		289
Weigering art. 24 §1 en 2	60	18		78
Weigering art. 24 §2	71	11		82
Weigering art. 24 §3				0
Bindende voorwaarden	25	15	3	43
Totaal	393	96	3	492

In totaal zijn 1275 unieke studenten die ingeschreven waren in 2020-2021 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. 161 van die 1275 studenten werden geweigerd voor de hele universiteit conform artikel 24§2 van het OER (13%), 917 studenten werden enkel voor een opleiding geweigerd conform artikel 24§1 (72%) en 197 studenten werden door beide artikelen gevat (15%).

Deze percentages liggen in de lijn van de percentages van vorige academiejaren.

Globaal genomen is het aantal geweigerde studenten ten opzichte van de totale studentenpopulatie (48.364 studenten) met één procent gestegen ten opzichte van 2019-2020: 3% van de uniek ingeschreven studenten is een verdere inschrijving geweigerd wat hetzelfde percentage is als in 2018-2019.

449 studenten (of 35% van de geweigerde studenten) hebben intern beroep aangetekend tegen de weigering tot inschrijving. Ter vergelijking: vorig jaar diende 37,5% intern beroep in tegen hun weigering, we zien hier bijgevolg een zeer lichte daling ten opzichte van vorig jaar.

Bij die 449 studenten zaten 294 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 155 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. Dat zijn 25 dossiers meer dan vorig jaar die een uitvoerige bespreking vereisten.

26 dossiers betroffen studenten die aan de Ghent University Global Campus in Zuid-Korea studeren (vorig jaar waren er 7 dossiers, we zien dus een sterke stijging van beroepen op de overzeese campus). 13 van deze 26 GUGC studenten (de helft) werden definitief geweigerd.

Uiteindelijk werd bij 81 van deze 155 studenten de weigering tot inschrijving door de institutionele beroepscommissie bevestigd (52%). Dit is een sterke stijging in vergelijking met het vorige academiejaar 2019-2020 (38%) maar ligt terug meer in de lijn van het academiejaar 2018-2019. 48% 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.

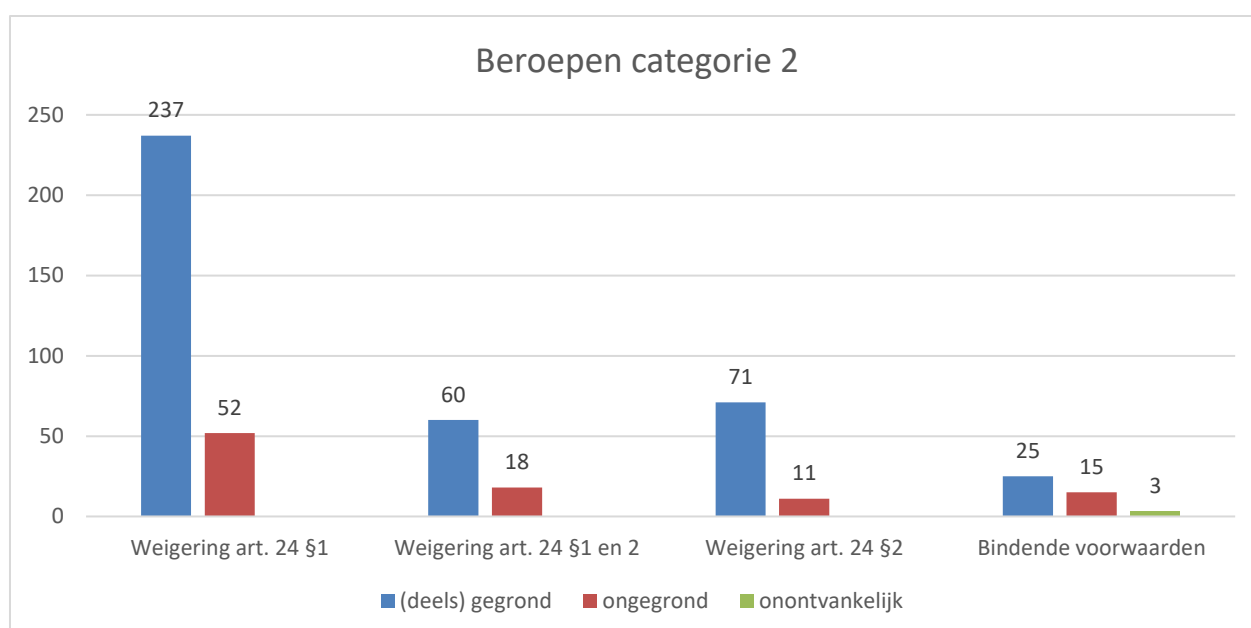
Van de 1275 geweigerde studenten blijven er uiteindelijk wel 907 studenten volledig geweigerd (71%), wat 4% procent meer is dan vorig jaar maar terug meer in lijn ligt met het academiejaar 2018-2019.

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.

5023 studenten die in 2020-2021 waren ingeschreven, kregen bindende voorwaarden opgelegd. Dat wil zeggen dat ze, als ze zich terug hebben ingeschreven voor 2021-2022, 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 2021-2022.

43 studenten (0,8%) hebben intern beroep aangetekend tegen de bindende voorwaarden op basis van persoonlijke omstandigheden of overmacht. Dit is hetzelfde percentage als vorige academiejaar. De institutionele beroepscommissie hief voor 25 van deze studenten de bindende voorwaarden op omwille van aantoonbare redenen van overmacht. Bij 15 studenten werden de argumenten in het beroepschrift niet van dien aard geacht dat het om overmacht ging en werden de bindende voorwaarden bevestigd. Drie studenten dienden het intern beroep tegen de bindende voorwaarden te laat in (later dan 7 kalenderdagen na hun herinschrijving waar ze onomstotelijk kennis namen van de bindende voorwaarden). Deze beroepen werden onontvankelijk verklaard.

De institutionele beroepscommissie heeft hier terug milder geoordeeld dan het voorgaande academiejaar: 58% werd gegrond verklaard ten opzichte van 37% in 2019-2020 en 41% in 2018-2019. In 2017-2018 was dit nog 70%.



75% regel

Na afloop van het academiejaar 2020-2021 werden voor het derde academiejaar op rij studenten geweigerd op basis van de in 2015-2016 ingevoerde 75% regel, nl.

Voor academiejaar 2020-2021 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 2020-2021 werden er 662 studenten (van de potentiële 824, i.e. 80%) geweigerd naar aanleiding van de 75% regel. Vorig jaar (academiejaar 2019-2020) was dit 71%. Dit betekent dat in 2020-2021 amper één op de vijf studenten de bindende voorwaarden konden inlossen (162 studenten).

Een zeer kleine minderheid, namelijk 74 BA1-studenten, ging in beroep tegen hun weigering n.a.v. het niet behalen van 75% studievoortgang. 52 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 2021-2022 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.

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 leercredietdossiers 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 2020-2021 iets meer studenten als vorige jaren die naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stappen: in 2019-2020 vochten 24 van de 599 de beslissing van de institutionele beroepscommissie aan bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen (4%) en in 2020-2021 vochten 28 van de 587 studenten de beslissing aan wat 5% is. In 2017-2018 en 2018-2019 was dit 4% waardoor we reeds vier academiejaren op rij een vergelijkbaar maar vooral laag percentage aanhouden van studenten die naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stap. Eén student stapte tweemaal naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen. Nadat de Raad de eerste beslissing van de institutionele beroepscommissie had vernietigd, nam de institutionele beroepscommissie een nieuwe gemotiveerde beslissing in het nadeel van de student waartegen hij opnieuw beroep instelde. Dit wordt als twee aparte dossiers opgenomen wat het aantal beroepen op 29 brengt.

Beslissing RBS

<u>Klacht</u>	<u>(deels) Gegrond</u>	<u>Ongegrond</u>	<u>Onontvanke lijk</u>	<u>Zonder voorwerp</u>	<u>Totaal</u>
Examencijfer	1	3	1		5
Deliberatie		1			1
Vrijstelling		1			1
Bindende voorwaarden		1		2	3
Weigering art. 24§1 en §2		4	1		5
Weigering art. 24§1	1	5	2	1	9
Weigering art. 24§2		1	1	1	3
Stopzetting stage				1	1
Examentuchtbeslissing			1		1
Totaal RBS	2	16	6	5	29

Van de 29 UGent-dossiers die door de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen behandelde, besliste de raad slechts in twee dossiers in het voordeel van de student (7%). De institutionele beroepscommissie motiveerde in één dossier een nieuwe, voor de student nog steeds ongunstige beslissing die de student opnieuw aanvocht voor de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen maar de Raad volgde de UGent in haar nieuwe beslissing waardoor ook dat beroep in de tweede ronde ongegrond werd verklaard. In het tweede dossier, een weigeringsdossier, kreeg de student alsnog te toelating om zich opnieuw in te schrijven, zij het onder bindende voorwaarden.

Het cijfer van 7% (of 2 van de 29 dossiers) is een sterke daling ten opzichte van vorig jaar toen in 25% van de gevallen een vernietiging van de UGent-beslissing werd uitgesproken.

De 5 dossiers die zonder voorwerp waren, betreft studenten die ofwel te vroeg extern beroep hadden ingediend zonder de beslissing van de institutionele beroepscommissie af te wachten ofwel effectief zonder voorwerp waren door een intussen nieuwe beslissing van de institutionele beroepscommissie.

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%, 16%, 25% en nu slechts 7% 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 2020-2021 stapte geen enkele student naar de Raad van State in het kader van een studievoortgangsbeslissing.

Conclusie

Het aantal ingediende beroepen kende in 2020-2021 opnieuw een lichte daling tot 587 dossiers (-12 dossiers of -2%). Deze daling is enkel te wijten aan een daling in categorie 1 (examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen, vrijstellingen, weigering inschrijving...) waar er een daling was van 119 naar 95 dossiers (-20%). De weigeringen en bindende voorwaarden dossiers kenden dan weer een lichte stijging met 12 dossiers (+2,5%). Het totale aantal daalt lichtjes en dit voor het tweede academiejaar op een rij.

In 2020-2021 vergaderde de institutionele beroepscommissie 4 keer effectief fysiek (of online). Dat is evenveel als in 2019-2020. De IBC handelde elektronisch dossiers af indien ze onder de voorwaarden opgesomd in artikel 100§5 vielen.

De institutionele beroepscommissie verklaarde in 2020-2021 exact evenveel klassieke interne beroepen (categorie 1) van de studenten procentueel gegrond ten opzichte van het jaar voordien. 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%
2020-2021	7%

We zien de laatste jaren het aantal gegronde beroepen in categorie 1 dalen tot 7%. Dit kan enerzijds 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).

Het blijft anderzijds ook belangrijk om aan studenten mee te geven dat ze bij een interne beroepsprocedure verplicht zijn de bindende vervaltermijn van 7 kalenderdagen te respecteren en dat ze werk moeten maken van een goed onderbouwd beroepschrift aangezien 'gratuite' verzoekschriften zonder feitelijke redenen niet ontvankelijk zijn of ongegrond zullen worden verklaard.

Bij de beroepen categorie 2 (weigeringsdossiers en bindende voorwaarden) zien we dat de institutionele beroepscommissie terug strenger geoordeeld heeft dan in 2019-2020 toen op vraag van de rector universiteitsbreed tot mildheid werd opgeroepen en gevraagd werd rekening te houden met de moeilijke COVID19-omstandigheden waar studenten sinds 13 maart 2020 mee geconfronteerd werden (lockdown, online lessen en evaluaties, mentale weerstand studenten in deze crisis ...). In het afgelopen academiejaar werd terug meer in dezelfde strengere lijn geoordeeld als in 2018-2019.

Opvallend is dat heel wat meer studenten van de Global University Campus Ghent in Zuid-Korea (GUGC) in 2020-2021 de weg vonden naar de institutionele beroepscommissie. Voor het eerst waren er twee dossiers in categorie 1, beiden examentuchtdossiers terwijl er in categorie 2 een stijging was van 7 naar 26 weigeringsdossiers.

De Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen vernietigde in 2020-2021 heel wat minder beroepen dan in 2019-2020 (7% of slechts 2 van de 29 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 studievoortgangsbepalingen doorstaan.

B. Ombudszaken in 2020-2021 behandeld door de institutionele ombudsdienst

Ook in 2020-2021 was de corona-pandemie nog aanwezig in het dagelijkse leven en dus ook in het universitair onderwijs al waren er minder corona-gerelateerde klachten dan in het vorige academiejaar toen de pandemie losbrak.

In 2020-2021 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 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 over het algemeen 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 over 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.

Lesgevers vonden sinds de eerste lockdown in maart 2020 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 , 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 start van de corona-pandemie en de bijhorende maatregelen 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") of ook klacht wilden neerleggen omdat het online onderwijs te wensen over liet. Dit is een bezorgdheid die meer dan anders voorkomt en is wellicht het gevolg van het nauwer contact dat ouders en studenten hebben doordat er meer thuis gewerkt en gestudeerd werd daar waar studenten in 'normale' omstandigheden (het kotleven, on campus lessen) vlugger elkaars klankbord zijn.

De piekperiodes van de bevraging van de ombudsdienst situeren zich normaal in de examen- en feedbackperiodes maar sinds maart 2020, de start van de corona-pandemie, zien we een continue piek wat vragen betreft.

Tijdens de examenperiodes wordt de institutionele ombudsdienst vooral bevestigd door professoren, studietrajectbegeleiders en de facultaire studentenadministraties. In de feedbackperiode kloppen voornamelijk studenten bij ons aan omdat de examencijfers dan gekend zijn en studenten advies vragen met betrekking tot (uitstel van) feedbackmomenten of het eventueel instellen van een interne beroepsprocedure. 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 al 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 wanneer ze bij de institutionele ombudsdienst aankloppen 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. Trustpunt neem sinds 2020 deze groep voor haar rekening maar verwijst door bij inhoudelijke vragen.

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. Drie studenten hebben in 2020-2021 de interne beroepsprocedure hiervoor aangegrepen maar deze beroepen

werden ongegrond verklaard omdat de studenten effectief onvoldoende voortgang boekten en hier ook voorheen al werden op gewezen.

Volgende problemen werden in 2020-2021 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 of isolatie van een student omwille van corona, vragen over de wettelijke regelingen rond examenduur en examendagen, overschrijden van deadlines bij papers/bachelorproef/masterproef, vragen omtrent examentuchtprocedure Enkele 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 onderwijstip 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 na goedkeuring door de student 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 omdat het praktisch niet haalbaar is. 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 en geeft indien mogelijk een inschatting van de beslissing zodat een student niet nodeloos een interne beroepsprocedure opstart.
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 doctoraatsstudent – promotor. Zowel van de kant van de promotor als de kant van de student of de facultaire ombudspersonen voor doctoraatsstudenten bereiken ons vragen omtrent wat te doen als een samenwerking niet meer lukt (ut supra).
- Verschillende docenten lieten ook in 2020-2021 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 verlopen de gesprekken via een door de UGent aangestelde advocaat iets moeizamer al is er momenteel een plan van aanpak opgesteld om op een laagdrempelige manier ongeoorloofde samenvattingen te verwijderen. De Gentse Studentenraad werkt momenteel ook aan een eigen deelplatform.

- Nieuw in het academiejaar 2020-2021 was dat heel wat studenten vragen hadden over de afrondingsregels. Het OER expliciteert in artikel 56§1 de geldende afrondingsregel waarbij afrondingen van 0,5 en hoger naar een hogere eenheid worden afgerond terwijl alles onder 0,5 naar een lagere eenheid wordt afgerond. Er kwamen van studenten vragen binnen of eventuele uitzonderingen mogelijk waren omdat ze een nipt tekort hadden en door een afwijking van de afrondingsregels wel zouden slagen. Hier werd niet op ingegaan en van die studenten die via een interne beroepsprocedure alsnog trachten een afwijking te krijgen, werd het intern beroep ongegrond verklaard. In één dossier had de lesgever de afrondingsregels niet gevolgd, dit werd na overleg nog als materiële vergissing rechtgezet.
- 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 of laattijdige communicatie met betrekking tot online lessen, klachten over studenten die de online lessen moedwillig verstoorden, klachten over het te laat of soms niet online plaatsen van lessen en leermateriaal en signalen omtrent het algemeen welzijn van studenten. De UGent anticipeerde hier op diverse manier op, onder andere door op het studentenportaal een pagina te plaatsen '[wel in je vel](#)', wekelijkse overlegmomenten met ombudspersonen, onderwijsdirecteuren, lesgevers en studentenvertegenwoordigers.

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 2020-2021 een online workshop gegeven over het belang van een goed ingevulde studiefiche als onderdeel van het contract tussen de UGent en de student. Een dertigtal docenten namen hieraan deel en ook in 2022 staan alvast twee workshops gepland. Lesgevers of FDO-medewerkers kunnen ook altijd bij de institutionele ombudspersoon terecht met concrete vragen over een correct ingevulde studiefiche.

De jaarlijkse ombudsdag kon in 2020-2021 helaas niet doorgaan maar staat opnieuw gepland in 2021-2022.

De institutionele ombudspersoon maakt deel uit van de werkgroep OER en levert op basis van concrete casussen en vragen input voor de jaarlijkse herziening van het Onderwijs- en Examenreglement.

Facultaire ombudspersonen

De facultaire ombudspersonen nemen net zoals de institutionele ombudsdienst diverse functies waar: een bemiddelingsfunctie, een inlichtings- en verwijsfunctie en een klachtenbehandelingsfunctie. Ze formuleren ook aanbevelingen waar nodig.

Net zoals voorgaande jaren vervulde de facultaire ombudspersoon in hoofdzaak de functie van bemiddelaar en klachtenbehandelaar. 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 tolerantiereregels, het bijzonder statuut en het al dan niet kunnen opnemen van faciliteiten, 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 facultaire ombudspersonen gaven in 2020-2021 ook heel vaak informatie aan studenten over de interne beroepsprocedure, vooral bij studenten die een verdere inschrijving aan de UGent werden geweigerd.

De meerderheid van facultaire ombudspersonen meldt dat er in 2020-2021 globaal genomen minder ombudsvragen of -klachten waren dan het jaar voordien. 2019-2020 was natuurlijk omwille van de pandemie en de genomen coronamaatregelen een uitzonderlijk jaar al kwamen coronagerelateerde vragen of klachten ook nog in 2020-2021 voor aangezien de pandemie helaas nog niet uit ons leven weg te denken is.

Naast de uitsplitsing die hieronder gemaakt wordt, stelden de facultaire ombudspersonen net als de institutionele ombudspersoon ook vast dat het mentaal welzijn van de studenten tijdens deze nog steeds voortdurende coronacrisis een terugkerend en belangrijk aandachtspunt vormde waarin heel wat studenten (of hun ouders) aangaven niet goed in hun vel te zitten.

De facultaire ombudspersonen worden standaard uitgenodigd op de beraadslagingen van de examentuchtcommissies en wonen deze indien mogelijk ook altijd 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. Dit overleg is een meerwaarde voor een goede werking van de ombudspersonen aan de UGent.

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 of als onbillijk ervaren eindscoreberekening bij opleidingsonderdelen die met deelevaluaties werken als rond de berekening van één enkel examencijfer waarbij de afrondingsregel (ut supra) ook hier in enkele faculteiten naar voor kwam. Er waren ook een aantal vragen/klachten rond de voor sommige studenten als onbillijk ervaren penalisatieregels waarbij een student voor meerdere (maximum 3) onderdelen moet slagen om te kunnen slagen voor het geheel van het opleidingsonderdeel. Deze regel wordt nochtans als redelijk

beschouwd in diverse arresten van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen en geeft aan dat een student er globaal genomen nipt niet in slaagde om de eindcompetenties van een opleidingsonderdeel aan te tonen.

- Een aanvoelen van gebrekkige/onduidelijke feedback of moeilijkheden feedbackdatum. Studenten ervaren voornamelijk problemen met te algemene feedback waarbij ze geen inzage krijgen in de verbeterleutel en/of de eigen examenkopie. Hierdoor blijven ze op hun honger zitten over 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. Omwille van de coronamaatregelen werd een extra mogelijkheid tot deelname aan een inhaalexamen voorzien voor die studenten die een schriftelijk examen, ander dan een inhaalexamen, hadden in het avond examenblok van een dag en een schriftelijk examen, ander dan een inhaalexamen, in het ochtend examenblok van de volgende kalenderdag. In voorkomend geval diende de student voorrang te geven aan het opleidingsonderdeel uit het laagste modeltrajectjaar maar kon hij het andere examen afleggen op het voorziene inhaalmoment.

Er kwamen ook vragen over de aanpassing van de evaluatievorm op een inhaalexamen (vb. mondeling in plaats van schriftelijk). Conform het Onderwijs- en Examenreglement kan de evaluatievorm anders zijn op het inhaalexamen waarbij de zinsnede 'met onderling overleg' enkel impliceert dat een student deze gewijzigde evaluatievorm kan weigeren maar dat dit als gevolg heeft dat hij afziet van zijn examenkans. Dit werd nu ook zo geëxpliciteerd in het Onderwijs- en Examenreglement 2021-2022. Omdat dit toch nog voor onduidelijkheid blijft zorgen, is dit OER-artikel opnieuw geagendeerd op de besprekingen van het OER 2022-2023.

- Organisatie en verloop van de evaluaties: onduidelijk ervaren vraagstelling, examenvragen die al dan niet tot de te kennen leerstof behoorden, een aanvoelen van te moeilijke examens, te late bekendmaking deelcijfers maar ook onduidelijke communicatie over de effectieve duur van een examen of de correcte locatie voor studenten met een functiebeperking die wijzigde over zittijden heen.
- Nieuw dit jaar waren de verschillende vragen of er een overdracht van geslaagde deelcijfers mogelijk was over de academiejaren heen. Dit is echter niet mogelijk en is ook expliciet opgenomen in artikel 56 van het Onderwijs- en Examenreglement: "*Examencijfers of deelresultaten worden nooit overgedragen naar een volgend academiejaar.*" De vraag wordt wel door de ombudspersoon terug op de werkgroep OER 2022-2023 gebracht.
- Eveneens nieuw dit jaar waren de vele vragen van studenten of een uitzonderlijke deliberatie mogelijk was indien ze niet aan de voorwaarden zoals vastgelegd in het Onderwijs- en Examenreglement voldeden.
- 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 technische problemen bij het indienen van taken en toetsen, vragen over de quarantaine en isolatieregels tijdens de examenperiode, proctorio online examens en de vraag of de privacy van de student wel gewaarborgd is.

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 of hoe beschikbaar een promotor moet zijn, 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. Dit academiejaar waren er in twee faculteiten ook klachten over het toekennen van masterproeftitels waarbij studenten niet meer hun eerste keuze van masterproefonderwerp hadden.
- Het samenstellen, wijzigen of goedkeuren van het curriculum. Vooral GIT-aanvragen, geweigerde vrijstellingen of het niet mogen opnemen van bepaalde keuzeopleidingsonderdelen geven vaak aanleiding tot contact met de ombudspersoon.
- 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, het te laat ter beschikking stellen van het studiemateriaal
- Er waren ook enkele klachten met betrekking tot de stage: net als vorig academiejaar (2019-2020) werd vooral een gebrek aan de eerste keuze bij stageplaatsen aangekaart maar ook over de moeilijke organisatie van de stage tijdens de coronamaatregelen. Er waren eveneens enkele klachten over de begeleiding tijdens de stage die door de student als niet goed of onvolledig werd ervaren.
- Er kwamen verschillende klachten binnen over de impact van een programmawijziging op het curriculum van studenten. Dit betrof GIT-studenten of werkstudenten die hun studies spreidden waardoor ze nu vaak één of twee vakken meer moeten opnemen.
- Dit jaar was er maar één gemeld geval van grensoverschrijdend gedrag van een personeelslid naar een student toe. Sinds januari 2019 kunnen studenten hiervoor terecht bij het trustpunt. De ombudspersonen kunnen bijgevolg bij grensoverschrijdend gedrag doorverwijzen naar trustpunt@ugent.be waar het dossier verder opgevolgd wordt. Dit lijkt zijn vruchten af te werpen.
- Coronagerelateerde vragen of klachten waren er over het ervaren van een zwaardere studietijdbelasting (meer activerende werkvormen, te veel oefeningen en taken), het niet willen streamen en/of opnemen van lessen waardoor studenten in quarantaine of isolatie een achterstand ervoeren.

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 genooddaakt 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 daarom ook dit jaar nog eens benadrukt. Een andere vaak voorkomende klacht in 2020-2021 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.

Aandachtspunten en randbemerkingen

Communicatie blijft net als vorig jaar een heel belangrijk aandachtspunt en komt in alle facultaire ombudsverslagen en op institutioneel niveau naar boven. Vaak ligt onduidelijke of onvolledige communicatie tussen de lesgever en student(en) aan de basis van onenigheden. De ombudsdienst blijft ook nu terug hameren op een open en duidelijke communicatie tussen alle partijen. Meer specifiek vraagt de ombudsdienst aandacht voor **duidelijke en eenduidige communicatie rond onderwijs- en evaluatieactiviteiten (zeker bij online activiteiten), maar ook -net als vorig jaar- rond het niet krijgen van vrijstellingen en de feedback na de examens.**

Door het gebruik in bepaalde faculteiten van een online registratiesysteem voor vrijstellingen, worden afgekeurde vrijstellingen zeer summier gemotiveerd (bv. “de eindcompetenties stemmen onvoldoende overeen met het vak waarvoor je de vrijstelling vraagt” is te vaag want een student dient net een aanvraag in omdat hij meent dat de eindcompetenties wel overeenstemmen). Dit roept bijgevolg vragen op bij studenten aangezien het voor hen niet duidelijk is wat de feitelijke grond van afkeuring is en leidde ook in 2020-2021 opnieuw tot een groot aantal interne beroepen inzake vrijstellingen (22 dossiers, één dossier minder dan in 2019-2020) waarbij de verantwoordelijk lesgever alsnog grondig diende te motiveren waarom een vrijstelling of deelvrijstelling niet aan de orde was. De ombudsdienst dringt er bij de verantwoordelijk lesgevers op aan om al meteen in het online-systeem een grondige motivering te geven zodat beroepsprocedures omwille van een te vage afkeuring kunnen worden vermeden.

Met betrekking tot de feedback heeft de manier waarop (tussentijdse) feedback wordt gegeven een belangrijke impact op het aanvaarden van het tekort door de studenten. Uit ervaring blijkt dat heel wat studenten een interne beroepsprocedure of klachtenprocedure opstarten na onduidelijke of onnodig harde feedback. Dit kan uiteraard niet de bedoeling zijn. Feedback is bedoeld om inzicht te krijgen tussen de geleverde prestaties en de beoogde eindcompetenties van het vak. De ombudsdienst is er zich terdege van bewust dat het geven van goede (tussentijdse) feedback niet evident is maar wijst in dat geval op de feedbacktrainingen die gegeven worden door de afdeling onderwijskwaliteitszorg en op handvaten op onderwijstips.ugent.be waar ook de data van feedbacktrainingen te vinden zijn (inloggen noodzakelijk).

Nog in verband met feedback dringt de ombudsdienst er nog steeds op aan om de feedback na de examens te laten doorgaan binnen de zeven kalenderdagen na bekendmaking van de resultaten (zoals voorzien in de academische kalender) zodat studenten binnen de voorziene decretale vervaltermijn van zeven kalenderdagen desgevallend intern beroep kunnen indienen (of na feedback het beroep kunnen stopzetten). Bij de feedback is het ook belangrijk dat dit niet beperkt wordt tot algemene feedback maar dat de student inzage krijgt in de eigen examenkopie en dat de docent de

verbetersleutel kan voorleggen. Voor de volledigheid meldt de ombudsdienst dat alle studenten, ook de geslaagde studenten, recht hebben op feedback.

Net als de voorbije jaren merken we jammer genoeg nog steeds **schrik bij studenten** om hun identiteit prijs te geven bij klachten. De angst voor “repesailles” heerst blijkbaar nog steeds waardoor studenten en voornamelijk doctoraatstudenten ofwel anoniem willen blijven of –indien dit niet kan- geen verdere stappen willen zetten. Hierdoor is actief bemiddelen als ombudspersoon meestal nog een brug te ver voor de betrokkenen, wat te betreuren valt.

Positief is dat **docenten steeds vlotter de weg vinden** naar de institutionele ombudsdienst en de facultaire ombudspersonen. De vragen betroffen in hoofdzaak adviesvragen inzake de interpretatie van het Onderwijs- en Examenreglement.

In 2020-2021 werd de ombudsdienst, net als in 2019-2020, heel regelmatig door ouders gecontacteerd. Die vragen waren hoofdzakelijk ingegeven vanuit een bezorgdheid om het welzijn van hun kind tijdens de periode dat de lessen noodgedwongen online doorgingen (isolement student, voeling kwijt met unief) maar ook om ongenoegen te uiten over de communicatie bij o.a. online lessen, het te laat ter beschikking stellen van studiemateriaal of lesopnames. Hoewel de ombudsdienst begrip heeft voor de bezorgdheid van ouders kan de ombudsdienst omwille van de wet op de privacy normaal gezien geen specifieke informatie verstrekken aan de ouders aangezien de modale UGent-student meerderjarig is, tenzij de student hier expliciet de toestemming voor heeft gegeven. De ombudsdienst moet zich bijgevolg noodgedwongen beperken tot algemene informatie of duiding bij beslissingen maar tracht altijd de ouders wel een luisterend oor aan te bieden, iets waar ouders algemeen genomen dankbaar voor zijn.

Enkele facultaire ombudspersonen signaleren dat studenten de weg naar de ombudspersonen niet altijd vinden. Hier kan verwezen worden naar de good practice van de ombudsdienst criminologische wetenschappen: de ombudspersonen gaan in de eerste lesweek van het academiejaar langs tijdens een les in alle studiejaren om uit te leggen hoe de ombudsdienst werkt en waarvoor de student bij de ombudsdienst (al dan niet) terecht kan. Een generiek ombuds e-mailadres per faculteit is eveneens een optie zodat de continuïteit gegarandeerd wordt wanneer een ombudspersoon vervangen wordt.

Een andere good practice komt uit de faculteit Bio-Ingenieurswetenschappen waar het universiteitsbreed “studycoach”¹ systeem aangepast werd aan de noden van de faculteit en verduurzaamd werd. Per practicumgroep werd een groepsverantwoordelijke/woordvoerder gezocht en gevonden, die binnen hun groep van 20-25 studenten de ‘temperatuur konden meten’. Deze groep van 12 studenten, aangevuld met 1-2 masterstudenten kwamen elke week samen via een Teams-vergadering, in aanwezigheid van de ombudsman en een monitoraatsmedewerker. Bedoeling was dat daar alle klachten, verzuchtingen, problemen, ... geventileerd konden worden, en dat de ombudsman en de monitoraatsmedewerker tegen de daarop volgende week indien nodig oplossingen kon aanleveren. Deze samenkomsten waren informeel, er kon open gesproken en gediscussieerd worden, alles was bespreekbaar. Op die manier werden kleine en grotere besommeringen (grotendeels) opgelost voor ze konden uitgroeien tot echte problemen.

Zoals hier eerder al aangehaald waren er ook in 2020-2021 meldingen m.b.t. het weigeren van **faciliteiten voor studenten** met een bijzonder statuut. Niet-weigerbare faciliteiten kunnen, zoals de naam het zegt, niet worden geweigerd. Weigerbare faciliteiten kunnen enkel geweigerd worden

¹ studenten in het eerste bachelorjaar worden ingedeeld in kleinere studiegroepen. Studenten binnen dezelfde studiegroep zullen vaker samen les krijgen. Elke studiegroep krijgt een eigen StudyCoach: een persoonlijke begeleider en mentor die de eerstejaars op weg helpt en hun vragen beantwoordt

indien ze raken aan de leerresultaten of praktisch niet haalbaar zijn en de weigering moet geruggesteund zijn door de facultaire onderwijsdirecteur of de voorzitter van de opleidingscommissie. In bepaalde omstandigheden konden faciliteiten omwille van praktische redenen niet worden toegekend waardoor de lesgever buiten zijn wil om faciliteiten niet kon toestaan. Toch werd zoveel mogelijk door zowel lesgever als ombudspersonen naar een oplossing gezocht. Studenten met een bijzonder statuut hebben ook zelf een belangrijke verantwoordelijkheid in het proces want zij dienen voor de vastgelegde deadlines de faciliteiten te koppelen aan de opleidingsonderdelen. In het academiejaar 2020-2021 waren er een paar gevallen waarin de student zelf vergeten was de faciliteiten (tijdig) te koppelen waardoor de lesgever op de dag van het examen de faciliteiten niet meer kon voorzien. In deze gevallen werd alsnog een alternatief gevonden dankzij de goodwill van de betrokken lesgevers.

De institutionele ombudsdienst dringt er bij promotoren op aan om voorafgaand aan de goedkeuring van **een doctoraat** de kandidaat voldoende goed te **screenen** en –indien positief- een duidelijk **afsprakenkader** en tijdstabel vast te leggen waarin verwachtingen en deadlines in onderlinge overeenstemming worden vastgelegd. De ombudsdienst vraagt om de reële rol van de doctoraatsbegeleidingscommissie (indien bestaande) bij het definiëren en bewaken van het doctoraatsonderzoek en het detecteren van conflicten niet te negeren en deze commissie actief te betrekken bij doctoraten. De doctoraatstudenten blijven immers een kwetsbare groep.

Facultaire ombudspersonen vragen om op de hoogte te worden gehouden van **beslissingen inzake beroepsdossiers**. Omwille van de wet op de privacy en het vaak delicate karakter is dit niet altijd mogelijk of wenselijk. De institutionele ombudsdienst houdt echter in de mate van het mogelijke hiermee rekening.

Er waren gelukkig minder fraudegevallen bij online examens dan in 2019-2020 toen de UGent in een sneltempo naar online onderwijs- en evaluatieactiviteiten moest overschakelen.

Net als elk jaar waren er heel wat vragen/klachten over het tot stand komen van een examencijfer dat door studenten als onduidelijk en daardoor niet correct werd gevoeld. Hoewel lesgevers een ruime autonomie hebben wat betreft het examencijfer wordt toch gevraagd om voldoende op voorhand en zo transparant mogelijk te communiceren over hoe een examencijfer tot stand komt.

Opvallend is het feit dat studenten zich steeds meer beroepen op het feit dat de studiefiche bindend is als onderdeel van het contract dat de student met de UGent heeft afgesloten en dat wijzigingen aan bv. de evaluatievorm of eindscoreberekening (behoudens overmacht waaronder coronamaatregelen) bijgevolg niet zomaar kunnen. Dit onderstreept het belang van een correct ingevulde studiefiche.

Ombudsklachten met een terugkerend karakter worden door de ombudsdienst aangegrepen om de **kwaliteitszorg** van het onderwijs te verbeteren: zo vraagt de ombudsdienst bij terugkerende vragen of problemen met betrekking tot een opleidingsonderdeel aan de betrokken CKO-dienst om het opleidingsonderdeel op te nemen in de eerstvolgende ronde van vakfeedback (de vroegere onderwijsbeoordelingen). Klachten worden ook (anoniem) opgenomen in het jaarlijks kwaliteitsoverleg met de faculteiten.

Zoals reeds aangegeven is de ombudspersoon geen advocaat van de student maar bekleedt hij/zij een onafhankelijke positie en wordt er vanuit deze positie nagegaan of regels en procedures geschonden zijn, er wordt bemiddeld of doorverwezen waar nodig. De ombudspersoon wil hierbij wel het aanspreekpunt zijn voor die studenten die de docent niet rechtstreeks durven aanspreken.

De **jaarlijkse ombudsdag** voor alle UGent ombudspersonen wordt als een waardevol initiatief ervaren. Eén facultaire ombudspersoon verwees er in zijn verslag zelfs naar als “de jaarlijkse hoogmis voor de ombudspersonen van de UGent”, een fijn compliment.

Ombudspersonen kunnen in de meeste gevallen een dossier **positief afsluiten**. Heel wat studenten geven aan dankbaar te zijn dat ze een luisterend oor hebben gevonden bij de ombudspersoon. De tussenkomst van de ombudspersonen wordt dan ook over het algemeen als waardevol ervaren waarbij vooral het luisterend oor al zeer waardevol wordt ervaren. Vaak willen studenten niet verder gaan met een klacht nadat ze hun verhaal hebben kunnen vertellen.

De institutionele ombudspersoon wenst iedereen betrokken bij ombudszaken te bedanken voor hun medewerking en inzet het afgelopen jaar.

Overige, waaronder Gender en Mensenrechten

////////////////////////////////////

Klachtenrapportage aan Vlaamse Ombudsdienst

**Beleidsdomein Kanselarij, Bestuur,
Buitenlandse zaken en Justitie
8.02.2022**

////////////////////////////////////

INHOUD

1	Agentschap voor Overheidspersoneel.....	4
1.1	Situering: geslaagde aanpak	4
1.2	Overzicht Klachtenbeelden 2021	4
1.2.1	Personeelsadministratie	4
1.2.2	Rekrutering en selectie	6
1.2.3	Integriteitscoördinator	8
1.2.4	vzw Sociale Dienst	8
1.2.5	Vlaams Pensioenfonds	10
2	Het Facilitair Bedrijf.....	10
2.1	Inleiding	10
2.2	Aantal klachten 2021	11
2.3	Aard en aanpak klachten 2021	11
2.4	Verdeling klachten 2021 per gebouw	12
2.5	Doorlooptijd klachten	12
2.6	Verdeling klachten 2021 per klantengroep	13
2.7	Opvolging van leveranciers	13
3	Audit Vlaanderen.....	14
4	Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken.....	14
5	Agentschap Binnenlands Bestuur.....	14
5.1	Klachten in 2021 behandeld door de klachtendienst van het Agentschap Binnenlands Bestuur	14
5.2	Klachten in 2021 behandeld in het kader van het bestuurlijk toezicht op de lokale besturen	16
5.3	Overige klachten en meldingen	16
6	Agentschap Digitaal Vlaanderen.....	17
6.1	Inleiding	17
6.2	Klachtenpatroon binnen digitaal Vlaanderen	17
6.3	Klachten 2021	18
6.3.1	Aantal klachten, kanaal van ontvangst en behandelingsduur	18
6.3.2	Beoordeling van de klachten op ontvankelijkheid en gegrondheid	18
6.3.3	Klachten over de bereikbaarheid van nr. 1700	21
6.3.4	1700-ondersteuning voor de thema's van Vlaamse Belastingdienst: 17 klachten	28
6.3.5	1700-ondersteuning voor school- en studietoelagen (STU): 1 klacht	32
6.3.6	1700-ondersteuning over Wonen en energie thema's: 1 klacht	32
6.3.7	Klachten over verschillende andere materies: 19 klachten	32
6.3.8	Klachten over diverse materies die we niet ten gronde konden beoordelen: 3	38
6.3.9	Klachten die covid-gerelateerd zijn: 44	39
6.3.10	Algemeen besluit samenwerkingen	52
6.4	Digitaal Vlaanderen en intern klachtenbeheer	52
6.4.1	Interne klachtenbehandeling contactcenter 1700 en Vlaanderen.be	52
6.4.2	Van behandelen van klachten naar voorkomen van klachten	53
6.5	Tot slot	53
7	Agentschap Integratie en Inburgering.....	54
7.1	Inleiding	54
7.2	Het klachtenbeleid	55
7.3	Klachtenprocedure	56
7.3.1	Eender welke medewerker krijgt een signaal van ontevredenheid of een suggestie	56
7.3.2	De klachtenbehandelaar ontvangt een klacht	56
7.4	Klachtenbehandeling in cijfers	57
7.5	Besluit	58
8	Toerisme Vlaanderen.....	58
8.1	Inleiding	58
8.2	Cijfergegevens 2021	59
8.3	Evolutie van de kerngetallen	60
8.4	Procedure, klachtenbeeld en realisaties	60
8.4.1	Aantal klachten	60
8.4.2	Behandeltermijn	60
8.4.3	Drager en kanaal	60
8.4.4	Ontvankelijke klachten	60
8.4.5	Ontvankelijke klachten	60
8.5	Bijlage: Klachtenregister 2021 (geanonimiseerd)	60
9	Flanders Investment & Trade.....	63
9.1	Inleiding	63

9.2	Wijzigingen werking 2021	63
9.3	Cijfergegevens 2021	63
9.4	Evolutie van de kerngetallen (laatste 5 jaar)	64
9.5	Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties	65
9.5.1	Aantal klachten	65
9.5.2	Behandeltermijn	65
9.5.3	Drager en kanaal	65
9.5.4	Onontvankelijke klachten	65
9.5.5	Ontvankelijke klachten	65
9.6	Bijlage 1: Servicemeter van Flanders Investment and Trade	66
9.6.1	Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'klachtencaptatie'	66
9.6.2	Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure	66
9.6.3	Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten.	66
9.6.4	Realistisch aantal klachten in functie van context	66
9.7	Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'	67
9.7.1	Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig	67
9.7.2	Doorlooptijd klachtenbehandeling	67
9.7.3	Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).	67
9.7.4	Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten	67
9.8	Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'	68
9.8.1	Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.	68
9.8.2	Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling	68
9.8.3	Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.	68
9.8.4	Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.	68
9.8.5	Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst	69
9.8.6	Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport	69
9.8.7	Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport	69
9.8.8	Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars	69
9.8.9	Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.	69
9.8.10	Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers	69

1 AGENTSCHAP VOOR OVERHEIDSPERSONEEL

1.1 SITUERING: GESLAAGDE AANPAK

Het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) heeft binnen de Vlaamse overheid de opdracht om het beleid inzake overheidspersoneel en organisatieontwikkeling voor te bereiden, uit te voeren en te evalueren. AgO zorgt tevens voor dienstverlening aan de lijnmanagers van de beleidsdomeinen, zodat zij een beleid inzake personeel en organisatie kunnen uitwerken dat overeenstemt met het gemeenschappelijk overkoepelende beleid ter zake.

De AgO-werking is bevoegd voor de diensten van de Vlaamse overheid (DVO). Dit zijn de entiteiten die vallen 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 bij de Vlaamse overheid.

De klachtenaanpak van AgO streeft na dat de afdelingen van AgO die voor de dienstverlening instaan in eerste instantie zelf tot zo goed mogelijke oplossingen en antwoorden komen. Dat wordt op de AgO-website zo gecommuniceerd.

AgO anticipeert ook op klachten door klantenbevragingen te doen en met die feedback en resultaten aan de slag gaan. Voor personeelsadministratie wordt al een paar jaar voor iedere afgesloten vraagstelling/'case' een klantenbevraging uitgestuurd. Rekrutering en selectie startte in 2020 ook met na elke procedure waarin er een eindselectie is, feedback te vragen aan de kandidaten over het sollicitatieproces.

Ook het inzetten op SLA's (service-level agreement) en KPI (kritieke prestatie-indicatoren)-rapportering om inefficiënties op te sporen en structureel aan te pakken, kadert binnen de globale aanpak. AgO streeft klantgerichtheid op diverse manieren na en werkt gericht aan verbeteringen en oplossingen.

Zoals het Bestuursdecreet stipuleert is de klachtenbehandeling ook zo georganiseerd dat bij een klachtencoördinator die niet betrokken is bij de dienstverlening waarop de klacht betrekking heeft, rechtstreeks klacht kan worden ingediend. De klachtencoördinator moet dit dan met neutrale blik bekijken.

Het aantal klachten bij de klachtencoördinator blijft beperkt en vrij constant. In 2017 en 2018 waren er in totaal telkens 17 ontvankelijke klachten, in 2019 15 klachten, in 2020 14 klachten en in 2021 13. Dit verslag biedt een concreet overzicht van de klachten(beelden).

De klachtencoördinator werkt ernaar toe dat een klacht ten laatste binnen de 45 dagen een afhandeling krijgt binnen AgO zelf. Bijna altijd is dit heel wat korter en wordt al binnen de week een antwoord gegeven.

1.2 OVERZICHT KLACHTENBEELDEN 2021

De klachten die de klachtencoördinator van AgO in 2021 behandelde, hadden betrekking op personeelsadministratie, rekrutering en selectie, sociale dienst en de integriteitscoördinator.

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 om ermee aan de slag te gaan.

Bij iedere afgesloten vraagstelling/case (in 2021: 81.573 cases) stuurt AgO de dag nadien een tevredenheidsbevraging uit. Daaruit kwamen 18.574 antwoorden, die goed waren voor een gemiddelde tevredenheid van 4,56 op 5 (een stijging ten opzichte van de 4,24 in 2019 en de 4,49 in 2020). 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 2021. 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 tien procent van alle afgesloten cases en wordt zo een steekproef gemaakt, soms algemeen, soms gefocust op specifieke onderwerpen 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.

AgO zet tevens in op digitalisering en automatisering van de dienstverlening om de efficiëntie verder te verhogen.

In 2021 werkte AgO ook voort aan het uittekenen van processen om de dienstverlening te optimaliseren. Zo tekende het onder meer een aantal financiële processen verder uit.

In 2021 ontving de klachtencoördinator van AgO deze 2 klachten m.b.t. personeelsadministratie:

1. Klacht over het laattijdig bezorgen van sociale documenten n.a.v. uitdiensttreding

Verzoekster heeft een maand na haar uitdiensttreding nog niet de sociale documenten ontvangen die de FOD WASO oplegt. Ook haar vakantiegeld werd nog niet uitbetaald. Wegens een telefonieprobleem is haar boodschap om haar dringend te contacteren ook niet opgepikt. Het Dienstcentrum Personeelsadministratie bood excuses aan voor de vertraging. Alle documenten waren opgemaakt en ondertekend, maar nog niet verstuurd. Dat gebeurde onmiddellijk na het ontvangen van de klacht via mail. Voor het vakantiegeld was het normaal dat ze dit nog niet had ontvangen. Dit werd samen met de eindejaarstoelage vervroegd uitbetaald de maand volgend op de uitdiensttreding. Aangezien de uitdiensttreding begin september plaatsvond, ging deze afrekening mee met de uitbetaling van de lonen in oktober 2021.

2. Klacht omwille van het niet verrekenen van tijdig ingediende treintickets bij de uitbetaling van het loon

Half september stuurde verzoeker via een Vlimpers contactformulier drie treintickets in met de vraag om deze terug te betalen. Bij het detailoverzicht van zijn loon van september 2021 blijkt het verschuldigde bedrag van deze drie treintickets niet mee verrekend. Nochtans was het contactformulier tijdig ingediend, zodat de tickets bij de maandelijkse verwerking van de lonen en vergoedingen van september mee verrekend konden worden.

Door de gefaseerde terugkeer naar de werkvloer, gecombineerd met een stijging van het aantal aanvragen van losse treintickets met de bijhorende terugvordering, was er zware werklust rond woon-werkverkeer. Vanaf oktober zette AgO extra personeel in voor het proces woon-werkverkeer zodat

laattijdige terugbetalingen konden worden vermeden. Het maakte ook werk van gepaste communicatie.

In 2021 kwamen bij de klachtencoördinator verder twee vermeldenswaardige vragen en melding binnen m.b.t. hospitalisatieverzekering en het pensioen:

1. Hospitalisatieverzekering

Verzoekster is misnoegd na een contactname met de externe hospitalisatieverzekeraar van de Vlaamse overheid. Ze heeft daar verstaan dat naargelang de kamer waarin men verblijft telkens een vrijstelling van 75 euro/jaar zou moeten worden betaald. In principe wil ze een eenpersoonskamer en legt ze daarvoor bij om de aanvullende premie bij de basispremie (213,82 euro voor een hoofdverzekerde) die niet door de werkgever wordt betaald zelf te betalen. Om de twee maanden heeft ze evenwel een dagopname voor het aanleggen van een baxter en is dit in een gemeenschappelijke zaal, waar ze geen kamerkeuze heeft.

Navraag bij de verzekeringsinstelling bevestigt evenwel wat in de polis staat en ook door de Vlaamse overheid wordt gecommuniceerd qua regeling voor de personeelsleden van de Vlaamse overheid. De vrijstelling bedraagt, per verzekerde en per schadejaar 75 euro. Dit wil zeggen dat men de eerste kosten tot 75 euro zelf moet betalen. Deze franchise wordt slechts eenmaal per verzekerde en per schadejaar toegepast en is ongeacht de kamerkeuze en ook voor wie die verhoogde premie voor de eenpersoonskamer betaalt.

2. Pensioenvraag

Een gepensioneerde medewerkster van de Vlaamse Overheid die terwijl ze deeltijds werkte ook nog een overlevingspensioen had, vraagt via de Vlaamse Ombudsdienst uitleg over de berekening van het pensioengeld en vakantiegeld dat ze ontving. Klachtencoördinator verwijst door naar de federale pensioendienst die op alle vragen een accuraat antwoord moet kunnen geven. Het is ook deze pensioendienst die vanuit het totale plaatje het vakantiegeld op het pensioen berekent.

1.2.2 Rekrutering en selectie

In 2021 waren er 10.159 sollicitaties (ter vergelijking: 8.081 in 2020) bij het Selectiecentrum van AgO dat instaat voor rekrutering en selectie in de Vlaamse overheid. Er werden 2.913 kandidaten geschikt bevonden na eindselectie (ter vergelijking: 1.452 in 2020) en in totaal werden er 660 vacatures ingevuld (ter vergelijking: 474 in 2020).

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 bevroegt 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. Er kwam in 2021 een respons op de online enquête van 1.183 kandidaten, 68% van hen was 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 2021 m.b.t. rekrutering en selectie deze 5 klachten:

1. Klacht m.b.t. het verloop van de proef Engels in een procedure voor de werving van diplomatiek vertegenwoordiger voor Vlaanderen

De kandidaat is misnoegd omdat hij op een onverwacht moment telefonisch is gecontacteerd voor het afleggen van een proef om zijn Engels te testen en hij zich zo niet goed had kunnen voorbereiden. Op basis van een behaald masterdiploma in het Engels meende hij ook vrijgesteld te kunnen worden van de proef.

Uit het onderzoek kwam naar voor dat alle kandidaten op dezelfde manier werden benaderd voor het afleggen van deze test. Bij het begin van het telefonisch gesprek kregen de kandidaten de vraag of het op dat moment paste, waar deze kandidaat toen bevestigend op heeft geantwoord. De externe testafnemer volgde hiervoor een leidraad om alle kandidaten op dezelfde manier te contacteren.

De selector heeft er hier ook voor gekozen om de actuele kennis van de talen te testen en dus geen gebruik te maken van vermoedens van taalniveau op basis van ervaring of behaalde diploma's in een andere taal. Dat is het recht van de selector.

2. Klacht n.a.v. een feedbackgesprek na een assessment voor de functie van teamgroepstrekker

Tijdens het feedbackgesprek met het selectiekantoor na assessment onthield een kandidaat dat vooral zijn gebrek aan 'actief leidinggeven' zorgde voor een negatieve evaluatie. Hij meende een discrepantie te zien in de competenties in de functiebeschrijving en wat werd getest. De feedbackgever van het selectiekantoor zou zelf ook gezegd hebben dat er een discrepantie was.

Uit het onderzoek bleek dat de competenties, die werden getest en waarop de kandidaat negatief scoorde, wel degelijk overeen kwamen met de oplistings van de competentiescreening in het selectiereglement. Een discrepantie kon niet worden vastgesteld.

3. Klacht rond de eindverwoording van niet geschiktheid

Verzoeker is niet akkoord met de eindverwoording en -motivering van het niet geslaagd zijn door de selectiejury voor de functie van inspecteur voor de lokale geloofsgemeenschappen en dient klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Met toestemming van betrokkene wordt het dossier met de Vlaamse Ombudsdienst overlopen en besproken. De jury beoordeelde de kandidaat op basis van de criteria opgenomen in het selectiereglement. De jury zag uiteindelijk geen match met het profiel van inspecteur op basis van het beslissende gesprek met de kandidaat.

De Vlaamse Ombudsdienst kon de beoordeling door de jury aanvaarden. Aan verzoeker werd nog een feedbackgesprek aangeboden, maar hier werd niet op ingegaan.

4. Klacht omtrent negatieve uitslag op een late vrijdagmiddag

Verzoekster neemt telefonisch contact op met de klachtencoördinator en geeft aan onthutst te zijn doordat ze op een late vrijdagmiddag via mail vernam dat ze niet geslaagd was voor de selectieprocedure waar ze aan deelnam. Daardoor was ze het hele weekend bedrukt. De motivering kwam hard aan, vooral ook omdat het gesprek met de jury naar haar aanvoelen goed verliep. Om haar hart te luchten contacteerde ze in de daaropvolgende week de klachtencoördinator, maar verder wilde ze het daar bij laten en geen feedback meer vragen aan de selectieverantwoordelijke.

Het Selectiecentrum van AgO is met deze feedback aan de slag gegaan en heeft met alle selectieverantwoordelijken de afspraak gemaakt dat ze zeer bewust nadenken over het moment van afschrijven. Indien de timing van de procedure het toelaat probeert het Selectiecentrum dit ten laatste op donderdag te versturen, zodat de kandidaten nog minstens een werkdag hebben om meteen feedback te vragen.

5. Klacht in selectieprocedure voor adviseur duurzame overheidsopdrachten

Een kandidaat is misnoegd omdat de jury zijn motivatie in de voorselectie als onvoldoende bestempelde en hij zo al meteen uit de selectie verdween. De kandidaat ging ervan uit zijn motivatie in een latere fase uitgebreider te kunnen toelichten en had dit niet goed begrepen vanuit het selectiereglement.

De klachtencoördinator lichtte n.a.v. de klacht toe dat om selectieprocedures beheersbaar te houden qua aantal kandidaten die proeven moeten afleggen en een beoordeling krijgen veelal gewerkt wordt met een voorselectie op basis van een screening van de binnengekomen schriftelijke kandidaturen. De jury moet voor een voorselectie beoordelen a.h.v. vastgelegde criteria en op basis van de concreetheid van antwoorden die de kandidaat indient via het sollicitatieformulier.

De kandidaat meende ook nog dat het niet kon dat in verschillende rondes de motivatie als criterium werd afgetoetst, namelijk ook in de derde ronde, tijdens de functiespecifieke screening met een jurygesprek en met het oplossen van een case. Hij vergeleek het zelf met een overheidsopdracht: als je in de eerste ronde kandidaten selecteert via selectiecriteria, dan mag je deze criteria niet hergebruiken als gunningscriteria in de tweede ronde.

De kandidaat kreeg verduidelijking dat selectieprocedures vallen onder de regelgeving van het Vlaams Personeelsstatuut. Het is aan de selector en de lijnmanager om samen de selectieprocedure te bepalen. En bij deze procedure is er voor gekozen om een voorselectie te doen op basis van o.a. een eerste toetsing van de motivatie en enkel de zes hoogst scorende kandidaten uit te nodigen voor module 2 en module 3 waar motivatie ook een tweede maal gescreend zou worden. De omzendbrief kwaliteitscriteria voor selecties en selectoren adviseert juist wel herhaaldelijk te meten voor een kwaliteitsvolle selectie.

1.2.3 Integriteitscoördinator

Er kwam over het optreden van de integriteitscoördinator slechts één klacht binnen.

Verzoeker klaagt dat hij door de integriteitscoördinator van AgO niet goed verder is geholpen naar aanleiding van zijn ontslag bij een Vlaamse Openbare Instelling. Zij heeft met de instelling contact opgenomen om informatie in te winnen, o.a. ook met de preventiedienst daar.

De integriteitscoördinator verwijst uiteindelijk door naar de klachtencoördinator van AgO.

De klachtencoördinator van AgO wijst er betrokkene op dat de integriteitscoördinator van AgO niet bevoegd is om verdergaand op te treden of om onderzoek te doen.

De bevoegdheid om een klacht te behandelen ligt in de eerste plaats bij de instelling zelf, die in dit geval zelf ook een eigen personeelsstatuut heeft. De klachtencoördinator van AgO verwees nog door naar de Vlaamse Ombudsdienst.

1.2.4 vzw Sociale Dienst

De vzw Sociale Dienst, organisatorisch aangehecht aan het Agentschap Overheidspersoneel, heeft als doel het welzijn te bevorderen van actieve en gepensioneerde personeelsleden binnen de diensten van de Vlaamse overheid en hun gezinsleden. Dit omvat individuele hulpverlening, sociale dienstverlening en allerlei sociale voordelen.

Twee klachten m.b.t. de Sociale Dienst die de klachtencoördinator van AgO in 2021 ontving, waren gelinkt aan de coronapandemie en de impact op de organisatie van evenementen.

1. Klacht over bestelde tickets en geannuleerde voorstellingen

Verzoekster bestelde via PlusPas vouchers voor "Daens the musical". Door de coronacrisis konden de voorstellingen niet doorgaan en ze vroeg in het voorjaar een terugbetaling. PlusPas is een samenwerkingsverband tussen de vzw Sociale Dienst en de vzw Gemeenschappelijke Sociale

Dienst Lokale Besturen in Vlaanderen (GSD-V). Het is meer bepaald een website die een waaier aan voordelen en kortingen biedt op meerdere producten.

Wettelijk gezien is terugbetaling niet verplicht als de activiteit wordt georganiseerd binnen een termijn van drie jaar en twee maanden na de datum van het oorspronkelijke evenement. Op een terugbetaling had betrokkene dan ook geen recht.

De klachtencoördinator van AgO verwees verder door naar de website van PlusPas met inlichtingen over de coronamaatregelen die wettelijk van kracht waren. Voor PlusPas was het op dat moment niet evident communiceren omdat ze op dat moment bij Studio 100 (B2B) geen aanspreekpunt hadden aangezien het voltallige personeel daar op technische werkeloosheid was gesteld. Studio 100 gaf aan op de website alles in het werk te stellen van zodra het kon de evenementen veilig te organiseren. Iedereen die een bestelling had geplaatst, ontving later vanuit PlusPas een mail met de nieuwe datum van de voorstelling.

Voorstellingen van deze musical in december 2021 werden door nieuwe coronamaatregelen uitgesteld. Van zodra er duidelijkheid is over een nieuwe datum brengt PlusPas de betrokken personeelsleden op de hoogte.

2. Klacht over coronamaatregelen Familiehappening

Via de Vlaamse Ombudsdienst kwam een klacht binnen over de coronamaatregelen die gecommuniceerd werden voor de Familiehappening voor personeelsleden van de Vlaamse overheid in Plopsaland in september. De maatregelen stonden in de loop van de inschrijvingen op de website strenger aangegeven dan degene die op dat moment reëel van kracht waren..

De vzw Sociale Dienst voerde in samenspraak met Plopsaland het voorgeschreven coronabeleid uit en dit werd verder stapsgewijs gecommuniceerd. De ingeschrevenen kregen een mail met de laatste stand van zaken over de maatregelen.

Ondanks de beperking door de sanitaire omstandigheden had de familiehappening een grote opkomst. 8.000 gerechtigden namen samen met hun familie deel aan deze activiteit.

Daarnaast waren er ook klachten m.b.t. specifieke keuzes inzake dienstverlening die de raad van bestuur van de vzw Sociale Dienst neemt. Deze werden door de voorzitter behandeld

1. Klacht over tegemoetkoming gepensioneerden in hospitalisatieverzekering

Een gepensioneerde klaagt erover dat de tussenkomst van de vzw Sociale Dienst die tegemoet komt in de basispremie van de hospitalisatieverzekering en die gepensioneerden zelf moeten betalen is verlaagd sinds zijn pensionering enkele jaren geleden. Aan verzoeker wordt geantwoord dat tussenkomsten reeds in 2018 om besparingsredenen wat verminderd zijn, en dat beslist werd om die te beperken tot ongeveer de helft van de basispremie.

- Mijlpaal 1 (tot 65 jaar): basispremie: 46,76 euro => tussenkomst S.D.: 25 euro (i.p.v. 35 euro)
- Mijlpaal 2 (vanaf 65 jaar): basispremie ;140,28 euro => tussenkomst S.D.: 70 euro (i.p.v. 100 euro)
- Mijlpaal 3 (vanaf 70 jaar): basispremie: 187,04 euro => tussenkomst S.D.: 90 euro (i.p.v. 135 euro)

2. Klacht over uitsluiting bij PlusPas n.a.v. dispuut over onrechtmatig verkregen waardebonnen

Een personeelslid van de Vlaamse overheid ontving door een technisch probleem bij een leverancier twee keer waardebonnen van een winkelketen in afzonderlijke zendingen en met verschillende voucher codes. PlusPas verzoekt daarop dringend 94 euro terug te storten aangezien de vouchers door de leverancier reeds werden gefactureerd..

Betrokkene klaagt dat hij de vouchers al heeft opgebruikt en wil het geld niet terugstorten. Hij zegt dat hij zelf niet aan de basis lag van de fout. Hij is ook nog misnoegd dat hij werd uitgesloten

van de PlusPas-dienstverlening totdat de terugbetaling wordt ontvangen. Uiteindelijk betaalde betrokkene terug en kreeg hij toegang.

3. Klacht over samentellen inkomens samenwonenden voor tegemoetkoming in medische kosten

Verzoekster die in het verleden reeds tegemoetkoming ontving van de Sociale Dienst voor medische kosten is verolgen omdat ze bij een nieuwe aanvraag te horen krijgt dat ze voortaan ook de wedde van haar vriend waarmee ze is gaan samenwonen mee moet indienen. Ze geeft aan dat ze is gaan samenwonen omdat ze meer hulp nodig heeft na een mislukte operatie, maar dat ze aparte rekeningen hebben en voor hun eigen kosten instaan. Ze doet beklag bij het kabinet van minister Bart Somers, die doorverwijst naar de Sociale Dienst. Die antwoordt dat voor tegemoetkoming in medische kosten door de vzw Sociale Dienst ook bij feitelijk samenwonenden beide inkomens worden opgeteld. Het gelijk behandelen van feitelijk samenwonenden, wettelijk samenwonenden en gehuwden is gangbaar voor hulpverlening, ook van andere instanties dan de Sociale Dienst. De idee achter deze aanpak is dat men als samenwonende, ongeacht de hoedanigheid waarin men dat doet, toch heel wat kosten kan delen, zoals huur of hypothecair krediet, nutsvoorzieningen, enz. De alleenstaande moet dit allemaal alleen dragen, waardoor dit veel zwaarder doorweegt op het globale budget.

1.2.5 Vlaams Pensioenfonds

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 klachtenbehandeling is toegewezen aan de klachtencoördinator bij het Agentschap Overheidspersoneel. Die ontving geen klachten.

2 HET FACILITAIR BEDRIJF

2.1 INLEIDING

Het Agentschap Facilitair Bedrijf heeft als missie om een inspirerende en duurzame werkomgeving te 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 2021 geclusterd volgens 4 domeinen, zijnde vastgoed, faciliteiten, overheidsopdrachten en documentbeheer. 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. Tegelijk worden de klanten gestimuleerd om formele klachten steeds te melden via het centrale webportaal 'Facilipunt'. Via dit webportaal kunnen de klanten van Het Facilitair Bedrijf ook vragen stellen over haar dienstverlening. 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.

Daarnaast worden problemen bij leveringen door de medewerkers zelf als klacht geregistreerd (zie verder onder titel 7) in het webportaal om ze expliciet op te volgen, hoewel dit geen formele klachten van externen zijn.

2.2 AANTAL KLACHTEN 2021

In 2021 ontving Het Facilitair Bedrijf 52.344 werkbonden. 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. Daarvan zijn er 117 geregistreerd als klacht.

Percentage klachten per jaar:

Jaar	Aantal werkbonden	Percentage klachten	Aantal klachten
2021	52 344	0,22%	117
2020	49 396	0,70%	367
2019	67 895	2,45%	1 664
2018	82 137	1,56%	1 243
2017	53 866	1,31%	693
2016	29 397	1,73%	521

Het aantal werkbonden is ongeveer gelijk gebleven t.o.v. 2020. In 2021 is er net zoals 2020 een daling van het aantal klachten. Dit is wellicht het gevolg van de Covid19-/Coronapandemie waardoor iedereen gevraagd werd om zo veel mogelijk thuis te werken. Hierdoor waren er veel minder klachten over binnenklimaat, waar het Facilitair Bedrijf in de voorgaande jaren het meeste klachten over ontving. Maar ook over andere belangrijke traditionele issues zoals catering, treintickets en vergaderzalen ontving het Facilitair Bedrijf in 2021 zo goed als geen klachten.

2.3 AARD EN AANPAK KLACHTEN 2021

Het Facilitair Bedrijf ontving in 2021 van haar klanten 117 klachten. Onderstaande tabel lijst de 10 meest voorkomende klachten in 2021 op.

Doordat 2021 een zeer atypische periode was en het Facilitair Bedrijf erg weinig klachten ontving, is het zeer moeilijk om voor de traditionele issues zoals catering, schoonmaak, vergaderzalen of binnenklimaat sluitende conclusies te trekken en een aanpak tot verbetering voor te stellen.

De cateringklachten gaan voornamelijk over onvolledige of niet geleverde cateringbestellingen bij een vergaderzaal of klachten over de kwaliteit.

Top 10 volgens aard klachten:

Aard klacht	Aantal klachten	Percentage t.a.v. totaal aantal klachten
Schoonmaak	9	7,69
Vergaderzalen en auditoria	9	7,69
Ad hoc aankopen	8	6,84
Container	8	6,84
FMIS	8	6,84
Toegangsbeveiliging	7	5,98

Persoonlijke beschermingsmiddelen, bedrijfskledij	6	5,13
Binnenklimaat	5	4,27
Post en verzending	5	4,27
Andere Vragen en Klachten	4	3,42

2.4 VERDELING KLACHTEN 2021 PER GEBOUW

Als we kijken naar de verdeling per gebouw, zien we dat 61 van de 117 klachten voorkomen in de grootste kantoorgebouwen van Het Facilitair Bedrijf. Dit zijn de gebouwen met in 2021 het hoogste bezettingspercentage.

Het Facilitair Bedrijf ontving ook 56 klachten waarvoor geen locatie werd meegegeven.

Klachten per groot gebouw:

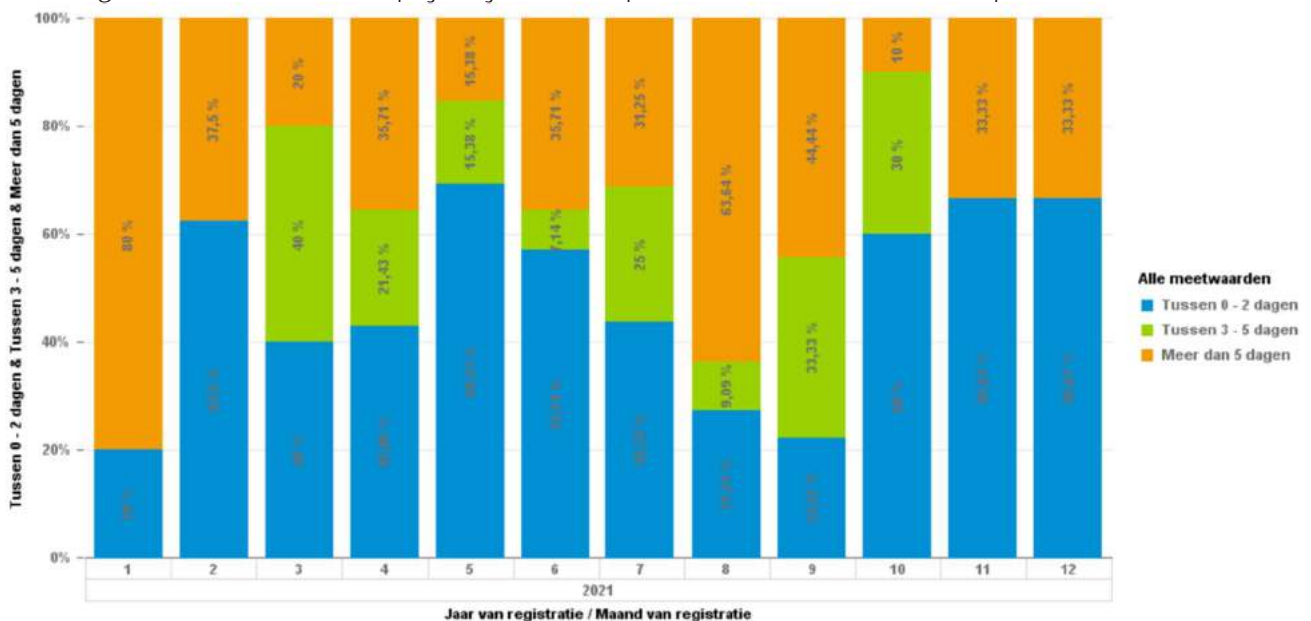
Gebouw	Aantal klachten 2021	2020	2019
Brussel Herman Teirlinckgebouw	22	72	330
VAC Gent - Virginie Lovelinggebouw	10	18	111
VAC Hasselt - Van Veldekegebouw	5	10	
VAC Leuven - Dirk Bouts	5	10	46
Brussel Graaf de Ferraris	4	19	202
Brussel Hendrik Conscience	4	6	127
Schaarbeek Ellips	4	12	230
Klachten zonder locatie	56	167	245

2.5 DOORLOOPTIJD KLACHTEN

Er wordt in het algemeen naar gestreefd om 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 maakte de pandemie dat het moeilijker was om van leveranciers snel een antwoord te krijgen. Ook bemoeilijkte het uitvallen van personeel in sommige gevallen het tijdig voorzien van een oplossing.

Verdeling klachten over doorlooptijd (tijd tussen openen en afsluiten werkbbon), per maand in 2021:



Jaar	Afgesloten binnen 2 werkdagen	Afgesloten tussen 3-5 werkdagen	Afgesloten meer dan 5 werkdagen
2021	48,7 %	16,2 %	35,0 %
2020	47,98 %	12,67 %	39,35 %
2019	66,29 %	12,44 %	21,27 %
2018	74,42 %	13,23 %	12,35 %
2017	67,42 %	15,51 %	17,07 %
2016	57,17 %	22,09 %	20,74 %

2.6 VERDELING KLACHTEN 2021 PER KLANTENGROEP

Meer dan 99% van alle klachten komen van onze klanten, personeelsleden van de Vlaamse overheid. Het Facilitair Bedrijf ontving 1 klacht van een burger. Na onderzoek bleek dat deze klacht niet voor Het Facilitair Bedrijf was, maar wel voor de Vlaamse Belastingdienst. Het Facilitair Bedrijf heeft deze melding dan ook bezorgd aan de bevoegde personen van de Vlaamse Belastingdienst.. De klant werd hier ook van op de hoogte gebracht.

Meldingscategorie	Aantal klachten
Klant van Het Facilitair Bedrijf	115
Leveranciers/firma's	0
Burgers	1
School/Universiteit/VZW/Vereniging	1
Lokale besturen	0

2.7 OPVOLGING VAN LEVERANCIERS

Het Facilitair Bedrijf wacht niet altijd op een klacht van een klant om een probleem te detecteren. In het geval van bestellingen en leveringen worden problemen proactief als klacht geregistreerd in het Facilipunt-webportaal door de Afdeling Aankopen en Overheidsopdrachten (AOO). De aankoper neemt bij problemen contact op met de leverancier en de klant wordt meteen op de hoogte gebracht over de aanpak van het probleem.

Hieronder staan per aankooptype de aantallen problemen bij leveranciers, geregistreerde door de collega's van de Afdeling Aankoopcentrale en Overheidsopdrachten. Door deze proactief op te volgen kunnen klachten van klanten voorkomen worden.

Beplanting en nutsfacturatie	2
Bureelbehoeftigheden	218
Documentatie	34
IT-eindgebruikers	39
Kledij	161
Machines, Meubilair, Ad hoc en EHBO	142
Mobiele telefonie	18
Multifunctionele printers	2
Aankoop en leasing wagens	1
Mondmaskers	1

In 2021 gaat het om 618 issues. In 2020 waren dit er nog 658. Ondanks de onvoorspelbaarheid van de leveringstermijnen voor sommige producten, als gevolg van de coronamaatregelen is, dit een positieve trend.

3 AUDIT VLAANDEREN

Voor de entiteit Audit Vlaanderen zijn er in 2021 geen klachten te registreren of te rapporteren.

4 DEPARTEMENT KANSELARIJ EN BUITENLANDSE ZAKEN

Voor het departement Kancelarij en Buitenlandse Zaken (met inbegrip van ex-DBUZA en ex-DKB) zijn er in 2021 geen klachten te registreren of te 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 ABB via een specifiek e-mailadres klacht.abb@vlaanderen.be. De contactgegevens van de klachtendienst staan online (website). Alle personeelsleden van ABB zijn via de interne communicatiekanalen geïnformeerd over de opdracht en de werking van de klachtendienst. Zij zijn gevraagd om alle klachten of andere uitingen van ongenoegen over de werking van ABB die zij ontvangen, aan de klachtendienst te 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 ABB heeft naar aanleiding van het Bestuursdecreet het klachtenmanagement binnen de organisatie in 2019 grondig geëvalueerd en bijgestuurd. ABB wil hiermee tegemoet komen aan de wil van de decreetgever om meer aandacht te besteden aan 'bemiddeling' en 'verzoening' tussen burger en overheid. Zo hoopt ABB zijn dienstverlening in het algemeen en die van de klachtendienst in het bijzonder, alsook de jaarlijkse klachtenrapportering aan de Vlaamse Ombudsdienst, kwalitatief te verbeteren. Dit is het derde klachtenrapport na de interne bijsturing.

De klachtendienst is ook tijdens de coronapandemie zijn opdrachten blijven vervullen. Er is geen toename van het aantal klachten vastgesteld als gevolg van deze pandemie. Ook was er geen enkele klacht corona gerelateerd.

5.1 KLACHTEN IN 2021 BEHANDELD DOOR DE KLACHTDIENST VAN HET AGENTSCHAP BINNENLANDS BESTUUR

De klachtendienst ontving in 2021 rechtstreeks of via het generieke e-mailadres van de entiteit of via de Vlaamse Ombudsdienst een 4-tal klachten gericht tegen het agentschap (> 10 klachten in 2020). Hierna volgt een korte analyse van deze klachten en de eventuele leerpunten voor de organisatie:

1. Een burger diende klacht in tegen ABB omdat hij na 3 maanden nog geen antwoord had ontvangen tegen een door hem ingediende klacht in het kader van het bestuurlijk toezicht. Na contactname door de Klachtendienst met de inhoudelijk bevoegde afdeling ontving de klager alsnog een antwoord op zijn klacht.
2. Een gemeenteraadslid uitte zijn ongenoegen over de afhandeling door de toezichthoudende overheid van een eerder door hem ingediende klacht in het kader van het bestuurlijk toezicht tegen de vermeende betrokkenheid van een schepen bij een bouwbedrijf. Enerzijds klaagde hij de lange behandelingstermijn van zijn klacht aan en anderzijds kon hij zich niet akkoord verklaren met het door de gouverneur ingenomen standpunt, namelijk dat de toezichthoudende overheid ter zake niet bevoegd is. De behandeling van de klacht had inderdaad lange tijd in beslag genomen door een samenloop van omstandigheden. De toezichthoudende overheid ontving van de klager op

verschillende ogenblikken extra informatie, waardoor de klacht steeds opnieuw moest worden onderzocht op basis van die nieuwe informatie. Daarnaast was de dossierbehandelaar ook gedurende bepaalde periodes afwezig door ziekte wat het dossier eveneens vertraagd heeft. ABB heeft zich hiervoor verontschuldigd bij de klager.

Wat de onbevoegdheid van de toezichthoudende overheid betreft, bleef deze laatste wel bij het eerder ingenomen standpunt. De gouverneur heeft in zijn antwoord op de initiële klacht immers voldoende geduid:

- dat de toezichthoudende overheid niet bevoegd is om zich uit te spreken over klachten die zich situeren binnen de materie van de omgevingsvergunningen. Daarvoor is een specifiek toezicht/specifieke procedure voorzien in het Omgevingsvergunningsdecreet;
- dat de toezichthoudende overheid evenmin bevoegd is om zich uit te spreken over een mogelijk bouw misdrijf. Die bevoegdheid komt toe aan de gemeente of de politie. Als deze niet zouden optreden, dan kan beroep gedaan worden op de gewestelijke omgevingsinspectie.

Indien de klager meer informatie wenste te verkrijgen over belangenvermenging en de principes daaromtrent, was ABB steeds bereid om hem daarover de informeren.

Opvolging van een leerpunt door de organisatie: ABB gaf meer informatie over belangenvermenging door mandatarissen aan alle Vlaamse lokale besturen via de *Nieuwsbrief ABB* van 12 juli 2021.

3. Een burger was eveneens niet tevreden over de manier waarop het onderzoek door de toezichthoudende overheid van een eerder door hem ingediende klacht tegen de dienst Milieu & Klimaat van de stad Gent en de ombudsvrouw van de stad Gent was gevoerd en over het in zijn ogen nietszeggend antwoord van de toezichthoudende overheid, in casu de gouverneur, op deze klacht. Hierdoor zou hij geen nieuwe kans hebben gekregen om een bezwaarschrift in te dienen bij de dienst Milieu & Klimaat tegen een opgelegde administratieve boete. De Klachtendienst oordeelde evenwel dat de toezichthoudende overheid zijn dossier wel degelijk volgens de regels van behoorlijk bestuur heeft behandeld en dat het antwoord aan de klager duidelijk en voldoende gemotiveerd was.
4. 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. In totaal uitten volgens het dossieropvolgingssysteem van het agentschap 19 personen (18 klagers en 1 adviesvrager) hun ongenoegen over het antwoord dat zij ontvingen van de toezichthoudende overheid en dit leidde in enkele gevallen dus tot het indienen van een nieuwe klacht over de wijze waarop de toezichthoudende overheid hun eerste klacht zou hebben behandeld. Dit gebeurde in 2021 4 keer, maar zoals na onderzoek bleek, telkens onterecht. In 8 van de 19 aangehaalde cases gaat het zelfs over aangelegenheden waarvoor ABB niet bevoegd is en dit ook zo werd meegedeeld.

In het voorjaar van 2021 besliste ABB, in samenspraak met de Vlaamse Ombudsman, om een gerechtelijk dossier samen te stellen tegen een misnoegde klager die reeds tien jaar lang (sedert 2011) steeds op dezelfde afgehandelde klacht over vermeende onregelmatigheden bij de opmaak van een gemeentelijk ruimtelijk structuurplan, blijft terugkomen. Hij stuurt frequent (vaak onsamenhangende) e-mails naar verschillende ambtenaren van ABB en naar andere besturen en beleidsinstanties, soms zelfs meerdere e-mails op eenzelfde dag, zodat hier terecht mag gesproken worden van cyberstalking. Diverse pogingen om hieraan een eind te maken, zoals zelfs een persoonlijk gesprek tussen de klager en de Vlaamse Ombudsman, bleven zonder resultaat. Op 13 december 2021 werd dan uiteindelijk ook effectief klacht neergelegd bij de onderzoeksrechter te Tongeren.

5.2 KLACHTEN IN 2021 BEHANDELD IN HET KADER VAN HET BESTUURLIJK TOEZICHT OP DE LOKALE BESTUREN

De meeste klachten die (de klachtendienst van) ABB ontvangt, hebben betrekking op beslissingen en/of de werking van de lokale en provinciale besturen in het kader van het bestuurlijk toezicht of liggen in het verlengde ervan, waarbij de klager het ingenomen standpunt of de wijze van behandeling van de klacht door de toezichthoudende overheid (ABB, gouverneur, minister) niet aanvaardt. Deze klachten worden nooit door de klachtendienst van ABB behandeld, maar door de inhoudelijke bevoegde afdelingen van het agentschap volgens de wettelijk voorgeschreven procedure van het bestuurlijk toezicht. In 2021 behandelde ABB 1108 dergelijke klachten (1138 in 2020) (aantal gebaseerd op de registratiedatum van ontvangst).

Zoals afgesproken met de Vlaamse Ombudsman n.a.v. zijn aanbeveling in het jaarverslag 2019, streeft 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 wordt afzonderlijk bezorgd.

5.3 OVERIGE KLACHTEN EN MELDINGEN

Volledigheidshalve maken we hier ook nog melding van 13 'herinneringen' (15 in 2020) die ABB ontving omwille van:

- het uitblijven (> 1 maand) van een antwoord op een (advies)vraag (7 herinneringen) of (> 1 week) op een dringende adviesvraag (2 herinneringen) (op een totaal van 6007 ontvangen adviesvragen >> 6220 in 2020);
- het uitblijven (> 3 maanden) van een antwoord op een klacht (4 herinneringen). (*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 ABB een 10-tal keer (6 in 2020) een overzicht van nog openstaande facturen waarvan de betalingstermijn overschreden was. Sommige van deze facturen moesten evenwel door Het Facilitair Bedrijf worden vereffend. ABB betaalde de andere facturen zodra de financiële dienst alle nodige bewijsstukken in zijn bezit had.

Daarnaast ontvangt de klachtendienst van ABB soms ook klachten of vragen (4 in 2021 en 7 in 2020) over aangelegenheden waarvoor het agentschap niet bevoegd is (bv. klachten of vragen over sociale steun en sociale fraude, federale materies, andere instanties, ...). Indien dit het geval is, stelt de klachtendienst de klager of vraagsteller hiervan steeds in kennis en stuurt de klacht of vraag door naar de bevoegde dienst (*cf. artikel 11.78, eerste lid van het Bestuursdecreet*) of Vlaamse Ombudsdienst (indien de bevoegde dienst niet gekend is).

Tot slot vermelden we nog dat 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 35-tal in 2021 >> 55-tal in 2020) over vooral technische problemen, foutmeldingen, verkeerde of niet werkende links, niet ontvangen briefwisseling, onduidelijkheden, ontbrekende informatie, tegenstrijdigheden en vergissingen, naast soms (11x in 2021) ook suggesties tot aanpassing van de site of toepassing. 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.

ABB registreert geen klachten of meldingen via sociale media. Bij vragen of reacties van burgers aan ABB verwijst het agentschap naar de inhoudelijk bevoegde afdeling of naar het juiste digitale contactformulier.

6 AGENTSCHAP DIGITAAL VLAANDEREN

6.1 INLEIDING

Het agentschap Digitaal Vlaanderen bestaat sinds 10 mei 2021. Het is samengesteld uit het vroegere agentschap Informatie Vlaanderen en de afdeling ICT van Het Facilitair Bedrijf.

Digitaal Vlaanderen werkt binnen het Regeerakkoord 2019-2024 aan de verdere digitale transformatie van de Vlaamse en lokale overheden. Digitaal Vlaanderen is daarbij in opdracht en met afspraak van overheidsentiteiten in Vlaanderen verantwoordelijk voor datastromen tussen authentieke gegevensbronnen binnen de Vlaamse overheid en tussen federale en Vlaamse overheidsdiensten, de centrale informatie- en contactkanalen van de Vlaamse overheid (met Vlaanderen.be, 1700 contactkanalen, de documentendienst voor centrale verzending van documenten).

Digitaal Vlaanderen bestaat uit de volgende diensten:

- Afdeling Portfolio- en Accountmanagement
- Afdeling Digitale Strategie en Transformatie
- Afdeling Kanalenoplossingen (1700 en vlaanderen.be)
- Afdeling Dataoplossingen
- Afdeling ICT-diensten
- Dienst Projectoplossingen
- Afdeling HR

6.2 KLACHTENPATROON BINNEN DIGITAAL VLAANDEREN

Op het e-mailadres AIV_klachten@vlaanderen.be kan gelijk wie aan Digitaal 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 Kanalenoplossingen de meeste klachten, vooral m.b.t. de dienstverlening van 1700.

De andere afdelingen leveren vooral producten en diensten aan andere overheidsdiensten.

Er werden enkel klachten behandeld van Kanalenoplossingen. De andere afdelingen ontvingen geen klachten.

2021 stond net zoals 2020 in het teken van de covid-pandemie. Digitaal Vlaanderen en het agentschap Zorg en Gezondheid werkten samen in het kader van de covid-vaccinaties. Zo werden vaccinatie-uitnodigingen ook op papier via de documentendienst van Digitaal Vlaanderen verzonden en konden 1700-voorlichters basisinformatie over vaccinaties beantwoorden. Digitaal Vlaanderen begeleidde ook de opzet van de Centrale Helpdesk vaccinaties, als back-up telefoonlijn voor de lokale vaccinatiehelpdesks op momenten dat deze lokale helpdesks niet of moeilijk bereikbaar waren.

Digitaal Vlaanderen lanceerde de Belgische covid-certificaten in nauwe samenwerking met de verschillende overheidsdiensten: het agentschap Zorg en Gezondheid, de federale overheid, het Brusselse Gewest en de Franstalige en Duitstalige gemeenschap. Digitaal Vlaanderen zorgde ervoor dat de data voor de certificaten konden opgehaald worden en ontsloten via diverse kanalen, bouwde de CovidSafeBE-app waar men de certificaten kon downloaden, zorgde voor de online informatieverlening via de website www.covidsafe.be en vlaanderen.be en zorgde voor een Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten via het telefoonnummer 078 78 78 50 om vragen over de certificaten op te vangen en bestelling van papieren vaccinatiecertificaten mogelijk te maken.

Deze extra ondersteuning met belangrijke persoonlijke gevolgen voor burgers wanneer er iets mis liep hadden een zeer grote impact op het aantal vragen van mensen aan de voorziene contactkanalen en hebben in 2021 ook gezorgd voor een belangrijke stijging in het aantal geregistreerde klachten.

6.3 KLACHTEN 2021

Er kwamen in 2021 enkel klachten die betrekking hadden op de werking van de afdeling Kanalenoplossingen. In tegenstelling tot het jaar 2020 waarin de andere afdelingen van Digitaal Vlaanderen 2 klachten ontvingen, werden daar in 2021 geen klachten ingediend.

In 2021 kwamen ongeveer 1,34 miljoen contacten op de 1700 kanalen binnen, 15,5% meer dan in 2020. Bovendien werden op de nieuwe lijnen Centrale Vaccinatie helpdesk en COVID-certificaten in 2021 550.000 extra contacten door voorlichters van het contactcenter opgenomen en beantwoord. Deze toestroom met zeer sterke pieken doorheen het jaar zorgde bij momenten voor een minder goede bereikbaarheid. Meer statistische informatie over Vlaanderen.be en 1700 op: <https://www.statistiekvlaanderen.be/nl/contacten-en-bereikbaarheid-vlaanderenbe-en-contactcenter-1700>

Het grote aantal contacten op 1700 resulteerde in 137 klachten. Dit is een stijging met 169 % t.o.v. 2020. 53 % van de klachten was **covid-gerelateerd**. Het ging daarbij over de covid-vaccinaties (uitnodigingen), de covid-certificaten (het vaccinatie-, test- of herstelcertificaat) of de langere wachttijden door de vele covid-vragen. 28% van de covid-gerelateerde klachten was te wijten aan de moeilijker bereikbaarheid van 1700 of de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten op piekmomenten.

6.3.1 Aantal klachten, kanaal van ontvangst en behandeltijd

		Aantal
Totaal aantal klachten:		137
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is ontvangen	rechtstreeks via contactcenter/burger	48
	via de Vlaamse Ombudsdienst	55
	via een andere dienst	34

De **behandeltijd** van de klachten in 2021 was **gemiddeld 4,4 dagen**.

- 52% van de klachten werd dezelfde dag of de dag erna al behandeld.
 - 12 % van de klachten werd binnen 2 tot 3 dagen behandeld.
 - 36 % van de klachten had meer onderzoek nodig, wat leidde tot een langere behandeltijd. De langst nodige behandeltijd was 50 dagen.
- > We waren afhankelijk van de antwoordtermijn van Sciensano.

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 (leenvoudige en duidelijketaal, persoonlijke, empathische toon).”

6.3.2 Beoordeling van de klachten op ontvankelijkheid en gegrondheid

Van de 137 klachten die de afdeling Kanalenoplossingen ontving, werden 97 klachten beoordeeld op ontvankelijkheid en gegrondheid. 3 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 burgers 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	74
Ontvankelijk en deels gegrond	11
Ontvankelijk en niet gegrond	9
Ontvankelijk en niet ten gronde beoordeeld	3
Onontvankelijk	40
Totaal	137

Ontvankelijke klachten

Van de **97 klachten** die **ontvankelijk** waren, bleken:

- 74 klachten gegrond voor de werking van 1700
- 11 klachten deels gegrond
- 9 klachten waren ongegrond
- 3 klachten niet ten gronde te beoordelen

Van de **85 gegronde en deels gegronde klachten** zijn er **44** te linken aan covid; dit komt neer op **52%**. Van de **3** niet ten gronde te beoordelen klachten is er **1** te linken aan de covid.

De klachten werden volgens de geldende klachtenprocedure behandeld en beantwoord.

Onontvankelijke klachten

40 klachten aan de afdeling Kanalenoplossingen bleken na onderzoek onontvankelijk.

Die 40 klachten gingen **niet over de dienstverlening van 1700** maar over de dienstverlening van een andere dienst waarmee 1700 samenwerkt. Die klachten werden als '**onontvankelijk**' gekwalificeerd voor wat betreft onze dienstverlening. Ze werden doorgegeven aan de klachtendienst van de betrokken Vlaamse of federale overheidsdienst die de klachten verder onderzocht en behandelde. In enkele gevallen werd de burger aangeraden om contact op te nemen met de betrokken politiedienst, het labo- of testcentrum, de huisarts.

Dienst	Aantal klachten
Agentschap Wonen – Vlaanderen	1
Departement Omgeving	1
Departement Werk en Sociale Economie	1
Onroerende voorheffing	5
Vlabel – Erfbelasting	3
Vlabel- Verkeersbelasting	7
Vlabel-Registratiebelasting	1
Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen	1
Agentschap Zorg en Gezondheid	5
Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning	1
Federale Overheidsdienst Volksgezondheid	5
Sciensano	6
Lokale Politie	1
Labo of test-centrum	1
Huisarts	2
Totaal	40

Beoordeling van de 97 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
Totaal	40

Opmerking:

In 2021 ontvingen we geen meldingen of klachten die verband hielden met discriminatie of genderidentiteit.

De meerderheid van de klachten die we in 2021 ontvingen op 1700 kunnen ondergebracht worden in de 3 volgende categorieën van Ombudsnormen die geschonden werden:

- **Doeltreffende algemene informatieverstrekking:** correcte en volledige informatie op maat van de burger verstrekken.
- **Correcte bejegening:** klantvriendelijkheid, begrips- en respectvol beantwoorden van vragen.

- **Vlotte bereikbaarheid:** telefonisch voldoende bereikbaar zijn > ruime en publiekgerichte openingsuren hanteren.

6.3.3 Klachten over de bereikbaarheid van nr. 1700

In 2021 waren er **22 formele klachten over de bereikbaarheid** van het gratis nummer 1700 - de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten die we allemaal als gegrond beschouwden.

1. Een burger belde op 12/04/2021 naar 1700 voor zijn vraag over covid-vaccinatie. Toen de lijn bezet bleef, postte hij een bericht op Facebook over de 1700-onbereikbaarheid. Hij verzond bijkomend een e-mail naar de Helpdesk van Informatie Vlaanderen waarin hij aangaf dat hij na meer dan 40 minuten wachten nog steeds niemand aan de lijn kreeg.

Analyse: Er waren die dag inderdaad bereikbaarheidsproblemen door de vele covid- en vaccinatievragen.

Actie: We antwoordden aan de burger dat het ons spijt dat de wachttijden op 1700 opliepen omwille van de vele covid- en vaccinatievragen. We boden onze verontschuldiging aan. We lieten weten dat we bekeken waarom hij geen correctere inschatting van de wachttijd kreeg bij de start van zijn oproep. We gaven aan dat we verder zochten naar mensen om onze ploeg te versterken.

2. Een andere burger probeerde ook op 12/04/2021 om 1700 telefonisch te bereiken. Hij had meer dan 20 minuten aan de lijn gewacht; werd doorgeschakeld naar een tevredenheidsonderzoek en toen de vragen beantwoord waren, werd het contact verbroken zonder dat de burger info kreeg. Toen hij diezelfde voormiddag op een later tijdstip opnieuw naar 1700 belde, kreeg hij wél een 1700-medewerker aan de lijn. De burger klaagde de 1700-onbereikbaarheid aan bij Zorg en Gezondheid.

Analyse: Er waren die dag inderdaad bereikbaarheidsproblemen door de vele covid- en vaccinatievragen.

Acties: We antwoordden aan de burger dat de wachttijden op 1700 opliepen omwille van de vele corona- en vaccinatievragen en dat we op zoek waren naar mensen om onze ploeg te versterken. We stelden vast dat de medewerker een manuele fout maakte waardoor hij i.p.v. doorgeschakeld te worden meteen de tevredenheidsonderzoek kreeg. We boden onze verontschuldiging aan.

3. Een burger had recht op terugbetaling van de verkeersbelastingen, maar deze terugbetaling bleef uit. Toen hij 1700 telefonisch trachtte te bereiken op 8 en 12/04/2021 vernam hij telkens dat er een minimumwachttijd van 9 minuten was. Hij diende nadien klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst; hij vroeg hen naar de datum van terugbetaling of die wachttijd naar een aanvaardbare wachttijd teruggebracht kon worden.

Analyse: Er waren die dagen inderdaad bereikbaarheidsproblemen door de vele covid- en vaccinatievragen.

Acties: We antwoordden aan de burger dat de wachttijden op 1700 opliepen omwille van de vele corona- en vaccinatievragen. We boden onze verontschuldiging aan. We lieten weten dat we op zoek waren naar mensen om onze ploeg te versterken.

4. Een burger wilde weten of hij zijn verkeerbelasting al betaald had en belde naar 1700 op 14/04/2021. Hij probeerde minstens 10 keer iemand te pakken te krijgen. De minste wachttijd was 4 minuten, de langste 8 minuten. De burger wachtte niet zo lang. Hij belde nogmaals en kreeg na 2 minuten een medewerker aan de lijn die zijn vraag echter niet kon beantwoorden omdat de bevoegde dienst net gesloten was - het was 16.10 uur. De burger nam deze dienstverlening niet en diende klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: Er waren die dag inderdaad bereikbaarheidsproblemen door de vele covid- en

vaccinatievragen.

Acties: We antwoordden aan de burger dat het ons speet dat de wachttijden op 1700 opliepen omwille van de vele corona- en vaccinatievragen. We boden onze verontschuldiging aan. We schreven ook dat we bekeken waarom hij geen correctere inschatting van de wachttijd kreeg bij de start van zijn oproep. We gaven aan dat we verder zochten naar mensen om onze ploeg te versterken. We vroegen aan de burger mevrouw om zijn gegevens mee te delen: RRN of ondernemingsnummer/nummerplaat/ het kohierartikelnummer zodat we de collega's van de Vlaamse Belastingdienst konden contacteren om de burger vervolgens feedback te bezorgen. De burger ging niet op onze vraag in.

5. Een burger zijn partner was begin 2021 overleden. Hij ontving van Vlabel een brief over het indienen van een aangifte nalatenschap. De burger wilde meer over deze brief weten. Omdat hij kon inloggen op de Vlabel-contactpagina, wilde hij zijn vraag op 15/07/2021 telefonisch aan 1700 stellen. Dit lukte niet. De burger gaf aan dat hij 4 keer probeerde om 1700 te bereiken, maar niemand nam de oproep op. Volgens de burger was 1700 totaal niet te bereiken. Hij betreurde deze onbereikbaarheid.

Analyse: Het was die dag druk op 1700 naar aanleiding van de verzending van aanslagbiljetten onroerende voorheffing (OV).

Acties: We verstuurdde de vraag van de burger naar het Vlabel-escalatiepunt: escalatieserfbelasting@fb.vlaanderen.be dat snel een antwoord aan de burger bezorgde en ons hierover informeerde. We lieten aan de burger weten dat er op 15/07/2021 inderdaad een lagere bereikbaarheid was van 1700; keuze 1, keuze vragen over erfbelasting. Deze lage bereikbaarheid was te wijten aan de drukte op 1700 voor vragen over andere belastingen en de wat langere afhandeltijden zodat onze 1700-medewerkers gemiddeld minder oproepen dan normaal konden beantwoorden.

We boden aan de burger onze verontschuldiging aan.

6. Een burger belde op 15/07/2021 naar 1700 omdat hij nog steeds geen aanslagbiljet belastinginverkeerstelling (BIV) / verkeersbelasting (VKB) ontving. Hij wilde meer bepaald weten of hij een duplicaat verkrijgen kon. Na meer dan 37 minuten wachten kreeg hij een VKB-medewerker aan de lijn die hem bovendien op een agressieve toon te woord stond. De burger vond het schandig dat burgers zo lang moesten wachten en zo behandeld werden. Hij verstuurdde een e-mail naar de Klachtendienst Financiën.

Analyse: Het was die dag druk op 1700 naar aanleiding van de verzending van aanslagbiljetten onroerende voorheffing (OV).

Acties: We lichtten de Klachtendienst Financiën over de 1700-onbereikbaarheid in en gaven mee dat de coaches het gesprek met betrokken voorlichter coaching bespraken. De Klachtendienst Financiën nam onze feedback op in het antwoord aan de burger.

7. Een burger belde op 30/08/2021 naar 1700 met een vraag over hoogrisicocontacten bij volledig gevaccineerde personen. Hij stelde vast 1700 niet vlot bereikbaar was en dat het erg lang duurde om een medewerker te spreken. Hij had 2 keer moeten bellen. Hij verstuurdde een e-mail naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: Er waren die dag 1700-bereikbaarheidsproblemen.

Acties: We onderzochten de 1700-gesprekken: van het 1^{ste} gesprek werd geen geluidsopname bewaard omdat de burger niet met een medewerker sprak. Uit de telefoniegegevens konden we wel afleiden dat de verbinding vanop afstand werd verbroken terwijl de burger in ons keuzemenu was. Dit kon het gevolg zijn van een technisch probleem met de telefoonverbinding. Uit het 2^{de} gesprek bleek dat de burger inderdaad 10 minuten wachtmuziek te horen kreeg alvorens er een medewerker beschikbaar was om hem te woord te staan. We boden onze verontschuldiging aan.

8. Een burger had een vraag over het gebruik van een Vlaamse overheid IT- applicatie. Hij belde op 18/10/2021 naar 1700. Pas na 27 minuten kreeg hij iemand aan de lijn. Nadat hij zijn inhoudelijke vraag stelde, werd hij na 30 seconden opnieuw in wacht gezet voor 47 minuten. De medewerker kon de vraag niet beantwoorden, niettegenstaande men voor vragen naar 1700 doorverwezen werd. Hij contacteerde de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: Er waren die dag veel oproepen over de verlenging van het gebruikersrecht voor toegang tot de KMO-portefeuille en andere VLAIO-applicaties met lange wachttijden tot gevolg.
Acties: We lichtten de burger in over de 1700-bereikbaarheid op die dag. We gaven mee dat een gebruikersrecht vier jaar geldig was en dat wanneer de geldigheidsduur verstreek er dan een herinneringsmail verstuurd werd naar de houder van het recht. Van heel wat ondernemers en zelfstandigen verstreek het recht in de loop van oktober met een piek in het aantal telefoons en langer dan normale wachttijden tot gevolg. We boden aan de burger hiervoor onze verontschuldigingen aan. Als zijn probleem nog niet opgelost was, dan konden we hem meegeven dat hij toegang tot de KMO-portefeuille en andere VLAIO-applicaties zou blijven hebben als hij wettelijk vertegenwoordiger van zijn bvba was. Als hij geen wettelijk vertegenwoordiger was, dan moest hij toch nog via het Vlaams gebruikersbeheer het recht laten toekennen. We verwezen hierbij naar het document:https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1605796591/Hoe_rechten_verlengen_in_het_gebruikersbeheer_alle_doelgroepen_1.t4xrwg.pdf

9. Een burger had een vraag over gebruikersrechten i.v.m. zijn bvba. Hij belde op 21/10/2021 naar 1700, werd doorgeschakeld en moest 20 minuten naar wachtmuziek luisteren. Iedereen was in gesprek. Hij kreeg het voorstel om later terug te bellen. De burger vond dat geen garantie was. Hij vond dit onaanvaardbaar; geen goede service. Hij diende een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: Er waren die dag veel oproepen over de verlenging van het gebruikersrecht voor toegang tot de KMO-portefeuille en andere VLAIO-applicaties met lange wachttijden tot gevolg.
Acties: We lichtten de burger in over de 1700-bereikbaarheid op die dag. We gaven mee dat een gebruikersrecht vier jaar geldig was en dat wanneer de geldigheidsduur verstreek er dan een herinneringsmail verstuurd werd naar de houder van het recht. Van heel wat ondernemers en zelfstandigen verstreek het recht in de loop van oktober met een piek in het aantal telefoons en langer dan normale wachttijden tot gevolg. We boden aan de burger onze verontschuldigingen aan. Als zijn probleem nog niet opgelost was, dan konden we hem meegeven dat hij toegang tot de KMO-portefeuille en andere VLAIO-applicaties zou blijven hebben als hij wettelijk vertegenwoordiger van zijn bvba was. Als hij geen wettelijk vertegenwoordiger was, dan moest hij toch nog via het Vlaams gebruikersbeheer het recht laten toekennen. We verwezen hierbij naar het document:
https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1605796591/Hoe_rechten_verlengen_in_het_gebruikersbeheer_alle_doelgroepen_1.t4xrwg.pdf

10. Een burger stond op 24/10/2021 met zijn kind aan te schuiven voor een show. Hij kon helaas niet binnen in de zaal vanwege het ontbreken van zijn certificaat in de CovidSafeBE-app. Het was niet mogelijk deze op te halen. Na meer dan 20 minuten zoekwerk via zowel Itsme, mijngezondheid.be, MBP, e-Health had hij eindelijk toch nog ergens een te downloaden certificaat gevonden. Via Itsme was er voor hem niets, online was het 'tijdelijk buiten gebruik' en via telefoon kon er ook niemand bereikt worden tijdens het weekend. De burger gaf aan dat deze zaken toch op punt moeten gesteld moeten worden als verwacht werd dat hij zijn certificaat voorlegde voor bepaalde zaken. De burger verstuurdde een klacht naar Digitaal Vlaanderen:
klachten.digitaal@vlaanderen.be

Analyse: de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten was inderdaad niet bereikbaar op zondag.
Acties: We lichtten de burger in over de bereikbaarheid van de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten: op werkdagen van 9 uur tot 19 uur; op zaterdag van 10 uur tot 18 uur en gesloten op zondag. We vermeldden nog dat het niet duidelijk was over welk covid-certificaat het ging. Ging de klacht over het vaccinatiecertificaat, dan kon de burger terecht bij Zorg en Gezondheid. Voor een klacht over het test- of herstelcertificaat kon hij Sciensano contacteren.

11. Een burger wenste op 28/10/2021 zo snel mogelijk een covid-certificaat. De sites waar hij dit kon aanvragen crashten evenwel en het 078 78 78 50-nummer van de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten was overbelast. Hij vond dit niet kunnen en wenste

daartegen een klacht in te dienen.

Analyse: De Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten was die dag minder bereikbaar door de vele vragen naar aanleiding van de op 26/10/2021 genomen beslissingen van het Overlegcomité.

Acties: We verstuurde een antwoord naar de burger waarin we aangaven dat naar aanleiding van beslissingen van het Overlegcomité we meer oproepen dan normaal ontvingen waardoor onze Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten minder bereikbaar was.

We boden aan de burger onze verontschuldigingen aan. Omdat het niet duidelijk was over welk covid-certificaat het ging, verwezen we hem door naar Zorg en Gezondheid > klacht over vaccinatiecertificaat en naar Sciensano > klacht over het test- of herstelcertificaat.

12. Een burger had een vraag over het covid-herstelcertificaat; hij had 08/10/2021 positief getest en kon geen herstelcertificaat terugvinden: niet op zijn CovidSafeBE-app en ook niet op www.mijnburgerprofiel.be. Hij belde op 04/11/2021 naar de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten 078 78 78 50. De 1^{ste} keer moest hij 16 minuten wachten; de 2^{de} keer 18 minuten nadat hij eerst 2 keer automatisch was afgesloten wegens "te druk" en te horen kreeg dat hij later maar moest terugbellen. Hij deelde de slechte klantgerichtheid van de overheid mee aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: De Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten 078 78 78 50 was die dag minder bereikbaar.

Acties: We lieten aan de burger weten dat we veel oproepen ontvingen op onze Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten, 078 78 78 50. We boden onze verontschuldigingen voor de lange wachttijd aan. We vermeldden dat we geen covid-herstelcertificaat terugvonden. Een covid-herstelcertificaat kon enkel afgeleverd worden op basis van een positieve PCR-test. We verwezen nog naar de volgende webpagina's:

<https://www.vlaanderen.be/covid-certificaat/covid-certificaat-het-herstelcertificaat#welke-test-leidt-tot-een-herstelcertificaat>

<https://www.sciensano.be/nl/covid-19-test-en-herstelcertificaten/verificatiestappen-ontbrekende-certificaten>

13. Een burger had op 09/11/2021 op verschillende manieren geprobeerd om aan een covid-certificaat te geraken. Tot 4x toe nam hij telefonisch contact met het nummer van www.info-coronavirus.be waarbij hij telkens meldde waar het probleem zich stelde, maar men bleef hem hardnekkig verwijzen naar hun site waarop hij telkens vastliep. Zowel zijn computer als gsm waren blijkbaar te oud om dit via de instructies op www.info-coronavirus.be te kunnen doen. Hij belde ook naar de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten. Meneer diende klacht in bij de collega's van de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: De Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten was die dag moeilijk bereikbaar.

Acties: We antwoordden aan de burger dat we geen gesprek met hem konden terugvinden, enkel 3 belpogingen die de burger zelf verbrak omwille van de lange wachttijd. We boden onze verontschuldigingen aan en lieten weten dat we alles in het werk stelden om onze bereikbaarheid te verhogen. We vermeldden nog we dat zijn vaccinatiecertificaat van volledige vaccinatie zowel per post naar zijn adres als naar zijn eBox verzonden. We gaven uitleg over de activatie van de eBox, verwezen naar de websites over Mijn Burgerprofiel en My-eBox.

We boden de burger aan dat hij steeds naar 1700 kon bellen als hij hulp nodig had bij online aanmelden.

14. Een burger wilde op 16/11/2021 de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten, 078 78 78 50 bereiken. Hij moest meer dan 30 minuten wachten vooraleer hij te woord werd gestaan. Hij diende een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst die ons om uitleg vroeg.

Analyse: De Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten was die dag moeilijk bereikbaar.

Acties: We verstuurden een e-mail naar de Vlaamse Ombudsdienst waarin we meegaven dat de regeringsbeslissing van eind oktober om het Covid Safe Ticket (CST) te verplichten voor toegang tot sportcentra, café's en restaurants vanaf 01/11/2021 nog steeds leidde tot een zeer hoog aantal oproepen met een moeilijke bereikbaarheid en lange wachttijden tot gevolg. We lichtten toe welke acties we evenwel sindsdien ondernamen:

1. aanpassing van onze webpagina:

<https://www.vlaanderen.be/covid-safe-ticket-cst-als-toegangsvoorwaarde>

2. in overleg met het kabinet van de MP > uitzonderlijk openen van onze helpdesk op zondag

30/10/2021 en maandag 1/11 van 10u tot 18u.

3. de mogelijkheid om op de automatische IVR een papieren vaccinatiecertificaat via postverzending aan te vragen 24/7 .

15. Bij een burger zijn kind werd op 17/11/2021 een antigeentest afgenomen in een apotheek. Wanneer hij een certificaat wilde downloaden, kreeg hij de melding dat er een probleem opgetreden was bij het ophalen van de certificaten. Hij contacteerde de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten en kreeg onmiddellijk de melding dat de wachttijd langer dan 10 minuten was, zonder updates. Na 15 minuten betalend wachten, kreeg hij de melding dat de lijn om 19 u sloot. De burger verwachtte dat een callcenter 24/7 bereikbaar was.

Hij stuurde een klacht naar de Vlaamse Ombudsdienst waarin hij uitleg vroeg over de bereikbaarheid van het callcenter en het feit dat er met een betalend nummer gewerkt werd. hij wilde eveneens weten of de kosten van de test terugbetaald werden indien het certificaat niet kon gedownload worden.

Analyse: De Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten was die dag moeilijk bereikbaar.

Acties: We verontschuldigen ons bij de burger voor de lange wachttijden op onze Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten. We duiden dat het organiseren van een helpdesk 24/7 heel wat extra getrainde helpdeskmedewerkers vereiste en dat in een periode waarin ons contactcenter ook over andere coronamaatregelen en de vaccinaties heel veel extra vragen binnenkreeg het niet realistisch was om voldoende juiste profielen te vinden en trainen om 24/7 een kwalitatieve dienst te kunnen voorzien. We lichtten toe dat we kozen voor de inzet van alle gevonden extra helpdeskmedewerkers tijdens realistische maar toch brede openingstijden 9-19u op weekdays en een automatische telefonie-optie voor de meest gestelde vraag: het bestellen van een papieren vaccinatiecertificaat. We vermeldden dat een oproep naar het 078-nummer inderdaad standaard niet gratis was en dat de burger bij zijn oproep een normaal zonaal tarief betaalde (oproep naar een vaste lijn). We vermeldden ook dat een belangrijk deel van de bevolking al de optie nam binnen een eigen telefonie-abonnement om gratis te bellen tijdens bepaalde uren of voor een bepaald aantal beluren. Dit verklaarde waarom we voor een 078-nummer kozen om de kost van deze dienstverlening op het overheidsbudget niet onnodig hoog te maken. Tenslotte verwezen we de burger voor de terugbetaling van zijn kosten bij het niet-kunnen downloaden van uw testcertificaat naar Sciensano:

<https://www.sciensano.be/nl/verstuur-uw-klacht>

16. Een burger ontving op 22/11/2021 op een concrete vraag aan vlaanderen.be een doorschuifantwoord naar de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten 078 78 78 50, die zelfs na een wachttijd van 15 minuten niet bereikbaar was en de 1700-lijn was ook pas na 20 minuten bereikbaar. Hij wilde een antwoord op zijn vraag krijgen. Hij contacteerde de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: De Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten 078 78 78 50 en 1700 waren die dag moeilijk bereikbaar.

Acties: We lieten aan de burger weten dat we op dat moment inderdaad veel oproepen binnenkregen met lange wachttijden tot gevolg. We boden hem onze verontschuldigen aan, vermeldden dat we alles in het werk stelden om onze bereikbaarheid te verhogen.

We vernamen van de burger dat hij ondertussen van 1700 via e-mail een antwoord op zijn concrete vraag gekregen had.

17. Een burger had een positieve covid-test afgelegd. Het resultaat was niet beschikbaar via mijngezondheid.belgie.be, echter wel via COZO.be. Hij contacteerde al het Centrum Voor Medische Analyse dat zijn test afnam. Hij vernam dat het resultaat van zijn test aan Sciensano werd bezorgd op 17/11/2021. Het resultaat verscheen echter niet op mijngezondheid.belgie.be, terwijl dat van zijn gezinsleden die 24 uur later getest waren er echter wel al enkele dagen stond. Het ontbreken van een positief resultaat zou ervoor zorgen dat hij geen herstelcertificaat zou kunnen verkrijgen.

Op 23/11/2021 probeerde hij 's morgens meermaals contact te leggen via 078 78 78 50. Na diverse pogingen (4) en een wachttijd van meer dan 40 minuten tijdens het laatste telefoontje had hij ingehaakt. Dit leek hem niet de service die hij als burger mocht verwachten. Hij wist niet welke diensten hij moest contacteren voor dit overduidelijk technisch probleem met verregaande gevolgen in zijn persoonlijke levenssfeer. Hij bracht de Vlaamse Ombudsdienst op de hoogte.

Analyse: De Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten 078 78 78 50 was moeilijk bereikbaar die dag.

Acties: We antwoordden aan de burger dat we op dat moment veel oproepen binnenkregen op onze Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten met lange wachttijden tot gevolg. We boden aan de burger onze verontschuldiging aan. We vermeldden ook dat we alles in het werk stelden om onze bereikbaarheid te verhogen. We verwezen hem voor zijn klacht over het uitblijven van zijn testcertificaat door naar het Sciensano-klachtenformulier.

18. Bij een controle van een burger zijn laatste vaccinatiecertificaat gedownload na zijn 3de vaccinatie, gaf dit een rood scherm wat volgens de burger volledig onterecht was. Hij kreeg dus geen toegang tot het restaurant waar zijn QR-afdruk getest werd. Nergens kon hij vinden waar dit rechtgezet kon worden. De telefoonlijnen van het 078 78 78 50-nummer op 23/11/2021 waren altijd bezet en de wachttijd was onhebbelijk lang. Hij verstuurde een klacht naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: De Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten 078 78 78 50 was moeilijk bereikbaar die dag.

Acties: We controleerden aan de hand van de burger zijn meegedeelde RRN zijn certificaten: deze certificaten gaven een groen scherm. Mogelijk had de burger zijn 1ste certificaat (1/2, bewijs van gedeeltelijke vaccinatie) laten scannen, wat niet voldoende was om te gebruiken als Covid Safe Ticket. De laatste 2 certificaten (2/2 en 3/3) bewezen dat hij volledig gevaccineerd was. Als de burger deze certificaten als Covid Safe Ticket gebruikte, dan zouden ze groen scannen.

We boden onze verontschuldiging voor de lange wachttijden aan. We informeerden de burger over onze controle van zijn certificaten.

19. Een burger wilde weten wanneer hij zijn 3de vaccinatieprik ging krijgen. Al zijn kennissen hadden al een e-mail gekregen alsook hetzelfde vaccin als de burger, maar hij ontving de e-mail niet. Hij belde op 29/11/2021 naar 1700. Eerst kreeg hij te horen dat hij zou doorgeschakeld worden naar de bewuste dienst, hij had toen al een kwartier gewacht. Na 10 minuten wachten kreeg hij plots een afsluiting van het gesprek. Na een uur probeerde hij het opnieuw en gebeurde net hetzelfde: 50 minuten aan de lijn en dan verbrak de verbinding. Bij de 2^{de} keer bellen, maakte hij de 1700-medewerker er attent op dat hij al eens had gebeld en dat na 25 minuten wachten de lijn verbroken werd. Hij belde vervolgens naar zijn vaccinatiecentrum waarbij zijn probleem werd opgelost. De burger wilde benadrukken dat hij totaal begrip had voor die wachttijd en dat hij in het verleden door 1700-medewerkers al goed geholpen geweest was. Omdat hij dacht dat er een technisch probleem was waarmee hij in het verleden ook al mee te maken kreeg en nu ook andere burgers geconfronteerd werden, contacteerde hij de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: Op 29/11/2021 en 30/11/2021 kende het 1700-contactcenter technische problemen.

Acties: We lieten aan de burger weten dat er die dag inderdaad technische problemen waren waarvoor we onze verontschuldiging aanboden. Onze voorlichters handelden correct.

20. Een burger had op 30/11/2021 twee keer gebeld naar 1700 voor zijn vraag over onroerende voorheffing - vermindering voor handicap. Er zou hem telkens gevraagd zijn om even aan de lijn te blijven en dat men het zou nakijken, maar telkens zou de verbinding na enkele ogenblikken verbroken zijn gevolgd door de vraag om deel te nemen aan de tevredenheidsenquête. De burger kreeg nooit een antwoord. Hij contacteerde de Klachtendienst Financiën.

Analyse: Op 29/11/2021 en 30/11/2021 kende het 1700-contactcenter technische problemen.

Acties: We lieten aan de Klachtendienst Financiën weten dat er op 29/11 en 30/11/2021 technische problemen waren die inmiddels opgelost werden. Onze voorlichters handelden correct. We vroegen om ons te verontschuldigen bij de burger. De Klachtendienst Financiën bezorgde ook een

inhoudelijk antwoord op de burger zijn vraag.

21. Een burger werd op 16/11/2021 ingeënt met het 3de covid-vaccin. Na de 2 eerste prikken kon hij het vaccinatiecertificaat downloaden. Na de derde prik klopte het plaatje niet meer. Hij kreeg voortdurend het vorige certificaat van 2/2 prikken. De 3^{de} prik was 'verloren'. De burger trachtte het in orde te laten brengen via het vaccinatiecentrum, maar men kreeg de zaak niet opgelost. Er werd hem op 30/11/2021 aangeraden om het nummer 078 78 78 50 te contacteren en daar een oplossing te verkrijgen. Na 45 minuten wachten kreeg de burger een zeer onvriendelijke medewerker aan de lijn, die zelfs het gesprek verbrak. De burger belde vervolgens naar 1700 waarbij hij een doorverwijzing kreeg naar het 078 78 78 50-nummer. De burger vroeg dan een papieren vaccinatiecertificaat aan. Toen de burger een melding over er een nieuw bericht in zijn e-Box kreeg, was het alweer het certificaat van 2/2 prikken. De burger was zeer ontgoocheld. Hij liet aan de Vlaamse Ombudsdienst weten dat de plaats of dienst om zijn probleem op te lossen in de covid-warboel onvindbaar was. Hij was heel boos omdat iemand in een overheidsdienst na 45 minuten wachten de telefoon dichtklapte.

Analyse: Op 29/11/2021 en 30/11/2021 kende het 1700-contactcenter technische problemen.
Acties: We zagen aan de hand van de burger zijn vermelde RRN dat zijn boostervaccinatie (3^{de} prik) niet in Vaccinet geregistreerd werd door het vaccinatiecentrum. We verwezen de burger door naar zijn vaccinatiecentrum voor de registratie van zijn 3^{de} vaccinatie. We lieten weten dat een technische storing op 30/11/2021 ervoor zorgde dat het gesprek verbroken werd. De betrokken voorlichter was evenwel vriendelijk, handelde correct. We boden onze verontschuldigingen aan voor de lange wachttijden.

22. Een burger belde op 06/12/2021 naar de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten 078 78 78 50 omdat op het nieuwe vaccinatiecertificaat van partner na een 3^{de} prik nog steeds 2/2 stond. Zijn vaccinatiecertificaat na de 3de prik was wel correct. Hij deed meerdere belpogingen, maar verbrak dikwijls de verbinding omdat de wachttijd meer dan 10 minuten bedroeg. Bij een wachttijd van 5 minuten legde hij na 20 minuten neer. Op een bepaald ogenblik was er zelfs geen melding van wachttijd meer, hij stond toen opnieuw al 20 minuten in de wacht. Hij diende een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: De Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten was die dag moeilijk bereikbaar.
Acties: We verontschuldigde ons voor de lange wachttijden. We vroegen aan de burger het RRN van zijn partner opdat het backoffice van de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten het vaccinatiecertificaat opnieuw opladen kon. We brachten de burger nadien op de hoogte van dit herladen; beschikbaar stellen van het vaccinatiecertificaat.

In 2021 voldeed 1700 niet aan de bereikbaarheidsnormen die ze nastreeft: de gemiddelde bereikbaarheid voor oproepen geen enkele maand de vereiste 95%. Gemiddeld strandde de bereikbaarheid voor oproepen op 87,38%. Ook bij chat (bereikbaarheid gemiddeld 87,54% in plaats van de verwachte 92%) en e-mail (slechts 59,5% van de e-mails kon binnen 2 werkdagen behandeld worden) moesten mensen regelmatig langer wachten op een vrije voorlichter of een antwoord. De gemiddelde bereikbaarheid in 2020 haalde in totaal 84,9%.

De vele vaccinatievragen zorgden vanaf maart voor een sterke groei van het aantal contacten op 1700. Dit inschatten was moeilijk: nieuwsberichten over bijwerkingen, het ongeduld van veel burgers om hun uitnodiging af te wachten (QVAX-vragen) en verandering van periodes tussen 2 prikken zorgden daarvoor heel wat niet voorziene pieken. Het hele jaar door is maximaal ingezet op het vinden en opleiden van extra voorlichters, maar dit volstond niet voor de extra contacten die er dit jaar binnen kwamen. Op de nieuwe Centrale Helpdesk vaccinaties kon 85% van de 350.000 aangeboden oproepen worden opgenomen. Goed plannen was op deze lijn extra moeilijk omdat er niet altijd een even goed zicht was op inzet, bereikbaarheid en specifieke problemen van de lokale helpdesks. De onnoemelijk grote inzet van alle lokale helpdesks van de vaccinatiecentra hebben echter samen met deze centrale helpdesk en

1700 toch gezorgd voor een goede hulp voor burgers met onzekerheden, vragen of te weinig digitale vaardigheden om zelf een vaccinatie-afspraak online te maken of bevestigen.

Op de Vlaamse Helpdesk COVID certificaten werd via de steeds bereikbare automatische IVR meer dan 1 miljoen keer een papieren versie van een vaccinatiecertificaat besteld. Van de 343.000 oproepen die in de wachtrij aan voorlichters werden aangeboden konden slechts 244.000 contacten opgenomen worden.

Klachten over de bereikbaarheid proberen we te voorkomen 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. Gezien de zeer hoge pieken konden we deze functie in het afgelopen jaar op 1700 niet steeds aanhouden en kon deze functie op de COVID-lijnen niet worden geactiveerd, aangezien we de belofte terug te bellen binnen 2 werkdagen voor deze COVID-vragen door grote drukte niet konden inlossen.

[Overzicht van de 82 gegronde en deels gegronde klachten](#)

6.3.4 1700-ondersteuning voor de thema's van Vlaamse Belastingdienst: 17 klachten

Het gaat om 6 klachten over verkeersbelasting, 8 over onroerende voorheffing en 3 over erfbelasting.

- 6 klachten over de verkeersbelasting (VKB)

1. Een burger had in oktober 2020 zijn handelaarsplaat (Z-plaat) ontvangen, maar nog geen aanslagbiljet verkeersbelasting gekregen. Hij belde eind januari 2021 's middags naar 1700, de voorlichter kon het Vlabel-backoffice op dat moment niet bereiken. De burger besloot om in de namiddag terug te bellen. Ondertussen werd hij bij een politiecontrole tegengehouden en werd een PV opgesteld, de burger moest de taks betalen + een boete (50% van de taks). Hij belde in de namiddag opnieuw naar 1700, hij wilde weten waarom hij die boete moest betalen. Hij kwam uit bij een medewerker die hem onheus behandelde (de burger o.a. uitlachte) i.p.v. hem te helpen. Hij vroeg naar de naam van de medewerker, maar kreeg die niet. De medewerker zette de burger uiteindelijk in wacht. Omdat de burger erg aangedaan was door houding van deze medewerker lichtte de Klachtendienst Financiën in.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek. Hieruit bleek dat de VKB-voorlichter zich weinig klantvriendelijk ten opzichte van de burger gedragen had. Deze voorlichter kwam héél belerend over, lachte de burger zelfs verschillende keren uit en onderbrak de burger. Dit was een totaal ongepaste houding voor een voorlichter. De voorlichter hield zich bovendien niet aan de instructies: doorschakelen naar het Vlabel-backoffice.

Acties: De betrokken voorlichter werd aangesproken op zijn gedrag, kreeg persoonlijke coaching. We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën die de klacht verder afhandelde.

2. Een burger had recht op terugbetaling van de verkeersbelastingen, maar deze terugbetaling bleef uit. Toen hij 1700 telefonisch trachtte te bereiken op 8 en 12/04/2021, lukte dit niet.
> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.
3. Een burger wilde weten of hij zijn verkeersbelasting al betaald had en belde naar 1700 op 14/04/2021. De burger klaagde de 1700-bereikbaarheid nadien aan.
> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.
4. Een burger had een dieselwagen; sinds 2020 mocht hij met zijn dieselwagen niet meer in het centrum van Gent, Antwerpen = lage-emissiezones.
Hij ontving een aanslagbiljet VKB. Hij belde naar 1700 omdat hij wilde weten of hij dan niet minder verkeersbelasting moest betalen. Omdat de burger vond dat de medewerker zeer brutaal en arrogant reageerde noch hem een antwoord op zijn vraag gaf, belde hij de dag erop opnieuw naar om zijn klacht over deze medewerker mee te delen.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek en oordeelden dat dit gesprek niet vlot verliep.

Acties: We boden aan de burger onze verontschuldiging aan voor de houding van onze voorlichter. We vermeldden dat uit het gesprek bleek dat de medewerker inderdaad meer begrip voor de burger had moeten opbrengen én hem ook meer informatie over de lage-emissiezones (LEZ) meegegeven kon hebben. We deelden mee dat we onze medewerker persoonlijk gingen begeleiden zodat hij burgers altijd op een correcte en vriendelijke manier verder hielp. We verwezen de burger naar de webpagina waar hij informatie over de lage-emissiezones (LEZ) aantrof:

<https://www.vlaanderen.be/lage-emissiezones-lez> en gaven de contactgegevens van de LEZ-escalatiepunten voor Antwerpen en Gent mee. We verduidelijkten dat de burger zijn vraag over het minder moeten betalen van verkeersbelasting omwille van de lage-emissiezones eerder een beleidsvraag was. We bezorgden de burger de contactgegevens van het Kabinet van de Vlaamse minister van Financiën en Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed.

5. Een burger belde op 15/07/2021 naar 1700 omdat hij nog steeds geen aanslagbiljet belastinginverkeerstelling (BIV) / verkeersbelasting (VKB) ontving.

De burger klaagde de 1700-bereikbaarheid nadien aan.

> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.

6. Een burger ontving een betalingsherinnering die hij al eerder betaalde en waarvoor hij een bezwaar had ingediend. Door de lange wachttijd die dag koos hij voor de optie om op een later tijdstip teruggebeld te worden. Later die namiddag werd hij teruggebeld maar de medewerker beantwoordde zijn vraag niet en vroeg bovendien aan de burger om 's anderendaags terug te bellen. De burger begreep dit niet. Omdat hij meer hoffelijkheid en behulpzaamheid van een Vlaamse overheidsdienst verwachtte, diende hij een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: We zochten de 1700-contacts met de burger op. Die dag wilde een VKB-voorlichter naar de burger bellen, maar de burger nam toen niet op. In de namiddag belde dezelfde voorlichter alweer naar de burger. De VKB-voorlichter reageerde kort, maar kon de burger evenwel niet meer doorschakelen naar het BO en de vraag doorsturen kon evenmin omdat de burger geen gegevens bij de hand had.

Acties: We brachten de burger op de hoogte van ons onderzoek; legden hem uit waarom de voorlichter vroeg om 's anderendaags terug te bellen, lieten weten dat we het gedrag van de medewerker betreunden en dat de medewerker hierop aangesproken werd. We vroegen naar de burger zijn gegevens zodat we zijn vraag konden versturen naar het Vlabel-backoffice.

Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

- 8 klachten over de onroerende voorheffing (OV)

1. Een burger had een vraag over het OV-aanslagbiljet, hij wilde informatie over de vermindering voor kinderen. Hij belde naar 1700 en kreeg een medewerker aan de lijn die ongeleefd was en zijn vragen niet beantwoordde. Hij verstuurdde een e-mail naar de Klachtendienst Financiën.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek tussen de burger en de OV-voorlichter. Het gesprek verliep zonder probleem totdat de OV-voorlichter toch naar het kohierartikel vroeg. Door de reactie van de burger op deze vraag raakte de OV-voorlichter de pedalen kwijt en verhoef hij zijn stem.

Acties: We brachten de Klachtendienst Financiën op de hoogte; zij handelden de klacht af. De OV-voorlichter kreeg coaching.

2. Een burger belde in opdracht van een kerkfabriek naar 1700 omdat hij meer wilde weten over het verstuurdde OV-aanslagbiljet. Hij diende nadien klacht in bij de Klachtendienst Financiën.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek.

De OV-voorlichter schakelde de burger niet door naar het Vlabel-backoffice. Deze voorlichter bleef blijkbaar

ook te veel stil staan bij de info rond de situatie op 1 januari. De OV-voorlichter had meer moeten doorvragen; zou zelf het gesprek beëindigd hebben.

Acties: We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën die de burger inlichtten. De OV-voorlichter kreeg een actieplan.

3. Een burger belde naar 1700 voor informatie over zijn OV-aanslagbiljet. De medewerker onderbrak de burger, wat de burger niet aanvaardde. Hij verstuurde een klacht naar de Klachtendienst Financiën.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek. De OV-voorlichter onderbrak inderdaad de burger.

Acties: We brachten de Klachtendienst Financiën op de hoogte. De Klachtendienst Financiën verontschuldigde ons bij de burger. De In2com Team Supervisor nam het gesprek op met de betrokken OV-voorlichter.

4. Een burger ontving een OV-aanslagbiljet voor de woning waar hij sinds april 2021 geen eigenaar meer van was. Hij belde naar 1700. De medewerker stond de burger onvriendelijk te woord. Hij contacteerde de Klachtendienst Financiën.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek.

De OV-voorlichter gaf aan dat het AB nog betaald moest worden aangezien de situatie op 1 januari 2021 geldig was voor het volledige aanslagjaar. Hij gedroeg zich evenwel weinig empathisch t.o.v. de burger. De OV-voorlichter had ook proactief over de proportionele vermindering kunnen voorlichten om de burger doeltreffend te informeren.

Acties: We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën die ons vervolgens bij de burger verontschuldigde. De In2com Team Supervisor nam het gesprek op met de betrokken OV-voorlichter.

5. Een burger wilde weten of zijn ex-partner al een aanslagbiljet ontving. Hij belde naar 1700. De burger belde snel opnieuw naar 1700 omdat de medewerker verkeerde informatie gaf.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek.

De OV-voorlichter antwoordde correct op de vragen van de burger, maar hij had de burger sneller moeten doorschakelen naar het Vlabel-backoffice. Omdat dit weliswaar tegen de Vlabel-instructies zou zijn, namen we dit issue op met Vlabel. We lichtten de burger in. Vlabel contacteerde op zijn beurt de burger.

Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

6. Een burger contacteerde eind september 1700 omdat zijn OV-aanslagbiljet uitbleef. De medewerker antwoordde dat de factuur tussen juni en december uitgestuurd kon worden en dat die waarschijnlijk gewoon later was, maar dit was geen antwoord op de burger zijn vraag. Hij kreeg nog een algemene link doorgestuurd waarop ook geen concreet antwoord voor zijn specifieke vraag te vinden was. Hij contacteerde de Klachtendienst Financiën omdat hij vond dat 1700 mensen niet mocht afwimpelen als die vroegen waar hun factuur bleef. De Klachtendienst Financiën liet ons bijkomend weten dat het OV-aanslagbiljet blijkbaar al begin juli verstuurd werd via de eBox.

De Klachtendienst Financiën had de burger inmiddels aangeraden om onmiddellijk te betalen omdat er nalatigheidsinteressen zouden beginnen lopen. Blijkbaar had de burger geen melding van die verzending via eBox gekregen.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek.

De OV-voorlichter zei inderdaad dat de aanslagbiljetten tot december verstuurd konden worden en dat deze niet per se elk jaar in dezelfde maand verzonden werden. De OV-voorlichter wilde de link naar het digitaal Vlabel-loket doorsturen, maar stuurde verkeerdelijk het voorbeeldaanslagbiljet door dat bovenaan in het voorlichtersscript stond. Deze voorlichter vermeldde evenmin iets over de digitale verzending van OV-aanslagbiljetten 2021 via de eBox.

Acties: We lichtten de Klachtendienst Financiën in. We verwittigden de In2com Team Supervisor die de OV-voorlichter aansprak.

7. Een burger was op zoek naar zijn OV-aanslagbiljet; hij dacht dat hij iets gemist had. Hij belde naar 1700. De medewerker zei dat de aanslagbiljetten via het digitaal Vlabel-loket beschikbaar waren. De burger belde terug, de 2^{de} medewerker verstuurde dezelfde link van het

digitaal Vlabel-loket. Deze medewerker vroeg ook naar het kohierartikel, maar dat kon de burger niet geven. De medewerker haakte daarop in.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden de gesprekken.

De 1^{ste} voorlichter handelde grotendeels correct behalve dan dat deze voorlichter had kunnen vragen of de burger de woning in mede-eigendom had. Dit was zo.

Deze OV-voorlichter had de burger erop kunnen wijzen dat het aanslagbiljet aan zijn partner kon gericht zijn wat een reden kon zijn dat hij in MijnDossier niets vond op zijn naam. Dat had de burger het 2^{de} gesprek kunnen besparen.

De 2^{de} OV-voorlichter had zeker moeten vragen of er een mede-eigenaar was, want de burger had ondertussen zelf al vastgesteld dat er in MijnDossier geen informatie op zijn naam beschikbaar was. Toen de burger dit zelf suggereerde, ging de voorlichter hier niet op in en probeerde deze voorlichter de burger zijn vraag door te sturen naar het Vlabel-backoffice. Deze voorlichter hing zonder meer op toen de burger het gevraagde kohierartikelnummer niet kon geven.

Acties: We verstuurd een e-mail naar de burger waarin we aangaven dat we het gedrag van onze voorlichter betreurden; we boden de burger onze verontschuldiging aan. We gaven ook mee dat we vermoedden dat de OV-aanslagbiljetten aan de burger zijn partner gericht waren en dat deze info derhalve op naam van zijn partner in MijnDossier raadpleegbaar was. Als deze partner een actieve eBox had, dan was het aanslagbiljet 2021 ook raadpleegbaar in de eBox of in MijnBurgerprofiel. In dat geval was er geen aanslagbiljet per post verstuurd. Meer info kon de burger vinden op onze webpagina: <https://www.vlaanderen.be/uw-aanslagbiljet-digitaal>

We verwittigden de In2com Team Supervisor die het gesprek met de betrokken voorlichter opnam.

8. Een burger had op 30/11/2021 tweemaal gebeld naar 1700 voor zijn vraag over onroerende voorheffing - vermindering voor handicap.
> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.

- 3 klachten over de erfbelasting (ERF)

1. Een burger zijn partner was begin 2021 overleden. Hij ontving van Vlabel een brief over het indienen van een aangifte nalatenschap. De burger wilde meer over deze brief weten. Omdat hij niet kon inloggen op de Vlabel-contactpagina, wilde hij zijn vraag op 15/07/2021 telefonisch aan 1700 stellen. Dit lukte niet.
> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.

2. Een burger had verschillende vragen over het invullen van de aangifte van nalatenschap. Hij contacteerde 1700 in totaal 5 keer. Omdat hij verkeerde informatie kreeg contacteerde hij de Klachtendienst Financiën.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden de 5 gesprekken.

Uit 3 van de 5 gesprekken bleek dat 2 ERF-voorlichters eerst foute informatie gaven of geen script gebruikten. Deze 2 ERF-voorlichters handelden nadien wel correct: doorverwijzing naar de notaris/doorschakeling naar het Vlabel-backoffice.

Acties: We lichtten de Klachtendienst Financiën in; we lieten ons bij de burger verontschuldigen. De In2com Team Supervisor sprak de 2 betrokken ERF-voorlichters aan.

3. Een burger belde naar 1700 voor een vraag over het aanslagbiljet erfbelasting dat hij ontving. Het ging over een woning waarvan hij eigenaar van was, maar hij had de nalatenschap ook verworpen. De burger vroeg om het aanslagbiljet opnieuw te versturen op zijn naam zodat hij kon betalen. De burger diende klacht in bij de Klachtendienst Financiën omdat hij foute informatie gekregen had.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek.

De ERF-voorlichter bezorgde informatie zonder een script te openen, informatie die geen steekhield. Deze ERF-voorlichter gaf mee dat het aanslagbiljet betaald kon worden door de erfgenamen, maar dat was dan een vorm van aanvaarding van de nalatenschap. De notaris had de burger dit ten

stelligste afgeraden. De voorlichter had bovendien de burger moeten doorschakelen naar het Vlabel-backoffice omdat het een zeer specifieke situatie betrof.

Acties: We lichtten de Klachtendienst Financiën in.

We vroegen coaching voor deze ERF-voorlichter aan zowel op scriptgebruik als op instructies voor doorschakelen.

6.3.5 1700-ondersteuning voor school- en studietoelagen (STU): 1 klacht

Een burger volgde de HBO5-opleiding verpleegkunde en wou informatie over een aanvraag voor schooltoeslag. De burger belde naar 1700. Volgens de burger was de medewerker direct heel ongeduldig en extreem onbeleefd. De burger begreep de uitleg van de medewerker niet; sprak de medewerker hierop aan en vroeg om het anders uit te leggen. De medewerker bood drie keer geërgerd zijn excuses aan. De burger vond het echt niet kunnen dat iemand van een overheidsinformatiedienst zo sprak.

Hij verstuurde een klacht naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek.

De STU-voorlichter was inderdaad niet vriendelijk, want liet de burger niet uitspreken; onderbrak hem meermaals. Hij legde onvoldoende op maat van de burger. Toen de STU-voorlichter op zijn houding aangesproken werd, ging hij met de burger mevrouw in discussie. Deze houding paste niet bij een STU-voorlichter.

Acties: We verontschuldigen ons bij de burger; gaven mee dat de voorlichter beseftte dat het gesprek niet goed verlopen was, zich er slecht bij voelde en dezelfde dag nog zelf zijn teamcoach verwittigde. We vermeldden nog dat deze voorlichter persoonlijke coaching ging krijgen.

6.3.6 1700-ondersteuning over Wonen en energie thema's: 1 klacht

Een burger had te kampen met een vochtprobleem in een scheidingsmuur, dit was een verzekeringskwesitie waarvoor hij de naam van zijn buur nodig had. De burger probeerde die naam (eigenaarsgegevens) op te zoeken via MyMinfin, maar dit lukte niet. Hij kon het kadaster niet bereiken; het kadaster was niet telefonisch noch via e-mail bereikbaar. Op de website van de FOD Financiën stond een vermelding dat de dienst die dag niet bereikbaar was. De burger belde naar 1700. De medewerker bleef de burger naar het kadaster verwijzen. De burger voelde zich van het kastje naar de muur gestuurd. Hij nam dit niet; hij wilde info krijgen. Hij gaf 3 keer aan dat het 1700-gesprek werd opgenomen en dat hij wilde weten hoe hij dit kon opvragen. De medewerker sloot het gesprek af met te zeggen dat hij de burger zijn klacht doorstuurde naar de 1700-klachtenbehandelaar.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek.

Uit het gesprek bleek dat de voorlichter de burger correct doorverwees naar het kadaster. Hij had weliswaar beter gezegd dat we de burger altijd proberen verder te helpen i.p.v. dat we niet konden helpen, had de vraag sneller kunnen doorsturen naar het middle-office.

Acties: De In2com Team Supervisor nam deze feedback op met de voorlichter. We contacteerden de burger. Zijn feitelijke vraag ging over een stedenbouwkundig bezwaarschrift bij de Provincie West-Vlaanderen. We verwezen de burger door naar de betrokken gemeentelijk dienst Stedenbouw. De burger gaf aan dat hij dit stedenbouwkundig bezwaarschrift niet ter sprake bracht in zijn gesprek met de voorlichter. Hij verontschuldigde zich t.o.v. de voorlichter.

Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

6.3.7 Klachten over verschillende andere materies: 19 klachten

1. Een burger had in 2020 en begin 2021 naar 1700 gebeld voor een vraag over de aanmoedigingspremie. Hij zou daarbij foute informatie gekregen hebben in verband met een aanmoedigingspremie voor een opleiding. De burger diende via het 1700-contactcenter telefonisch een klacht in.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek uit 2021, het gesprek uit 2020 kon niet meer teruggevonden worden.

De 1^{ste} voorlichter met wie de burger begin 2021 sprak, trachtte hem door te schakelen naar collega's van de Afdeling Sociale Economie en Werkbaar Werk, maar de dienst was toen in de namiddag niet bereikbaar. Deze voorlichter had de vraag evenwel schriftelijk kunnen doorsturen naar de WSE-

afdeling. Een paar dagen later deed zich een technisch probleem voor waardoor een andere voorlichter de burger op dat moment niet meteen kon doorschakelen naar een collega van de WSE-afdeling. Bij een tweede poging lukte dit wel en werd de burger doorverbonden met een bevoegde collega. **Acties:** We namen contact op met het Diensthoofd Werkbaar Werk - Afdeling Sociale Economie en Werkbaar Werk DWSE. Dit diensthoofd contacteerde vervolgens de burger: de partner van de burger kwam alsnog in aanmerking voor de aanmoedigingspremie opleidingskrediet privésector. We brachten het diensthoofd op de hoogte van het tijdelijk technisch probleem.

We verstuurden een e-mail naar de burger waarin we aangaven dat we het gesprek uit 2020 niet meer konden beoordelen, dat we vermoedden dat de medewerker toen een antwoord gaf dat onvoldoende gefundeerd was; die medewerker zijn besluit was aldus ook fout. We boden hiervoor onze verontschuldiging aan. We deelden mee dat de medewerker uit het 1^{ste} gesprek in 2021 de burger zijn vraag schriftelijk had kunnen doorsturen toen de bevoegde dienst niet telefonisch bereikbaar bleek.

We lieten weten dat we al onze medewerkers erop gingen wijzen dat dat ze de burger steeds op een correcte manier informeerden en de vraag van de burger steeds schriftelijk doorstuurden als de betrokken dienst telefonisch onbereikbaar was.

We vermeldden ook dat we onze scripts over aanmoedigingspremies voor onze voorlichters duidelijker gingen maken. We gaven nog mee dat we het technisch probleem signaleerden aan de collega's van de Afdeling Sociale Economie en Werkbaar Werk.

2. Een burger belde naar 1700 voor informatie over het aanvragen van opleidingscheques. Nederlands was niet de moedertaal van de burger. De burger kon niet al zijn vragen in het Nederlands stellen. Hij vroeg aan de 1700-medewerker of ze in het Engels konden praten of de medewerker een collega had die Engels sprak. De 1700-medewerker gaf aan dat ze enkel in het Nederlands of het Frans konden praten. Deze medewerker wou de burger niet verder helpen. De burger gaf aan dat hij maanden geleden ook met dezelfde medewerker in contact kwam en dat hij toen evenmin verder geholpen werd. De burger vermeldde dat hij erg verdrietig was over de houding van de betrokken medewerker die hij heel gemeen en respectloos vond. De burger wilde met zijn klacht een signaal geven opdat de medewerker iets aan zijn gedrag veranderen zou.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek.

De 1700-voorlichter vertoonde maar weinig empathie t.o.v. de burger die niet zo goed Nederlands kende; hij onderbrak de burger geregeld en liet ook verschillende keren een zucht horen. De 1700-voorlichter gaf twee keer mee dat hij een link met alle informatie kon doorsturen en pas na 6 minuten sprak de voorlichter over intern doorschakelen; dit was allemaal weinig klantvriendelijk. De 1700-voorlichter had de burger van bij het begin van het gesprek beter meteen doorgeschakeld. Blijkbaar had deze voorlichter de burger eerder op eenzelfde 'manier' te woord gestaan.

Acties: We verontschuldigde ons bij de burger, gaven mee dat we onze medewerker persoonlijk gingen begeleiden zodat die de burgers altijd op een correcte én klantvriendelijke manier verder hielp. We bezorgden de burger ook nog het e-mailadres van het opleidingscheques-backoffice.

3. Een burger stelde begin mei een vraag over Openbaarheid van Bestuur, meer bepaald over inzage in het verslag van de Omgevingsambtenaar van zijn gemeente. Deze vraag werd doorgestuurd naar de achterliggende dienst van 1700; het middle-office. Daarop ontving de burger de automatische reply waarin stond dat hij normaal binnen de 5 dagen een antwoord ontvangen zou. Omdat het antwoord uitbleef, belde de burger 2 weken later opnieuw naar 1700. De medewerker zei dat hij de melding ging doorgeven. Een week later was de burger zijn vraag nog steeds niet beantwoord. De burger had het antwoord evenwel dringend nodig voor de gemeenteraad die 's avonds plaatsvond. De burger was ontevreden over de 1700-dienstverlening en diende een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: We onderzochten de contacten die de burger met 1700 had. De vraag werd begin mei geëscaleerd naar het middle-office. De middle-office collega stuurde per vergissing de burger zijn vraag door naar de afdeling Gebiedsontwikkeling, omgevingsplanning en -projecten bij het Departement Omgeving. Dit was niet de bevoegde afdeling. De 1700-voorlichter met wie de burger 14 dagen later sprak, voerde een foute handeling uit waardoor de melding niet werd doorgestuurd.

Acties: We lichtten aan de burger toe wat er was fout gelopen en boden aan de burger onze verontschuldiging aan. We gaven de link met informatie over openbaarheid van bestuur mee: [Openbaarheid van bestuur | Vlaanderen.be](https://openbaarheid.vlaanderen.be)

4. Een burger verstuurde een e-mail naar 1700 waarin hij aangaf dat hij een eID-kaartlezer kocht. Niettegenstaande de precieze uitvoering, slaagde hij er niet in om zich aan te melden. De 1700-medewerker vroeg aan de burger over welke foutmelding het ging, raadde meneer aan om naar 1700 te bellen. De burger ontving enkele dagen erna de 1700-tevredenheidsenquête. Hij had echter nog geen antwoord op zijn vraag ontvangen. Hij belde daarop naar 1700 waarbij hij te horen kreeg dat hij 9 minuten moest wachten, na 3 minuten kreeg hij dan een medewerker aan de lijn die hem zei dat hij ging teruggebeld worden binnen 1 à 2 dagen. Hij verstuurde de dag erop een klacht naar 1700 omdat hij maar niet teruggebeld werd en hij de 1700-tevredenheidsenquête ook niet correct kon invullen, er verscheen namelijk een foutmelding.

Analyse: De wachttijden waren op bepaalde momenten van de dag toen de burger belde iets langer dan normaal omwille van de grote toevloed aan vragen over covid(certificaten). We vonden geen telefoonnummer waarop we de burger konden terugbellen. We konden de burger zijn probleem over het tevredenheidsonderzoek evenmin reproduceren.

Acties: We brachten de burger op de hoogte over de iets langere wachttijden waarvoor we ons verontschuldigde. We lichtten hem toe dat de mogelijkheid om zijn telefoonnummer na te laten wanneer hij lang in de wachtrij stond voor ons een extra service naar de klant toe was en dat we iedereen terugbelden die zijn nummer in de terugbelafpraak achterliet. We verduidelikten dat die oproep gebeurde met een anoniem nummer binnen de twee werkdagen na een aanvraag om op het opgegeven nummer teruggebeld te worden. We vroegen aan de burger om ons mee te delen welk nummer hij had achtergelaten. Omdat we zijn probleem over het tevredenheidsonderzoek niet konden reproduceren, vroegen we hem ook om ons mee te delen wat hij op zijn scherm zag. We contacteerden de burger 3 keer, maar de burger reageerde niet op onze vraag om feedback.

5. Een burger kreeg in Mijn Burgerprofiel (MBP) een melding dat er een brief ter beschikking was. De burger had evenwel eerder gevraagd om informatie toe te zenden via brief. De burger was niet handig met de PC. Inloggen was steeds een probleem, Itsme gaf steeds een foutmelding, of onbekend! Met de eID-lezer kreeg hij geen contact. De burger vermeldde dat de overheid verwachtte dat iedereen zomaar alle huidige informatica kon volgen, eiste de burger een smartphone had... De burger wilde voortaan alle informatie via brief ontvangen. Hij verstuurde een e-mail naar: klachten.digitaal@vlaanderen.be

Analyse: We vonden geen eerdere 'berichten' van de burger.

Als de burger geen e-mails meer wenste te ontvangen, dan moest hij zelf de koppelingen met de e-Box verbreken.

Acties: We verstuurden een e-mail naar de burger waarin we via screenshots de stappen beschreven die de burger moest ondernemen als hij informatie voortaan per brief wilde ontvangen: aanmelden via digitale sleutels, in MBP naar 'Mijn toestemmingen' gaan en daar alle koppelingen verbreken.

Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

6. Een burger zag in Mijn Burgerprofiel (MBP) een Besluit van 21.03.2019: "negatief besluit, voldoet niet aan de voorwaarden voor Inburgeringsattest". De burger woonde echter in een andere stad, was nooit ingeschreven door het aangegeven contactpunt van het Agentschap Integratie en Inburgering. Dit besluit van 2019 was duidelijk fout. Hij wilde dat deze informatie verwijderd werd omdat het verdere problemen kon veroorzaken. Hij diende op 02/07/2021 een klacht in bij de collega's van het Agentschap Integratie en Inburgering die de klacht doorstuurden naar: klachten.digitaal@vlaanderen.be
De collega's van het Agentschap Integratie en Inburgering deelden mee dat ze in januari een gelijkaardig probleem meldden.

Analyse: Het issue had te maken met technische labels - status van het dossier.

Acties: We keken de technische labels na en lichtten zowel de burger als de collega's van het Agentschap Integratie en Inburgering in.

7. Een burger had een telefoonnummer van het Agentschap voor Onderwijsdiensten dat niet

in gebruik was. Hij was op zoek naar het correcte telefoonnummer omdat hij dringend iemand moest spreken over een uitgestelde bezoldiging. Hij belde naar 1700. De medewerker was zeer onbeleefd geweest, had de burger ook meermaals meegedeeld dat de burger hém onderbrak. De medewerker verbrak het gesprek zonder afsluiting. De burger belde de dag erop terug naar 1700 om zijn klacht te uiten.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek. De 1700-voorlichter was niet behulpzaam; liet de burger niet zijn verhaal doen. Deze voorlichter verbrak ook vroegtijdig de verbinding.

Acties: We verstuurden een e-mail naar de burger waarin we onze verontschuldiging aanboden voor de houding van onze medewerker.

We lieten weten dat we deze medewerker zouden begeleiden zodat hij burgers steeds op een klantvriendelijke, correcte manier verder zou helpen. We gaven nog het correcte telefoonnummer van het Agentschap voor Onderwijsdiensten mee.

8. Een politie-inspecteur die controles deed voor de Vlaamse Belastingdienst in het kader van de Wegeninspectie kreeg tijdens een controle op de baan de melding dat hij niet over de rechten beschikte om aan te melden op het digitaal loket voor het registreren van de controles. Hij nam hierop contact met 1700. De medewerkers konden hem niet correct verder helpen. Hij was niet tevreden over de 1700-dienstverlening en diende klacht in bij de collega's van het Gebruikersbeheer.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden de gesprekken.

Tijdens het 1^{ste} gesprek liep iets mis met de interne doorschakeling naar de voorlichters ACM/IDM 2^{de} lijn, er was op dat moment ook geen voorlichter beschikbaar. Tijdens het 2^{de} gesprek bleek dat er onvoldoende informatie ter beschikking van de voorlichters was en werd de burger doorgeschakeld naar de Vlaamse Belastingdienst.

De collega's van het Gebruikersbeheer stelden vast dat de burger aanmeldde op een fout digitaal loket en daarom een foutmelding kreeg.

Acties: De collega's van het Gebruikersbeheer behandelden de klacht inhoudelijk met betrekking tot de gebruikersrechten.

We pasten onze informatie in onze scripts aan; verbeterden de bereikbaarheid op ACM/IDM2^{de} lijn door extra voorlichters door te trainen.

We bezorgden feedback aan de burger.

9. Een burger zijn pincode was geblokkeerd. Hij deed een aanvraag bij de gemeente en zou binnen de 3 weken een nieuwe pincode krijgen. De burger wilde zijn examen bij de Examencommissie annuleren, maar kon dit niet door de geblokkeerde pincode. Hij belde naar 1700 en kreeg de raad om een chatsessie met 1700 te starten. De medewerker betrokken bij de chatsessie raadde de burger vervolgens aan om te bellen naar 1700 en om keuzemenu Onderwijs aan te duiden. De burger voelde zich van het kastje naar de muur gestuurd, nam dit doorsturen niet en contacteerde 1700 opnieuw, deze keer via e-mail.

Analyse: De voorlichter uit het 1^{ste} gesprek had de burger op dat moment moeten doorschakelen naar een collega van de Examencommissie i.p.v. hem aan te raden om te chatten met 1700. De voorlichter uit het chatgesprek mocht de burger weliswaar aanraden om naar 1700 te bellen en vervolgens keuzemenu Onderwijs aan te duiden als hij de burger met een concrete vraag niet verder helpen kon. Deze voorlichter handelde correct.

Acties: We brachten de burger op de hoogte van ons onderzoek en raadden hem aan om 1700 alsnog telefonisch te contacteren en de keuzeknop onderwijs te kiezen.

Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

10. Een burger had een suggestie voor de autosnelwegen. Hij belde naar 1700. De medewerker liet de burger niet uitspreken en haakte in. De burger belde opnieuw naar 1700 om zijn ongenoegen over het gesprek te uiten.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek.

De 1700-voorlichter had de burger niet correct te woord gestaan.

Actie: We verontschuldigen ons bij de burger voor het gedrag van onze voorlichter. We vermeldden dat we onze medewerker persoonlijk gingen begeleiden om burgers altijd op een klantvriendelijke manier verder te helpen. We raadden de burger aan om zijn suggestie voor de autosnelwegen te melden bij www.meldpuntwegen.be; we lichtten de procedure toe.

11. Een burger woonde en werkte in Thailand. Hij probeerde reeds 2 dagen in te loggen via zijn eID, maar kreeg iedere keer het bericht dat het paswoord van zijn eID niet juist was, is terwijl hij zeker wist dat dit het juiste paswoord was. Hij wilde een oplossing om toch te kunnen inloggen. Hij wilde ook weten waarom hij moest inloggen om enkele programma's van de VRT te kunnen bekijken. Hij verstuurdde een e-mail naar 1700. De medewerker raadde hem aan om voor zijn inlogprobleem te bellen naar 1700 en gaf het betalende nummer +32 2 553 1700 mee.

De burger reageerde hierop dat telefoneren vanuit Thailand voor hem geen optie was (mogelijk een enorme rekening) en reizen naar België al evenmin. Hij was ontevreden over dit antwoord. De burger ontving bovendien de 1700-tevredenheidsenquête, die hij evenmin kon openen. De burger vond de dienstverlening zeer slecht.

Analyse: De 1700-voorlichter had correct voorgesteld om telefonisch contact op te nemen met 1700 (vlottere begeleiding dan via e-mail =instructie), maar hij had evenwel meer rekening moeten houden met het feit dat de burger in Thailand woonde.

Ons systeem dat de tevredenheidsenquête aanbood, had te kampen met een tijdelijk technisch probleem waardoor de burger de pagina niet kon openen.

Acties: We gaven aan de burger mee dat de geldende uitzendrechten de reden waren waarom de burger zich voortaan moest aanmelden. In het buitenland wonende moest de burger zich dus eenmalig identificeren als Belg. Meer informatie kon hij vinden op:

<https://www.vrt.be/nl/aanbod/kijk-en-luister/kijk-en-luister-buiten-vlaanderen/>

We deelden mee dat de burger de pincode van zijn e-ID opnieuw kon laten instellen op de ambassade – na afspraak. We raadden hem aan om de oproepingsbrief met de pin- en pukcode mee te nemen.

We verwezen naar de webpagina: <https://thailand.diplomatie.belgium.be/nl/consulaire-diensten/identiteitskaart>

We lichtten aan de burger ook toe waarom hem gevraagd werd om telefonisch contact op te nemen met 1700, maar gaven ook aan dat onze medewerker meer rekening had moeten houden met het feit dat de burger in het buitenland verbleef en dat de kosten voor een oproep konden oplopen. We boden de burger onze verontschuldiging aan. We vermeldden tenslotte dat het tijdelijk probleem met de tevredenheidsenquête van de baan was en bezorgden hem nogmaals de tevredenheidsenquête.

12. Het viel een burger op dat hij de laatste tijd van 'de Vlaamse overheid' telkens berichten ontving wanneer hij documenten ontvangen had van de federale overheid bv. 'My Pension'. Hij vond deze berichten een beetje irriterend, want waarover het ging, had hij dan al ontvangen (via de federale overheid) en als hij die via de Vlaamse overheid wilde inkijken, dan deed hij veel onnodige stappen. Hij vond onze berichten overbodig. Hij had inderdaad ingetekend op 'Mijn Burgerprofiel' maar hoefde echt geen dubbele berichtgeving voor documenten die hij al ontving via de federale overheid, en al zeker niet wanneer hij niet kon zien in ons bericht dat het over hetzelfde ging. Hij verstuurdde hij een klacht naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: Er was nood aan een duidelijkere FAQ op www.vlaanderen.be Als de burger geen e-mails meer wenste te ontvangen, dan moest hij zelf de koppelingen met de e-Box verbreken.

Acties: We bespraken onze info over de e-box met de Vlaamse Ombudsdienst.

We vulden onze FAQ over 'eBox deactiveren' aan > herwerkten de FAQ naar 3 aparte vragen. Veelgestelde vragen over Mijn Burgerprofiel | Vlaanderen.be

> Hoe zorg ik dat ik slechts één e-mail krijg over een nieuw eBox-document?

> Hoe kan ik mijn eBox-documenten opnieuw op papier ontvangen?

> Hoe kan ik mijn eBox uitzetten of deactiveren?

Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

13. Een burger had een vraag over het gebruik van een Vlaamse overheid IT-applicatie. Hij belde

op 18/10/2021 naar 1700. Pas na 27 minuten kreeg hij iemand aan de lijn. Nadat hij zijn inhoudelijke vraag stelde, werd hij na 30 seconden opnieuw in wacht gezet voor 47 minuten.
> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.

14. Een burger had een vraag over gebruikersrechten i.v.m. zijn bvba. Hij belde op 21/10/2021 naar 1700, werd doorgeschakeld en moest 20 minuten naar wachtmuziek luisteren.
> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.
15. Een burger wilde de KMO-portefeuille aanvragen, maar kon zijn KBO-nummer niet selecteren. Hij belde naar 1700. Hij werd 2 maal intern doorverbonden; van 1700-Andere Vragen naar KMO-portefeuille en vervolgens naar ACM/IDM. De 3^{de} medewerker was onvriendelijk, ging in discussie met de burger. De burger belde terug naar 1700 om zijn klacht te uiten.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden de gesprekken.

Er waren problemen met de verbinding (koppeling) met de KBO waardoor aanmelden als wettelijk vertegenwoordiger niet lukte. De federale collega's werkten aan een oplossing. Op de lijncode ACM/IDM had de voorlichter moeten weten dat het uitvallen van de KBO wel invloed had op het aanmelden als wettelijk vertegenwoordiger.

Acties: We lichtten de burger in dat er problemen waren met de koppeling met de federale KBO, raadden hem aan om het later opnieuw te proberen.

We verontschuldigen ons voor de houding van onze voorlichter. We vroegen voor deze voorlichter coaching aan op inhoud én op Basic Call Handling.

16. Een burger had een vraag over dierenwelzijn; een factuur van 20 euro waarvoor hij een herinnering kreeg. Hij belde naar 1700. De medewerker legde plots de telefoon neer. De burger werd niet verder geholpen. Hij belde opnieuw naar 1700 om z'n klacht over de medewerker mee te delen.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek.

De 1700-voorlichter gedroeg zich niet correct en had inderdaad het gesprek beëindigd, een handeling die tegen onze instructies inging.

Acties: We bezorgden feedback aan de burger; lieten hem weten dat we onze medewerker aanspraken op zijn gedrag. We boden aan de burger onze verontschuldigen aan. We gaven mee dat we telefonisch contact opnamen met de collega's van de Dienst Dierenwelzijn. De burger had inmiddels naar deze collega's een e-mail verstuurd waarop zij hem een antwoord bezorgden.

17. Een burger had een vraag over de belasting op zijn loon als interimaris. Hij belde naar 1700 en kreeg een onbeleefde medewerker aan de lijn die hem o.a. uitlachte. De burger belde terug naar 1700 om zijn klacht te uiten.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek.

Het was een moeilijk gesprek, het onttaardde. De 1700-voorlichter had beter moeten omgaan met dit moeilijke gesprek, zijn manier van handelen was allesbehalve correct.

Acties: We lichtten de burger telefonisch in, boden hem onze verontschuldigen aan. We verwezen de burger nog door naar zijn werkgever en zijn plaatselijk belastingkantoor en gaven de algemene contactgegevens van de FOD Financiën mee.

De 1700-voorlichter kreeg training in het behandelen van moeilijke gesprekken + een actieplan wegens ongepaste houding.

18. Een burger kreeg de voorbije jaren nogal wat e-mails van Vlaamse diensten zoals het VEKA, VLABEL en andere Vlaamse instellingen. Over die e-mails stelde hij een vraag aan 1700. Hij wilde weten waarom hij de ene keer aangesproken werd met "Beste" en de andere keer met "Geachte", ... de ene ambtenaar ondertekende, de andere deed dit niet. Antwoorden

lieten soms weken op zich wachten. Een out-of-office boodschap werd zelden gebruikt. Een verwijzing naar wie wél bereikbaar was als de ontvanger afwezig was, ontbrak haast altijd. De burger gaf aan dat e-mail al dertig jaar gebruikt werd. Hij vroeg zich af of er in die tijd ooit een e-mail gedragscode werd opgesteld voor Vlaamse ambtenaren. Hij vond het ook vreemd dat zijn vraag aan 1700 werd 'doorgestuurd'. Omdat hij na 4 weken nog steeds geen antwoord ontving, stuurde hij een klacht naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: We zochten het 1700-contact met de burger op.

De 1700-voorlichter had de vraag naar een foute overheidsdienst doorgestuurd. Wegens de grote covid-gerelateerde drukte in ons contactcenter ontsnapte de foute doorsturing bijkomend aan onze aandacht.

Acties: We verontschuldigde ons bij de burger voor ons laattijdig antwoord. We brachten hem op de hoogte van de foute doorsturing en het niet-nakijken ervan. We lichtten toe dat er voor e-mailbeantwoording geen algemene richtlijnen golden binnen de Vlaamse overheid, dat de dienst Taaladvies van de Vlaamse overheid hiervoor wel richtlijnen gemaakt had, maar dat die louter als advies bedoeld waren en niet bindend. Elke entiteit van de Vlaamse overheid kon autonoom haar beleid in deze bepalen. We gaven ook mee dat het agentschap Digitaal Vlaanderen, meer bepaald het Contactcenter 1700 en content www.vlaanderen.be wél algemene richtlijnen over o.m. de aanspreking, opbouw, afsluiting, afwezigheidsboodschappen met doorverwijzing hanteerde en dat onze richtlijnen nauw aansloten op de adviezen van onze collega's van Taaladvies en dat ook onze voorlichters in ons contactcenter bij de mailbeantwoording volgens deze richtlijnen werkten. Op deze richtlijnen was de voormalige kwaliteitsbewaking van de mailbeantwoording gebaseerd. Ten slotte verduidelijkten we dat de voorlichter die zijn oorspronkelijke behandelde hem dit antwoord niet geven kon omdat die medewerker op dat moment niet over deze info beschikte. De info werd inmiddels opgenomen in ons informatiesysteem.

19. Een burger belde naar 1700 voor een vraag over geregementeerde werknemers arbeidsongeschiktheidsuitkering. De medewerker had hem heel onbeleefd en uitermate brutaal te woord gestaan; wou zo snel mogelijk het gesprek beëindigen.

De burger belde opnieuw naar 1700 om zijn klacht te uiten. Hij wilde dat dit gesprek beluisterd werd.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek.

De 1700-voorlichter had de burger kortaf opnieuw doorverwezen naar het RIZIV.

Deze houding was ongepast. We lichtten de In2com Team Supervisor in.

Acties: We verontschuldigde ons bij de burger voor het gedrag van onze medewerker; lieten hem weten dat we medewerker op zijn gedrag gingen aanspreken.

We gidsten de burger naar de webpagina van het RIZIV waar hij meer informatie aantrof over arbeidsongeschiktheidsuitkeringen:

[Berekening van uw arbeidsongeschiktheidsuitkering als werknemer/werkloze - RIZIV \(fgov.be\)](https://www.fgov.be/acties/berekening-van-uw-arbeidsongeschiktheidsuitkering-als-werknemer-werkloze-riziv)

6.3.8 Klachten over diverse materies die we niet ten gronde konden beoordelen: 3

1. Een burger had op 15/03/2021 naar 1700 gebeld met een vraag over verkeersbelasting en vernam toen dat hij 'uitstel' kon krijgen. De burger belde op 26/03/2021 opnieuw naar 1700 omdat hij tijdens een verkeerscontrole een boete had gekregen en hiermee niet akkoord ging.

Acties: We vroegen aan de In2com-kwaliteitsverantwoordelijken om het gesprek te beluisteren. Ze konden geen gesprek terugvinden hoewel de burger 5 telefoonnummers opgegeven had.

Conclusie: We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen.

2. Een burger diende op 26/04/2021 telefonisch bij 1700 klacht in omdat een medewerker tegen hem gezegd zou hebben dat omwille van de covid-maatregelen zijn dienstencheques 6 maanden verlengd werden d.w.z. tot 06/2021. Die info bleek niet correct te zijn: de dienstencheques vervielen waardoor de burger € 900 kwijt was. De burger wist niet meer wanneer hij precies naar 1700 gebeld had, hij dacht dat dit in oktober/november 2020 was.

Acties: We lieten aan de burger weten dat gesprekken door de GDPR-regelgeving niet langer dan 1

maand bewaard werden, dat we het gesprek uit 2020 niet meer konden beoordelen. We raadden de burger aan om in de eerste plaats klacht in te dienen bij Sodexo en in de tweede plaats bij de Klachtenbehandelaar van het Departement WSE.

Conclusie: We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen.

3. Een burger had begin 2021 contact opgenomen met 1700 - dienst Studietoelage om na te vragen of er iets zou veranderen wanneer er een niet-verwant zou komen inwonen bij hen. De medewerker die hij toen aan de lijn had, gaf mee dat er niets zou veranderen voor zijn studietoelage. De burger ontving de beslissing voor het academiejaar 2021-2022. Hij had geen recht omdat er een punt werd afgetrokken in de leefeenheid voor de niet-verwant met een inkomen. De burger was hier helemaal niet tevreden en diende op 19/11/2021 klacht in tegen de 1700-medewerker omdat hij begin 2021 foute informatie ontvangen had.

Acties: We brachten de Afdeling Studietoelagen bij het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen op de hoogte van de klacht. Deze afdeling bezorgde een antwoord aan de burger.

Conclusie: We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen.

6.3.9 Klachten die covid-gerelateerd zijn: 44

1. Een burger had recht op een water- en elektriciteitsvergoeding bij tijdelijke werkloosheid door covid-19. Hij had de vergoeding nog niet gekregen. Hij had van juli tot december 2020 naar 1700 gebeld, maar niemand wilde hem helpen. Zij hielden hem voor gek. Begin 2021 belde hij opnieuw naar 1700, de medewerker wilde zijn klacht niet noteren; hij moest maar zelf een mail opmaken en het contactformulier invullen. Die dag kreeg hij ook een persoon aan de lijn die hem wél hielp. Het bedrag werd ondertussen gestort. De burger belde een week later terug naar 1700 via het 1700-contactcenter en diende alsnog klacht in tegen al die andere medewerkers met wie hij sprak en die hem toen niet wilden helpen, die o.a. de lijn dichtgooiden. Hij vond dit onbeschoft.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek van begin 2021. De houding van de 1700-voorlichter was ongepast. Hij had de vraag ook sneller moeten doorsturen naar de bevoegde dienst.

Acties: We brachten de burger op de hoogte van het feit dat gesprekken door de GDPR-regelgeving niet langer dan 1 maand bewaard werden, dat we de gesprekken uit 2020 dus niet meer konden beoordelen. We verontschuldigde ons voor het gedrag van onze voorlichter met wie de burger begin 2021 sprak. We gaven mee dat we deze voorlichter persoonlijk gingen begeleiden.

2. Een burger had een vraag over de covid-maatregel over sociaal contact, meer bepaald over de bijkomende persoon die een alleenstaande mag ontvangen. Hij belde naar 1700. Nog voor hij zijn vraag kon stellen zei de medewerker dat een alleenstaande 2 knuffelcontacten mag hebben. De burger vergeleek dit antwoord met de federale covid-maatregel en stelde vast dat dit antwoord in tegenspraak was met de regelgeving van de FOD Volksgezondheid. Hij verzond een e-mail naar 1700 om dit te signaleren.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek.

De 1700-voorlichter had foute informatie gegeven.

Acties: We verstuurdten een antwoord waarin we ons verontschuldigde voor de foute informatie én de feedback van de burger bevestigden.

3. Een burger belde op 12/04/2021 naar 1700 voor zijn vraag over vaccinatie tegen covid-19. Toen de lijn bezet bleef, postte hij een bericht op Facebook over de 1700-onbereikbaarheid.

> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.

4. Een andere burger probeerde ook op 12/04/2021 om 1700 telefonisch te bereiken. Hij had

meer dan 20 minuten aan de lijn gewacht; werd doorgeschakeld naar een tevredenheidsonderzoek en toen de vragen beantwoord waren, werd het contact verbroken zonder dat de burger info kreeg. Toen hij diezelfde voormiddag op een later tijdstip opnieuw naar 1700 belde, kreeg hij wél een 1700-medewerker aan de lijn. De burger klaagde de 1700-onbereikbaarheid aan bij Zorg en Gezondheid.

> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.

5. Een burger was met zijn partner naar hun 2^{de} verblijf in het buitenland gereisd, op een moment dat dit nog mocht. Toen zij een uitnodiging kregen voor hun vaccin, bleek dat kortdag. Zij zouden die datum niet halen, aangezien zij na thuiskomst eerst nog in quarantaine moesten. De burger belde naar 1700 om te weten wanneer zij dan wel tegen covid gevaccineerd zouden worden. Volgens de burger veroordeelde de medewerker hem, gaf aan dat hij maar niet had moeten reizen en nu zijn beurt moest afwachten om nadat iedereen gevaccineerd was, ook aan de beurt te komen. De burger vond het een zeer onaangenaam gesprek. De burger zijn zoon belde naar 1700 om klacht in te dienen.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek.

De houding van de 1700-voorlichter was ongepast.

Acties: We verontschuldigen ons bij de burger voor het gedrag van onze medewerker die persoonlijke begeleiding ging krijgen. We lieten ook weten dat als de vaccinatiecode op de eerste uitnodigingsbrief gedeactiveerd was (overschrijden geldigheidsduur van 30 dagen) dat zijn ouders dan een nieuwe uitnodiging kregen wanneer zij in een volgende doelgroep voor vaccinatie opnieuw aan de beurt waren. We gaven nog mee dat het lokale vaccinatiecentrum wel opnieuw contact kon opnemen om zijn ouders vroeger proberen in te plannen. De burger kon eventueel zelf contact opnemen met dit vaccinatiecentrum.

6. Een burger kreeg een eerste dosis Pfizer. De burger was hiervoor al heel nerveus. Hij kreeg 's nachts wat bijwerkingen, hij dacht dat de bijwerkingen normaal in de eerste 48 uur voorkwamen en voelde zich hier niet gerust bij. Hij probeerde zijn dokter te contacteren, maar deze was niet bereikbaar ook de 'reservedokter' was onbereikbaar. Hij belde naar 1700 om hier wat info over te krijgen. Hij kreeg een medewerker aan de lijn die zei dat hij hiervoor zijn dokter moest contacteren. Toen de burger zei dat hij dit probeerde, maar dat deze niet bereikbaar was, werd de burger afgesnauwd en zei deze medewerker dat 'zij geen dokters waren'. De burger was hierdoor enorm aangedaan en belde terug naar 1700 omdat hij zich echt niet goed voelde na dit telefoongesprek. De burger zijn klacht kwam bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek.

De 1700-voorlichter zijn doorverwijzing naar de huisarts was correct, maar hij had zich meer moeten inleven in de situatie van de burger.

Acties: We boden aan de burger onze verontschuldiging aan voor het gedrag van onze 1700-voorlichter. We gaven mee dat we deze voorlichter persoonlijk gingen begeleiden.

7. Een burger zou het vaccin van Johnson & Johnson krijgen, maar zijn cardioloog raadde hem aan om een ander vaccin te vragen. De burger belde naar zijn lokale vaccinatiecentrum, maar werd door grote drukte doorverwezen naar 1700. De medewerker behandelde de burger op een zeer onvriendelijke manier. De burger vond dit niet kunnen en diende klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek.

De voorlichter gaf correcte informatie, maar kaderde onvoldoende aan de burger waarom hij niet het type vaccin kon wisselen. Hij schakelde vervolgens de burger overbodig intern door naar een andere voorlichter die de burger terug naar zijn vaccinatiecentrum doorverwees.

Acties: We bezorgden input aan Z&G. Z&G antwoordde aan de burger dat hij in Vlaanderen tijdens deze vaccinatiecampagne het vaccin niet zelf kon kiezen en lichtten de redenen hiervoor toe. Z&G gaf aan dat de vaccins die gebruikt worden in België allemaal de hoogste goedkeuring kregen van het Europees Geneesmiddelen Agentschap. Z&G vermeldde dat er op dat moment geen mogelijkheid was om zijn vaccinaties uit te stellen, raadde hem aan om op de vaccinatie-uitnodiging in te gaan. Z&G verwees naar de FAQ op de webpagina: [Home - Laat je vaccineren](#) en gaf nog mee dat enkel in

heel uitzonderlijke gevallen van het voorziene vaccin afgeweken kon worden + uitleg over het mRNA-vaccin.

Z&G verwerkte in zijn antwoord onze input over de voorlichters; bood aan de burger verontschuldigingen aan.

8. Een burger wilde zich aanmelden als vrijwilliger-verpleegkundige. Hij contacteerde 2 vaccinatiecentra die hem doorverwezen naar 1700. Hij belde naar 1700 om te weten waar hij zich kon aanmelden. De medewerker antwoordde dat de burger zelf naar centra moest bellen. Hij werd boos op de burger; vroeg aan de burger om hem te laten uitspreken, maar onderbrak zelf de burger. De burger was zeer onder de indruk van de manier waarop hij werd te woord gestaan. Hij belde terug naar 1700 om het gedrag van de medewerker aan te klagen.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek.

De voorlichter had de burger inderdaad veel beter kunnen helpen.

Acties: We antwoordden aan de burger dat uit het gesprek bleek dat onze medewerker hem veel beter had kunnen helpen, dat de burger niet correct te woord gestaan werd. We deelden mee dat we onze medewerker persoonlijk gingen begeleiden zodat hij medewerker burgers altijd op een klantvriendelijke manier verder hielp.

9. Een burger was medewerker bij het callcenter van de FOD BOSA. Dit callcenter kreeg redelijk wat telefoontjes van burgers die problemen hadden om een qr-code van hun vaccinatie te genereren. De burger verwees deze personen door naar de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten op het nummer: 078 78 78 50. Hij belde zelf naar deze helpdesk om te weten of er een eventueel probleem zou zijn met het genereren van de certificaten. Na bijna 15 minuten wachten, kreeg hij een heel ongeïnteresseerde medewerker aan de lijn. De burger meldde dat zij bij de FOD BOSA helemaal geen bevoegdheid over deze certificaten hadden. De medewerker antwoordde dat zij maar een callcenter waren en verwees de burger door naar Sciensano. De burger betreurde dit antwoord; deze houding van de medewerker, hij vond het een heel triestige dienstverlening. Hij verstuurde een klacht naar de collega's van de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: Toen de burger belde ontvingen we inderdaad meer oproepen kregen dan verwacht. De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek.

De voorlichter was zowel op inhoudelijk als vormelijk vlak tekortgeschoten.

Acties: We lichtten de burger in over de langere wachttijd.

We gaven aan dat we de nodige acties uitzetten om onze groep medewerkers uit te breiden. We vermelden dat onze medewerker zowel inhoudelijk als vormelijk tekortschoot. We betreurden deze houding en boden onze verontschuldigingen aan en lieten weten dat we onze medewerker persoonlijk gingen begeleiden en bijsturen.

We gaven mee dat we nog meldingen kregen van burgers die geen QR-code op hun certificaat zagen staan en dat dit geen probleem met het genereren van de certificaten bleek te zijn (digitaal was de QR-code wel zichtbaar), maar een printprobleem.

We verwezen de burger door naar onze webpagina over het covid-certificaat : [COVID-certificaat | Vlaanderen.be](https://www.vlaanderen.be/covid-certificaat)

10. Een burger had een klacht over het niet-kunnen downloaden van een covid-herstelcertificaat voor hem en zijn zoon.

Analyse: Mogelijke oorzaken konden zijn: geen PCR-test ondergaan/ gegevens niet goed in de brondatabank geraakt of een probleem in het maken van het certificaat.

Acties: We verwezen de burger o.a. naar de webpagina: <https://www.mijngezondheid.belgie.be/#/> Als daar geen testresultaten zichtbaar waren, dan moest de burger contact opnemen met degene die zijn test afnam. Waren er wel resultaten dan moest hij ons schermopnames bezorgen, want dan lag de fout bij de aanmaak van het certificaat.

De burger antwoordde dat er bij hem een antigeentest werd afgenomen, en dat die test wel als positief gelezen moest worden en dat er voor zijn zoon een PCR-test was geweest, maar hij evenmin

voor hem een herstelcertificaat kon krijgen. We verduidelijkten aan de burger dat herstelcertificaten enkel afgeleverd werden op basis van een positieve PCR-test en niet op basis van antilichaamtesten of (antigeen) sneltesten. Voor de interpretatie van de test van zijn zoon verwezen we de burger door naar het labo dat de test had afgenomen om te vernemen of het resultaat van die test tot een herstelcertificaat leidde of niet. Als het resultaat effectief tot een herstelcertificaat leidde en hij geen certificaat kon downloaden via <https://www.mijngezondheid.belgie.be/#/> dan nam hij best opnieuw contact met ons op. De burger richtte zich nu ook tot de Vlaamse Ombudsdienst. Hij liet weten dat hij teleurgesteld was, volgens zijn huisdokter was zijn resultaat positief en ook het testcentrum bevestigde dat de PCR-test van zijn zoon positief was. Na vele pogingen kon hij nog steeds geen herstelcertificaat voor zijn zoon afdrukken. Hij voegde documenten met de vermeldingen 'Positive for COVID-19' toe.

We gaven de info; de documenten intern door om na te kijken wat er fout liep met het herstelcertificaat.

11. Een burger had een vraag over de covid-maatregelen voor sociale contacten. Hij belde eind juni naar 1700 en vernam dat hij op de geplande datum in zijn tuin geen feest mocht geven voor meer dan 50 personen. Hij belde daarop naar de collega's van het federale coronacontactcenter: 0800 14689 en vernam dat er geen restrictie meer was (zou zijn) op aantallen, wel dat er andere maatregelen konden worden toegepast. De burger belde alweer naar 1700; de medewerker gaf aan dat het 0800-nummer federaal was, en dat het niet was omdat in Wallonië iets mocht dat dit in Vlaanderen dan ook mocht. De burger vroeg meermaals om doorverbonden te worden met een verantwoordelijke, maar dit gebeurde niet. De burger belde aldus terug naar collega's van het federale coronacontactcenter waar een expert opnieuw bevestigde dat er geen restricties meer waren. De burger verstuurde een e-mail naar de Vlaamse Ombudsdienst omdat hij duidelijkheid wilde krijgen. Hij gaf aan dat hij de medewerkers niets kwalijk nam, wel de beleidsmakers en de personen die slechte informatie doorgaven.

Analyse: Onze informatie was niet up-to-date toen de burger naar 1700 belde.

Acties: We antwoordden aan de burger dat onze voorlichter op dat moment niet over de aangepaste informatie beschikte waardoor hij inderdaad een fout antwoord kreeg. We verontschuldigen ons hiervoor. We gaven aan dat er op privétuinfeesten niet langer een maximumaantal aanwezigen gold en verwezen hem naar de inmiddels aangepaste webpagina:

<https://www.vlaanderen.be/gezondheid-en-welzijn/gezondheid/gezondheid-en-preventie-bij-sociaal-contact-tijdens-de-coronacrisis#sociaal-contact>

12. Een burger was benieuwd naar de decibels waaraan een horeca-uitbater zich moest houden als hij 4 dagen na elkaar openlucht optredens op zijn terras organiseerde. De toegestane decibel waren 80, zowel binnen als buiten. Echter op verschillende websites stond dat vanaf 26/06/2021 de decibels alleen nog golden voor binnen. Hij verstuurde op 20/06/2021 een e-mail naar 1700. Op 23/06/2021 verstuurde de burger een herinnering omdat zijn vraag betrekking had op activiteiten die het daaropvolgende weekend gingen plaatsvinden. Op 28/06/2021 verstuurde de burger alweer een herinnering naar 1700 omdat hij nog steeds geen antwoord ontving. Hij stelde dat 1700 heel onvriendelijk omging met burgers die de covid-maatregelen goed wilden toepassen. De burger ging o.a. met de Vlaamse Ombudsman contact opnemen.

Analyse: We bezorgden op 24/06/2021 een antwoord aan de burger ; een doorverwijzing naar de webpagina van het Departement Omgeving: <https://omgeving.vlaanderen.be/geluidsnormen-voor-muziekactiviteiten>

De burger verstuurde diezelfde dag een reply dat het niet om de algemene geluidsnormen ging, maar om de toegestane DB tijdens de covid-pandemie.

Een 1700-voorlichter escaleerde deze reply op 28/06/2021 naar het middle-office.

Acties: We stuurden de vraag door naar het contactcenter van de FOD Economie op 29/06/2021 en contacteerden deze FOD ook telefonisch op 01/07/2021.

We bezorgden aan de burger het antwoord dat de toegestane DB tijdens de covid-pandemie nog steeds op 80 stonden. We verontschuldigen ons voor het laattijdig antwoord.

13. Een burger had een vraag over de uitnodiging voor de covid-vaccinatie van zijn 15-jarige zoon. Omdat hij wilde weten of het geen vergissing betrof, belde hij naar 1700. De medewerker antwoordde dat het geen vergissing was en dat zijn zoon op 15 jaar

gevaccineerd kon worden. Daarop belde de burger naar de vaccinatielijn van zijn gemeente. Na 46 minuten wachten vertelde een medewerker hem dat zijn zoon pas vanaf zijn 16^{de} verjaardag gevaccineerd kon worden en dat de 1700-medewerker hem foute info gaf. De burger belde nogmaals naar 1700. Hij kwam bij een andere medewerker uit die na intern overleg antwoordde dat zijn zoon op 15 jaar gevaccineerd kon worden als hij onderliggende aandoeningen had. De burger kaartte het verschil in antwoord van de 1700-medewerkers en de onderbezetting van de vaccinatielijn van de zijn gemeente aan bij zijn burgermeester; de Premier en de MP. De gemeente bezorgde de klacht aan Z&G.

Analyse: We contacteerden de In2com-kwaliteitsverantwoordelijken. De burger kwam 2 keer uit bij 1700-voorlichters keuze vaccinatie. Hoewel de info over de foutieve uitnodigingen naar deze doelgroep beschikbaar was op de crisislijn, werden deze voorlichters hier niet over geïnformeerd via mail en vonden beide voorlichters de informatie niet terug en legden enkel de link met de onderliggende aandoeningen.

Acties: We bezorgden input aan Z&G. We gaven aan dat we aandacht gingen besteden om bepaalde ACTUA-info die relevant was voor een brede doelgroep (zoals het nieuws over de vaccinatie van de 12- tot 15-jarigen) ook steeds naar deze groepen van voorlichters te verspreiden. Z&G bezorgde deze input aan de burger zijn gemeente.

14. Een burger zijn partner werd gevaccineerd op 12/01 en op 23/02/21. Hij stelde vast dat er onvoldoende en foutieve vaccinatiegegevens terug te vinden waren in de CovidSafeBE- app. Hij contacteerde Mijngesondheid.be waarbij de medewerker aangaf geen gegevens te kunnen aanpassen. De burger contacteerde het betrokken vaccinatiecentrum dat liet weten dat alles correct was ingevoerd in Vaccinnet. Hij moest 1700 contacteren. Hij contacteerde in de daaropvolgende dagen 1700 diverse keren telefonisch en ook via e-mail. Toen hij op 16/07/2021 nogmaals vaststelde dat er geen vaccinatiecertificaat voor zijn partner beschikbaar was wat inhield dat ze niet op vakantie konden vertrekken, contacteerde hij 1700 opnieuw om zijn klacht te uiten.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden de gesprekken. We keken de 1700-contacten na. Uit alle telefonische contacten die burger en zijn partner met 1700 hadden, bleek dat de fout in het covid-certificaat te wijten was aan een foute registratie in het gemeentelijk vaccinatiecentrum. Deze foute brongegevens leidden aldus tot een verkeerd resultaat in de verschillende databanken.

In het 1^{ste} gesprek verwees de voorlichter de burger correct door naar het vaccinatiecentrum. In de 3 volgende gesprekken werd de burger zijn vraag ten onrechte intern doorgestuurd ofwel intern verkeerdelijk doorgeschakeld naar een andere voorlichter. Tijdens het laatste gesprek werd de burger correct doorverbonden met de 1700-klachtencoördinator.

Bij een e-mailcontact vroeg de voorlichter naar de contactgegevens van het vaccinatiecentrum. Toen de burger zijn partner deze data bezorgde, sloot de voorlichter de vraag helaas voortijdig af en contacteerde de voorlichter het vaccinatiecentrum aldus niet.

Acties: We brachten de burger op de hoogte van de foute handelingen van onze medewerkers. We gaven aan dat we dit betreunden en dat we onze medewerkers persoonlijk zouden begeleiden zodat ze burgers steeds op een correcte manier verder hielpen. We vermeldden ook dat de burger de werking van het vaccinatiecentrum aanklaarten kon bij het Z&G via het klachtenformulier:

<https://www.laatjevaccineren.be/een-melding-over-de-werking-van-je-vaccinatiecentrum>

We gaven tenslotte nog mee dat de burger zijn partner eventueel een betalende PCR-test kon laten uitvoeren om een testcertificaat te verkrijgen. De burger kon meer informatie over het testcertificaat aantreffen op onze webpagina: [COVID-certificaat - het testcertificaat | Vlaanderen.be](#)

15. Een burger werkte als supervisor in een vaccinatiecallcenter. Ze kregen er regelmatig klachten over de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten; het nummer 078 78 78 50. De klachten kwamen van burgers die een covid-certificaat per post wilden ontvangen. De klachten gingen over de arrogante houding van de medewerkers voorlichters, het niet-behulpzaam zijn, burgers belachelijk vinden omdat ze niet wisten wat de eBox was, burgers belachelijk maken.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden een 15-tal willekeurig gekozen gesprekken. Deze gesprekken verliepen correct.

Acties: We verstuurden een e-mail naar de burger waarin we meegaven dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken vroegen om de voorlichters attent te maken op het feit dat ze de burgers altijd op een correcte en klantvriendelijke manier te woord moesten staan. We vermeldden ook dat de kwaliteitsverantwoordelijken enkele steekproeven hielden waaruit bleek dat de gesprekken met burgers correct verliepen. We vroegen aan de burger om aan de personen die haar lokale helpdesk bemanden mee te geven om ook steeds aan de burgers te vragen of ze zich nog herinnerden welke voorlichter ze aan de lijn hadden. We benadrukten dat we de klacht onderzochten als de burgers hun klacht + het tijdstip en telefoonnummer van hun oproep naar 078 78 78 50 doorgaven naar 1700@vlaanderen.be

16. Een burger zijn ouders verbleven in het buitenland. Zij hadden geen certificaten mee van hun inentingen ondanks ze volledig gevaccineerd waren; zij konden deze ook niet opvragen omdat ze geen kaartlezer of logins hadden. De ouders moesten van de ene stad naar een andere wegens een sterfgeval en hadden dringend een bewijs van volledige vaccinatie nodig. Hij belde verschillende keren naar 1700. Volgens de burger meneer werd de verbinding elke keer zonder reden stopgezet en kreeg hij foute informatie. Hij diende klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden de 4 gesprekken.

Er waren zowel technische als inhoudelijke aspecten te onderscheiden.

Technische aspecten: uit de eerste 3 gesprekken bleek dat er zich technische problemen voordeden die naar alle waarschijnlijkheid te wijten waren aan meneer zijn toestel of zijn telefoonverbinding. De 3 voorlichters die meneer aan de lijn had, verbraken het gesprek niet. Bij het vierde en laatste gesprek verbrak meneer zelf het gesprek omdat hij geen gehoor bij de voorlichter kreeg. Inhoudelijke aspecten: onze voorlichters hadden vanaf het 2^{de} gesprek meer moeten benadrukken dat we helaas geen (snelle) oplossing voor de burger zijn ouders konden aanreiken. Een covid-vaccinatiecertificaat kon immers ofwel naar de eBox of per post verstuurd worden. Als hij het certificaat per post aanvraag, moest hij rekening houden met een wachttijd van 1 week tussen bestelling en ontvangst.

Als zijn ouders hun covid-vaccinatiecertificaat niet meenamen op reis in het buitenland en zij waren niet in staat om hun digitale sleutels te gebruiken, dan konden zij hun certificaat niet digitaal raadplegen of opvragen.

1 van de voorlichters had meneer ook onnodig doorverwezen naar de gemeente voor activatie van de digitale sleutels. Deze activatie van digitale sleutels gold immers enkel voor niet-Belgen zonder eID die beschikken over een BIS-nummer. De burger zijn ouders verkeerden niet in deze situatie.

Acties: We bezorgden aan de burger feedback over de gesprekken/ de onderscheiden aspecten. We gaven ook mee dat we nakeken waarom de 4^{de} medewerker de burger niet hoorde. We vermeldden dat we betrokken medewerkers bijstuurden zodat ze burgers steeds informatie op maat bezorgden. We boden onze verontschuldiging aan.

17. Een burger trachtte al meer dan 6 weken een kopie te verkrijgen van zijn uitnodiging voor de covid-vaccinatie. Hij ontving nooit deze uitnodiging. Hij had de originele uitnodiging nodig voor zijn werkgever ter compensatie van de afwezige uren. Via zijn vaccinatiecentrum kon hij achterhalen dat zijn uitnodiging begin mei 2021 verstuurd zou zijn. Hij belde 4 keer naar 1700, werd telkens doorverbonden of doorverwezen. Bij het laatste telefoongesprek verbrak de medewerker zelf de verbinding. Hij verstuurde begin augustus 2021 een klacht naar 1700.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken zochten de telefoongesprekken op: het enige bewaarde gesprek was niet opgenomen. We zochten de burger zijn uitnodiging in de database op, maar konden ze niet terugvinden.

Acties: We lieten aan de burger weten dat we zijn uitnodiging voor de covid-vaccinatie niet terugvonden dit hield in dat hij ofwel uitgenodigd werd door QVAX, ofwel rechtstreeks door zijn vaccinatiecentrum. We gaven mee dat als hij voor het verkrijgen van vaccinatieverlof een bewijs van zijn afspraak nodig had dat hij dat het best aan zijn vaccinatiecentrum vroeg en dat ook een bevestigingsmail van zijn gemaakte afspraken als bewijs voor zijn werkgever kon dienen. We verwezen naar de webpagina van de FOD Werkgelegenheid Arbeid en Sociaal Overleg over vaccinatieverlof: <https://werk.belgie.be/nl/nieuws/klein-verlet-voor-vaccinatie-tegen-het-coronavirus-vaccinatieverlof>

We vermeldden dat we helaas geen gesprekken met onze medewerkers konden beluisteren omdat

de telefoongesprekken van 18/06/2021 en 01/07/ 2021 omwille van de GDPR-regelgeving slechts 1 maand bewaard werden én omdat het gesprek op 20/07/2021 niet werd opgenomen. We gaven aan dat we lieten nakijken waarom dit niet gebeurde. We boden onze verontschuldigingen aan. De burger reageerde op ons antwoord. Hij was niet uitgenodigd door QVAX noch door het vaccinatiecentrum, want zij verstuurden geen uitnodigingen. Hij moest aan zijn werkgever de officiële uitnodigingsbrief voorleggen – die hij dus nooit ontving.

Hij wilde dit probleem opgelost zien, hij plaatste de collega's van de Vlaamse Ombudsdienst in cc. We logden een melding in de database. We lieten vervolgens aan de burger weten dat het inderdaad klopte dat er nooit een uitnodigingsbrief naar hem verstuurd werd en dat het vaccinatiecentrum hem op de juiste manier uitgenodigde via het uitnodigingssysteem; we bezorgde hem een printscreen. We voegden eraan toe dat het uitnodigingssysteem normaal automatisch een opdracht verstuurde om de uitnodigingsbrief per post en via de eBox te verzenden maar dat in uitzonderlijke gevallen er door een technische fout geen doorstroming was tussen beide systemen. Dit was de reden waarom hij geen brief ontving. We vermeldden ook dat we Z&G contacteerden om de uitnodigingsbrief alsnog te generen, maar Z&G kon dit niet.

De burger bleef aandringen op een kopie van de uitnodigingsbrief.

We vroegen aan Vlaamse Ombudsdienst om te bemiddelen met de burger zijn werkgever om een ander vaccinatiebewijs dan de uitnodiging te aanvaarden.

Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

18. Een burger zag in de CovidSafeBE-app niet de vaccinatiecertificaten voor zijn vader staan. Op Mijn Gezondheid | eHealth (belgie.be) stonden onder 'Mijn vaccinatiegegevens' de 2 toegediende doses wel correct geregistreerd. Hij belde naar de Vlaamse Helpdesk Covid-Certificaten; 078 78 78 50. De medewerker vond de certificaten terug, zei dit tegen de burger en stuurde meneer zijn vraag intern door naar Helpdesk Digitaal Vlaanderen 2^{de} lijn waarop de burger een antwoord via e-mail kreeg. Omdat de burger evenwel toch graag de certificaten beschikbaar had in de CovidSafeBE- app, belde hij opnieuw naar de Vlaamse Helpdesk Covid-Certificaten. Deze medewerker stuurde de burger zijn vraag ook intern door, maar de burger vond het een zeer onaangenaam gesprek. Naar aanleiding van dit tweede gesprek verstuurde een klacht.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden beide telefoongesprekken. Het gesprek met de 1^{ste} voorlichter verliep correct, de 2^{de} voorlichter gedroeg zich inderdaad weinig begripvol ten opzichte van de burger.

Acties: We bezorgden aan de burger feedback over de 2 gesprekken. We gaven aan dat we de houding van de 2^{de} medewerker betreurden en boden de burger onze verontschuldigingen aan. We vermeldden dat we deze medewerker persoonlijk gingen begeleiden om burgers steeds op een klantvriendelijke manier verder te helpen.

19. Een burger had zijn buitenlandse vaccinaties laten registreren door zijn huisarts. Na 2 weken waren er nog steeds geen vaccinatiecertificaten beschikbaar. Hij nam contact met de Vlaamse Helpdesk Covid-Certificaten; 078 78 78 50. Hij werd niet correct geholpen door de medewerker. De medewerker verbrak tijdens het gesprek de verbinding. De burger belde hierop terug naar 078 78 78 50 en werd door een andere medewerker collega wél correct verder geholpen.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek.

De voorlichter had de burger inderdaad niet correct verder geholpen en verkeerd doorverwezen naar het vaccinatiecentrum terwijl hij zelf een melding (escalatie) had moeten opmaken. Bovendien had de voorlichter het gesprek zelf afgebroken terwijl hij met de burger aan het praten was.

Acties: We antwoordden aan de burger dat de voorlichter hem niet correct verder hielp, deelden de feedback over de gesprekken mee. We boden onze verontschuldigingen aan en lieten ook weten dat we deze medewerker persoonlijk gingen begeleiden zodat hij burgers in de toekomst altijd op een klantvriendelijke manier verder hielp.

20. Een burger had een vraag over zijn vaccinatie-uitnodiging en de herinneringen die hij ontving. Hij belde hiervoor naar 1700. Hij kaartte nadien aan onheus te zijn behandeld door

2 medewerkers waarbij de verbinding meermaals door 1700 verbroken werd. De burger wenste een tuchtprocedure te starten tegen de betrokken medewerkers.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden de gesprekken.

Mits de juiste aanpak had de burger inderdaad ook al in het eerste gesprek verder geholpen kunnen worden. De verbinding met de burger werd 1 keer verbroken, namelijk in het eerste gesprek.

Acties: We lieten aan de burger weten dat de medewerkers hem inderdaad beter hadden kunnen verder helpen. We vermeldden dat we deze medewerkers persoonlijk gingen begeleiden zodat ze burgers altijd op een klantvriendelijke manier verder hielpen. We gaven nog mee dat we Z&G contacteerden om zijn vraag over de herinneringen verder op te nemen. We bezorgden hem de Z&G-contactgegevens.

21. Een burger belde op 30/08/2021 naar 1700-Crisis met een vraag over hoogrisicocontacten bij volledig gevaccineerde personen. Hij stelde vast 1700 niet vlot bereikbaar was en dat het erg lang duurde om een medewerker te spreken. Hij had 2 keer moeten bellen.

> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.

22. Bij een burger verbleven 2 Roemeense seizoenarbeiders. Deze personen werden begin augustus gevaccineerd in het gemeentelijk vaccinatiecentrum. De burger wenste een vaccinatiecertificaat voor deze seizoenarbeiders. Hij belde al naar diverse diensten en naar de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten, maar werd overal van het kastje naar de muur gestuurd. Ze belde naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden 3 gesprekken.

2 voorlichters verwezen de burger enerzijds door naar het plaatselijk registratiekantoor voor het activeren van digitale sleutels voor niet-Belgen. Ze zochten de vaccinatiecertificaten op in de databank waar de vaccinatiecertificaten klaarstonden, maar gaven geen opdracht tot verzending. Een 3^{de} voorlichter verwees ook door naar het registratiekantoor.

De vaccinatiecertificaten konden echter reeds lange tijd per post opgestuurd worden:

- door ingave van het RRN in de IVR op 078 78 78 50 (door de burger zelf)
- door aanvraag bij het vaccinatiecentrum (regeling seizoenarbeiders)
- door manuele postverzending door de voorlichter tijdens het gesprek

Acties: We gaven opdracht om de certificaten te laten verzenden naar het adres van de burger. We brachten de burger hiervan op de hoogte.

Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

23. Een burger zijn zoon had op school een hoog-risicocontact. Hij ontving een e-mail van de schooldirecteur waarin stond dat de kinderen die een eerste negatieve test aflegden terug naar school mochten en opnieuw getest moesten worden op dag 7. De burger wilde weten of de kinderen tussen staalname test dag 7 en die uitslag wel weer in quarantaine moesten gaan. Hij contacteerde 1700. De medewerker ging in discussie over de beslissing om de quarantaine na de eerste test te stoppen en schakelde de burger door naar het escalatiepunt bij Z&G. De burger was gechoqueerd over de onbeschofte manier waarop hij door de 1700-medewerker terechtgewezen werd. De burger ontving inmiddels een correct antwoord van Z&G, maar bracht Z&G op de hoogte van zijn ervaring met 1700.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterde het gesprek.

De burger kreeg inderdaad foute informatie van de 1700-voorlichter waardoor een onnodige discussie ontstond.

Acties: We bezorgden feedback aan Z&G. De betrokken voorlichter kreeg coaching.

24. Een burger stond op 24/10/2021 met zijn kind aan te schuiven voor een show. Hij kon helaas niet binnen in de zaal vanwege het ontbreken van zijn certificaat in de CovidSafeBE-app. Het was niet mogelijk deze op te halen. De Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten was niet telefonisch bereikbaar.

> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.

25. Een burger wenste op 28/10/2021 zo snel mogelijk een covid-certificaat. De sites waar hij dit kon aanvragen crashten evenwel en het 078 78 78 50-nummer van de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten was overbelast.

> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.

26. Een burger had eind september 2021 de CovidSafeBE-app geïnstalleerd; die werkte in Nederland. Toen de burger eind oktober zijn app checkte; stelde hij vast dat zijn 2 vaccinatiepaspoorten niet langer op het scherm verschenen; hij kreeg een steeds ronddraaiend icoontje. Hij contacteerde de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten die zei om op de app nieuw te installeren, wat de burger reeds deed. Een andere medewerker van de helpdesk zou hem een stappenplan opsturen van wat hij zou kunnen doen. De burger ging hiermee niet akkoord; hij vond dat dit dezelfde info was die hij via de app kon lezen en dat hij via een video wilde bekijken hij hiervoor niet nog maar eens een ander platform moest installeren om de video te bekijken.

Hij verstuurde een klacht naar de Vlaamse Ombudsdienst waarin hij aangaf dat hij een doorsnee gebruiker van smartphone en PC was en enorm gefrustreerd door dergelijke situaties.

Analyse: In de week dat de burger belde waren er technische problemen voor Android 6.0 gebruikers. Mogelijk had de burger tijdelijk een probleem met zijn app. De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken vonden geen gesprekken.

Acties: We lieten aan de burger weten dat CovidSafeBE-app op regelmatige tijdstippen een update onderging om bepaalde aanpassingen door te voeren waarbij het kon gebeuren dat er bepaalde problemen optraden bij bepaalde types gsm-toestellen (en besturingssystemen hierop) en de versie van de app. Wanneer die gemeld werden (via Google of Apple, via de regionale helpdesks, ...) dan gaven we die meteen door aan onze appontwikkelaars die deze bugs wegwerkten in een volgende versie van de app. We vermeldden dat er die week een probleem was voor Android 6.0 gebruikers. We gaven aan dat dit ons enorm spiet. We verwezen naar de andere manieren om aan het covid-certificaat te geraken: op papier meenemen, of online (zelfs op de smartphone) via: [Mijn Gezondheid | eHealth \(belgie.be\)](#) of via: [www.mijnburgerprofiel.be](#) zijn certificaten ter plekke downloaden. We deelden tenslotte ook mee dat we geen gesprekken terugvonden, dat we niet konden nagaan of onze helpdeskmedewerkers hem behalve gewezen te hebben op het herinstalleren van de app en de instructievideo ook alternatieven aangeboden hadden. We verontschuldigen ons ook hiervoor.

27. Een arts wilde op 05/08/2021 een vaccinatie, toegediend in de US, registreren voor een Belgische staatsburger (collega-arts) met zijn rijksregisternummer. De arts kreeg de melding dat die persoon niet gevonden werd, ook niet op naam. De arts contacteerde Z&G om de persoon toe te voegen aan Vaccinet, wat geschiedde. De arts contacteerde Z&G opnieuw. Hij had de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten gebeld om het certificaat met code via de post te krijgen. Een bijzonder onvriendelijke man antwoordde hem toen dat het vaccinatiecertificaat niet terug te vinden was omdat de landcode niet was ingevuld. De arts moest de registratie opnieuw inbrengen; de landcode aanpassen. De Z&G-collega's lieten aan Digitaal Vlaanderen Covid Certificaat weten dat in Vaccinet alles correct stond en dat er voor de betrokken persoon een certificaat moesten kunnen worden opgesteld.

Analyse: We zagen dat beide certificaten zichtbaar waren, maar uitgegeven door COCOM, mogelijk omdat de persoon in kwestie in Brussel woonde, of om een andere reden gelinkt was aan de registratie wat verklaarde waarom de voorlichter geen certificaten zag staan.

De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprek.

De voorlichter had intern hulp gevraagd omdat een ongeduldige burger van hem eiste dat het certificaat op dat moment verschaft moest worden. Hij raadde de burger aan om de controle uit te voeren op: [Mijn Gezondheid | eHealth \(belgie.be\)](#) en dat het van belang was dat bij een registratie

van een buitenlandse vaccinatie de combinatie van het lotnummer en landcode correct werd doorgevoerd. Daarop gaf de burger aan dat hij niet wist de landcode was, waarop de voorlichter aanraaide om de registratie van begin af aan opnieuw in te geven gezien er in 'zijn systemen' geen indicatie was waarom het certificaat niet aanwezig zou zijn. Als na de heringave van de registratie het probleem daags nadien niet was opgelost, dan moest de burger het best terug contact opnemen zodat hij een dossier kon openen.

De toon waarop de voorlichter de arts aansprak, was niet correct.

Acties: De In2com Supervisor wees de voorlichter op de kordate toon van zijn antwoorden. Deze voorlichter werd van nabij opgevolgd. We vroegen aan Z&G om ons te verontschuldigen voor voorlichter zijn gedrag.

28. Een burger had een vraag over het covid-herstelcertificaat; hij had 08/10/2021 positief getest en kon geen herstelcertificaat terugvinden: niet op zijn CovidSafeBE-app en ook niet op www.mijnburgerprofiel.be. Hij belde op 04/11/2021 naar de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten 078 78 78 50. De 1^{ste} keer moest hij 16 minuten wachten; de 2^{de} keer 18 minuten nadat hij eerst 2 keer automatisch was afgesloten wegens "te druk" en te horen kreeg dat hij later maar moest terugbellen.

> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.

29. Een burger wilde een vaccinatiecertificaat voor een vriendin die van de USA kwam (volledig gevaccineerd). Hij kon geen CST genereren voor iemand die geen Belgische digitale sleutels had. Hij belde meermaals naar de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten: 078 78 78 50, na langer dan 40 minuten wachten kreeg hij het advies om naar een huisarts te gaan om de vaccinaties te registreren. De huisarts nam een afdruk van Vaccinet, maar die afdruk volstond niet om toegang te krijgen tot een restaurant. De burger contacteerde vervolgens het federale corona contactcenter en 1700, zonder resultaat. Hij lichtte de Vlaamse Ombudsdienst in.

Analyse: De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden de 2 gesprekken.

Beide voorlichters hadden de informatie duidelijker moeten kaderen; de 2^{de} voorlichter gedroeg zich bovendien niet correct.

Acties: We boden de arts onze verontschuldiging aan voor het gedrag van onze medewerker. We lieten ook weten dat we intern onze collega's van de Helpdesk Digitaal Vlaanderen contacteerden om een praktische oplossing te zoeken voor het Covid Safe Ticket van de vriendin. Deze collega's namen vervolgens telefonisch contact op met de burger. We gaven de arts zijn suggesties voor aanpassing aan het digitaal formulier voor buitenlandse toeristen door aan FOD Volksgezondheid.

30. Een burger kon op 09/11/21 niet aan zijn covid-certificaten geraken. Hij kon de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten niet bereiken.

> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.

31. Een burger woonde in Londen, hij was er 2 keer gevaccineerd. Hij ging voor 36 uur naar België komen om een event met zijn kinderen bij te wonen. Volgens de FAQ op: <https://covidsafe.be/> moest hij zich laten testen door een arts, in een testcentrum of in één van de apotheken die RAT-testen uitvoerden. Hij had echter geen Belgische huisarts en de huisarts van zijn moeder stond er heel weigerachtig tegenover om dit te doen. Hij had een veilige toegang tot www.mijngezondheid.be en een en itsme log in. Hij begreep niet waarom het niet mogelijk was om de conversie van zijn vaccinatie in Engeland zelf te doen met de batchcodes en zijn rijksregisternummer via eBox en dan via PDF door te sturen. Hij gaf aan dat zijn buitenlandse VK-certificaat erkend was en dat dit beter kon; dat de administratie niet via een huisdokter zou moeten verlopen. Hij verstuurde een klacht naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: De FAQ op onze website was onvolledig.

Acties: We vulden de FAQ op onze website aan:

<https://www.vlaanderen.be/covid-safe-ticket-cst-als-toegangsvoorwaarde#q-5d375623-ccfe-431a->

[9a8b-f75d532fcc4a](#)

We antwoordden aan de burger dat hij gebruik kon maken van zijn covid-certificaat in het VK uitgereikt, een registratie door een huisarts in België was dus niet vereist en dat hij wel steeds moest blijven voldoen aan de geldende regels om naar België te reizen. We verwezen naar onze aangevulde webpagina.

Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

32. Een burger wilde op 16/11/2021 de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten, 078 78 78 50 bereiken. Hij moest meer dan 30 minuten wachten vooraleer hij te woord werd gestaan.

> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.

33. Een burger was in het buitenland gevaccineerd met beide doses Sinopharm. Hij wist niet dat dit vaccin niet erkend werd in België. Hij kreeg te horen dat hij hier in België een extra dosis moest krijgen voor een geldig vaccinatiecertificaat. Hij vermeldde een wachttijd van 1 jaar. Hij wilde een officieel document toegestuurd krijgen. Hij contacteerde de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: De FAQ op onze website was onvolledig.

Acties: We vulden onze FAQ aan op:

<https://www.vlaanderen.be/covid-certificaat#q-e23dd188-c2db-48af-97e3-401dfc7bc3e8>

We lieten aan de burger weten dat als hij in België verbleef en in het buitenland een vaccin ontving dat niet in België werd toegediend, dan kon hij dit vaccin laten registreren door zijn huisarts. Nadien moest hij contact opnemen met het plaatselijk vaccinatiecentrum dat een volledig vaccinatieschema voor hem zou opstellen, vanaf 4 weken na de laatste toediening van zijn buitenlands vaccin. 2 tot 3 dagen na zijn volledige vaccinatie was er dan een vaccinatiecertificaat van volledige vaccinatie voor hem beschikbaar. De burger kon dus gerust zijn buitenlandse vaccinatie laten registreren door zijn huisarts, die hem ook medisch advies over de wachttijd kon geven. We verwezen nog naar onze aangepaste webpagina.

Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

34. Een burger wilde reageren op de manier waarop bepaalde personen antwoordden op covid-vragen. Hij verzond een e-mail naar de Vlaamse Ombudsdienst met een screenshot van een chatconversatie waarin de medewerker letterlijk stelde dat het vaccin niet kon verplicht worden zolang het nog in de experimentele fase zat. De burger vond dat dit niet kon.

Analyse: In de loop van september was er een chatgesprek geweest tussen een 1700-helpdeskmedewerker en een andere burger, waarin deze medewerker een zeer ongelukkige en onjuiste uitspraak deed.

Acties: We bezorgden input aan Z&G dat een antwoord naar de burger verstuurd. In onze input antwoord stond dat we er bewust van waren dat er in de loop van september een chatgesprek was geweest tussen een 1700-helpdeskmedewerker en een burger, waarin deze medewerker een zeer ongelukkige en onjuiste uitspraak deed. We gaven mee dat de screenshot van een klein stuk uit deze ene chatconversatie sindsdien een eigen leven was gaan leiden op sociale media waarop ze als bevoegde overheid al meermaals reageerden. In onze input stond ook nog dat in september de betrokken medewerker onmiddellijk werd aangesproken en bijgestuurd, dat er nogmaals aan alle helpdeskmedewerkers extra briefing gegeven werd hoe ze in een moeilijke conversatie best konden reageren, dat we een standaard chatantwoord voorzagen dat de medewerkers hierbij kon helpen. Ten slotte gaven we in onze input aan dat we zeer erg betreunden dat een eenmalige fout van een medewerker in deze mate verspreid werd dat het voor heel wat verwarring én foutieve informatie zorgde.

35. Een burger was reeds 3 maal gevaccineerd. Omdat hij echter ambsthalve geschrappt was (geen vast adres in België of in het buitenland), kreeg hij geen CovidSafeTicket / CST. Wanneer hij naar het nr. 078 78 78 50 belde, bevestigden de medewerkers op basis van zijn RRN; dat hij inderdaad gevaccineerd was, maar wilden, mochten, of konden ze geen CST

opsturen naar een persoon van zijn keuze (zijn broer) of hem per e-mail een CST opsturen. De burger begreep dit niet. Hij verstuurde een klacht naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: Een postverzending van een vaccinatiecertificaat kon enkel naar het officiële adres van een burger. Als hij in Antwerpen of Gent zou verblijven, dan konden we hem naar de sociale dienst van zijn stad doorverwijzen.

Acties: We brachten de burger op de hoogte. Hij nam vervolgens telefonisch contact op met de 1700-klachtenbehandelaar om mee te geven dat hij niet in de vermelde steden woonde. We contacteerden de DPO van Z&G voor toestemming om het vaccinatiecertificaat naar het e-mailadres van de burger te versturen. De DPO van Z&G stond dit digitaal versturen toe. We verstuurden het vaccinatiecertificaat en lichtten de burger vervolgens in.

36. Bij een burger zijn kind werd op 17/11/2021 een antigeentest afgenomen in een apotheek. Wanneer hij een certificaat wilde downloaden, kreeg hij de melding dat er een probleem opgetreden was bij het ophalen van de certificaten. Hij kon de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten moeilijk; niet meer bereiken.

> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.

37. Een burger ontving op 22/11/2021 op een concrete vraag aan [vlaanderen.be](https://www.vlaanderen.be) een doorschuifantwoord naar de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten, die zelfs na een wachttijd van 15 minuten niet bereikbaar was en de 1700-lijn was ook pas na 20 minuten bereikbaar.

> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.

38. Een burger probeerde op 23/11/2021 's morgens meermaals contact te leggen via de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten, 078 78 78 50. Na diverse pogingen (4) en een wachttijd van meer dan 40 minuten tijdens het laatste telefoontje had hij ingehaakt.

> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.

39. Een burger trachtte op 23/11/2021 de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten te bereiken, maar de telefoonlijnen waren altijd bezet en de wachttijd was onhebbelijk lang.

> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.

40. Een burger belde op 29/11/2021 naar 1700. Eerst kreeg hij te horen dat hij zou doorgeschakeld worden naar de bewuste dienst, hij had toen al een kwartier gewacht. Na 10 minuten wachten kreeg hij plots een afsluiting van het gesprek. Na een uur probeerde hij het opnieuw en gebeurde net hetzelfde: 50 minuten aan de lijn en dan verbrak de verbinding. Bij de 2^{de} keer bellen, maakte hij de 1700-medewerker er attent op dat hij al eens had gebeld en dat na 25 minuten wachten de lijn verbroken werd.

> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.

41. Een burger werd op 30/11/2021 aangeraden het nummer 078 78 78 50 te contacteren om daar een oplossing te verkrijgen voor zijn vaccinatiecertificaat. Na 45 minuten wachten kreeg de burger een zeer onvriendelijke medewerker aan de lijn, die zelfs het gesprek verbrak. De burger belde vervolgens naar 1700 waarbij hij een doorverwijzing kreeg naar het 078 78 78 50-nummer.

> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.

42. Een arts had op 23/11/ 2021 een positieve PCR-test afgelegd. Hij bleef 10 dagen in quarantaine tot 1/12/2021. Hij moest 5/12/2021 voor het werk naar het buitenland. Hij had voor alle zekerheid nog een afspraak voor een PCR-test gemaakt (op eigen kosten) als arts wist hij dat deze nog licht positief kon zijn. Omdat hij wilde weten of hij tijdig zijn herstelcertificaat ging krijgen, belde hij op 3/12/2021 naar de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten, 078 78 78 50. Na ca. 20 min wachtmuziek kreeg hij eindelijk iemand aan de lijn. De medewerker antwoordde dat hij op 04/12/2021 zijn certificaat zou krijgen, maar dat dit ongeldig zou worden mocht de test nog positief zijn. De medewerker gaf nog uitleg; de arts moest ervoor zorgen dat er door zijn fout geen mensen zouden sterven. Een 2-tal uur na dit gesprek stond plots iemand van de politie aan de arts zijn deur om te zien of hij nog in quarantaine was en dit ondanks het feit dat hij maar in quarantaine moest blijven tot 1/12/2021. De arts vond deze manier van handelen een regelrechte schande, een overheid onwaardig. Hij diende klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: De Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten was die dag minder goed bereikbaar.

Acties: We contacteerden de arts en verontschuldigde ons voor de lange wachttijd. We vroegen naar zijn telefoonnummer om het gesprek te kunnen beluisteren. We vermeldde dat de lokale politie instond voor de controle op de isolatieplicht indien de contacttracing hem een isolatie naar aanleiding van een positief covid-testresultaat oplegde. We verwezen de arts door naar de lokale politie.

De arts bezorgde zijn gsm-nr en gaf aan dat zijn klacht vooral ging over het feit dat de politie op hem werd afgestuurd.

De In2com-kwaliteitsverantwoordelijken beluisterden het gesprekken.

De voorlichter verwittigde uit zichzelf de lokale politie nà zijn gesprek met de dokter. Dit was een individuele actie. Deze voorlichter werd ontslagen.

We brachten de arts op de hoogte van de individuele actie van de medewerker, gaven mee dat dit uiteraard niet de bedoeling was, dat er op onze Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten immers geen enkele procedure was om de lokale politie te verwittigen. We deelden mee dat medewerker zwaar in de fout was gegaan en dat het contract met deze medewerker werd stopgezet. We excuseerden ons nadrukkelijk voor de overlast die deze individuele actie met zich meebracht.

43. Een burger belde op 06/12/2021 naar de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten 078 78 78 50 omdat op het nieuwe vaccinatiecertificaat van partner na een 3^{de} prik nog steeds 2/2 stond. Zijn vaccinatiecertificaat na de 3de prik was wel correct. Hij deed meerdere belpogingen, maar verbrak dikwijls de verbinding omdat de wachttijd meer dan 10 minuten bedroeg. Bij een wachttijd van 5 minuten legde hij na 20 minuten neer. Op een bepaald ogenblik was er zelfs geen melding van wachttijd meer, hij stond toen opnieuw al 20 minuten in de wacht.

> We vermeldde deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.

44. Een burger was 2 maal gevaccineerd met Pfizer: 1 keer begin juli en 1 keer begin augustus. De 2^{de} keer was Astra-Zeneca in het systeem ingevoerd terwijl er Pfizer was toegediend. Het vaccinatiecentrum zou dit rechtzetten, maar deed dit niet. De burger had al meerdere malen gebeld. Hij had nu na 4 maanden een brief ontvangen voor zijn booster in plaats van na 6 maanden en maakte zich zorgen. Hij wilde dat dit rechtgezet werd. Hij belde naar 1700 en kreeg een antwoord van Z&G. Omdat zijn probleem nog niet opgelost was, contacteerde hij de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: We keken het 1700-contact na: de voorlichter had de burger moeten doorschakelen naar de Vlaamse Helpdesk Covid-certificaten in plaats van naar het 1700-escalatiepunt bij Z&G. Deze laatste voorlichter handelde correct. De burger moest zijn vaccinatiecentrum contacteren.

Acties: We boden onze verontschuldiging aan voor de foute handeling van de medewerker. We bezorgden hem de contactgegevens van het vaccinatiecentrum.

De burger reageerde hierop, gaf aan dat het telefoonnummer niet bestond.

We testten het nummer = correct nummer én bereikbaar.

We gaven gaf dit mee aan de burger. We verwezen hem door naar het contactformulier van het vaccinatiecentrum én naar het contactformulier van Z&G voor zijn klacht over het vaccinatiecentrum.

Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

6.3.10 Algemeen besluit samenwerkingen

Er is op 1700 steeds een nauwe samenwerking met de klachtendienst van de Vlaamse Belastingdienst en AHOVOKS 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 Digitaal 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 vaccinatievragen is een nieuwe samenwerking opgezet tussen de klachtenbehandelaars van Zorg en Gezondheid en de diensten van Digitaal Vlaanderen. Er was ook wekelijks overleg om feedback van voorlichters over moeilijke vragen, nieuwe regels en frequent gehoorde opmerkingen te bespreken met zorg en Gezondheid en in nieuwe FAQ 's voor de website laatjevaccineren.be en de voorlichtersite te vertalen. Een antivaxer greep een ongelukkige verwoording door een voorlichter in een chatgesprek aan om hiervan een printscreen frequent via social media te delen om over de vaccinatiestrategie twijfel te zaaien. Ook in dat geval hebben Digitaal Vlaanderen en Zorg en Gezondheid overlegd om samen af te spreken hoe hierop te reageren en te voorkomen dat dit soort ongelukkige uitspraken door voorlichters nog zou voorvallen. Niet alleen kreeg de betrokken voorlichter coaching, er werden ook standaard template antwoorden opgesteld om de voorlichters beter te helpen bij chatgesprekken met een antivax inslag.

De klachtenbehandeling m.b.t. COVID-certificaten was niet evident. Om klachten te vermijden werden mogelijke problemen met certificaten zo goed mogelijk gedocumenteerd en in kaart gebracht. Een certificaat kan immers ontbreken of fouten bevatten omdat het in 1 stap bij 1 speler (vaccinatiecentrum, arts of testcentrum, labo, verwerking van data, doorstroom van data tot certificaat koppeling van authentieke data uit rijksregister,...) fout loopt. Met de opzet van een 2e lijns helpdesk binnen Digitaal Vlaanderen waar deze moeilijke vragen mee konden worden onderzocht en waar mogelijk rechtgezet, probeerden we klachten te vermijden. Deze Helpdesk onderzocht van 1 juli tot eind 2021 6612 gemelde problemen om een burger toch aan een correct certificaat te helpen. Meldingen die een structureel probleem aan het licht brachten, bijvoorbeeld m.b.t. de COVIDsafe app en bepaalde besturingssystemen, problemen bij onvolledige geboortedata, problemen bij bepaalde buitenlandse naam-samenstellingen, problemen bij pleegkinderen... werden onverwijld aan de technische teams doorgegeven om een technische structurele oplossing te zoeken waar dit kon. Een samenwerking met Sciensano en FOD Volksgezondheid werd hiervoor ook opgezet om onnodig doorverwijzen naar elkaar te voorkomen.

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."

6.4 DIGITAAL VLAANDEREN EN INTERN KLACHTENBEHEER

Elke klacht aan Digitaal Vlaanderen gericht wordt ernstig genomen en er wordt permanent gewerkt om de dienstverlening te verbeteren.

6.4.1 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 Digitaal 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.

6.4.2 Van behandelen van klachten naar voorkomen van klachten

Om kwaliteit permanent op te volgen, ook zonder klachten, zetten we bij contactcenter in 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.

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.

Bij gebruikers van online kanalen proberen we optimaal rekening te houden met minder digitaal vaardige burgers. Bij het aanmelden via het Vlaams Toegangs- en gebruikersbeheer worden de 1700 contactkanalen steeds als hulplijn aangeboden. Ook in Mijn Burgerprofiel zelf zijn de contactkanalen steeds zichtbaar om vragen aan te stellen. Bij de online informatie over Mijn Burgerprofiel en de COVIDsafe-app is maximaal ingezet om via eenvoudige stappenplannen en filmpjes te helpen om deze tools in gebruik te nemen.

6.5 TOT SLOT

De sterke stijging van het aantal bezoeken aan Vlaanderen.be (**van 23.000.000 bezoeken in 2020 naar 28.200.000 bezoeken in 2021**) laat zien dat burgers steeds meer hun informatie digitaal zoeken en vinden. Dat sinds 2021 de introductiepagina van Mijn Burgerprofiel de meest bezochte pagina van Vlaanderen.be is, laat zien dat het gebruiken van digitale mogelijkheden sterk is gestimuleerd door de vaccinatiecampagne en de COVID-certificaten. Het nieuws dat vaccinatie-uitnodigingen ook in Mijn Burgerprofiel vindbaar waren trok heel wat nieuwe gebruikers naar dit centrale e-loket en verhoogde sterk het aantal burgers dat zijn e-box activeerde.

We stellen vast dat onze 'digital first' strategie haar vruchten afwerpt. Steeds meer mensen vinden informatie langs digitale weg en volgen digitaal hun (aan)vragen bij de overheid op. Het telefonisch contact zorgt voor de opvang wanneer dit niet kan of lukt. Zo kunnen we ook bij pieken en grote maatregelen zo veel mogelijk mensen verder helpen.



De ongeziene inspanning die de vaccinatiecampagne voor overheden in Vlaanderen betekende, kon alleen slagen door de zeer sterke samenwerking tussen Vlaamse overheidsdiensten EN lokale overheden. Hoewel dit sommige burgers wellicht soms de indruk gaf van het kastje naar de muur te worden gestuurd, is de samenwerking toch een voorbeeld voor toekomstige grote projecten waarbij lokale overheden en Vlaamse overheid elkaar kunnen versterken door samenwerking en het hergebruik van centrale data en componenten.

De ondersteuning van de COVID-certificaten heeft ons als Digitaal Vlaanderen ook veel geleerd over de grenzen van digitale dienstverlening: welke doelgroepen online of zelfs met alternatieve methodes als de toezending van documenten naar het domicilie-adres het moeilijkst te bedienen zijn, is door deze algemene maatregel heel duidelijk geworden.

Hoe ook minderjarigen in de toekomst toch meer digitaal en veilig met hun overheid in contact kunnen treden is een concreet project voor Mijn Burgerprofiel voor de komende periode.

Het is de doelstelling van Digitaal Vlaanderen om extra aandacht te hebben voor de moeilijkst bereikbare burgers bij volgende Vlaamse overheidsmaatregelen waarvoor de hulp van Digitaal Vlaanderen wordt gevraagd. Bevoegde overheidsdiensten zullen we bij de voorbereiding van een nieuwe maatregel vragen hiervoor aandacht te hebben en de noodzaak en mogelijkheden tot inzet van intermediaire organisaties of lokale besturen om niet-digitaal vaardige burgers te helpen in de voorbereiding te evalueren.

Met Digitaal Vlaanderen zetten wij ondertussen onverminderd in op 'digital first'. Wij willen almaar meer overheden langs digitale weg laten samenwerken, gegevens laten uitwisselen en ter beschikking stellen en centraal ontwikkelde online functionaliteiten hergebruiken ondermeer via Mijn Burgerprofiel. Dat moet verder groeien 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 volgende 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 2021 en 31 december 2021. 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 VR/2020/20 betreffende de klachtenbehandeling (zie [Omszendbrief_2020-20_Eerstelijnsklachtenbehandeling_ar7e2l.pdf \(vlaanderen.be\)](#))
- 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.

In 2021 zijn er net als in 2020 geen grondige herzieningen van de klachtenprocedure geweest, maar opnieuw een verdere verfijning van afspraken. Dienst Kwaliteit overlegde bijvoorbeeld met dienst HR en de interne preventieadviseur om het behandelen van HR-gerelateerde klachten in detail te bekijken. Ook werd in 2021 opnieuw de opvolging van klachten gekoppeld aan processen. Team kwaliteit plant in 2022 een verderzetting van casusbesprekingen en het verderzetten van intervisies.

Wanneer de klachtenbehandelaar het noodzakelijk achtte, werd na het afronden van de klacht een adviesrapport bezorgd aan de direct betrokkenen. 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 2021 zette team Kwaliteit hier nog sterker op in. In 2021 wilden we beter en méér horen wat er met de aanbevelingen vanuit team Kwaliteit gebeurde. Het opvolgen van de aanbevelingen hebben we in de organisatie versterkt door te bevragen wat het resultaat hiervan was. Ook voor de aanbevelingen die niet werden uitgevoerd, vroegen we vanaf 2021 een gemotiveerd antwoord waarom een aanbeveling niet is gevolgd. Sinds 2021 escaleren we aanbevelingen die een grote impact hebben op de organisatie ook naar het managementcomité. Dit ging dan bijvoorbeeld over aanbevelingen die gaan over het correct toepassen van wet- en regelgeving of het aanpassen van het huishoudelijk reglement.

Ook in 2021 kwam bemiddeling aan bod. Naast het onderzoeken van de klacht en het formuleren van aanbevelingen door de klachtenbehandelaar.

7.3 KLACHTENPROCEDURE

De klachtenprocedure wordt opgestart wanneer:

- eerder 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 Eerder welke medewerker krijgt een signaal van ontevredenheid of een suggestie

1. 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:

2. De medewerker spreekt af hoe het signaal wordt opgevolgd (wie doet wat, waar, wanneer en wanneer feed- back).
3. De medewerker volgt het signaal zelf op of betreft collega's die voor een oplossing kunnen zorgen via de kortste weg.
4. De medewerker informeert de verzoeker en de betrokkenen:
 - geeft feedback aan de verzoeker zoals afgesproken
 - toetst of de verzoeker nog vragen heeft
 - vermeldt de mogelijkheid om een klacht in te dienen en gebruikt hiervoor de website: www.integratie-inburgering.be/contact
 - informeert intern betrokkenen met het oog op verdere (grote of kleine) verbeteracties

Indien de verzoeker aangeeft een klacht in te willen dienen:

1. De medewerker informeert de verzoeker onmiddellijk over de werkwijze klachten. Hij gebruikt hiervoor de website www.integratie-inburgering.be/contact.

7.3.2 De klachtenbehandelaar ontvangt een klacht

1. De klachtenbehandelaar maakt een nieuw klachtendossier aan.
2. Maximaal 10 kalenderdagen na ontvangstdatum van de klacht bevestigt de klachtenbehandelaar de ontvangst van de klacht aan de verzoeker per mail of per brief op basis van het sjabloon brief ontvangst. Hij registreert dit in het klachtenregister.
3. Indien nodig verheldert de klachtenbehandelaar de vraag en registreert dit in het klachtendossier.
4. De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht en registreert elke actie in het klachtendossier.
5. De klachtenbehandelaar toetst, indien nodig, het voorstel van beslissing af bij de andere klachtenbehandelaars zodat de beslissing in lijn ligt met eerder genomen beslissingen.

6. De klachtenbehandelaar verstuurt maximaal 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht een beslissing per mail of per brief aan de verzoeker op basis van het sjabloon brief beslissing. Hij vervolledigt het register en klachtendossier en archiveert.
7. De klachtenbehandelaar informeert intern betrokkenen en formuleert aanbevelingen met het oog op verbeteringen in de dienstverlening zonder de naam van verzoeker te vernoemen.
8. De klachtenbehandelaar bemiddelt waar nodig.

7.4 KLACHTENBEHANDELING IN CIJFERS

Aantal ontvangen signalen en klachten	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Signalen	33	41	21	20	67	50
Klacht	60	49	43	54	29	13
Totaal	93	90	64	74	96	63

Aantal afgesloten klachten	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Aantal onontvankelijke klachten	11	14	14	17	6	4
Waarvan betrekking op andere organisatie	8	10	3	1	2	1
Waarvan behandeld als beroep	0	0	0	0	1	1
Waarvan betrekking op wetgeving	1	0	2	0	1	1
Waarvan kennelijk ongegrond	1	0	2	1	2	0
Waarvan vraag	0	3	3	13	0	1
Waarvan reeds behandeld	0	0	0	1	0	0
Waarvan feiten ouder dan 1 jaar	0	0	2	1	0	0
Waarvan adres en/of identiteit verzoeker niet gekend	0	1	1	/	/	/
Waarvan betrekking op dienst HR	0	0	1	/	/	/
Waarvan geen persoonlijk belang wordt aangetoond	1	/	/	/	/	/
Aantal ontvankelijke klachten	48	34	25	38	16	9
Waarvan gegrond	36	18	19	24	8	1
Waarvan deels gegrond	2	7	2	10	4	1
Waarvan ongegrond	10	9	4	4	4	7
Aantal openstaande klachten op 31/12	1	1	4	3	7	0
Totaal	60	49	43	58	29	13

Aantal gegronde en deels gegronde klachten per ombudsnorm	2021	2020	2019	2018	2017	2016
De verzoeker gaat niet akkoord met de prestatie of beslissing.	15	11	8	4	5	1
De verzoeker vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft.	2	3	2	3	3	0
De verzoeker vindt de informatieverstrekking ontoereikend.	3	2	5	10	3	1
De verzoeker klaagt over de bereikbaarheid.	8	1	0	3	0	0
De verzoeker voelt zich onheus bejegend.	10	8	5	14	1	0

Aantal ontvangen klachten per kanaal	2021	2020	2019	2018	2017
Brief	1	3	2	1	1
Mail	7	4	4	7	4
Telefoon	6	3	2	1	0
Website	46	39	35	45	24

Aantal afgesloten klachten per type dienstverlening	2021	2020	2019	2018	2017
Inburgering	29	39	28	34	21
Integratie	0	0	0	0	1
Nederlands leren (niet inburgeraars)	5	0	4	5	1
Sociaal tolken en vertalen	7	0	3	4	5
Juridische dienstverlening	4	0	5	9	0
Andere	15	10	3	3	1

7.5 BESLUIT

In 2021 heeft het Agentschap Integratie en Inburgering **93 signalen en klachten ontvangen**. Dat zijn er 4 meer dan in 2020, 30 meer dan in 2019, 20 meer dan in 2018, 2 minder dan in 2017 en 31 meer dan in 2016.

Dit verhoudt zich tot 11688 uitgereikte inburgeringsattesten, 228 begeleidingen en 276 vormingen van besturen en organisaties, 276 vormingen en 5 383 deelnemers, 2 977 402 paginaweergaven op de pagina vreemdelingenrecht en 1347 deelnemers aan vormingen en 9105 juridische helpdeskvragen, 26 373 tolk- en vertaalprestaties en 39 379 NT2 (Nederlands Tweede Taal) gesprekken¹.

Het aantal **informele signalen** die de klachtenbehandelaar centraal ontvangt is gedaald: van 41 in 2020 naar 33 in 2021. In 2018 en 2019 lag het aantal ook aanzienlijk lager. Doch blijft het aantal nog steeds opvallend lager dan in 2017 toen de regionale aanspreekpunten de signalen op zich namen. Het aantal lag toen op 67 lag. Het aantal **formele klachten** is in vergelijking met 2020 gestegen. In 2021 werden 60 klachten ontvangen, dat zijn er 11 meer dan in 2020.

Net zoals de voorbije jaren kwamen de meeste klachten binnen via het webformulier. Van de 60 klachten kwamen er 46 binnen via de website, 7 via mail, 6 via de telefoon, en 1 via een brief. De klachtenbehandelaars blijven voldoende mondeling contact hebben met de verzoekers. Het actief luisteren naar de verzoeker kadert in de techniek van vragen stellen, doorvragen en herformuleren. Ervaring leert dat dit een zeer belangrijk aspect blijft bij het behandelen, de bemiddeling en het oplossen van een klacht.

8 TOERISME VLAANDEREN

8.1 INLEIDING

Deze nota bevat het jaarlijks schriftelijk klachtenverslag van Toerisme Vlaanderen in 2021 en berust op artikel II.87 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 en thema 5 'Registratie, beoordeling en rapportering' van de Omzendbrief VR/2020/20 betreffende de klachtenbehandeling van 27 november 2020.

¹ Hier zijn de cijfers van 2020 weergegeven, omdat de cijfers van 2021 nog niet beschikbaar zijn.

8.2 CIJFERGEGEVENS 2021

Totaal aantal klachten		11
Aantal klachten opgedeeld naar behandeltermijn (som van de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord)	0 – 15 dagen	6
	16 – 30 dagen	3
	31 – 45 dagen	2
	Meer dan 45 dagen	0
	Antwoord niet verzonden	0
Aantal klachten volgens de drager	Brief	11
	E-mail	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van de burger	10
	Via Vlaamse overheid (Vlaamse infolijn, etc.)	0
	Via Vlaamse Ombudsdienst	1
Aantal onontvankelijke klachten		4
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Ongegronde klacht	0
	Geen Vlaamse overheid	0
	Geen betrekking op het beleid/werking van de entiteit	4
Aantal ontvankelijke klachten		7
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronde	0
	Deels gegrond	4
	Ongegrond	3
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	4
	Deels opgelost	0
	Onopgelost	0
Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombuds-normen	Vlotte bereikbaarheid (ombudsnorm 9)	0
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking (ombudsnorm 10)	1
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (ombudsnorm 11)	0
	Redelijke behandeltermijn (ombudsnorm 13)	3
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer (ombudsnorm 15)	0

8.3 EVOLUTIE VAN DE KERNGETALLEN

Jaar	Totaal aantal klachten	Aantal onontvankelijke klachten	Aantal ontvankelijke klachten
2021	11	4	7
2020	6	1	5
2019	11	8	3
2018	17	10	7
2016	10	7	3
2016	5	1	4
2015	7	4	3
2014	24	11	13
2013	23	16	7

8.4 PROCEDURE, KLACHTENBEELD EN REALISATIES

8.4.1 Aantal klachten

Het totaal aantal klachten is gestegen tegenover het jaar voordien. In 2021 waren er 11 klachten (in 2020, 6). Op middellange termijn daalde het totaal aantal klachten van 53 in 2012 tot 11 in 2021. 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.

8.4.2 Behandeltermijn

Een klacht wordt in 2021 gemiddeld binnen de 13 dagen afgehandeld. Dit is een lichte stijging tegenover 2020 toen het aantal op 9 dagen lag.

8.4.3 Drager en kanaal

Ook in 2021 komen op één uitzondering na de klachten rechtstreeks van de burger. Er werd één klacht via de ombudsman ontvangen. In 2021 werden alle klachten via e-mail ontvangen.

8.4.4 Onontvankelijke klachten

Het aantal onontvankelijke klachten steeg van 1 naar 4.

8.4.5 Ontvankelijke klachten

Zoals hierboven werd vermeld, ontving Toerisme Vlaanderen 7 ontvankelijke klachten, waarvan 4 deels gegrond. Toerisme Vlaanderen kreeg 1 klacht die een schending was van ombudsnorm 10, doeltreffende algemene informatieverstrekking en 3 klachten die een schending waren van ombudsnorm 13, redelijke behandeltermijn.

8.5 BIJLAGE: KLACHTENREGISTER 2021 (GEANONIMISEERD)

KLACHTENREGISTER TOERISME VLAANDEREN - 2021

Nummer	Status	Dossierlink	Ontvangstdatum klacht	Coördinaten indiener klacht				
				Naam	Organisatie	Adres	Telefoon	E-mail
KM/2021/01	Afgesloten	Dossierlink	1/02/2021					
KM/2021/02	Afgesloten	Dossierlink	17/03/2021		NVT	Geen ontvangen		Geen ontvangen
KM/2021/03	Afgesloten	Dossierlink	20/03/2021		NVT			
KM/2021/04	Afgesloten	Dossierlink	13/04/2021					
KM/2021/05	Afgesloten	Dossierlink	3/05/2021		NVT	Geen ontvangen		Geen ontvangen
KM/2021/06	Afgesloten	Dossierlink	4/05/2021		NVT	Geen ontvangen		
KM/2021/07	Afgesloten	Dossierlink	28/05/2021					
KM/2021/08	Afgesloten	Dossierlink	21/06/2021					
KM/2021/09	Afgesloten	Dossierlink	2/07/2021					
KM/2021/10	Afgesloten	Dossierlink	23/07/2021		NVT	Geen ontvangen		Geen ontvangen
KM/2021/11	Afgesloten	Dossierlink	18/10/2021		NVT			Geen ontvangen

Omschrijving klacht	Datum ontvangstmelding	Datum antwoord	Ontvankelijkheid		Opgelost	
			Ja/Nee	Reden	Ja/Nee	Reden
Klacht van de zaakvoerder van omdat hij als privaat hostel niet in aanmerking komt voor steun uit het corona noodfonds voor jeugdhostels.	3/02/21	1/03/21	Ja	NVT	Nee	De klager acht het antwoord niet afdoende, maar vanuit het agentschap kunnen geen aanvullingen meer worden gegeven. Toerisme Vlaanderen verweer naar de beleidsmakers.
Klacht over de houding van een verhuurder van een vakantiewoning die hen de toegang ontzegt en het voorschot inhoudt.	25/03/21	25/03/21	Nee	De klacht gaat niet over een handeling die Toerisme Vlaanderen heeft verricht of de werking van het agentschap	NVT	NVT
Klacht over een airbnb naast de woning van de klager i.v.m. handel in prostitutie.	25/03/21	1/04/21	Ja	NVT	Ja	Team Logies volgt dossier in nauw contact met de lokale politie Aalst op.
Klacht over het gebrek aan informeren door Toerisme Vlaanderen van de aanvang voor het indienen van aanvragen voors teun in het Vlaams stimulusprogramma	13/04/21	21/04/21	Ja	NVT	Nee	De klager volhardt in zijn klacht na het antwoord op 21/4 bij e-mail van 22/04.
Klacht over het huren van vakantiewoning Momo in coronatijd	6/05/21	6/05/21	Nee	De klacht gaat niet over een handeling die Toerisme Vlaanderen heeft verricht of de werking van het agentschap	NVT	NVT
Klacht over het gebrek aan reactie van Toerisme Vlaanderen over een aanvraag over het vakanties en daguitstappen	6/05/21	6/05/21	Ja	NVT	Ja	Bij e-mail van 6 mei 2021 laat de klager weten dat zijn klacht intussen is opgenomen en opgelost.
Klacht over het gebruik van de benaming 'Guest House' voor het logies	31/05/21	31/05/21	Ja	NVT	Ja	Onze logiesadviseur contacteerde de klager met de melding dat intern consensus was, maar zij hier door langdurige afwezigheid niet van op de hoogte was. De term guest house kan worden gebruikt. De logiesadviseur excuseerde zich, waarna de klager met tevredenheid de klacht introk.
Klacht over het onderhoud van wandel- en fietsroutes in Overmere	22/06/21	22/06/21	Nee	De klacht gaat niet over een handeling die Toerisme Vlaanderen heeft verricht of de werking van het agentschap	NVT	NVT
Klacht over het gebrek aan reactie over een verzoek tot herevaluatie van de gemeente Baarle-Hertog als toeristische gemeente op basis van het KB van 16 juni 2009.	05/07/21	11/08/21	Nee	De klacht gaat niet over een handeling die Toerisme Vlaanderen heeft verricht of de werking van het agentschap	NVT	NVT
Klacht over het gebrek aan reactie van Toerisme Vlaanderen over een aanvraag over het vakanties en daguitstappen	12/08/21	12/08/21	Ja	NVT	Ja	Begin augustus boekte Toerisme Vlaanderen twee uitstappen voor de klager: eentje voor 10/08 en eentje voor 14/08. Het agentschap mailde hem toen ook dat de daguitstappen voor hem werden aangevraagd.
Klacht over geluidsoverlast op 13 en 16 oktober 2021 tijdens de biënnale op het kasteeldomein van Poeke	Geen	16/11/21	Ja	NVT	Ja	Toerisme Vlaanderen is op de hoogte van het verloop van deze tentoonstellingsavonden, en betreurt ten zeerste enige veroorzaakte overlast. Het agentschap koppelt terug met de organisatie ter bespreking van het voorval in het belang van, in het bijzonder, de buurtbewoners van het kasteel.

9 FLANDERS INVESTMENT & TRADE

9.1 INLEIDING

Het jaarverslag 2021 rapporteert over het klachtenmanagement binnen Flanders Investment & Trade en berust op het Bestuursdecreet van 7 december 2018. In 2021 werden 16 ontvankelijke klachten ontvangen. Dit is vergelijkbaar met het jaar 2020.

9.2 WIJZIGINGEN WERKING 2021

Interne migratie van klachtendatabase van Lotus Notes naar Microsoft SharePoint.

9.3 CIJFERGEGEVENS 2021

FIT

Totaal aantal klachten	16
-------------------------------	-----------

Aantal klachten opgedeeld naar behandeltermijn (som van de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord)	0 – 15 dagen	16
	16 – 30 dagen	
	31 – 45 dagen	
	meer dan 45 dagen	
	antwoord niet verzonden	

Aantal klachten volgens de drager	brief	
	e-mail	14
	telefonisch	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	16
	via Vlaamse overheid (Vlaamse infolijn, etc.)	
	via Vlaamse Ombudsdienst	

Aantal onontvankelijke klachten	0
--	---

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 2021 waren er 16 klachten (in 2020, 14). 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 2021 gemiddeld binnen de 2,25 dagen behandeld en afgesloten. Nog nooit werden klachten zo snel behandeld en afgesloten.

9.5.3 Drager en kanaal

Ook in 2021 komt het overgrote deel van de klachten rechtstreeks van de burger. In 2021 werden de meeste klachten via e-mail verstuurd. Ook ontvingen wij twee telefonische klachten.

9.5.4 Onontvankelijke klachten

Er werden geen onontvankelijke klachten ontvangen in 2021.

9.5.5 Ontvankelijke klachten

Bij het aantal ontvankelijke klachten valt in 2021 opnieuw 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 opnieuw de zeer korte behandeltermijn van de klachten.

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. 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

Hier gaat het bijvoorbeeld om de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers 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 Landbouw en Visserij 2021**
Datum: 4/02/2022

Auteur: Inse Jehaes
Entiteit: Departement Landbouw en Visserij
Afdeling: Afdeling Beleidscoördinatie en Omgeving
E-mail: inse.jehaes@lv.vlaanderen.be
Telefoon: 0499 59 36 69

Aan: Vlaamse Ombudsdienst

Inhoudstafel: INLEIDING	1
VERSLAG	1
GLOBAAL VERSLAG	1
DETAILVERSLAG	2
Departement Landbouw en Visserij	2
ILVO.....	3
VLAM	3

INLEIDING

Artikel II.87 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 voorziet in de verplichting voor elke overheidsinstantie om jaarlijks voor 10 februari een schriftelijk verslag uit te brengen bij de Vlaamse ombudsman over de binnengekomen klachten en over het resultaat van het onderzoek naar deze klachten. Conform ditzelfde artikel wordt het verslag uitgebracht over het hele beleidsdomein Landbouw en Visserij.

In dit verslag zal er zowel op het klachtenverhaal van het Departement Landbouw en Visserij als 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 2021 zijn er bij de entiteiten van het beleidsdomein 82 klachten ingediend. 65 dossiers waren ontvankelijk, waarvan

- 41 dossiers gegrond en 2 dossiers deels gegrond werden bevonden.
- 20 dossiers ongegrond werden bevonden.
- 1 dossier nog lopende is.
- 1 dossier on hold werd gezet omdat een bemiddeling opgestart werd door de inhoudelijke dienst.

In 6 dossiers waren we niet de bevoegde klachtendienst.

Hieronder kunt u per entiteit van het beleidsdomein een detailverslag vinden.

DETAILVERSLAG

Departement Landbouw en Visserij

In 2021 werden 10 klachten bij het departement ingediend, waarvan:

- 4 ontvankelijke klachten die de werking van het departement betroffen en waarvan er
 - 1 (deels) gegrond, maar grotendeels ongegrond was;
 - 1 ongegrond was;
 - 1 nog lopende is;
 - 1 on hold werd gezet in afwachting van een bemiddeling: de klachtenbehandelaar heeft de klager op de hoogte gebracht van de registratie van de klacht en verwezen naar de inhoudelijke dienst die de bemiddeling ging opstarten. De afspraak was dat de klager opnieuw contact zou opnemen met de klachtenbehandelaar als het probleem voor hem niet opgelost raakt. De klachtenbehandelaar heeft hierover geen feedback meer ontvangen.
- 6 klachten waarvoor het Departement Landbouw en Visserij niet bevoegd is. Wij hebben er dan voor gezorgd dat de klacht bij de bevoegde dienst terecht is gekomen.

De onderwerpen van de klachten zijn zeer verschillend: o.a. (laattijdige) betalingen, niet rechtsgeldige bestraffingen, laattijdig antwoord, foutieve betalingsrechten, onmogelijkheid persoonlijke afspraken, digitalisering,

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 beleidsklachten of -suggesties krijgt. De communicatiedienst houdt deze systematisch bij in een register en bezorgt zelf of laat steeds een gepast antwoord bezorgen. De meeste meldingen of beleidssuggesties gaan over milieu-gerelateerde bezorgdheden (bv. over gewasbeschermingsmiddelen, CO²-uitstoot, pesticiden, ...), VLIF-steun, technische moeilijkheden, Af en toe worden ook mogelijke overtredingen gemeld.

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. Begin 2022 werd dit wel aangepast naar een generieke mailbox. De klachtendienst is gekend binnen de eigen organisatie. Dit komt o.a. door een interne dienstinstructie. Verder is er zoals reeds gezegd een nauw contact tussen de klachtenbehandelaars en de communicatiedienst. Het aantal klachten is niet bijzonder hoog, wat vermoedelijk te wijten is 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 het al snel duidelijk is 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.

De samenwerking met andere overheidsinstanties bleef in 2021 beperkt tot het doorgeven van de klacht aan de 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 ook om snel actie te kunnen ondernemen als dit nodig is. In 2021 is er, gelet op het geringe aantal ontvankelijke klachten maar in één dossier een aanbeveling gedaan naar verbetering van de dienstverlening.

In 2021 waren er gelet op covid-19 geen fysieke opleidings- en netwerkmogelijkheden. Alle klachtenbehandelaars volgden wel een dilemmatraining en één klachtenbehandelaar volgde daarenboven ook nog een opleiding over onbewuste vooroordelen : beide opleidingen kunnen zeker ook in het klachtenverhaal van nut zijn. De onafhankelijkheid van de klachtenbehandelaars is gewaarborgd. De behandelaars zijn juristen die mogelijk reeds in het dossier met een juridisch advies zijn tussengekomen. Als dat het geval is, wordt de klacht behandeld door een andere klachtenbehandelaar om de onafhankelijkheid ook hier te kunnen waarborgen. In 2021 werkten we met 4 klachtenbehandelaars, hetgeen een snelle en onafhankelijke afhandeling heeft gegarandeerd.

ILVO

Het ILVO heeft in 2021 67 klachten ontvangen waarvan:

- 9 dossiers onontvankelijk werden bevonden.
- 56 dossiers ontvankelijk waren waarvan:
 - ✓ 39 dossiers gegrond;
 - ✓ 1 dossier deels gegrond;
 - ✓ 16 dossiers ongegrond.

In 32 dossiers werd de klacht opgelost, 1 dossier geraakte deels opgelost en 7 dossiers geraakten 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.



2021_ILVO
klachtenrapport 202

VLAM

Verslag over 2021 klachtenmanagement

Instituut voor Landbouw - en Visserijonderzoek (IVA ILVO – EV ILVO)

	Aantal
Totaal aantal externe klachten:	67

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	50
	meer dan 45 dagen:	17

Aantal onontvankelijke klachten:	9
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	9
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	56
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	39
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	16

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	32
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	7

2. Inhoud van de klachten

<p>Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?</p> <p>T&V:</p> <ul style="list-style-type: none"> • administratief • Werkwijze analyse en resultaten <p>Plant:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afwijkingen geformuleerd tijdens externe audits in kader van onze ISO 14001 certificering • Afwijkingen geformuleerd tijdens externe audits in kader van onze ISO 17025 accreditatie • Afwijkingen geformuleerd tijdens een externe audit uitgevoerd door BASF (klant) in kader van behandeling van GGO materiaal • Opmerkingen geformuleerd tijdens de klantenbevraging • Fouten/tekortkomingen bij rapportering van analyseresultaten <p>CD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wijze van uitvoering onderzoek <p>Dier:</p> <p>In 2021 werden binnen de Eenheid Dier 2 externe klachten ontvangen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een monster dat afgeleverd was door de klant was verkeerdelijk niet doorgegeven naar het correcte laboratorium op een andere site, waardoor het resultaat te laat werd gerapporteerd. Dit monster was binnen gebracht zonder info en zonder begeleidend schrijven waardoor dit niet duidelijk was. (deels gegrond) • Door de afvalmaatschappij werd een klacht doorgegeven wegens het terugvinden van een verkeerde afvalsoort in het verkeerde recipient. (gegrond) <p>Er werden daarnaast 5 klachten vanuit ILVO geregistreerd naar externe leveranciers met betrekking tot de werking van de laboratoria van het ANIMALAB. Dit betreft de levering van goederen en diensten van externe leveranciers: 5 (gegrond)</p> <ul style="list-style-type: none"> • verkeerde volumes geleverd van bepaald reagentia • te late levering door slechte communicatie van firma • verkeerd product ontvangen bij levering
--

- niet naleven van de contractuele bepalingen zoals opgenomen in het raamcontract
- ringmonsters zijn verloren gegaan door verkeerde behandeling tijdens transport

Het registreren van non-conformiteiten en klachten m.b.t. goederen en diensten, etc. afkomstig van interne alsook externe klanten of leveranciers dient steeds geregistreerd te worden volgens de hangbare procedures teneinde de werking van ANIMALAB te kunnen verbeteren.

3. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021

T&V:

- Ontvankelijk fout administratie / probleem postbedeling
- Onontvankelijk: niet akkoord met keuringsresultaten/werkwijze dienst

Plant:

Eén deel van de klachten handelen over tekortkomingen bij de rapportering van analyseresultaten naar het FAVV (overschrijden doorlooptijd, aanrekenen extra kostprijs). Dit heeft te maken met het feit dat de afgesproken doorlooptijd en kostprijs bepaald zijn op basis van een standaardanalyse. Vaak is echter een verdere bevestiging nodig. In alle behandelde klachten ging de klant akkoord met de verantwoording.

Het andere deel van de klachten zijn eerder afwijkingen die geformuleerd werden tijdens externe audits in kader van onze ISO 17025 accreditatie en ISO 14001 certificering, of bij de audit door BASF (een klant). Deze worden door ons echter ook beschouwd als externe klachten.

Tenslotte zijn er de opmerkingen die werden geformuleerd tijdens onze klantenbevraging. Het betreft hier niet zozeer klachten, maar wel mogelijkheden tot verbetering.

CD:

Ongerustheid over een specifiek onderzoeksproject.. De melder werd uitgenodigd voor een bespreking.

Dier:

Aan externen gerichte klachten binnen de werking van ANIMALAB: Klachten binnen de werking van de laboratoria van het ANIMALAB van de eenheid DIER: 5 gegrond, betreffende levering van goederen en diensten (leveranciers)

Binnen de werking van de laboratoria van het ANIMALAB van de eenheid DIER werden alle klachten ontvangen en behandeld conform de procedures van het kwaliteitssysteem gebaseerd op de norm NBN EN ISO/IEC 17025. De klachten werden met de directie besproken tijdens de Management Review en zijn aan bod gekomen in de stafraad van ANIMALAB waar ze in detail besproken werden met de betrokken laboverantwoordelijken.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

T&V:

Onze diensten werken binnen een geaccrediteerde omgeving (ISO17020 en ISO17025) en klachten worden besproken op diverse kwaliteitsvergaderingen en steeds met de grootste zorgvuldigheid behandeld. (corrigerende maatregelen, preventieve maatregelen, ...)

Plant:

De klachten waren niet van die aard dat ze een invloed hadden op de goede werking van de dienst.

CD:

Melder werd uitgenodigd voor een gesprek, Als wetenschappelijke onderzoekinstelling draagt ILVO integriteit en in

het bijzonder wetenschappelijk integriteit hoog in het vaandel. Om hier op toe te zien beschikt ILVO over een aantal interne procedures en 2 specifieke commissies. Personeelsleden van ILVO krijgen trainingen en opleidingen in dit kader. Via de samenwerking tussen meerdere onderzoekers wordt pro-actief geanticipeerd op te eenzijdige benaderingen van onderzoeksvraagstukken.

Dier:

Er werden acties ondernomen m.b.t. 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 2021 van de betrokken personeelsleden: °Registreren van afwijkingen, klachten en suggesties.
- Personeelsbevraging in december 2021 waarbij gepolst werd naar klachten met betrekking tot werking (interne/externe klanten) en infrastructuur van de laboratoria
- Organiseren van een klantenenquête mbt dienstverlening binnen ANIMALAB (3-jaarlijks)

Geplande verbeteracties 2022:

- Er worden een aantal operationele doelstellingen Dier 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 2022.
- Sensibiliseren van het personeel binnen de laboratoria van het ANIMALAB om meer klachten te registreren blijft in 2022 behouden: via vast punt in vergaderingen en het opnemen van concrete doelstellingen in de PLOEG-Planning 2022 van de betrokken personeelsleden
- Mogelijkheid blijven bieden aan externen om via de website van ILVO klachten in te dienen: <https://ilvo.vlaanderen.be/nl/klachten>

VLAM heeft in 2021 vijf officiële klachten ontvangen.

- De eerste klacht werd ontvankelijk en gegrond verklaard. Het betrof een persoon die een bijdragefactuur had ontvangen als dienstverlener in de sierteeltsector, maar deze oefende vermelde activiteiten niet uit. Hij werd vrijgesteld.
- De tweede klacht werd ontvankelijk en gegrond verklaard. Door een drukfout op een factuur werd de bezwaarprocedure niet opgenomen.
- De derde klacht werd ontvankelijk, maar ongegrond verklaard. Het betrof een persoon die een bijdragefactuur had ontvangen als dienstverlener in de sierteeltsector, maar deze oefende vermelde activiteiten niet uit. Hij weigerde een verklaring op eer in te vullen als bewijs dat hij deze activiteiten niet uitoefende.
- De vierde klacht werd ontvankelijk, maar ongegrond verklaard. Het betrof een boomverzorger die niet akkoord was met de bijdrageplicht. Het bezwaarschrift kon niet opgelost worden door de dienst Inningen.
- De vijfde klacht werd ontvankelijk, maar ongegrond verklaard. Het betrof een bijdrageplichtige die niet akkoord was met de bijdrageplicht. Het bezwaarschrift kon niet opgelost worden door de dienst Inningen.

Daarnaast ontving de klachtenbehandelaar een aantal opmerkingen op de beleidskeuzes van de Vlaamse Overheid. Die werden doorgespeeld aan de betrokken diensten.

Het feit dat VLAM consistent weinig tot geen officiële klachten ontvangt, is grotendeels te wijten aan het feit dat er een mogelijkheid is om bezwaarschriften in te dienen bij hun dienst Inningen. Dit kan 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 bijdrageplicht betwisten of niet weten waarom ze een factuur ontvangen.

Ondanks het bescheiden aantal klachten wordt de behandeling ervan bij VLAM toch ter harte genomen. De klachtenbehandelaar kwam in 2021 in elk dossier vlot tot een oplossing samen met de betrokkene en/of de betrokken VLAM-dienst. Bovendien werd in 2021 nog meer ingezet op communicatie naar de bijdragebetalers zodat zij nog beter op de hoogte zijn waarom zij een factuur ontvangen van VLAM.



INTER
tussen mens en omgeving

Beleidsrapport klachtenprocedure – februari 2022

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. De informatie over onze klachtenprocedure staat op onze website. We zorgden ervoor een dat deze informatie zo begrijpelijk en toegankelijk mogelijk is voor het grote publiek.

GEGEVENS KLACHTENREGISTER

Ons klachtenregister bestaat sinds 2017 in werking. In 2021 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.



Private Stichting Toegankelijk Vlaanderen
Maatschappelijke zetel: Belgiëplein 1 - 3510 Hasselt
T +32 11 26 50 30 - www.inter.vlaanderen - info@inter.vlaanderen
BTW BE 0550 914 072 - IBAN BE64 7360 0347 1452



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 2014/20¹ is de klachtenprocedure niet van toepassing op algemene klachten over regelgeving, algemene klachten over het al dan niet gevoerde beleid en klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Een klacht is een ontevredenheid van een natuurlijke persoon of rechtspersoon over een handeling of het nalaten van een handeling door Inter.

Een vraag om informatie of een melding over derden of een eerste melding van een bepaalde tekortkoming van Inter, zoals onjuiste gegevens in een publicatie, is dus geen klacht. Een melding proberen we altijd in dialoog op te lossen. Als de indiener toch ontevreden is met onze reactie informeren we hem of haar over onze klachtmogelijkheid en onze klachtenprocedure.

Onze klachtenprocedure

Stap 1

Ontvangst van een klacht hetzij per brief, e-mail of telefonisch. We wegen af of het wel degelijk om een klacht gaat of eerder om een melding of infovraag. We registreren de klacht en bezorgen de klacht onmiddellijk aan de klachtencoördinator via een klachtenformulier. We versturen zo snel mogelijk en uiterlijk 10 dagen na ontvangst een ontvangstmelding aan de verzoeker.

¹ Omzendbrief VR 2014/20 - Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen – actualisering



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.

Bekendmaking klachtenprocedure

We maakten onze klachtenprocedure bekend op onze website. De pagina '[Klachten en meldingen](#)' geeft uitleg over wat te doen in het geval van een klacht of melding over onze werking en verwijst door naar de pagina '[Klachtenprocedure](#)'. Die doet de te volgen procedure in het geval van een klacht over de handelswijze van onze organisatie uit de doeken.

BESCHOUWINGEN BIJ DE INTERNE KLACHTENBEHANDELING

Onze klachtenprocedure is in werking sinds 2017. We maakten daar toen instrumenten voor op, waaronder een klachtenformulier en een klachtenregister en een mailbox klachtencoordinator@inter.vlaanderen. We informeerden onze medewerkers over de te volgen procedures. Via onze website maakten wij onze klachtenprocedure bekend bij het grote publiek. Na de invoering van de GDPR-wetgeving namen we ook informatie op over de verwerking van persoonsgegevens bij een klacht. In 2021 was er geen evaluatie of bijsturing nodig van de interne klachtenbehandeling.

Wij ontvingen in 2021 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. Die ging over een factuur, die de klachtindiener onterecht leek. We beantwoordden deze ruim binnen de gestelde termijn, met een antwoord waarop geen verdere reactie kwam. We pasten de informatie op onze facturen aan, waardoor het voor ontvangers duidelijker is dat een gemeente Inter een opdracht kan geven om een advies op te maken bij een omgevingsaanvraagdossier en dat de kosten daarvan ten laste van de bouwheer zijn.

Volgnr.	Datum ontvangst	Ontvangstwijze	Profiel verzoeker	Werkdomein
1	10/02/2021	E-mail	Bouwheer	Advisering

Ontvangstwijze

Profiel verzoeker

Werkdomein

Interne communicatie aangepast als gevolg van klacht

Externe communicatie aangepast als gevolg van klacht

Procedures aangepast als gevolg klacht

Effectieve antwoordtermijn

Uiterste verzenddatum ontvangstmelding (+10 dagen)	Uiterste verzenddatum antwoord (+45 dagen)	Effectieve verzenddatum antwoord	Effectieve antwoordtermijn
20/02/2021	27/03/2021	4/03/2021	22

Mondeling/brief/e-mail

Natuurlijk persoon/rechtspersoon; particulier/ professioneel; algemeen/specifieke doelgroep (persoon met beperking/oudere/...)

Advisering; screening; informatieverspreiding; vorming; project/onderzoek; toegankelijke evenementen

Ja/Neen (n.v.t.)

Ja/Neen (n.v.t.)

Ja/Neen (n.v.t.)

Antwoord door	Verzendwijze	Interne comm.	Externe comm.	Procedures
FS	E-mail	NEEN	JA	NEEN

Sociale Huisvestingsmaatschappijen, SVK's en Huurdersbonden

	Naam SHM	Rapport	Totaal
1	Bouwmaatschappij De Noorderkempen	X	2
2	Brugse Maatschappij voor Huisvesting	X	8
3	CNUZ	X	12
4	Cordium	X	13
5	CVBA Wonen	X	14
6	De Ark	X	21
7	De Gelukkige Haard	X	22
8	De Gentse Haard	X	13
9	De Ideale Woning	X	85
10	De Leie	X	1
11	De Mandel	X	9
12	De Oostendse Haard	X	13
13	De Vlashaard	X	9
14	De Volkswoningen	X	9
15	De Zonnige Woonst	X	5
16	Diest-Uitbreiding	X	2
17	Dijledal	X	16
18	Eigen Dak	X	6
19	Eigen Gift, Eigen Hulp	X	2
20	Eigen Haard - Zwevegem	X	8
21	Elk zijn Huis	X	47
22	Geelse Huisvesting	X	6
23	Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting - Beveren	X	12
24	Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting	X	109
25	Habitare	X	7
26	Hacosi	X	6
27	Helpt Elkander	X	0
28	Het Lindenhof	X	6
29	Hulp in Woningnood	X	14
30	Impuls	X	7
31	Inter-Vilvoordse Maatschappij voor Huisvesting	X	13
32	Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting	X	3
33	Kleine Landeigendom Tongeren	X	16
34	Landwaarts	X	7
35	Maaslands Huis	X	25
36	Maatschappij voor de huisvesting van het kanto Heist o/d Berg	X	1
37	Mijn Huis	X	12
38	Nieuw Dak	X	25
39	Nieuw Sint-Truiden	X	9
40	Ninove Welzijn	X	6
41	Ons Dak	X	7
42	Ons Onderdak	X	0
43	Providentia	X	92
44	Samenwerkende Maatschappij voor Volkshuisvesting (Willebroek)	X	18
45	SHM Denderstreek	X	12
46	Sint-Niklase maatschappij voor de Huisvesting	X	18
47	Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Antwerpen	X	3
48	Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Dendermonde	X	3
49	't Heist Best	X	5
50	Tuinwijk	X	7
51	Vivendo	X	16
52	Volkshaard	X	152
53	Volkswelzijn	X	5

54	Volkswoningbouw	X	5
55	Waasse Landmaatschappij	X	1
56	Wonen Regio Kortrijk	X	1
57	WoninGent CVBA-SO	X	256
58	Woonanker Waas	X	14
59	Woonhaven Antwerpen	X	763
60	Woonpunt Mechelen	X	9
61	Woonpunt Zennevallei	X	115
62	Woonveer	X	2
63	Woonwel	X	30
64	Zonnige Kempen	X	4
		Totaal	2139

Rapporten shm's 64

Gemiddeld aantal klachten per SHM 33,42

Niet gerapporteerd
De Nieuwe Haard
De Voorkempen
De Woonbrug
Dewaco-Werkerswelzijn
Gewestelijke Maatschappij voor de Kleine Landeigendom van Mechelen en omstreken
Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw Zele
Goed Wonen Rupelstreek
IZI Wonen
Kempisch Tehuis
Kleine Landeigendom Zuiderkempen
Lierse Maatschappij voor de Huisvesting
Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen
Molse Bouwmaatschappij voor de Huisvesting
SHM Vlaamse Ardennen
Sociaal Wonen Arro Leuven
Tieltse Bouwmaatschappij
Volkswoningen van Duffel
Vooruitzien
Woonmaatschappij IJzer & Zee
Woonpunt Schelde-Rupel
Woonzo

Klachtenbehandeling | 2021

van genezen naar voorkomen...

Inleiding

2021 was een bijzonder jaar, niet in het minst doordat we het ganse jaar te maken dienden om te gaan met een pandemie, inclusief bijhorende maatregelen. Het voornemen om een aantal proactieve acties ter bevordering van het samenleven te organiseren in verschillende buurten konden we hierdoor niet waarmaken. Wel gingen we in één buurt samen met de gemeente aan de slag in een proefproject dat zal doorlopen in 2022 en kadert binnen het project 'Veerkrachtige dorpen' van Rurant en de provincie Antwerpen. Want we willen voorkomen in plaats van genezen!

Daarnaast willen we een toegankelijke maatschappij blijven, 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 ontvingen in 2021 namelijk slechts twee formele klachten, wat beduidend minder is dan de voorbije jaren. Anderzijds vinden veel mensen wel de weg naar De Noorderkempen en verloopt de communicatie tussen bewoners en medewerkers van De Noorderkempen op een zeer toegankelijke, maar eerder informele, manier. 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 2021 ontvangen zijn. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten over de werking van De Noorderkempen en meldingen over het samenleven in de buurt. Voor het eerst kunnen we ook een overzicht geven van meldingen (geen klachten) die via de website zijn binnengekomen. Dit is mogelijk sinds de vernieuwing van onze website eind 2020.

1 Ontvangen klachten & meldingen

1.1 Officiële klachten over de werking van De Noorderkempen

We kregen in de loop van 2021 **twee** officiële klachten over de werking van De Noorderkempen. Al deze klachten waren ontvankelijk. Beiden klachten gingen over een lange wachttijd na het melden van een defect in de woning.

- In de eerste situatie kwam deze melding alvorens de termijn van interventie (met name dertig dagen) verstreken was. De techniker is uiteindelijk binnen de dertig dagen het probleem gaan herstellen, waardoor deze klacht snel afgesloten kon worden (behandeltermijn = 1 week).
- De tweede klacht kwam er na een steeds terugkerend probleem, waarbij de oorzaak aanvankelijk moeilijk gevonden werd. Na een aantal interventies, zowel door een aannemer als door medewerkers van De Noorderkempen, werd de oorzaak gevonden. Ter compensatie van de overlast heeft De Noorderkempen alle kosten op zich genomen, ook al hadden we de mogelijkheid om een aantal kosten te recupereren bij de huurder (behandeltermijn = 1 maand).

1.2 Meldingen via de website

- Aantal complimenten voor het team: 1
- Aantal meldingen over de aanpak van een technische interventie: 3
- Aantal meldingen over de aanpak vanuit De Noorderkempen: 2
- Aantal meldingen 'Niet tevreden in mijn woning': 1

Er wordt steeds gereageerd op deze meldingen en waar nodig naar een oplossing gezocht. Alle meldingen zijn eind 2021 behandeld en opgelost.

1.3 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 2021
Arendonk	10	+ 2
Beerse	6	- 3
Hoogstraten	5	=
Merksplas	1	- 1
Ravels	3	- 3
Rijkevorsel	2	- 1
Totaal	27	- 6

Per type melding

	Lopen door van voor 2021 <small>(begeleiding loopt door in 2022)</small>	Opgestart in 2021 <small>(begeleiding loopt door in 2022)</small>	Afgesloten in 2021	Totaal
Domiciliefraude	0	1	2	3
Leefbaarheidsproblemen	0	2	6	8
Onderhoud woning/tuin	7	4	3	14
Combinatie van bovenstaande	0	1	1	2
Totaal	7	8	12	27

Er zijn in 2021 in totaal 12 nieuwe meldingen van samenlevingsproblemen behandeld. Hiervan lopen 8 dossiers door in 2022, 4 dossiers werden in 2021 afgesloten. Daarenboven werden 8 dossiers afgesloten die nog doorliepen van voor 2021. Een analyse van deze afgesloten dossiers leert ons het volgende:

- Vijf 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...).
- Twee bewoners die betrokken waren in een dossier zijn verhuisd. Deze dossiers konden op die manier afgesloten worden.
- Drie dossiers werden door de Vrederechter behandeld. Dit leidde telkens tot een uithuiszetting.
- In één dossier over domiciliefraude ging het om een ongegronde melding. Na een huisbezoek bij de betrokkene en na controle van de meterstanden kan het dossier dan ook afgesloten worden. Een andere melding bleek wel terecht en deze huurder heeft de opzeg van de woning gekregen.

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 homepagina een knop voorzien waar mensen meteen feedback kunnen geven aan over onze werking. We zijn verheugd te merken dat bewoners hierdoor een extra kanaal vinden om feedback over onze werking te geven.
- 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.
- In 2021 voerde Toezicht een globaal onderzoek uit. Hieruit is gebleken dat onze huidige klachtenprocedure verouderd is. Deze willen we in 2022 dan ook actualiseren, zodat we klachten conform de regelgeving blijven behandelen. Daarnaast hopen we dat de situatie het toelaat dat we ook preventief een aantal acties mogen ondernemen. Want voorkomen is altijd beter dan genezen!

Dit jaarverslag 'Klachtenbehandeling' werd goedgekeurd door de **Raad van Bestuur** op **8 februari 2022**.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

<p>Naam van uw maatschappij: Brugse Maatschappij voor Huisvesting</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kristin Dekeyser - kristin.dekeyser@bmh.vlaanderen</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	8
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal (deels) gegronde klachten:	8
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	7
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2020

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

Het aantal klachten dat het officiële circuit gevolgd heeft in 2021 is gehalveerd ten opzichte van het jaar voordien. Het was al zeer beperkt en is dat nu nog minder als je kijkt naar de ruim 2.200 woningen die we in portefeuille hebben en ook koopwoningen op de markt brengen. In onze maatschappij is iedereen klachtenbehandelaar. Alle personeelsleden doen een duit in het zakje bij het binnenkomen van diverse meldingen. Pas als blijkt dat verdere stappen nodig zijn wordt contact opgenomen met de klachtenbehandelaar. Door proactief werk komen slechts weinig meldingen in het officiële klachtencircuit terecht. Een ander kanaal waarlangs klachten rechtstreeks bij de klachtenbehandelaar binnenkomen is het klachtenformulier op onze website.

De klachten zijn veelal van zijn van technische aard en zijn zeer divers te noemen. Er zijn er ook een 3-tal die met burenpromblematiek te maken hebben. Over enkele klachten – die via de website binnenkwamen – werd intern beslist ze niet als klacht, maar als melding te behandelen. Omwille van het feit dat ze erg complex zijn en er dus nood aan langdurige opvolging, werden deze 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 2021

Naam van uw maatschappij: Cnuz Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Patricia Booten - patricia.booten@cnuz.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	12
Aantal ontvankelijke klachten:	12

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021

De klachten die Cnuz mocht ontvangen waren voornamelijk van kandidaat huurders. Zij waren meestal niet akkoord met de aangeboden woning.

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 2021

Naam van uw maatschappij: Cordium

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Mieke Clijsters (mieke.clijsters@cordium.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	13
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	8
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

In 2021 blijken de gevolgen van Corona en de achterstand van de technische meldingen het grootste aandeel te hebben in de klachtenrapportage. Het gaat dat oa. over een petitie van een appartementsgebouw waarbij er problematiek is rond afvalbeleid en de daaraan verbonden kosten.

De herstellingen die te lang duren of niet goed werden uitgevoerd, maar ook ongenoegen van huurders die al 30 jaar in dezelfde huurwoning wonen en waar er nog geen renovaties werden gepland.

Een huurder met brand waar de verzekeringskwestie bleef aanslepen, gedeeltelijk ook door toedoen van de keuzes van de huurder zelf.

Daarnaast ook de vraag om in te grijpen bij een burenruzie, maar hier was Cordium niet meer voor bevoegd.

We merken op dat de klachten Cordium bereiken via e-mail, website en post maar er wordt ook rechtstreeks contact genomen met de Vlaamse Ombudsdienst

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Sinds mei 2021 is er een nieuwe website van Cordium gelanceerd en kan er via de hoofdpagina al contact genomen worden om een klacht te formuleren.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Cordium werkt hard om de achterstand in de technische meldingen bijgewerkt te krijgen. De openstaande meldingen worden consequent opgevolgd.

Daarnaast blijven we ijveren om preventief te werken en problemen en vragen op te lossen vooraleer ze een klacht worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: cvba Wonen

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Patricia De Meyer –
patricia.demeyer@cvbawonen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	14
Aantal ontvankelijke klachten:	13

Aantal (deels) gegronde klachten:	8
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	8
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021

- 1** Er waren 5 klachten over technische problemen in de woning die werden opgelost. Dit waren voornamelijk technische problemen waarbij de uitvoering door de externe aannemer op zich liet wachten door de lange wachttijd op materiaal door corona. Eén klacht handelde over slechte woningkwaliteit. Omdat betrokkene vond bij cvba Wonen geen gehoor te krijgen, legde betrokkene ook klacht neer bij de afdeling Toezicht en bij de Ombudsman.
- 2** 3 klachten handelden over samenlevingsproblemen waarbij we bemiddeld hebben.
- 3** 1 klacht handelde over het werk van een externe aannemer. Ondertussen is dat raamcontract stopgezet en een nieuwe aannemer voor dat werk aangesteld.
- 4** Er waren 3 klachten tegen personeelsleden die niet gegrond bleken te zijn. 2 waren van huurders die niet voldeden aan hun huurdersverplichtingen en vonden dat ze onheus behandeld waren. Om het vertrouwen te herstellen worden ze nu wel door een andere sociaal assistent opgevolgd. 1 klacht kwam van iemand die een bijwoning had gemeld. Betrokkene vond dat haar vertrouwen was geschonden. Na onderzoek bleek dit niet zo te zijn. Betrokkene belde achteraf nog om te zeggen dat ze zich had laten misleiden.
- 5** Eén klacht van een kandidaat-huurder die vond dat haar een 'onbewoonbare' woning was aangeboden. Na onderzoek bleek de woning te voldoen aan de kwaliteitsnormen.

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 2021

Naam van uw maatschappij: DE ARK nv so

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marjolijn Druyts: klacht@arkwonen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	21
Aantal ontvankelijke klachten:	21

Aantal (deels) gegronde klachten:	21
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	18
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

- Nazorg project en het opleveringsproces:
 - o Dit blijft een uitdaging.
 - o Daarnaast heerst er soms ook ontevredenheid over de realisatie van een project, wat minder met het project zelf te maken heeft, en wel met andere factoren.
- Het beheer van gemeenschappelijke delen:
 - o Een duidelijk beheer van gemeenschappelijke delen en dit onderbrengen in een takenpakket dat hier voldoende aandacht aan kan besteden, is belangrijk om dit vlot te laten lopen.
- Klanten:
 - o Kopers kopen de woning aan in de staat waarin de woning zich bevindt. DE ARK organiseert kijkdagen. Een koper weet niet altijd op voorhand welke woning hij of zij kan kopen gezien de werking van de wachtlijst. Soms ervaart de klant dan verrassing over iets dat men anders had gewild of dat tijdens de kijkdag niet is opgemerkt. Dit is soms moeilijk te aanvaarden door de klant wanneer noch DE ARK noch de aannemer dit moet oppikken.
 - o Ontevredenheid over huurlasten
- Moeilijk verlopen van de communicatie of het niet aanvaarden van een gegeven antwoord:
 - o DE ARK ziet zeker verbeterpunten in haar communicatie. Toch stuiten we soms ook op grenzen:
 - Klanten die niet in communicatie willen treden of op voorhand vinden dat DE ARK alles moet oplossen
 - DE ARK op de grenzen stuit om consequenties van een beslissing van de klant niet duidelijk genoeg kan laten inzinken bij de klant
 - Duidelijke antwoorden die niet aanvaard worden door de klant

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- De nood aan een systeem om klantencontacten te registreren is zeer uitdrukkelijk uitgesproken en de wens om dit concreet te realiseren is vanuit verschillende hoeken uit de organisatie onderschreven
- Dit maakt klantgerichter werken mogelijk
- Dit maakt ook mogelijk dat een collega vlotter betere informatie ter hand heeft om zijn of haar rol ten aanzien van de klant op te nemen

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Concrete beslissingen nemen over en concreet uitwerken van een klantencontact-registratiesysteem

DE GELUKKIGE HAARD

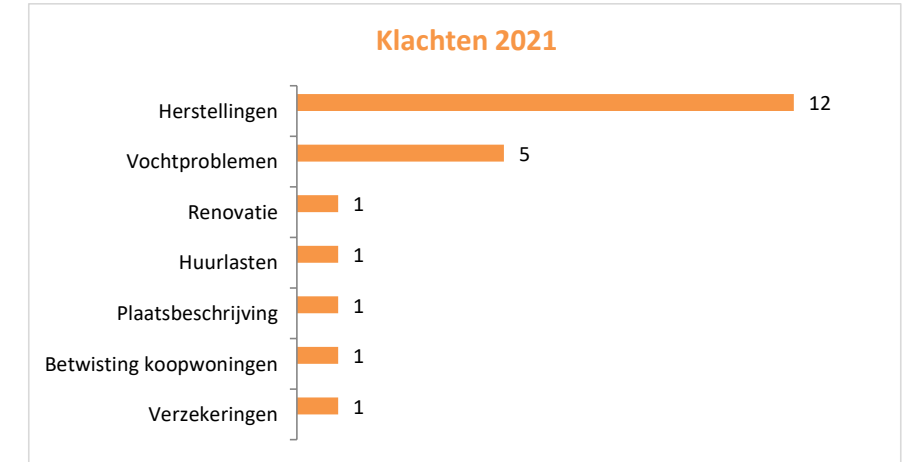
Aantal	Datum	Wijze melding drager	Wijze melding kanaal	Aard	Soort klacht	Type klacht	Soort klacht	Gegrontheid	Ombudsnorm	Reden onontvankelijkheid	Huurfraude	Hinder	Hinder door	Datum historiek	Wijze contact	Behandeld door	Behandeld door	Datum status	Resultaat
1	1/06/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Huisvuil	Gewone klacht							Reuk Vuilnis	Personen Huisdieren	1/06/2021	telefonisch	Randy		4/08/2021	Opgelost
2	1/11/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Huisdieren	Gewone klacht							Lawaai	Huisdieren	1/11/2021	telefonisch	Hanne		1/11/2021	Opgelost
3	1/12/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Huisvuil	Gewone klacht							Vuilnis	Personen	1/12/2021	brief	Randy		1/12/2021	Opgelost
4	14/01/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai	Personen	14/01/2021	telefonisch	Linde		14/01/2021	Opgelost
5	15/01/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht						Niet bewoning	Reuk	Personen	15/01/2021	telefonisch	Hanne		15/01/2021	Opgelost
6	15/01/2021	telefoon	via georganiseerd middenveld	Domiciliefraude - bijwoning	Gewone klacht							Lawaai	Personen	15/01/2021	telefonisch	Randy	Rado	24/02/2021	Opgelost
7	20/01/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai	Personen	20/01/2021	gesprek op kantoor	Randy		25/01/2021	Opgelost
8	25/01/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai	Personen	23/12/2020	telefonisch	Hanne		28/01/2021	Opgelost
9	25/01/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Pesterijen	Personen	25/01/2021	telefonisch	Randy		25/01/2021	Opgelost
10	29/01/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai	Personen	29/01/2021	telefonisch	Randy		29/01/2021	Dooverwijzing
11	29/01/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Garage - standplaatsen - fietsenberging	Gewone klacht							Schade	Personen	29/01/2021	telefonisch	Randy		29/01/2021	Dooverwijzing
12	2/08/2021	mail	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai	Personen	2/08/2021	mail	Randy		2/08/2021	Opgelost
13	2/08/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Vandalisme	Gewone klacht							Vuilnis Schade	Personen	2/08/2021	telefonisch	Hanne		2/08/2021	Opgelost
14	2/09/2021	op kantoor	rechtstreeks via burger	Domiciliefraude - bijwoning	Gewone klacht					Niet aangegeven bijwoner / Niet bewoning		Lawaai Vuilnis	Personen	2/09/2021	gesprek op kantoor	Linde	Randy	24/02/2021	Opgelost
15	2/11/2021	mail	via georganiseerd middenveld	Huisvuil	Gewone klacht							Vuilnis	Personen	2/11/2021	mail	Randy		17/02/2021	Opgelost
16	19/02/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Vandalisme	Gewone klacht							Schade	Personen	19/02/2021	telefonisch	Randy		24/02/2021	Opgelost
17	22/02/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Vuilnis	Ongedierde	22/02/2021	telefonisch	Hanne		22/02/2021	Opgelost
18	3/12/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai	Personen	16/03/2021	telefonisch	Randy		22/09/2021	Opgelost
19	15/03/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai Schade Geweld/bedreiging	Personen	15/03/2021	telefonisch	Randy		4/08/2021	Opgelost
20	15/03/2021	mail	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Vuilnis	Personen	16/03/2021	mail	Randy		16/03/2021	Opgelost
21	23/03/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai Vuilnis	Huisdieren	23/03/2021	telefonisch	Hanne		23/03/2021	Opgelost
22	26/03/2021	mail	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai Vuilnis Schade	Personen	26/03/2021	brief	Hanne		26/03/2021	Opgelost
23	26/03/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Tuinonderhoud	Gewone klacht							Vuilnis	Personen					1/04/2022	Opgelost
24	29/03/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai	Personen	29/03/2021	telefonisch	Randy		29/03/2021	Opgelost
25	29/03/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Pesterijen	Personen	29/03/2021	telefonisch	Hanne		29/03/2021	Opgelost
26	30/03/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Huisvuil	Gewone klacht							Vuilnis	Personen	30/03/2021	telefonisch	Hanne		30/03/2021	Opgelost
27	4/01/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Pesterijen	Personen	4/01/2021	telefonisch	Hanne		4/01/2021	Opgelost
28	4/07/2021	mail	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai Vuilnis Schade Geweld/bedreiging	Personen	4/08/2021	brief	Randy		1/04/2022	Opgelost
29	14/04/2021	mail	rechtstreeks via burger	Huisdieren	Gewone klacht							Schade	Huisdieren	14/04/2021	telefonisch	Randy		7/02/2021	Opgelost
30	14/04/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai Vuilnis Pesterijen Geweld/bedreiging	Personen	14/04/2021	telefonisch	Randy		14/04/2021	Opgelost
31	13/04/2021	mail	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai	Personen	13/04/2021	telefonisch	Hanne		14/04/2021	Opgelost
32	15/04/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai Schade Geweld/bedreiging	Personen	15/04/2021	telefonisch	Randy		1/04/2022	Opgelost
33	29/04/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai Reuk	Huisdieren	29/04/2021	telefonisch	Hanne		29/04/2021	Opgelost
34	30/04/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Pesterijen	Personen	30/04/2021	telefonisch	Hanne		30/04/2021	Opgelost
35	30/04/2021	op kantoor	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai Schade	Personen	30/04/2021	brief	Randy		1/04/2022	Opgelost
36	17/05/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Tuinonderhoud	Gewone klacht							Vuilnis	Beplanting	17/05/2021	telefonisch	Hanne		17/05/2021	Opgelost
37	25/05/2021	op kantoor	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai	Personen	25/05/2021	gesprek op kantoor	Randy		28/05/2021	Opgelost
38	6/07/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai	Personen	6/07/2021	telefonisch	Hanne		6/07/2021	Opgelost
39	6/08/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai	Personen	6/08/2021	telefonisch	Hanne		6/08/2021	Opgelost
40	6/07/2021	brief	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Pesterijen	Personen	6/08/2021	telefonisch	Hanne		24/06/2021	Opgelost
41	25/06/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Pesterijen	Personen	25/06/2021	telefonisch	Hanne		25/06/2021	Opgelost
42	8/12/2021	op kantoor	rechtstreeks via burger	Huisdieren	Gewone klacht							Lawaai	Huisdieren	18/08/2021	huisbezoek	Randy		19/08/2021	Opgelost
43	30/08/2021	brief	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai	Personen	30/08/2021	telefonisch	Randy		30/08/2021	Opgelost
44	9/03/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Pesterijen Geweld/bedreiging	Personen Huisdieren	9/03/2021	telefonisch	Randy		9/03/2021	Opgelost
45	10/10/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai	Personen	9/10/2021	telefonisch	Hanne		9/10/2021	Opgelost
46	13/09/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Huisdieren	Gewone klacht					Niet aangegeven bijwoner		Reuk Vuilnis	Huisdieren	13/09/2021	telefonisch	Randy		13/09/2021	Opgelost
47	20/09/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Domiciliefraude - bijwoning	Gewone klacht							Pesterijen Schade	Personen	20/09/2021	telefonisch	Randy		20/09/2021	Opgelost
48	22/09/2021	op kantoor	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai	Huisdieren	22/09/2021	telefonisch	Randy		27/09/2021	Opgelost
49	24/09/2021	huisbezoek	rechtstreeks via burger	Domiciliefraude - bijwoning	Gewone klacht					Niet aangegeven bijwoner		Lawaai Vuilnis	Personen	24/09/2021	gesprek op kantoor	Hanne		13/12/2021	Opgelost
50	10/04/2021	telefoon	rechtstreeks via burger	Tuinonderhoud	Gewone klacht							Vuilnis	Beplanting	10/04/2021	huisbezoek	Randy		10/04/2021	Opgelost
51	18/10/2021	mail	rechtstreeks via burger	Sluikstorten	Gewone klacht							Vuilnis	Personen	18/10/2021	telefonisch	Randy		11/03/2021	Opgelost
52	18/10/2021	mail	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Vuilnis Schade	Personen	19/10/2021	telefonisch	Randy		19/10/2021	Opgelost
53	11/03/2021	mail	rechtstreeks via burger	Sluikstorten	Gewone klacht							Vuilnis	Personen	11/04/2021	brief	Hanne		11/04/2021	Opgelost
54	13/12/2021	mail	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai Geweld/bedreiging	Personen	13/12/2021	telefonisch	Randy		13/12/2021	Opgelost
55	13/12/2021	mail	rechtstreeks via burger	Leefbaarheid	Gewone klacht							Lawaai	Personen	13/12/2021	telefonisch	Randy		1/04/2022	Opgelost
56	1/11/2021	mail	via Vlaamse Ombudsdienst	Betwistingen koopwoningen	Klachtendecreet	Technische uitvoering	Ontvankelijk	Gegrond						1/04/2021	mail	Randy		1/04/2022	Opgelost
57	27/01/2021	mail	via georganiseerd middenveld	Herstellingen	Klachtendecreet	Technische uitvoering	Ontvankelijk	Gegrond						27/01/2021	mail	Rado	Randy	2/09/2021	Opgelost
58	2/08/2021	mail	rechtstreeks via burger	Afstand van verhaal - brandverzekering	Klachtendecreet	Technische uitvoering	Ontvankelijk	Gegrond						2/08/2021	telefonisch	Rado		24/02/2021	Opgelost
59	22/02/2021	mail	rechtstreeks via burger	Vochtproblemen	Klachtendecreet	Technische uitvoering	Ontvankelijk	Gegrond						22/02/2021	mail	Randy		3/05/2021	Opgelost
60	26/02/2021	huisbezoek	via georganiseerd middenveld	Renovatie	Klachtendecreet	Technische uitvoering	Ontvankelijk	Gegrond						26/02/2021	telefonisch	Randy		3/10/2021	Opgelost
61	3/10/2021	mail	via georganiseerd middenveld	Vochtproblemen	Klachtendecreet	Technische uitvoering	Ontvankelijk	Gegrond						3/09/2021	mail	Randy		3/10/2021	Opgelost
62	26/03/2021	mail	rechtstreeks via burger	Herstellingen	Klachtendecreet	Technische uitvoering	Ontvankelijk	Gegrond						26/03/2021	telefonisch	Randy	Rado	7/02/2021	Opgelost
63	31/03/2021	brief	rechtstreeks via burger	Vochtproblemen	Klachtendecreet	Technische uitvoering	Ontvankelijk	Gegrond						31/03/2021	brief	Hanne		22/09/2021	Opgelost
64	4/01/2021	brief	rechtstreeks via burger	Herstellingen	Klachtendecreet	Technische uitvoering	Ontvankelijk	Gegrond						4/01/2021	telefonisch	Randy	Richard	4/02/2021	Opgelost
65	30/04/2021	mail	rechtstreeks via burger	Herstellingen	Klachtendecreet	Technische uitvoering	Ontvankelijk	Gegrond						30/04/2021	gesprek op kantoor	Randy	Marleen	30/04/2021	Opgelost
66	30/04/2021	mail	andere kanalen	Herstellingen	Klachtendecreet	Technische uitvoering	Ontvankelijk	Gegrond						30/04/2021	mail	Sara	Rado	22/09/2021	Opgelost
67	5/05/2021	telefoon	via georganiseerd middenveld	Herstellingen	Klachtendecreet	Technische uitvoering	Ontvankelijk	Gegrond						5/05/2021	telefonisch	Randy	Richard	7/02/2021	Opgelost
68	28/07/2021	brief	rechtstreeks via burger	Plaatsbeschrijving	Klachtendecreet	Technische uitvoering	Ontvankelijk	Gegrond						28/07/2021	telefonisch	Randy	Rado	29/07/2021	Opgelost
69	9/02/2021	brief	rechtstreeks via burger	Herstellingen	Klachtendecreet	Dienstverlening Technische uitvoering	Ontvankelijk	Gegrond						9/02/2021	telefonisch	Randy		9/06/2021	Opgelost
70	9/02/2021	mail	rechtstreeks via burger	Vochtproblemen	Klachtendecreet	Dienstverlening Technische uitvoering	Ontvankelijk	Gegrond						9/07/2021	gesprek op kantoor	Randy	Pieter	9/09/2021	Opgelost
71	14/09/2021	mail	rechtstreeks via burger	Herstellingen	Klachtendecreet	Dienstverlening Technische uitvoering	Ontvankelijk	Gegrond						14/09/2021	telefonisch	Randy		22/09/2021	Opgelost
72	24/09/2021	brief	rechtstreeks via burger	Herstellingen	Klachtendecreet	Technische uitvoering	Ontvankelijk	Gegrond						20/09/2021	mail	Richard		30/09/2021	Opgelost
73	28/09/2021	brief	rechtstreeks via burger	Herstellingen	Klachtendecreet	Technische uitvoering	Ontvankelijk	Gegrond						27/09/2021	telefonisch	Randy		29/09/2021	Opgelost
74	22/11/2021	mail	via georganiseerd middenveld	Vochtproblemen	Klachtendecreet	Technische uitvoering	Ontvankelijk	Gegrond						22/11/2021	andere	Richard		22/11/2021	Opgelost
75	29/11/2021	mail	rechtstreeks via burger	Herstellingen	Klachtendecreet	Dienstverlening Technische uitvoering	Ontvankelijk	Gegrond						29/11/2021	huisbezoek	Randy	Pieter	30/11/2021	Opgelost
76	30/11/2021	brief	via georganiseerd middenveld	Huurlasten	Klachtendecreet	Dienstverlening	Ontvankelijk	Gegrond						11/10/2021	brief	Randy		30/11/2021	Opgelost
77																			

Totaal meldingen & klachten 2021 **77**

Verzekeringen	1	4,55%
Betwisting koopwoningen	1	4,55%
Plaatsbeschrijving	1	4,55%
Huurlasten	1	4,55%
Renovatie	1	4,55%
Vochtproblemen	5	22,73%
Herstellingen	12	54,55%
Aantal klachten (cfr. decreet)	22	100,00%

Gegronde klachten	22	100,00%
Deels gegronde klachten	0	0,00%
Ongegronde klachten	0	0,00%
Ontvankelijke klachten	22	100,00%
Onontvankelijke klachten	0	0,00%
Dooverwijzing	0	0,00%
Opgelost	22	100,00%

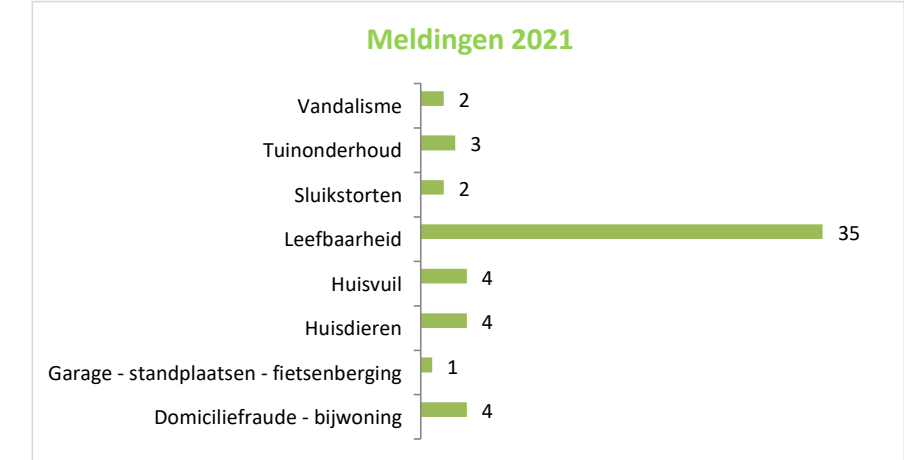
Rechtstreeks via burger	14	93,33%
Via Vlaamse Ombudsdienst	1	6,67%
Via georganiseerd middenveld	6	40,00%
Andere kanalen	1	6,67%
Telefoon	1	4,55%
Brief	7	31,82%
Mail	13	59,09%
Huisbezoek	1	4,55%



Domiciliefraude - bijwoning	4	7,27%
Garage - standplaatsen - fietsenberging	1	1,82%
Huisdieren	4	7,27%
Huisvuil	4	7,27%
Leefbaarheid	35	63,64%
Sluikstorten	2	3,64%
Tuinonderhoud	3	5,45%
Vandalisme	2	3,64%
Aantal meldingen	55	100,00%

Doorverwijzing	2	3,64%
Opgelost	53	96,36%
Deels opgelost	0	0,00%

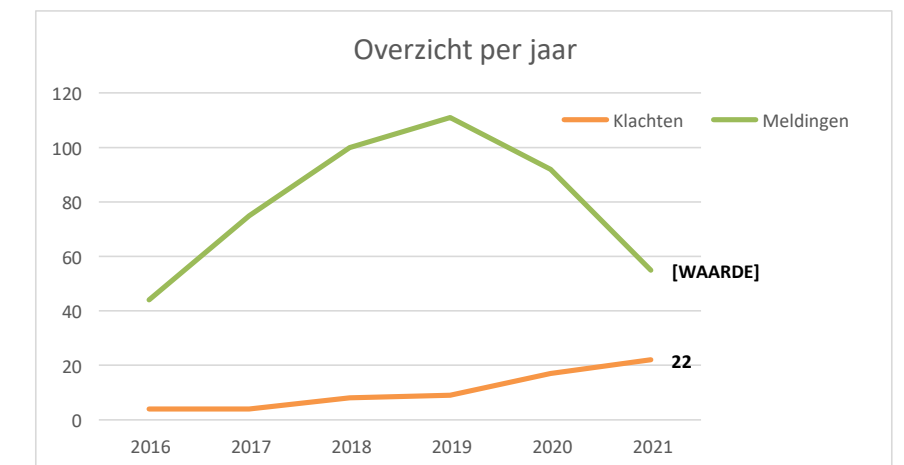
Rechtstreeks via burger	53	96,36%
Via georganiseerd middenveld	2	3,64%
Telefoon	35	63,64%
Brief	2	3,64%
Mail	12	21,82%
Op kantoor	5	9,09%
Huisbezoek	1	1,82%



Verhaalprocedures Wonen Vlaanderen **4**

Gegronde	0	0,00%
Ongegronde	4	100,00%

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Klachten	4	4	8	9	17	22
Meldingen	44	75	100	111	92	55



Vier ongegronde verhaalprocedures, een aanzienlijke daling in het aantal meldingen, een kleine stijging in het aantal effectieve klachten & een huurdersadviesraad die zich bij het Grondwettelijk Hof verzet tegen het decreet van 7 juli 2021.

Extra personeel

Door plotsse uitval van een aantal personeelsleden was extra personeel ter vervanging geen overbodige luxe. Het mag gezegd zijn dat directie tijdig heeft ingegrepen zodat de dienstverlening naar alle (kandidaat) huurders gegarandeerd bleef. De klachtenbehandelaars konden immers vaststellen dat er niet enkel gehoor, maar effectief maatregelen zijn genomen om bezorgdheden op de werkvloer concreet op te lossen. Niet alleen de technische dienst kreeg een extra toezichter, er werden daarnaast extra bedienden aangeworven om de algemene telefonie, boekhouding en administratie op te vangen.

Telewerk

Telewerk als norm heeft een impact op de klachtenbehandeling. Tot op heden worden enkel de strikt noodzakelijke huisbezoeken uitgevoerd. Het kantoor bleef toegankelijk op afspraak. In theorie kan alle communicatie via andere kanalen verlopen. Een burencrisis kan bijvoorbeeld perfect opgelost worden vanop afstand. Een feedbackbevraging ter evaluatie ook. Het is in deze tijden dat de meerwaarde van 'face-to-face' communicatie echter duidelijk wordt. Een mail, brief of telefonisch contact heeft simpelweg niet dezelfde impact als een huisbezoek of een gesprek op kantoor. Laagdrempeligheid creëer je onder meer door vertrouwensbanden op te bouwen met je doelgroepen. Door duidelijk en op maat te communiceren en vooral een aanspreekbare houding aan te nemen. Net dat kan je veel beter inschatten in een rechtstreeks gesprek. De klachtenbehandelaars willen hiermee niet de gefaciliteerde maatregelen voor telewerk teniet doen. Die zijn noodzakelijk om de dienstverlening in deze vervelende tijden verder te zetten. Essentie is dat een sociale dienst die waakzaam moet zijn voor begeleidingsnoden veel meer kan decoderen tijdens een huisbezoek. Ook in het kader van klachtenbehandeling, tevredenheid bij de doelgroep etc.

Verhaalprocedures

De vier verhaalprocedures bij Wonen Vlaanderen werden allemaal ongegrond bevonden. Dit zegt ons dat de collega's van dienst verhuur en inschrijvingen hun werk volgens de regels van de kunst hebben uitgevoerd.

Een daling in het totaal aantal meldingen

Onder meldingen verstaan we alle uitingen van ongenoegen van huurders over huurders. Die meldingen zijn ten opzichte van 2020 gedaald met 25%. Leefbaarheid, waarbij het zeer vaak gaat om geluidsoverlast, is ook gedaald met een kleine 20%. In elk geval een bescheiden stap in de goede richting. De sociale dienst wil in zijn klachtenbehandeling vooral een goed evenwicht tussen een verdraagzame maatschappij waar assertieve huurders zelfstandig hun conflicten oplossen versus een tijdige interventie op maat waar nodig. Slechts twee formele meldingen van vandalisme. Vorig jaar waren dat er nog twaalf. Dit jaar was er brandstichting in een ondergrondse parking. De Gelukkige Haard nam al extra maatregelen door haar garageboxen te voorzien van extra maalsloten. Dit om concreet gevolg te geven aan de feedback van de wijkagenten, alsook van de huurders die met inbraken geconfronteerd werden in hun individuele garageboxen. De investeringen in camerabewaking lijkt haar vruchten af te werpen in andere gebouwen en parkings. Na de brandstichting werd een grondige renovatie van gans de ondergrondse parking in kwestie gerealiseerd. Onder meer nieuwe toegangspoorten, camerabewaking, verlichting etc. Verder in 2021 vier meldingen van domiciliefraude of onaangegeven bijwoning. In drie van de vier gevallen ging het om familieleden die tijdelijk op bezoek waren. Het overig dossier deed aanvankelijk de wenkbrauwen fronsen, maar de bevoegde wijkagent schreef betrokkene alsnog in. Er bleek na verder onderzoek geen sprake van onderverhuur. Een fraudedossier, dat al eerder was aangemeld, resulteerde dit jaar wel in een vonnis tot huurontbinding. De fraude was immers objectief onderzocht en bewezen. Een mooie nuance op de perceptie van straffeloosheid op vlak van domiciliefraude.

Een stijging in het totaal aantal klachten

Een 22-tal effectieve klachten brengen een stijging van 13% met zich mee ten aanzien van vorig jaar. Klachten omtrent herstellingen en vochtproblemen brengen het grootste aantal met zich mee. Veel van die categorie klachten had met de staat van de woning te maken bij het betrekken van de woning. De directeur ging daarom samen met de klachtenbehandelaars ter plaatse. Er kon al heel wat frustratie weggewerkt worden door bijvoorbeeld bepaalde muren beter schilderklaar te zetten of door simpelweg samen met de betrokkene de herstellingen te overlopen. Sommige herstellingen lieten te lang op zich wachten. Soms door een vergetelheid, soms door overmacht. Een redelijke termijn is subjectief, zeker in deze tijden. Het was voor onze externe aannemers wellicht geen evidente periode. Daarnaast was er herhaaldelijk sprake van personeel dat in quarantaine moest, zowel intern personeel als bij onze externe aannemers. Periodes van personeelsuitval hebben natuurlijk zijn weerslag in de praktijk. Een aantal concrete maatregelen werden dit jaar genomen om klachten tijdens een bezichtiging, aanvang verhuur of tijdens de verhuur naar de toekomst toe te vermijden. Een extra toezichter werd aangeworven, een poetsman werd aangesteld om de woningen grondig te poetsen vooraleer die in verhuur gaan, bedienden kunnen rechtstreeks afspraken inplannen in de agenda van de toezichters, muren worden schilderklaar gezet, eventuele sporen van condensatieschimmel worden aangepakt etc. Niet enkel de maatschappij heeft verwachtingen van zijn huurders. Ook de (kandidaat)huurders hebben terechte verwachtingen van de sociale verhuurmaatschappij. Als dat net een voorbeeldhuurder is, kan je het hem of haar niet kwalijk nemen dat zijn verwachtingen naar de maatschappij hoger liggen dan de norm. Elke huurder heeft dezelfde rechten en plichten. Positieve bekrachtiging voor de 'goede huisvaders' kan nooit geen kwaad, het bespreekbaar maken van individuele verwachtingen ook niet. Klachten en onvervulde verwachtingen gaan immers hand in hand.

Beroep tegen het decreet houdende de wijziging van diverse decreten met betrekking tot wonen van 7 juli 2021 bij het Grondwettelijk Hof

De huurdersadviesraad was 'not amused' met het feit dat het aandeelhouderschap van rechtswege werd ontbonden door dit decreet. Ze adviseerde de raad van bestuur om alle aandeelhouders hiervan op de hoogte te brengen en hen uit te nodigen op bewonersvergaderingen. De huurdersadviesraad organiseerde een bijkomende open vergadering. Heel wat zittende huurders uitten hun bezorgdheden en ongenoegen dat hun stemrecht werd afgenomen. Een kaakslag voor de huurdersparticipatie. De Gelukkige Haard was immers een huurderscoöperatieve met aandeelhouders. De huurdersadviesraad adviseerde uiteindelijk de raad van bestuur om een procedure op te starten tot schorsing en vernietiging van dergelijk decreet. Ongeveer 10% van alle zittende huurders tekende uiteindelijk de petitie om zich formeel te verzetten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

<p>Naam van uw maatschappij: De Gentse Haard CVBA</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ann Verhaeghe</p> <p>ann.verhaeghe@degentsehaard.woonnet.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	13
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	5
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	5
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	
Andere:	1

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021

INLEIDING

Dit jaar zijn dertien (13) klachten geregistreerd, terwijl er dat in 2020 zeventien (17) waren. Er zijn 8 onontvankelijke klachten dit jaar.

Tien van de dertien klachten worden in eerste instantie rechtstreeks naar De Gentse Haard (DGH) gestuurd. De tussenkanalen waarlangs de meeste klachten DGH bereiken zijn de Vlaamse Ombudsdienst (3).

BESPREKING VAN DE KLACHTEN

1. Een huurder klaagt algemeen, via de VOD, de staat van het gebouw aan. Deze klacht is onontvankelijk want werd niet eerst bij ons ingediend.

2. Een bewoner meldt dat een andere huisvestingsmaatschappij een groot renovatieproject uitvoert in de straat waar hij woont. DGH zou hem niet verwittigd hebben (bij zijn mutatie) van dit renovatieproject, waardoor zijn rust verstoord is en hij hinder ondervindt van lawaai en verkeersdrukke. De klachtenbehandelaar besluit dat deze klacht als ontvankelijk, doch ongegrond werd beschouwd.

3. Een vertrokken huurder meldt dat de huurwaarborg niet aan hem werd terugbetaald. Daarna is de laatste hoofdhuurder, de ex-partner, verhuisd en werd de afrekening van de waarborg op haar rekening gestort. De klachtenbehandelaar besluit dat deze klacht als ontvankelijk, doch ongegrond werd beschouwd.

4. Een huurder meldt overlast van haar bovenbuur. Er werd reeds een poging ondernomen met dienst Burenbemiddeling Stad Gent om het burencflict op te lossen. DGH heeft een nieuwe bemiddelingspoging voorgesteld. De klachtenbehandelaar besluit deze klacht als onontvankelijk te beschouwen want gaat over een burenruzie.

5. Huurster meldt ernstige vochtproblemen ter hoogte van de muur aan slaapkamer en badkamer. De oorzaak was een lekkende badsifon. De gevolgschade aan de muren van de slaapkamer diende voldoende te kunnen uitdrogen. Hiervoor werd huurster per mail geïnformeerd. Om dit droogproces te bevorderen, moet het pleisterwerk van de muren eerst deels worden afgekap, om dan na het droogproces, alles opnieuw te bepleisteren. Huurster herinnert ons terecht begin februari 2021 dat deze werken aan de muren nog niet uitgevoerd zijn. Wij bevestigen dit.

Uiteindelijk wordt pas enkel maanden later een werkopdracht gemaakt voor het afkappen en herstellen van het pleisterwerk. De werken werden daarop onmiddellijk uitgevoerd. Hieruit concludeert de klachtenbehandelaar dat deze klacht ontvankelijk en gegrond is.

6. Huurder meldt dat één van enkele liften in het gebouw al meer dan 1 maand defect is wegens vandalisme. De herstellingsstukken werden aangevraagd, doch laten lang op zich wachten, waardoor de lift enige tijd buiten werking was. Intussen is de lift hersteld en ontvingen we in dit dossier geen nieuwe klachten meer. De klachtenbehandelaar meent dat deze klacht ontvankelijk maar ongegrond is want DGH heeft geen ombudsnorm geschonden in dit dossier.

7. Via de VOD ontvingen wij een klacht m.b.t. een defect aan de centrale verwarming bij een huurder. Er werd wel degelijk gevolg gegeven aan om het defect te laten verhelpen, maar de herstelling liet te lang op zich wachten. Uiteindelijk werd de herstelling uitgevoerd en kwamen geen nieuwe klachten meer m.b.t. dit dossier.

Deze klacht wordt als ontvankelijk en gegrond beschouwd.

8. Een bewoonster meldt hinder van (lawaai)overlast, komende van een andere bewoner in de wijk. Dit betreft een overlastdossier, geen klacht over onze werking.

9. Een bewoner meldt dat DGH de mails niet beantwoordt binnen redelijke termijn; hij had een vraag over de veiligheid van de fietsenstalling – huurder vond de toegang tot de fietsenstalling niet genoeg beveiligd tegen diefstal. DGH adviseerde enkele tips aan betrokkene, maar dit antwoord kwam buiten een redelijke termijn. De klachtenbehandelaar beschouwt deze klacht als ontvankelijk en gegrond.

10. Via de VOD meldt een huurder dat er bruin water uit de kraan loopt en vindt dat wij haar privacy hebben geschonden.

Huurster werd door onze technische dienst gecontacteerd nav haar melding van bruin water.

Om er zeker van te zijn dat er geen miscommunicatie zou zijn en na een vergeefse poging om mevrouw telefonisch te bereiken, heeft de medewerker van de technische dienst gevraagd om alles per mail te laten verlopen.

Diezelfde dag gaat een medewerker van De Gentse Haard langs bij mevrouw om de melding na te kijken.

Daags nadien gaat onze medewerker van de technische dienst ook langs bij mevrouw, maar de melding mocht niet onderzocht worden, omdat volgens mevrouw het probleem zou opgelost zijn.

Aangezien de huurder rechtstreeks bij de VOD de klacht heeft ingediend en niet eerst bij DGH wordt deze klacht als onontvankelijk en ongegrond beschouwd.

11. Een jongerenwerking meldt een klacht m.b.t. de procedure van Versnelde Toewijs en de reglementering errond: de kandidaat-huurder voldoet aan alle criteria om binnen deze procedure sneller een sociale woning te kunnen huren. De organisatie meent dat de wachttermijn te lang duurt, waardoor de kandidaat-huurder te lang dakloos blijft en vindt dat DGH er niets aan doet om de termijn in te korten. Een toegewezen woning moet wel degelijk voldoen aan de rationele bezetting. Dit bleek niet het geval. Er werd doorgegeven dat, van zodra een geschikte woning vrijkomt die voldoet aan dit criterium, de kandidaat-huurder de woning kan huren.

De klachtenbehandelaar besluit dat deze klacht onontvankelijk is (algemene reglementering).

12. Een bewoner meldt een defect aan de lift in het gebouw en vindt dat dit te lang duurt. Dit is inderdaad een moeilijk dossier: door werken van een kabeldistributeur wordt de lift zwaar beschadigd en onbruikbaar. De Gentse Haard stelt alles in het werk om de werken te bespoedigen, maar het verzekeringsdossier zorgt voor ernstige vertraging. De Gentse Haard zelf heeft geen ombudsnorm geschonden.

13. Een bewoonster meldt dat de waterpomp in de kelder defect is. DGH heeft deze melding over het hoofd gezien, waardoor het defect niet tijdig werd hersteld. Intussen is de waterpomp hersteld en kwamen geen nieuwe klachten in dit dossier. Deze klacht is zowel ontvankelijk als 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?

De meeste klachten gaan over een te lange behandeltermijn. Eigenlijk sluit de klacht over de onbereikbaarheid hierbij aan.

DGH heeft, om dit te remediëren, een nieuwe, extra medewerker voor de Technische Dienst aangeworven.

De medewerker heeft als belangrijke taken de mails en telefoons voor oa herstellingen en werken meteen te beantwoorden, adequater op te volgen en de werkopdrachten op te maken. Dit zat voordien mee in het takenpakket van iedere technische medewerker waardoor de workload te groot was en het gevaar groter was

dat de opvolging niet vlot liep omdat het overzicht minder kon bewaard worden.
Zo kunnen we ook de bereikbaarheid verbeteren, want de medewerker is permanent beschikbaar tijdens de kantooruren daar waar de collega technische medewerkers ook veel op de baan moeten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: SHM De Ideale Woning
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Dresen Frauke frauke.dresen@deidealewoning.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	85
Aantal ontvankelijke klachten:	83

Aantal (deels) gegronde klachten:	81
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	79
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Zoals voorgaande jaren ontvingen we klachten op gebied van afrekening waarborg, afrekening huurlasten, berekening huurprijs, technische klachten en klachten van sociale aard.

Ook inzake de wachttijd hebben we in 2021 verschillende klachten ontvangen.

Er kwamen ook reeds twee vragen inzake de vorming van de nieuwe woonmaatschappij.

Wat betreft de klachten die ingediend werden bij Wonen Vlaanderen gaat dit voornamelijk over schrappingen en weigeringen, kandidaten die niet akkoord gaan met de beslissing genomen door De Ideale Woning inzake de toewijzingen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Sinds 2021 worden ook de klachten die kandidaten/huurders indienen bij Wonen Vlaanderen mee opgenomen in de lijst waardoor het aantal klachten aanzienlijk toegenomen is.

Door de huidige situatie en het thuiswerken kon het gebeuren dat buiten de deadline geantwoord werd.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: CVBA DE LEIE

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Niek Verstraete (niek@deleie.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

De klachtbetref het moeizame verloop van bijkomende herstellingswerken in een pas gerenoveerde huurwoning. Ondanks eerdere (tevergeefse) verzoeken vanwege de CVBA DE LEIE om deze werken in orde te brengen, werd de aannemer der werken werd onmiddellijk formeel in gebreke gesteld, met o.a. de aanmaning om alle tekortkomingen onmiddellijk te herstellen.

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	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal (deels) gegronde klachten:	9
--	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	9
---	---

2. Klachtenbeeld

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021

In 2021 ontvingen we minder klachten dan andere jaren. Gezien het om slechts 9 klachten gaat, is het mogelijk deze allemaal individueel te overlopen.

In 2 dossiers verwachtten huurders dat De Mandel herstellingen ten laste van de huurder ook uitvoert. In dergelijke gevallen leggen we uit aan huurders hoe we te werk gaan en bezorgen we nogmaals de ZieZO-brochure. Deze brochure bevat een opsomming van herstellingen, waar de huurder verantwoordelijk voor is en een lijst van herstellingen waar een verhuurder de verantwoordelijkheid voor draagt.

Een eigenaar, die naast een Mandelwoning woont, had last van waterinsijpeling in zijn kelder. De Mandel zorgde voor een oplossing in de eigen naburige woning. Hoewel wij niet verantwoordelijk zijn voor kelders van naburige woningen in eigendom, gingen onze techniekers toch ter plaatse om de nodige tips te geven om de kelder waterdicht te maken. We kwamen tot een minnelijk akkoord met de eigenaar.

In de verwerking van het klachtendecreet stellen we vast dat er jaarlijks een aantal klachten gerelateerd zijn aan zaken die eigen zijn aan meergezinswoningen. 4 klachten komen uit appartementsgebouwen. Hiervan gaan er 3 over de huurlasten en vraag naar aanpassing om huurlasten te verminderen. Eén persoon wil onderhoudsfirma Six niet binnenlaten en is gestopt met het betalen van de huurlasten. Er bestaat een mogelijkheid om het onderhoudscontract met Six officieel op te zeggen, maar huurder weigert dit te doen. 1 melding gaat 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.

1 huurder stelde vraag naar een nieuwe CV-ketel. Door een misverstand in de communicatie ging huurder er van uit dat er geen goedkeuring was voor een nieuwe CV-ketel bij haar thuis. Enkele dagen, nadat ze haar e-mail verstuurd had, stond de CV-ketel er al. Dit was ook ingepland. Dit kon dus eenvoudig en snel opgelost worden.

De kleindochter van 1 huurder ging niet akkoord met de opzegtermijn van 3 maanden. Grootmoeder verhuist naar een serviceflat en kleindochter beroept zich op wetgeving die van toepassing is voor huurders die naar een woonzorgcentrum verhuizen. We hebben de wetgeving toegepast, maar we zijn tegemoetgekomen aan de vraag om de plaatsbeschrijving zo snel mogelijk door te laten gaan, zodat de kleindochter niet langer de verantwoordelijkheid had over de leegstaande woning.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Bij technische meldingen gaan we zo uniform mogelijk te werk, wat noodzakelijk is, gezien het grote patrimonium van De Mandel (ca. 5000 sociale woningen). Dagelijks zetten de medewerkers van de dienst Gebouwenbeheer zich in om huurders zo goed mogelijk te begeleiden. Het ZieZO-boekje wordt zowel door medewerkers als huurders gebruikt als leidraad. Op deze manier worden alle huurders op eenzelfde manier behandeld en is er geen voorkeursbehandeling voor assertievere huurders. Bij meldingen waarvoor de huurder verantwoordelijk is, verwijzen de medewerkers huurder door naar een externe aannemer die de herstelling kan uitvoeren. De laatste jaren is het steeds moeilijker om iemand te vinden die kleine klusjes in de woning uitvoert. Wanneer De Mandel dit reeds ervaart zal een huurder hier zeker een probleem ondervinden om tegen een correcte prijs een klusje te laten uitvoeren. Dit in combinatie met de grijze zone die er altijd is tussen wat ten laste van De Mandel of ten laste van de huurder is, zorgt voor een spanningsveld die doorheen de jaren alleen maar groter geworden is. Om hieraan tegemoet te komen en de relatie met onze huurders te onderhouden en te verbeteren willen we samen deze klusjes uitvoeren. Samen met de sterkere "schouders" onder de huurders, organiseren we themadagen om klusjes uit te voeren. Hierbij denken we aan het bijregelen van schrijnwerk, reinigen van dakgoten, voorkomen dat toiletten of kranen lekken, ontstoppen van afvoeren,... Door dit samen met de huurders te doen, ontzorgt De Mandel zich op organisatorisch vlak waardoor mogelijk wordt wat voorheen niet mogelijk was. De huurder is geholpen met klusjes waar hij zich voorheen veelal in de steek gelaten voelde. Een win-win voor iedereen. Daarnaast wordt het

mogelijk om via deze “sterke schouder” ook een blijvende ondersteuning te bieden naar meerdere huurders, hierbij denken we bijvoorbeeld aan het instellen van de kamerthermostaat, ondersteuning bij briefwisseling,... Het is de bedoeling om het proefproject te extrapoleren naar de rest van het patrimonium. Dit moet toelaten om de kosten die huurders ervaren te verlagen. Wat we realiseren in appartementsgebouwen rond de huurlasten willen we op deze manier ook mogelijk maken voor huurders in individuele woningen. Huurder die hier navraag deed om een klusje ten laste van een huurder uit te voeren, woont ook op die wijk en werd op deze manier onderschept.

Appartementsbewoners willen geheel terecht een duidelijk zicht op de afrekening van hun huurlasten hebben. Huurders krijgen steeds de kans om de facturen na te zien bij De Mandel. In een persoonlijk gesprek krijgen ze ook uitleg bij de facturen en de berekeningen. Per brief wordt duidelijk gesteld hoe de huurlasten berekend worden. Hier is het onze taak om het gemeenschappelijke voor ogen te houden en niet enkel te kijken wat het voordeligst is voor een bepaald individu. Vorig jaar deden we in dit gebouw al een traject met Samenlevingsopbouw. Dit jaar hebben we dit niet herhaald. Het zijn enkelingen die niet akkoord gaan. De grote groep huurders vindt de uitleg wel duidelijk. Toch proberen we steeds weer zo klaar en duidelijk mogelijk de huurders te woord te staan en verwijzen we door naar de Vlaamse Ombudsdienst als huurders toch nog geen vertrouwen hebben.

Bij achterstallige huur volgen wij een procedure debiteurenbeheer. Een huurder van een appartementsgebouw liet na de huurlasten te betalen. We probeerden in gesprek te gaan met huurder in kwestie, maar huurder weigert elk gesprek met De Mandel. Bij achterstallige betalingen zijn er verschillende mogelijkheden. We spreken huurders met achterstal tijdig aan, we laten ruimte voor oplossingen en werken samen met welzijnsactoren. Helaas waren we in dit dossier uiteindelijk genoodzaakt om een procedure in te leiden voor de vrederechter. De Mandel ontving een vonnis tot betaling.

Bij leefbaarheidsproblemen in appartementsgebouwen zijn communicatie en overleg onze sleutelwoorden. Een appartementsbewoner had klachten over de meldpunten, verkeerd gebruik van de gemeenschappelijke delen, ... Sinds januari 2021 is een nieuwe medewerker gestart op de dienst Sociale Zaken om bepaalde zaken preventiever op te volgen. Met het extra personeelslid is het mogelijk om bepaalde zaken te objectiveren door een grotere aanwezigheid in onze gebouwen en door bevraging van alle bewoners. Zo wordt niet enkel in gesprek gegaan met melder en persoon waarover gemeld wordt, maar krijgt ook de grijze massa een stem. Deze manier van werken zorgt ervoor dat we een beter beeld krijgen van het geheel. Hierdoor is het mogelijk om informatie op maat te geven, om vroegtijdige individuele begeleidingsnoden te detecteren en om acties te organiseren waar vraag naar is bij bewoners.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Al jaren maakt De Mandel gedetailleerde overzichten van de verschillende kostenposten voor huurders. Op basis daarvan blijven we analyses maken en blijven we zoeken naar mogelijkheden om kosten beter te beheersen en mogelijk te reduceren. Elk onderdeel van de huurlasten analyseert De Mandel met het oog op een betere beheersing van de kost ten voordele van de huurder. Op basis van deze analyses besliste De Mandel om de grootste huurlast, het poetsen, te reorganiseren. De laatste jaren werd dan ook intensief ingezet op het reorganiseren van de poetsopdrachten van de gemene delen. De Mandel stapte af van het idee om te werken met globale prijzen en ging over tot het bundelen van de poetsopdrachten in een prijsvraag. Hierbij wordt er gewerkt met vaste poetschema's voor al onze gebouwen waarbij ruimte gelaten wordt aan huurders om te participeren. In een appartementsgebouw is de prijs voor het poetsen sterk afhankelijk van de inzet van de bewoners. Als bewoners zelf tussentijds poetsen, kunnen ze dit duidelijk maken aan de poetsfirma. De poetsfirma poetst de traphallen van deze huurders niet. Enkel de effectief gepresteerde uren worden doorgerekend. Hoe properder de gemeenschappelijke delen, hoe minder uren de poetsfirma er werkt, wat dus resulteert in lagere poetskosten. De Mandel heeft sterk ingezet om dit gegeven ook kenbaar te maken bij de appartementsbewoners. Voor het uitvoeren van groenonderhoud wordt samengewerkt met sociale economie. De ervaring wijst uit dat de klik tussen onze bewoners en de mensen werkzaam bij sociale tewerkstelling aangenamer verloopt. Net zoals bij het poetsen, hanteren we het principe dat enkel de effectief gepresteerde prestaties aangerekend worden en

werken we niet langer met globale prijzen per gebouw.

De tweede grootste huurlast, is energie. Hier startte De Mandel eind vorig jaar een intensievere begeleiding met huurders en werden extra isolatiewerken uitgevoerd in stookruimtes. Vanuit de jaarlijkse afrekening van de huurlasten kunnen we eventuele problemen ook detecteren. De kostenposten van elk gebouw worden jaarlijks vergeleken en geëvalueerd. Hierdoor komen uitschieters snel naar boven en gaat De Mandel steeds na wat de oorzaak hiervan is. Ook de individuele afrekening per huurder wordt grondig nagekeken. Bij onregelmatigheden wordt steeds gezocht naar de oorzaak (vb. hoger individueel gasverbruik t.o.v. vorig jaar).

Rond de opzeg van de huur (en info in het algemeen) blijven we inzetten op klare taal om o.a. juridisch technische zaken uit te leggen. Bij opzeg van een huurwoning krijgen huurders onmiddellijk een bevestigingsbrief. Onze briefwisseling is goed afgestemd op ons doelpubliek, maar het taalgebruik is soms wat archaïsch. We beseffen ook dat ons doelpubliek evolueert en dat we meer en meer moeten communiceren met (kandidaat-)huurders die de Nederlandse taal niet zo goed machtig zijn. In de loop van 2022 willen we samen met de huurdersadviesraad werken rond 'Klare Taal'. We zullen ons laten begeleiden door instanties met ervaring en zullen luisteren hoe SHM's in grootsteden communiceren met hun huurders.

Sinds de uitbreiding van de dienst Sociale Zaken in januari 2021 is het mogelijk om nog beter in te zetten op het preventieve luik. Nieuwe huurders krijgen enkele maanden na hun verhuis een bezoek. Tijdens dit bezoek willen we praktische vragen van onze huurders beantwoorden. De periode van een verhuis is een stressvolle periode, waarbij heel wat administratieve zaken in orde gebracht moeten worden. Tijdens een contractbespreking en een plaatsbeschrijving wordt heel veel besproken en krijgen huurders een beeld van hun rechten en plichten. Enkele maanden na de verhuis worden bepaalde zaken hernomen en wordt bevraagd of de nieuwe bewoners alles goed begrepen hebben. De bezoeken aan de nieuwe huurders gebeuren op een uniforme manier door er een vragenlijst bij te nemen. Deze vragenlijst wordt mondeling overlopen met de nieuwe huurder, zodat we kunnen inspelen op bepaalde nuances. Daarnaast krijgen huurders nog extra info over de inboedelverzekering en over de ZieZO-brochure. De ZieZO-brochure wordt in detail overlopen met de nieuwe huurders, zodat duidelijk is wat De Mandel mag verwachten van hen wat het onderhoud en herstelling van de woning betreft en dus ook wat de huurder van De Mandel kan verwachten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: 3320 De Oostendse Haard Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Linda Boulanger linda.boulanger@oostendsehaard.be
2021

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	13
Aantal ontvankelijke klachten:	11

Aantal (deels) gegronde klachten:	6
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	13
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2021

Het gros aantal klachten gaat over burenruzie, lawaai en geluidshinder.

Ook in 2021 heeft de corona crisis 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 bv. de toewijzing in elkaar zit, waarom de één meer of minder huur betaald dan de andere. Dit zijn geen klachten maar onderliggende grieven die naar boven komen als je langs gaat om een klacht te bespreken.

Ook merkt de klachtenbehandelaar dat wanneer er klachten zijn de omwonenden (klagers) weinig of geen geduld hebben. 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 ook de bedoeling 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 verminderd. Dit is positief.

Dit komt ook door dat er naar meldingen geluisterd wordt, en waar nodig de maatschappelijk werker tussen komt. 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 aanwezig zijn, en alles kan afstemmen op elkaar.

12 van de 13 klachten zijn opgelost. De klacht die nog openstaat, is een klacht waar verschillende diensten samen werken om de burens weer met elkaar te leren omgaan zonder spanningen.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De klachtenbehandelaar blijft streven naar transparante bemiddeling zodat beide/alle partijen zich gehoord voelen, om nog sneller tot een oplossing te komen waarin alle partijen zich kunnen vinden en de situatie niet escaleert.

Vragenlijst klachtenmanagement (2021)

Naam van uw maatschappij: De Vlashaard - Wevelgem
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: karel.maddens@devlashaard.be
Karel Maddens - directeur

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	8
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021

De ontvangen klachten kunnen we indelen in volgende categorieën:

- 1 klacht n.a.v. een stijging huurprijs door het bijwonen van een dochter (ongegrond)
- 2 klachten i.v.m. burenruzie (parkeerproblemen, overlast, lawaai en pesterijen)
- 1 klacht n.a.v. het leeghalen van een woning na een uithuiszetting (ongegrond)
- 1 klacht wegens het niet reageren vanuit de SHM (ongegrond)
- 1 klacht i.v.m. domiciliefraude en schrapping bevolkingsregister (ongegrond)
- 1 klacht i.v.m. het niet gebruik mogen maken van onze terreinen voor een privé-feestje (ongegrond)
- 1 klacht i.v.m. een verkeerd aangelegde fietsenstalling en vrees voor schade aan de wagen
- 1 klacht i.v.m. niet-werkende verwarming in de woning

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Gegronde klachten i.v.m. burenruzies en domiciliefraude worden intensief opgevolgd:

- door plaatsbezoeken
- contact met wijkagent
- bij beoordeling en indien aangewezen een eventuele bemiddeling organiseren tussen de indiener en de personen die betrokken zijn bij de feiten van de klacht
- aanpak procedure domiciliefraude
- oproepig in het vredegerecht

Gegronde klachten ivm technische defecten aan de woning worden doorgegeven aan de bevoegde aannemers en opgelost door interventie aannemers.

Klachten i.v.m. huurprijzen worden nogmaals gecontroleerd. De huurprijsberekening werd conform de wetgeving toegepast > de indiener wordt hierover geïnformeerd.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Periodieke huisbezoeken van het volledige patrimonium om zo nog meer zicht te hebben op de knelpunten, bekommernissen, problemen, ...
- Rechtstreekse communicatie met betrokken personen.
- Huisbezoek bij aanvang verhuring.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: 4070 - De Volkswoningen cvba
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Els De Wael - els.de.wael@devolkswoningen.be
Naam van de klachtencoördinator + emailadres: Ivo Blancke – ivo.blancke@devolkswoningen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal (deels) gegronde klachten:	5
--	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	7
---	---

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

Ontvankelijk (9)

➤ Ongegrond (4)

N°	Inhoud klacht	Type klacht	Reden ongegrond
1	Huurder vermoedt dat de huurprijs foutief werd berekend.	Huurprijsberekening	De huurder hield geen rekening met het feit dat de basishuurprijs elk jaar wordt geïndexeerd voor de berekening van de effectieve huurprijs.
2	Huurder betwist een factuur voor het ledigen en reinigen van afvoerleidingen.	Herstellingsfactuur	Het Reglement van Inwendige Orde (RIO) meldt duidelijk (pagina 36) dat de huurder verantwoordelijk is wanneer een verstopping veroorzaakt wordt door vet in de afvoerbuizen. Volgens de interveniërende aannemer was de oorzaak van de verstopping hier wel degelijk aan te wijzen.
3	Huurder betwist een factuur voor het resetten van het brandalarm na tussenkomst door veiligheidsfirma.	Herstellingsfactuur	Op het interventierapport van de veiligheidsfirma staat duidelijk vermeld dat de huurder op het moment van het alarm aan het koken was, wat het alarm veroorzaakte. Dat de storing vanuit dit appartement kwam, stond duidelijk vermeld op de centrale van de detectoren en is een ontegensprekelijk bewijs.
4	Klacht via Vlaamse Ombudsdienst: Huurder stelt dat markthuurwaarde onrechtmatig werd aangepast en dat De Volkswoningen hierover niet communiceerde.	Huurprijsberekening	1. De oorzaak van de herberekening lag bij een fout in berekeningsmodule Vlaamse Overheid (= Woningkenmerken) en een foutief aantal slaapkamers, waardoor de berekening niet correct was en een aanpassing naar omhoog noodzakelijk bleek. De aanpassing gebeurde niet retroactief. 2. De Volkswoningen bezorgde aan de Vlaamse Ombudsdienst een kopie van de verstuurde brief aan de huurder, waaruit bleek dat De Volkswoningen voldoende communiceerde.

➤ Deels gegrond (1)

N°	Inhoud klacht	Type klacht	{deels} opgelost
1	De klacht is tweeledig: 1. Geen dubbele beglazing in de huurwoning 2. Probleem aan de achterdeur, waardoor deze niet sluit	Onderhoud en herstellingen	1. Er is inderdaad geen dubbele beglazing aanwezig in de huurwoning. De Volkswoningen maakte een renovatieplanning op voor o.a. deze woning (nieuw buitenschrijnwerk, nieuwe CV-installatie en nieuwe daken), maar er is nog geen concrete timing bekend. 2. Het probleem met de achterdeur werd nooit eerder gemeld en bijgevolg kon er niet eerder een aannemer worden aangesteld. De huurder ontvangt alle informatie uit het Reglement Inwendige Orde m.b.t. eventuele kosten die gekoppeld zijn aan een herstelling.

Gegrond (3)

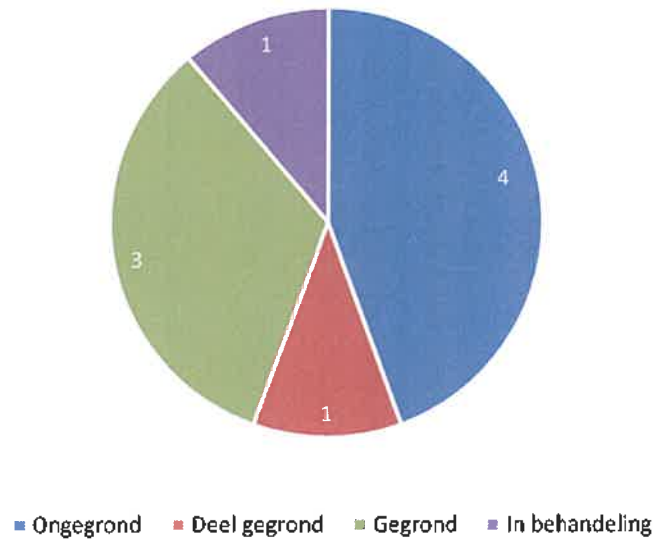
N°	Inhoud klacht	Type klacht	(deels) opgelost
1	Ondanks gemaakte beloftes werd een eerdere klacht niet opgelost.	Onderhoud en herstellingen	De Volkswoningen gaf reeds na de klacht in 2019 opdracht aan een aannemer om over te gaan tot herstelling De Volkswoningen dringt bij de aannemer aan op prioritaire herstelling en legt onmiddellijk een afspraak vast met de huurder.
2	De huurder maakt melding van het niet-herstellen van twee kapotte dakramen. Deze ramen sluiten niet meer af en laten tijdens de winter koude binnen.	Onderhoud en herstellingen	de Volkswoningen liet de huurder eerder al weten dat het vervangen van de dakramen kadert in een groter project. Gezien de hoogdringendheid, startte de dienst een overheidsopdracht (beperkte procedure) op om over te gaan tot vervanging van de twee dakramen. De herstelling vond ondertussen plaats.
3	De huurder meldt sinds meer dan een maand geen verwarming te hebben in haar appartement, ondanks herhaalde meldingen	Onderhoud en herstellingen	De onderhoudsfirmas voor centrale verwarming loste het probleem tijdelijk op, in afwachting van definitieve herstelling door een gespecialiseerde firma (voor dit verwarmingssysteem). De verantwoordelijke medewerker van De Volkswoningen bezocht de huurder en legde de aangepaste werking uit. De medewerker vertelde de huurder wel dat de huurdersmoeilijk bereikbaar zijn, wat snelle interventies moeilijk of zelfs onmogelijk maakt.

Klacht in behandeling (1)

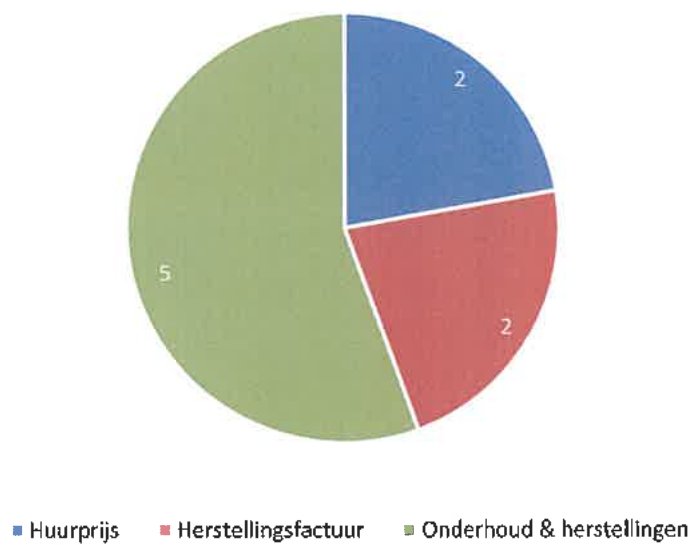
N°	Inhoud klacht	Type klacht	(deels) opgelost
1	De huurder maakt melding van vocht- en schimmelvlekken op verschillende plaatsen in de huurwoning. Volgens de huurder meldde zij dit .	Onderhoud en herstellingen	De Volkswoningen ontving de klacht pas op 20 december. De Volkswoningen stuurde onmiddellijk de ontvangstmelding, maar verder onderzoek en intern overleg is noodzakelijk.

Overzichtswaergave klachten 2021

Klachten 2021



Reden klacht



3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- De Volkswoningen besliste een nieuwe klachtenbehandelaar aan te duiden die geen eerstelijnscontact heeft met de (kandidaat-)huurders en elke klacht daardoor meer objectief behandelt.
- De Volkswoningen besliste een vaste servicedesk medewerker aan te werven die alle inkomende oproepen registreert. Dit heeft de volgende voordelen:
 - De (kandidaat-)huurders hebben steeds hetzelfde aanspreekpunt binnen De Volkswoningen.
 - De servicedesk medewerker zelf heeft een totaalbeeld van welke meldingen opnieuw binnenkomen.
 - De medewerkers noteren elk contact na een melding (inclusief contactpersoon, datum en uur).
- De Volkswoningen investeerde in een IT-systeem, waarbij een SMS wordt verstuurd na ontvangst van een technische melding, inclusief een bericht dat de opdracht werd gegeven aan de aannemer met een vermoedelijke herstellingstermijn.
- De Volkswoningen besliste alle uitgaande briefwisseling, inclusief datum/contactpersoon, te registreren.
- Na ontvangst van elke klacht overleggen de klachtenbehandelaar en klachtencoördinator met aansluitend een intern overleg met de betrokken dienst(en).

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- De Volkswoningen evalueert permanente en stuurt bij waar nodig.

Vragenlijst klachtenmanagement (2021)

Naam van uw maatschappij: De Zonnige Woonst
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ward Diependaele
 Kunnenwejehelpen@dezonnigewoonst.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	5
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal (deels) gegronde klachten:	5
-----------------------------------	---

Gegronde: 3

Deels Gegronde: 2

Aantal (deels) opgeloste klachten:	5
------------------------------------	---

Opgelost: 5

Deels opgelost: 0

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021

2 gegronde en opgeloste klachten hadden betrekking op renovatiewerken aan de daken van woningen, waarbij volgens de huurders onvoldoende communicatie plaatsvond over de werken. Ook ondervonden zij bovenmatige hinder. Aan deze huurders werd een tijdelijke herhuisvesting aangeboden. Een compensatie voor de geleden hinder werd onderhandeld.

1 deels gegronde en opgeloste klacht heeft betrekking op een aantal herstellingsproblematieken. Deze werd als klacht ten aanzien van de maatschappij opgenomen en niet als louter technische melding omdat de verantwoordelijkheid voor de kosten werd betwist. Een deel van de kosten werd aan de betrokken huurder terugbetaald.

1 deels gegronde en opgeloste klacht heeft betrekking op het gebrekkige onderhoud van de gemeenschappelijke delen. De poetsdiensten werden aangemaand. Geen verdere vervolklachten gekomen.

1 gegronde klacht had betrekking op de organisatie van een evenement in de ondergrondse garages van een appartementsblok. De praktische uitwerking hiervan werd nog voor het evenement met de huisbewaarder en de huurder besproken.

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?

Opmerkingen, vragen en technische problemen worden voornamelijk opgelost in de eerste lijn, door de betrokken diensten.

Eind 2020 organiseerden wij een telefonische huurdersbevraging. De resultaten bevestigden een aantal zaken die voor onze klanten belangrijk zijn in het kader van **klantentevredenheid**. Deze aandachtspunten zijn gekend bij onze medewerkers en ook in het verleden en in 2021 werd erop ingezet. Ook in de toekomst blijven wij deze en andere aandachtspunten in het vizier houden:

- Gedragsaspecten: luisteren en vriendelijkheid
- Communicatie aspecten
- Operationeel: lang wachten op herstelling
 - Meer en betere communicatie hierover
 - Betere opvolging van de openstaande dossiers
 - Betere communicatie over planning
- Geluidsoverlast kinderen vs ouderen
- Kwaliteit van de herstelling
- Prijs, prijs/kwaliteit

Duidelijke en heldere **communicatie** is uitermate belangrijk om klachten te voorkomen. Correspondentie met de huurders werd onder de loep genomen en verbeterd. Bijvoorbeeld werd de correspondentie omtrent de jaarlijkse herberekening van de huurprijzen sinds eind 2021 vergezeld van een folder “Kopzorgen bij de betaling van je huur?” naast de reeds

jaarlijks verdeelde folder “ Info huurprijsberekening”.

Optimaliseren van de communicatie begint bij de medewerkers die ermee aan de slag gaan. In de loop van 2021 werd een traject uitgewerkt waarbij de medewerkers van De Zonnige Woonst allen deelnemen aan de **bezoeken** van huurwoningen door kandidaat-huurders. Dit is bevorderend voor de voeling van de medewerker met zowel het patrimonium als de huurders. Het zijn immers deze huurders waarmee zij in contact zullen komen. Dit traject wordt verder gezet in 2022.

In samenwerking met een externe expert in klantentevredenheid en communicatie namen wij in 2021 het procesverloop en de communicatie bij de **huuropzeg** en het einde van de huurovereenkomst onder de loep. In de loop van 2022 wordt dit proces gestroomlijnd op basis van de vaststellingen hieruit. Een gestroomlijnd proces van de huuropzeg houdt voor zowel de huurder als de verhuurder voordelen in. Het patrimonium van de verhuurder kan minder lang leegstaan, huurders worden aangespoord om hun woningen in een goede staat achter te laten. Voor de huurders betekent dit dan op hun buurt dat zij meer of zelfs integraal hun huurwaarborg terugbetaald kunnen zien. De bedoeling is om op het einde van de huur een tevreden huurder en een tevreden verhuurder te hebben.

Er wordt ook bijzondere aandacht besteed aan de communicatie die met dit proces gepaard gaat. Zo is het de bedoeling om ervoor te zorgen dat de huurder reeds vóór dat hij zijn/haar opzeg weet hoe het hele proces zal verlopen. Op basis van een duidelijk stappenplan kan alle correspondentie naar de huurder toe gestroomlijnd worden. Ook kunnen de verschillende informatiebronnen geüniformiseerd worden (website, folders, brieven, etc.). Deze werkwijze kan later ook op andere communicatieaspecten toegepast worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

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	2
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 2021.
 Geen

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
 Geen

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?
 Geen

Vragenlijst klachtenmanagement (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	16
Aantal ontvankelijke klachten:	16

Aantal (deels) gegronde klachten:	15
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	16
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021

Sommige bewoners betwisten hun factuur, dit gaat meestal over kleine herstellingen die Dijledal op hun vraag uitvoert maar vallen onder de huurdersverantwoordelijkheid. We merken ook dat de huurders soms niet lijken te beseffen dat me niet alle reservestukken kan bijhebben en dan de dag zelf al reageren hierop, terwijl de dag erna de herstelling dan kan afgewerkt worden. Maar de klachten zijn van uiteenlopende 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?

We hebben in 2021 geen speciale acties ondernomen met betrekking tot de klachten. Het waren klachten die los van mekaar stonden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

<p>Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Vennootschap Eigen Dak</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Nele De Coster, nele.decoster@eigendak.be</p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	6
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal (deels) gegronde klachten:	5
--	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	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 2021 ontving onze maatschappij 6 klachten. Deze werden ons gemeld via mail en per brief. 4 hiervan kwamen rechtstreeks via de burger, 1 via de Vlaamse Ombudsdienst en 1 via het agentschap Wonen-Vlaanderen.

1 klacht, een anonieme melding van domiciliefraude, was onontvankelijk. De overige 5 klachten waren ontvankelijk.

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, lawaaioverlast tot technische klachten.

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 externe partners.

In geval van burentwist 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.

Vragenlijst klachtenmanagement (2021)

Naam van uw maatschappij: Eigen Gift Eigen Hulp

*Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Renaat Vandevelde
(r.vandevelde@egeh.be)*

1. Cijfergegevens

	Aantal
<i>Totaal aantal klachten</i>	2
<i>Aantal ontvankelijke klachten:</i>	2

<i>Aantal (deels) gegronde klachten:</i>	2
--	---

<i>Aantal (deels) opgeloste klachten:</i>	2
---	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021

1. Een huurder heeft klachten over de staat van de woning en de manier waarop er gehandeld wordt vanuit EGEH. De technische meldingen die de huurder heeft zijn: vocht en schimmelproblemen, toilet stuk, douchebak gebarsten, raam sluit niet meer goed en het plafond is naar beneden gekomen. Er is een klacht gekomen van woonwijz.

2.

Een huurder laat via advocaat weten dat er gebreken zijn aan de woning.

Opsomming van de gebreken:

De vloertegels van het terras werden opengebrosen n.a.v. een lek en werden nog niet teruggeplaatst.

Het gebouw is - zeker in de nok - weinig geïsoleerd. Dit zorgt ervoor dat de slaapkamer van mevrouw tijdens de zomer niet leefbaar is. Ik begrijp dat wij als huurder geen bijkomende isolatie kunnen vragen doch ik stelde wel vast dat de 3 verduisterend dakraamgordijnen (velux in deze nok) totaal kapot zijn. Ik verzoek u vriendelijk nieuwe raamgordijnen te plaatsen, zo mogelijk zelfs met zonwerend effect zodat het warmteprobleem daarmee ook meteen is opgelost.

Ook in de leefruimte zijn 2 veluxramen waar het vliegenraam kapot is. Vervanging hiervan dringt zich op.

Het nieuw verwarmingstoestel dat werd geplaatst, is onvoldoende krachtig om het appartement in de winter te verwarmen.

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.

Bij de eerste klacht werden alle gebreken opgelost en werd er een conformiteitsattest afgeleverd. Dit na een klacht en rapport van Woonwiz.

Voor de tweede klacht ging de technische dienst langs. Er werd een nieuwe kachel geplaatst. De terrastegels werden teruggeplaatst. Gordijnen en vliegenraam zijn ten laste van de huurder en EGEH zal deze niet vervangen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: Eigen Haard cvba Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elena Delbeke + elena.delbeke@eigenhaardzwevegem.be Barbara Vandeghinste + barbara.vandeghinste@eigenhaardzwevegem.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	8
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal (deels) gegronde klachten:	8
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	8
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

De helft (4) van de behandelde klachten hebben betrekking op leefbaarheid. De andere helft (4) waren administratieve klachten.

De klachten m.b.t. leefbaarheid werden opgelost door o.a. het uitvoeren van huisbezoeken, brieven, gesprekken met klager & veroorzaker, contacten met wijkagent, ...

De administratieve klachten werden opgelost door o.a. intern onderzoek, correcte communicatie naar klager/Vlaamse Ombudsdienst, ...

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- Huisbezoeken
- Versturen van brieven naar klagers en (mogelijke) veroorzakers.
- Telefonische contacten met klagers en (mogelijke) veroorzakers.
- Samenwerkingsverband met OCMW en CAW.
- Tussenkamst Vlaamse Ombudsdienst.
- Klachten, betrekkelijk tot niet nakomen v/d huurdersverplichtingen, die niet tot een oplossing worden gebracht via al deze mogelijkheden, kunnen leiden tot een procedure voor het Vrederecht.

Hierdoor zijn er 8 van de 8 klachten opgelost:

- 1. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Huurder klaagt over geluidsoverlast en gedrag van zijn bovenbuur.
Klacht werd opgelost door bevraging bij bureu en contacten met de wijkagent.
- 2. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Huurder klaagt over geluidsoverlast van de bureu.
Klacht werd opgelost door brief, huisbezoek bij veroorzaker en contact wijkagent.
- 3. Klacht gaat over *schrapping van de wachtlijst als kandidaat*. Volgens huurder onterechte schrapping.
Klacht opgelost door het ongedaan maken van de schrapping (beslissing RvB) en communicatie naar klager.
- 4. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Huurder klaagt over geluidsoverlast afkomstig van 5 honden.
Klacht opgelost door contacten wijkagent en gesprek op kantoor.
- 5. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Huurder klaagt over pesterijen door buur.
Klacht opgelost door onderling gesprek bureu, na telefonisch contact Eigen Haard met beide partijen.
- 6. Klacht gaat over *aankoop woning*. Huurder klaagt over de lange duur van procedure 'aankoop sociale woning'.
Klacht opgelost door correcte informatie door te geven naar Vlaamse Ombudsdienst.
- 7. Klacht gaat over *herberekening huishuur*. Huurder klaagt dat we huishuur niet kunnen herberekenen.
Klacht opgelost door een tweede herberekening door andere collega (ook geen wijziging in huishuur) en brief naar huurder.
- 8. Klacht gaat over *laattijdige terugbetaling huishuur*. Huurder klaagt dat we te veel betaalde huishuur te laat terugbetaalden.
Klacht opgelost door brief naar klager en onmiddellijke terugbetaling van de te veel betaalde huishuur.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Klachten m.b.t. burengeschillen volgen we nog op, maar in 2022 registeren we uitsluitend de administratieve klachten.

In de huurderskrant van januari 2022 informeren we de huurders over wie hun wijkinspecteur is en hoe hij/zij het best te bereiken is bij problemen of overlast. We verduidelijken ook de klachtenprocedure op onze website.

VRAGENLIJST KLACHTENMANAGEMENT 2021

Naam van uw maatschappij:	cvba ELK ZIJN HUIS
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:	Roel Moens secretariaat@elkzijnhuis.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	47
Aantal ontvankelijke klachten:	47

Aantal (deels) gegronde klachten:	47
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	43
------------------------------------	----

2. KLACHTENBEELD

Het aantal klachten stijgt t.o.v. 2020 met 27% naar in het totaal 47, de lange termijn trend is licht dalend rond enkele piekjaren.

Herstellingen (15 klachten) geven nog steeds het meest aanleiding tot klachten, op de 2de plaats problemen met verwarming en sanitair warm water (13 klachten).

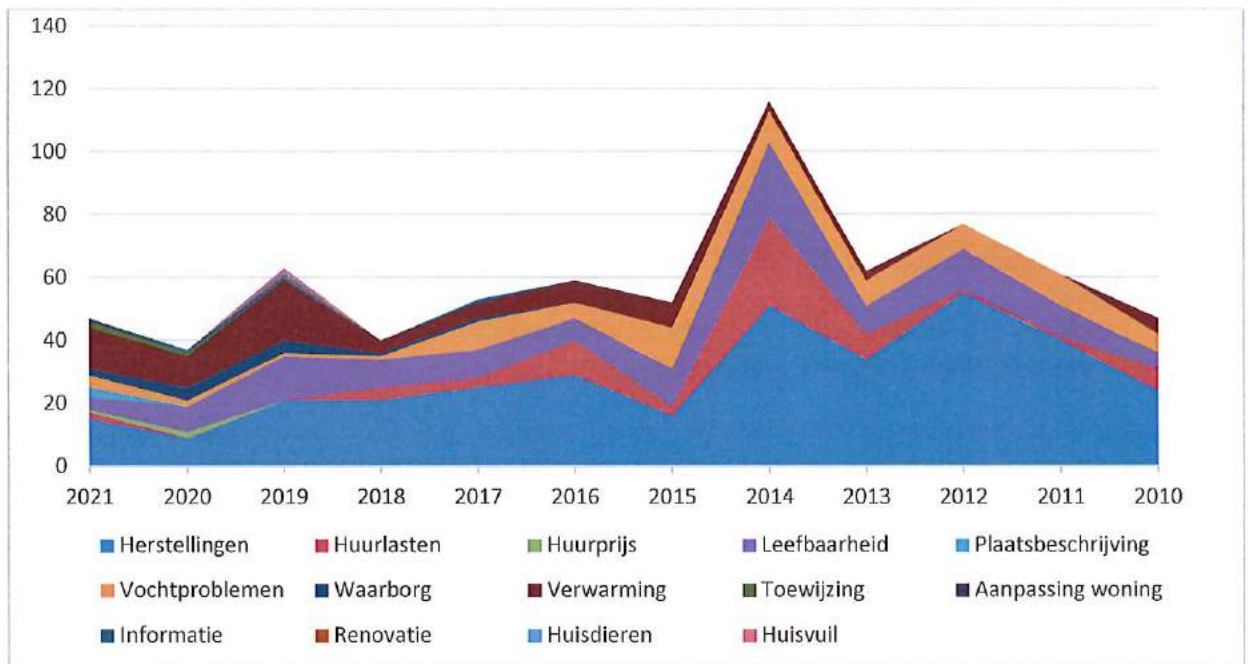
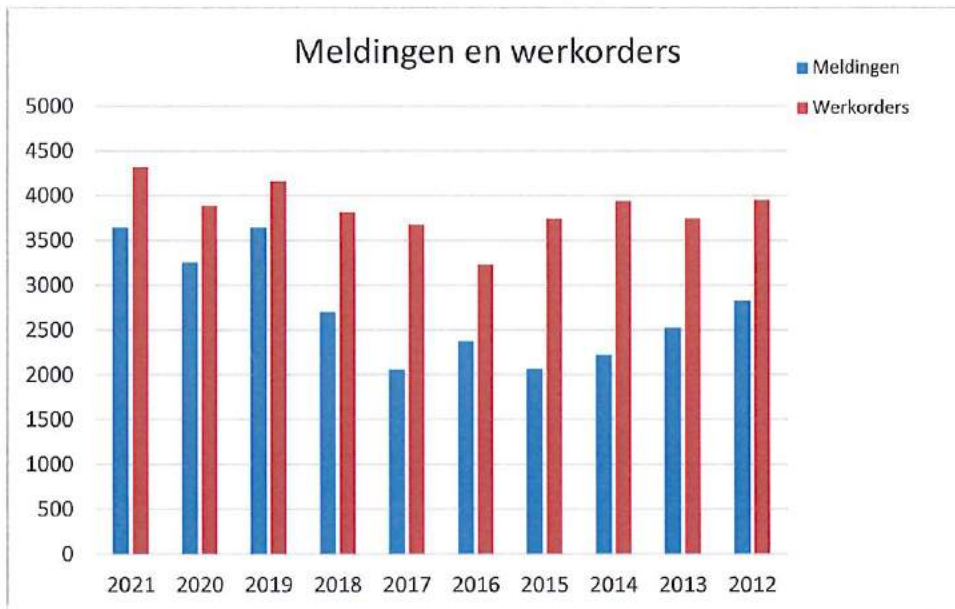
Klachten met betrekking tot leefbaarheid dalen voor het derde jaar op rij. Onze maatschappelijk werkers gaan zelf ter plaatse, schakelen burenbemiddeling in of aanklampende woonzorg in samenwerking met het CAW.

Naast klachten rapporteren we eveneens het aantal meldingen en het aantal werkorders (opdrachten) dat onze technische dienst ontvangt, uitschrijft en beheert. Een technische melding is voor ons geen klacht. Indien een technische melding niet opgelost wordt kan dit wel aanleiding geven tot een klacht.

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 overschrijft.

Het aantal meldingen steeg in 2021 met +12% terug naar het niveau van 2019. Ook het aantal aangemaakte werkopdrachten steeg met +11%. Voor 2021 meteen het hoogste aantal werkorders in de afgelopen tien jaar.

	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Meldingen	3649	3260	3649	2706	2062	2377	2074	2229	2530	2827
Werkorders	4323	3891	4167	3819	3682	3236	3749	3945	3750	3958



Equans schrijft de problemen toe aan :

- De transitie van een analoge centrale naar "voice over IP" voor het call center in augustus. De software problemen zijn ondertussen opgelost.
- Staffing problemen: Het call center moet permanent met 2 personen bezet zijn, daarvoor is een vaste personeelsbezetting van 3 personen voorzien. Met de pandemie vallen er voortduren personen uit. Door escalerende druk op de telefonische meldingen worden de e-mail berichten ook niet tijdig meer behandeld. Dit probleem houdt aan.
- Logistieke problemen : er zijn amper nog ketels en vervangstukken te vinden op de markt.
- Staffing problemen bij de ploeg technici in buitendienst. Enerzijds technici die uitvallen met ziekteverlof of in quarantaine moeten gaan, anderzijds een knelpunt bij aanwerving. Equans werkt samen met onderwijs en technische scholen, geeft personeel een aanzienlijke aanbrenng premie van 1.500 euro per aangebrachte werknemer, maar dit zijn druppels op een hete plaat.
- Naar de toekomst toe zien we enkel de werking van het call center verbeteren, maar we geloven niet in een oplossing voor de logistieke problemen (wisselstukken) en aanwervingsproblemen (knelpuntberoep technici) die bij alle dienstverleners zichtbaar zijn.
- Er zijn beloften en afspraken gemaakt rond betere communicatie.

In februari wordt de overeenkomst opgezegd, we werken wederom aan een bestek voor aanbesteding en gunning. Elk zijn Huis wil meer betalen voor minder (een aangepast service level agreement bv. 8/24 5/7 dat wel gehonoreerd wordt), maar de spelers in de markt zullen elkaar naar onrealistisch lage prijzen dwingen in openbare aanbesteding.

Kleine spelers willen/kunnen geen verbintenissen aangaan voor een groot aantal woningen, zelf opgedeeld in deelmarkten. KMO/zelfstandigen werven amper aan en breiden niet uit naar een omzet die de aanwerving van werknemers vereist. Zij schrijven niet in op aanbestedingen


Roel MOENS
Directeur

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 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.

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.

In 2021 werden volgende renovatieprojecten voltooid :

- Zaventem, renovatie Vinken & Patrijzenlaan : +12 woningen
- Steenokkerzeel, Nieuwstraat : +12 woningen
- Tervuren, Ravenstein 4 1^{ste} fase : +27 woningen en 12 appartementen

De vorig jaar reeds gerapporteerde problemen met het onderhoud en de herstellingen van verwarmingstoestellen houden aan.

Op 01/06/2020 werd het onderhoud en de herstellingen van verwarmingstoestellen voor 2 jaar gegund aan Cofely (vandaag Equans), met mogelijke verlenging van het contract voor nog eens 2 jaar.

Het contract omvat onderhoud, hulpverlening bij pannes, werken in regie.

Equans is een belangrijke speler op de markt, de enige andere speler is Veolia, waarmee we in het verleden ook gelijkaardige problemen ondervonden.

Equans is leverancier bij een groot aantal SHM en onderhoudt in Vlaanderen vandaag ongeveer 45.000 sociale woningen op een totaal van 160.000.

De beslissing opzeg/verlenging dient in februari 2022 genomen te worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: Geelse Huisvesting BV
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: An Lambrechts
 an.lambrechts@geelsehuisvesting.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	6
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	3
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021

- Technisch
 - huurder klaagt aan dat een deur niet juist geplaatst werd bij oplevering en dat dit niet correct genoteerd staat op plaatsbeschrijving IN
 - - huurder klaagt over marter op de zolder van de huurwoning
 - huurder klaagt dat collectieve verwarming niet genoeg warmte geeft
 - huurder klaagt dat sinds verhuring – in gebruik name van nieuwe woning ramen en deuren niet goed sluiten

- Dienstverlening
 - huurder klaagt dat medewerker technische dienst geen respectvol gedrag vertoont (klacht PB in)
 - huurder klaagt dat conciërge technische opmerkingen weglacht en niet doorgeeft (klacht collectieve verwarming)

De klachten van alle huurders werden onderzocht en besproken met de betrokken diensthoofden. Over de klachten i.v.m. de medewerkers, werd bekeken of deze klachten correct waren. Bv; of technische meldingen voldoende werden doorgegeven.

Er werd voor de klacht in verband met de marter contact opgenomen met het natuurhulpcentrum en mogelijke oplossingen werden doorgesproken.

Voor de huurder waarvan Geelse Huisvesting de indruk kreeg (na verschillende weerkerende meldingen van klachten) dat er ondersteuning nodig werd, werd een zorgoverleg opgestart.

Voor de huurder die al geruime tijd last heeft van deuren en ramen die niet sluiten, heeft Geelse Huisvesting zich geëxcuseerd voor het lange aanslepen van de problemen en heeft de oorspronkelijke aannemer van de bouw terug aangesproken.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Er wordt meer aandacht besteed aan communicatie bij werkzaamheden: zoals folders uitdelen, timing van de plannen meedelen,...

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- de klachten die in 2021 zijn toegekomen geven geen directe aanleiding tot verbetertrajecten
- wel is er steeds de permanente opvolging van klachten wat een recurrent gegeven is

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

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	12
Aantal ontvankelijke klachten:	12

Aantal (deels) gegronde klachten:	9
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	7
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021...

In 2021 werden 12 klachten ingesteld, waarvan 12 ontvankelijk werden verklaard:

Deze klachten gingen over:

Burenconflicten: 3

Onheuse bejegening: 3 (waarvan 2 via advocaat zijn verder behandeld)

Te lange behandeltermijn: 5

Er is ook nog 1 klachten toegekomen via de ombudsdienst:

Deze klachten gingen over:

Onheuse behandeling: 1

Er werd 1 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 2021

Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Jan Verellen/Els Du Bois - els.dubois@volkshuisvesting.be (De klachtenbehandelaar, Jan Verellen, is per 01/11/2021 uit dienst getreden. De vacature is ingesteld, maar nog niet ingevuld. In afwachting neemt de directeur dit in handen).

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	109
Aantal ontvankelijke klachten:	109

Aantal (deels) gegronde klachten:	109
-----------------------------------	-----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	90
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Er waren 46 klachten in verband met warm water en verwarmingsproblemen.

Daarnaast waren er een aantal klachten in verband met technische problemen. Deze technische problemen gaan over onder meer vochtproblemen, sanitair of een combinatie van beide.

klacht in verband met vochtproblemen

ontvankelijk, gegrond, opgelost

De klacht kwam er nadat de huurder geen antwoord kreeg via de telefoon. De huurder stelde zelf voor om in een andere woning in te trekken omdat de vochtproblemen voor gezondheidsproblemen konden zorgen. Ze gaf zelf aan dat er een appartement vrij was, maar dit werd haar geweigerd door de grootte van haar gezin en de te kleine voorgestelde woonst. Er werd hiervoor een werkbbon opgemaakt en het probleem werd opgelost.

klacht in verband met nazicht dak

ontvankelijk, gegrond, opgelost

De klacht kwam er nadat de huurder geen antwoord kreeg via de telefoon, noch via mail. Deze klacht werd onmiddellijk opgelost door de interventie van een dakwerker.

klacht in verband met versleten vloer

ontvankelijk, gegrond, opgelost

In de wijk vertonen meerdere huizen hetzelfde probleem. Een renovatie van alle vloeren werd ingepland. De vloer van de huurder, die de klacht had gestuurd, werd versneld ingepland.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Het gros van de klachten betrekking op technische interventies. Er wordt momenteel werk gemaakt van optimalisatie van de behandeling van de technische meldingen. Ingevolge COVID-19 een crisissituatie ontstaan op vlak van de continuïteit in de ondersteuning door de onderaannemer verwarming en warm water, wat wij ten dele beschouwen als een situatie van overmacht. De stijging van het aantal klachten houdt hier dan ook verband mee. Deze wordt ook veroorzaakt door het groeiend bewustzijn van medewerkers om klachten te rapporteren. Een nieuwe iteratie in verband met de behandeling van klachten is voorzien in 2022 met alle medewerkers, om de betrokkenheid bij de klachtenbehandeling van de medewerkers te verhogen, alsook de inspanningen om klachten te verhelpen te versnellen.

Vragenlijst klachtenmanagement (2021)

<p>Naam van uw maatschappij: Habitare+</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p>Dhr. Guido Lenaert</p> <p>guido.lenaert@habitareplus.be of info@habitareplus.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	7
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	(1) 1
--	-------

Aantal (deels) opgeloste klachten:	7
---	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021

1. Ontvankelijk - ongegrond

Kandidaat-huurder diende bezwaar in tegen de beslissing om een eerste ongegronde weigering te registreren. Het verhaal werd door Toezicht Vlaanderen als ongegrond beoordeeld.

2. Ontvankelijk – ongegrond

Kandidaat-huurder diende bezwaar in tegen de beslissing om een eerste weigering te registreren met de stopzetting van de huurpremie als gevolg. Het verhaal werd door Toezicht Vlaanderen als ongegrond beoordeeld.

3. Deels onontvankelijk – deels ongegrond

Kandidaat-huurder diende bezwaar in tegen de beslissing om zijn kandidatuur te schrappen uit het inschrijvingsregister. Gezien de kandidaat-huurder de registratie van de eerste weigering niet heeft aangevochten en de termijn om dit te doen reeds lange tijd verstreken was, werd dit aspect van het bezwaarschrift als niet-ontvankelijk beoordeeld. De toezichthouder beoordeelde het verhaal als ongegrond gezien de schrapping van de kandidatuur in overeenstemming is gebeurd met de sociale huurwetgeving.

4. Onontvankelijk

Kandidaat-huurder diende bezwaar in tegen de beslissing om een tweede weigering te registreren met zowel de schrapping van de kandidatuur als de stopzetting van de huurpremie tot gevolg. De termijn van dertig dagen om verhaal in te dienen werd overschreden. Het verhaal werd als onontvankelijk beoordeeld wegens laattijdig indienen van het verhaal.

5. Ontvankelijk - Ongegrond

Kandidaat-huurder diende bezwaar in tegen de beslissing om een eerste ongegronde weigering te registreren. Dit omdat de aangeboden woningen niet tegemoet kwamen aan de specifieke behoeften van de kandidaat-huurders. De toezichthouder beoordeelde het verhaal als ongegrond.

6. Ontvankelijk - Ongegrond

Kandidaat-huurder diende bezwaar in tegen de beslissing om een eerste weigering te registreren. Het verhaal werd als ongegrond beoordeeld.

7. Ontvankelijk - Gegrond

Kandidaat-huurder diende bezwaar in tegen de beslissing om een eerste weigering te registreren. Het verhaal werd als gegrond beoordeeld, gezien de toezichthouder de reden van weigering – i.c. omwille van de gebrekkige staat van onderhoud van de woning- als gegrond beschouwde. De eerste weigering werd ongedaan gemaakt..

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	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021

Klacht 1 : zittende huurder verhuist naar een grotere woning en maakt zich zorgen dat de beloofde renovatiewerken niet tijdig in orde zullen zijn tegen dat men inhuist

1,5 maand voor inhuis maakt de huurder zich zorgen dat de woning die hij gaat betrekken niet klaar zal zijn, aangezien er veel renovatiewerken zijn gepland.

Naar aanleiding van de bezorgdheid van de huurder, maakte de klachtenbehandelaar een gedetailleerd overzicht over aan de huurder inzake de werken die in de periode van leegstand worden uitgevoerd.

Bij de ingaande plaatsbeschrijving (1 week voor aanvang huur) waren er 4 punten die opgemerkt werden door Hacosi die niet in orde waren, waaronder op te voegen plinten in inkomhal, plaatsing bovenste strook wandtegels, plaatsing sifon op leiding voor wasmachine, loshangende haak radiator slaapkamer.

Deze punten werden nog voor de ingangsdatum van de huur aangepakt.

Klacht 2: levering huishoudelektro misgelopen bij huurder door niet-bereikbaarheid appartement

Huurder deed een laattijdige aanvraag bij Hacosi voor het weghalen van de paaltjes voor een levering van groot huishoudelektro. De huurder eiste dat Hacosi de kost van de misgelopen levering betaalde.

De aanvraag voor het weghalen van de paaltjes voor de levering gebeurde slechts 2 dagen op voorhand. Hacosi kon hier bijgevolg niet verantwoordelijk gesteld worden voor het niet plaatsvinden van de levering.

Er bestond bovendien geen duidelijkheid over de extra kost die de huurder betaalde voor de levering die niet kon plaatsvinden.

Klacht 3: uit de vragenlijst klantentevredenheid blijkt dat nieuwe huurder niet tevreden is over de uitleg bij de ingaande plaatsbeschrijving. Woning was vuil bij overdracht sleutels

Naar aanleiding van de klacht ging er een medewerker van de afdeling Woonprojecten ter plaatse. Onze medewerker stelde vast dat er een aantal vlekken zijn op de vloer in de woning die niet weg te krijgen zijn. Deze informatie werd bij opgenomen in de ingaande plaatsbeschrijving.

De mindere communicatie van het extern bureau dat de plaatsbeschrijvingen uitvoert in opdracht van Hacosi werd met hen opgenomen.

Klacht 4 & 5: Huurder klaagt dat medebewoonster van appartementsgebouw toegang gekregen heeft tot de bovengrondse fietsenstalling.

Identieke klacht van 2 huurders dat een medehuurder ook toegang kreeg tot de bovengrondse fietsenstalling.

In het desbetreffende project werd er bovengronds een extra fietsenstalling voorzien, aangezien het niet evident is voor alle huurders om met de fiets de helling van de ondergrondse parkeergarage te overbruggen.

Huurders die om medische redenen gebruik wensten te maken van de bovengrondse fietsenstalling konden hiervoor een schriftelijke aanvraag indienen.

De huurders vonden het niet kunnen dat een medehuurder toegang kreeg tot de fietsenstalling voor het stallen van haar rolstoel. Mede omdat er al burens conflicten waren.

De aanvraag werd behandeld conform de procedure. Hacosi kan geen rekening houden met conflicten tussen verschillende bewoners voor het al dan niet toelaten van het gebruik van de fietsenstalling.

Klacht 6: Huurder geeft aan dat er een lek is aan dak appartementsgebouw.

Huurder meldt al in het voorjaar aangegeven te hebben dat er een lek is aan het appartementsgebouw. Uit binnengekomen meldingen blijkt dat de eerste melding gemaakt werd eind juni. De melding werd tijdig doorgegeven aan de dakwerker, maar werd mede door het bouwverlof iets later dan voorzien uitgevoerd.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Per kwartaal is er een samenkomst met de firma die de ingaande en uitgaande plaatsbeschrijvingen uitvoert. Hierbij worden pijnpunten besproken en kan er kort op de bal gespeeld worden bij onduidelijkheden.

Hacosi implementeerde een nieuw opvolgsysteem voor de verhuring van woningen vanaf de opzeg over uitvoering der werken tot de nieuwe verhuring.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: CVBA Helpt Elkander Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: ann.goerlandt@helpt-elkander.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	0
Aantal ontvankelijke klachten:	
Aantal (deels) gegronde klachten:	
Aantal (deels) opgeloste klachten:	

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

Helpt Elkander heeft in 2021 geen klachten ontvangen. In 2019 werd een missie en visie voor de huisvestingsmaatschappij uitgeschreven waarin tal van acties zijn opgenomen onder het motto “een goed huis” en een “goede thuis”.

Onze missie is tweeledig. Enerzijds willen we zorgen voor een goed huis en zetten we massaal in op renovatie van ons patrimonium. Er zijn verschillende grote renovatieprojecten opgeleverd in 2020 en 2021, dit wordt ten eerste gewaardeerd door onze huurders. We zijn er ook in geslaagd om met de medewerkers heel kort op de bal te spelen en heel direct, correct te communiceren voor herstellingen aan de woningen. In het verleden kwam het voor dat er klachten waren omtrent het niet tijdig uitvoeren van herstellingen.

Daarnaast hebben we ook extra aandacht voor een goede thuis, niet alleen in de woning, maar ook in de buurt. We hielden in 2021 een eerste algemene tevredenheidsenquête bij onze huurders en gaan aan de slag met de resultaten uit die enquêtes om op die manier ook de klanttevredenheid te verhogen. Er werden daarnaast in 2021 ook heel wat inspanningen geleverd rond sluikstort, waarbij we samen met externe actoren acties ondernemen om de omgeving “proper” te houden. Ook dit wordt gewaardeerd.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Op basis van ontvangen klachten kunnen we geen concrete verbeteringen brengen. In 2022 blijven we inzetten op duidelijke communicatie, het betrekken van onze huurders en een efficiënte interne werking. Op die manier vermijden we immers klachten.

Klachtenbeheer 2021– Het Lindenhof cvba Blankenberge

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 huisvesting geen oplossing kunnen bieden voor een gesteld probleem, zullen we niet nalaten om betrokkene door te verwijzen naar een geschikte organisatie, hulpverlener of derde.

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 2021 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. 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;

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

<p>Naam van uw maatschappij: Het Lindenhof</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Wim Moyaert klachten@lindenhof-wonen.be</p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	6
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 2021.

Er is een klacht over de werking van Six, onze externe dienst voor pechverhelping. Er moesten nieuwe thermostatische kranen geplaatst worden. De techniker heeft de verkeerde thermostatische kranen meegebracht, waardoor er 2 radiatoren continue bleven branden.

Er is ook een klacht over lawaaihinder 's nachts van spelende kinderen. De kinderen gluren ook naar de burens met verrekijkers. Ze gooien kauwgom naar de tuinen van de burens. Ze gooien de bal steeds bij de burens en verwachten dat ze de bal telkens onmiddellijk terug krijgen.

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. In 2020 hebben ze een verhuis geweigerd. De klachten bleven binnen komen in 2021. In 2021 hebben ze beslist dat ze toch bereid zijn te verhuizen. Ze hebben zich ingeschreven voor een andere woonst. Het is de bedoeling dat het gezin in 2022 verhuist naar een huis met 2 slaapkamers.

Een volwassen persoon met een beperking zorgt op regelmatige basis voor problemen met de burens. Wartaal, op deuren van burens bonken, 's nachts aanbellen om hem binnen te laten omdat hij sleutel vergeten is,... Ondertussen werd er overlegd met verschillende diensten en zijn er momenteel minder klachten.

Een melding rond verbale bedreiging. Ook met opzet luide muziek opzetten. Te snel rijden in de wijk, waardoor het voor de kinderen onveilig is om er te spelen. Wij hebben contact opgenomen met de wijkagent en hebben sindsdien geen klachten meer ontvangen. Na de problemen belde de persoon zelf af en toe om te vragen of er nog klachten waren binnen gekomen over hem. Wij hebben hem steeds kunnen melden dat er geen klachten meer waren.

Een klacht rond vervuiling op een balkon waardoor het vuil in de tuinen van de achterburens terecht kwam werd doorgegeven aan de begeleidende dienst, het CAW. Het probleem 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?

Wegens de corona zijn er weinig buurtbemiddelingen opgestart terwijl het de bedoeling was om 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.

CVBA Hulp in Woningnood - Berlare

Punt 13. Bespreking en beslissing klachtenbeeld 2021.

1) **Aantal klachten:**

In 2021 ontvingen wij 16 ontvankelijke klachten, waarvan:

- 13 gegrond
- 1 deels gegrond
- 2 ongegrond.

Alle klachten ontvingen we rechtstreeks van de burger via:

- brief: 1
- mail: 9
- telefoon: 6

3 klachten via georganiseerd middenveld.

2) **Aard van de klacht:**

De klachten worden onderverdeeld als volgt:

- Leefbaarheid: 6 waarvan 1 ongegrond
 - Burenruzie, rommel en lawaai 2
 - Lawaaihinder en druggebruik 2

- Vuilnis en ongedierte 1
- Onderhoud woning en tuin 1
- Gemeenschappelijke delen: 2
 - Poets 1
 - Voordeur beschadigd 1
- Herstellingswerken: 8 waarvan 5 gegrond, 1 ongegrond en 1 deels gegrond
 - Vochtproblemen 3
 - Onbewoonbaarverklaring door huurder: 1
 - Verwarming 1
 - Verstoppingen rioleringen 1
 - Algemene herstellingen 2

De meeste klachten bevinden zich in de categorie herstellingen en leefbaarheid. De laatste categorie heeft voornamelijk betrekking op burenruzie, lawaai, druggebruik, vuilnis en ongedierte en onderhoud woning en tuin.

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 2021:

Uit het klachtenbeleid 2021 stellen we vast dat:

- niet alle klachten opgelost zijn.
Een belangrijke reden hiervoor is dat huurders geen toegang verlenen voor het uitvoeren van nodige herstellingswerken omwille van Covid19.
- het klachtenbeeld zich ook situeert op moeilijke samenlevingsvormen.

De Raad keurt het klachtenbeleid 2021 **goed en beslist** de klachtenrapportage over te maken aan de Vlaamse Ombudsdienst en RWO Inspectie.

Vragenlijst klachtenmanagement (2021)

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij !Mpuls
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Lieza Corselis - klachten@wm-impuls.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 2021

Woonmaatschappij !Mpuls tracht steeds volgens de wetgeving en haar intern huurreglement correct te handelen. Indien iemand van oordeel is dat er niet correct gehandeld werd, gaat de klachtenbehandelaar dit verder na.

De klachten die Woonmaatschappij !Mpuls in 2021 ontving gaan over verschillende zaken: Schrapping inschrijvingsdossier, aanrekenen van een weigering bij toekenningen, huurprijsstijgingen bij wegvallen kinderbijslag, domiciliefraude, ... In deze gevallen werd steeds vastgesteld dat Woonmaatschappij !Mpuls correct gehandeld heeft.

In één situatie werd geoordeeld dat de klacht gegrond was. Woonmaatschappij !Mpuls heeft samen met de huurder gezocht naar een correcte oplossing.

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 trachten (kandidaat)-huurders vooraf steeds zo correct en volledig mogelijk te informeren over de huidige wetgeving en het intern huurreglement. Dit wordt onder andere als volgt gedaan:

- Kandidaat-huurders worden op moment van inschrijving zo goed mogelijk geïnformeerd;
- Nieuwe huurders krijgen een infosessie bij de start van de huurovereenkomst;
- Nieuwe huurders ontvangen een exemplaar van het intern huurreglement en de Ziezobrochure;
- Nieuwe huurders krijgen na één maand een huisbezoek van een huurbegeleider om hen bij te staan en extra info te geven;
- Huidige huurders krijgen op regelmatige basis huisbezoeken van huurderbegeleiders om hen te informeren;
- Huidige huurders worden geïnformeerd via verschillende kanalen: brieven, huurderskrant, facebook, website,...

Via de tevredenheidsmetingen die wij uitvoeren, proberen we onze dienstverlening te optimaliseren. De huurders kunnen aangeven waarover ze tevreden zijn en wat er beter kan. Op die manier trachten we ook de klachten te minimaliseren.

Bij iedere klacht gaat de klachtbehandelaar na of dit vermeden kan worden. Intern wordt er gekeken of we onze werkwijze kunnen aanpassen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: INTER-VILVOORDSE MAATSCHAPPIJ VOOR HUISVESTING
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: VERRECKT RIA
r.verreckt@intervilvoordse.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	13
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal (deels) gegronde klachten:	8
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	8
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021

De meeste klachten betreffen het geruime tijd ontbreken van verwarming en/of warm water. Er zijn afspraken gemaakt met de externe firma die hiervoor instaat. De huurders dienen rechtstreeks te bellen met deze firma. Er stelt zich vooral een probleem wanneer er onderdelen stuk zijn en deze te vervangen onderdelen niet in voorraad zijn.

Ander klachten gaan over de vochtigheid in woningen. Deze zijn meestal te wijten aan het feit dat de woningen te weinig verwarmd worden en te weinig verlucht worden. De brochure “ventileren en verluchten” wordt ter informatie meegegeven.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Er wordt met de externe firma's op regelmatige basis samengezeten om de problemen die zich stellen te bespreken.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement (2021)

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	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

De KBM ontving in totaal 3 klachten, allen ontvankelijk.

2 ongegronde klachten

1 gegronde klacht

Al de drie klachten gingen over het aanbod van een sociale huurwoning.

De eerste ongegronde klacht ging over het stopzetten van de huurpremie na weigering van het aanbod. De kandidaat-huurder weigerde omwille van financiële redenen, hij zou veel kosten hebben met het verhuis, de schilderwerken en elektrische toestellen.

Nochtans zou zijn huurprijs de helft goedkoper zijn dan zijn huidige huurprijs op de privémarkt.

De toezichthouder heeft ons gevolgd en zegt: *“een verhuis brengt weliswaar kosten met zich mee maar deze zijn tijdelijk van aard en doen geen afbreuk aan het feit dat men, eenmaal een sociale huurovereenkomst heeft, een huurprijs betaalt die net rekening houdt met het inkomen, de gezinslast, ... en dus ook tot een lagere huurprijs aanleiding zal geven. Op de iets langere termijn zou er dus meer sprake zijn van een financieel voordeel.”*

De tweede ongegronde klacht had te maken met de herstellingswerken aan de aangeboden woning. Volgens de kandidaat-huurder zouden er veel werken zijn (hoewel de plaatsbeschrijving nog niets geweest was) en zij daarom de woning heeft geweigerd. Er is meegedeeld dat de gebreken in orde gemaakt worden, doch zij ging niet in op ons aanbod (de woning voldeed uiteraard aan de gewenste voorkeuren).

Haar weigering is als ongegrond beoordeeld.

De derde klacht, als gegrond geregistreerd, had eveneens te maken met het aanbod van een woning.

De kandidaat-huurder weigerde het aanbod wegens de onverzorgde staat van het pand en vooral de kleine slaapkamers (4 slaapkamers waarvan 2 heel klein) voor een alleenstaande moeder met 4 kinderen.

Rekening houdend met de oppervlaktes van de slaapkamers is de toezichthouder van mening dat *“te klein voor 4 kinderen”* als een gegrond reden moet beschouwd worden.

Het verhaal tegen de beslissing van KBM om haar dossier als eerste weigering te registreren is beoordeeld als 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?

De klachten binnen de gestelde termijn afhandelen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: **Kleine Landeigendom cvba**
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **Dupont Francis**
francis.dupont@kleinelandeigendom.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	16
Aantal ontvankelijke klachten:	16

Aantal (deels) gegronde klachten:	8
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	8
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

De klachten gaan over bouwkundige gebreken en technische tekortkomingen aan woningen of appartementen.

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.

Soms kan de behandeling wel eens langer duren doordat de aannemer niet onmiddellijk reageert of de herstellingswerken dient in te plannen in samenspraak met zijn onderaannemers of leveranciers. Ook de weersomstandigheden en de verlofperiodes kunnen de behandelingstermijn verlengen.

Bijkomend heeft de Covid-pandemie een impact gehad op de planning in de bouwsector in het algemeen omwille van personeelstekorten en problemen met de toelevering van bepaalde materialen.

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 2021

Naam van uw maatschappij: Landwaarts cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Shana Vermeyen/shana.vermeyen@landwaarts.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	7
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	7
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

In totaal zijn er 7 klachten binnengekomen. Deze bleken allemaal om uiteenlopende redenen ongegrond te zijn.

De ongegronde klachten handelden over:

- Betwisting uittredingsvergoeding bij verkoop sociale koopwoning
- Vergoeding bij niet ondertekenen akte sociale koopwoning
- Geen uitstel van ondertekening akte sociale koopwoning
- Klacht van een derde over ontleners met eigendom in het buitenland

De gegronde klachten handelden over:

- Niet van toepassing

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

KLACHTEN 2021
(intern overzicht)

datum registratie	naam	adres	vorm	omschrijving klacht	ontvankelijk?	gegrond?	reden	datum antwoord	vorm	tijd tusschen	ondernomen actie of opmerking
14/01/2021	XXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Mail	Betwisting uittredingsvergoeding: De notaris van de koper in kwestie stelde per mail van 14 januari 2021 dat de uittredingsvergoeding bepaald in de brief van november 2020 volgens haar niet correct is. De aanvraag tot wederverkoop werd gedaan in november 2020 maar de verkoopakte zou pas verleden worden in januari 2021. Meneer zou dus nog aan de verplichting voldoen tot en met deze datum en niet tot de datum van aanvraag. Zij wenst de wettelijke basis te kennen waarop deze beslissing gebaseerd is.	Ja	Nee	De uittredingsvergoeding is gebaseerd op de interne procedure geldig binnen Landwaarts.	18/01/2021	Mail	4 da ge n	Aan de notaris werd per mail de procedure nog eens toegelicht. Zij en de koper gingen akkoord met de uittredingsvergoeding en deze werd correct en tijdig betaald.
19/02/2021	xxxxxxx	Vlaamse Ombudsdienst	Mail	Melding bij Vlaamse Ombudsdienst: XXXXXX, de ex-partner van XXXXXX van de klacht hierboven, heeft eenzelfde klacht ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst.	Ja	Nee	De uittredingsvergoeding is gebaseerd op de interne procedure geldig binnen Landwaarts.	23/02/2021	Mail	4 da ge n	Mevrouw werd uitvoerig toegelicht wat de historiek van de uittredingsvergoeding is en over het dossier in kwestie.

12/03/2021	xxxxx xxxxxx	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Mail	<u>Inhouding vergoeding niet ondertekenen akte sociale koopwoning:</u> Mevrouw kwam in aanmerking voor de sociale koopappartementen van de Welzijns-campus. Een appartement werd aan haar toegewezen en mevrouw heeft de waarborg van €4.000 betaald. Mevrouw kon geen lening bekomen bij Landwaarts Sociaal Woonkrediet alsook niet bij het Vlaams Woningfonds en vond dit onrechtvaardig. Ook vond zij het onrechtvaardig dat wanneer zij de akte niet kon ondertekenen omdat zij geen financiering had er een vergoeding werd ingehouden van de reeds betaalde €4.000.	Ja	Nee	Mevrouw voldeed niet aan de voorwaarden om een financiering aan te vragen bij het Vlaams Woningfonds. Voor een lening bij Landwaarts Sociaal Woonkrediet was zij insolvent. Landwaarts handelde volgens het solvabiliteitsbesluit. Het is ook wettelijk bepaald dat, indien een kandidaat-koper de akte niet kan verlijden, de SHM een eventuele inhouding van de waarborg kan doen. Het bedrag wordt telkens in samenspraak met de Raad van Bestuur beslist.	17/03/2021	Mail	5 da ge n	Mevrouw kon geen lening aanvragen bij het Vlaams Woningfonds omdat haar echtgenoot niet aan de voorwaarden voldeed. Ook bij Landwaarts Sociaal Woonkrediet kon mevrouw niet terecht omdat meneer geen inkomen had en de lening met slechts 1 inkomen te hoog was. Mevrouw werd hierover opnieuw ingelicht en er werd ook toegelicht om welke reden er een inhouding kon plaatsvinden. De Raad van Bestuur heeft uiteindelijk een beperkte inhouding van de waarborg gevorderd.
2/04/2021	xxxxxxx xxxxxx	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Mail	<u>Geen uitstel aktedatum aankoop sociale koopwoning:</u> Meneer kreeg in 2020 een appartement op de Welzijns-campus toegewezen. Aangezien hij gemeld stond bij de Nationale Bank als wanbetaler kon hij in 2020 geen lening aanvragen. Dit dossier werd besproken op de Raad van Bestuur in 2020 en er werd beslist geen uitstel te verlenen aangezien het meneer zijn eigen verantwoordelijkheid is dat hij geregistreerd stond als wanbetaler. Omdat de werf vertraging opliep had meneer automatisch uitstel. De akte zou verleden worden in februari 2021. Meneer kon ten vroegste een leningsaanvraag indienen half januari. Zijn lening was niet tijdig in orde om de akte te kunnen verlijden. Hij heeft een klacht ingediend omdat hem geen langer uitstel werd verleend en dat er een bedrag van €500 werd ingehouden op zijn betaalde waarborg.	Ja	Nee	In de eenzijdige belofte van aankoop, ondertekend door meneer, wordt melding gemaakt dat de kandidaat-koper bij de eerste oproeping door de maatschappij de akte dient te verlijden tenzij hij verhinderd is door overmacht. In dit geval kon er geen beroep gedaan worden op overmacht. Het is ook wettelijk bepaald dat, indien een kandidaat-koper de akte niet kan verlijden, de SHM een eventuele inhouding van de waarborg kan doen. Het bedrag wordt telkens in samenspraak met de Raad van Bestuur beslist.	20/04/2021	Brief	18 da ge n	Meneer werd geen uitstel toegestaan omdat hij zelf verantwoordelijk is voor zijn financiële situatie. In de Raad van Bestuur werd dan ook beslist om een vergoeding van €500 in te houden van de gestorte waarborg van €4.000 omdat hij onnodig een appartement in 'reservatie' had staan gedurende een lange tijd. Het is wettelijk bepaald dat er een vergoeding kan worden ingehouden indien de akte niet verleden wordt. Meneer werd hierover ook in kennis gesteld per brief met vermelding van de wettelijke bepalingen en de motivering van de beslissing van de Raad van Bestuur. Na herhaaldelijke dreigementen per mail door meneer werd er een officiële klacht ingediend bij de politie te Genk wegens bedreigingen op 9 april 2021. Er werd op de dreigementen per mail niet meer geantwoord.

30/04/2021	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Mail	<u>Inhouding vergoeding niet ondertekenen akte sociale koopwoning:</u> Mevrouw kreeg een sociale koopwoning toegewezen in 2020. Bij het bekijken van het leningsdossier bleek dat zij insolvabel was omdat haar echtgenoot geen inkomsten had. Daardoor kon mevrouw de aankoopakte niet ondertekenen. Op de gestorte waarborg van €4.000 werd een bedrag van €500 ingehouden als vergoeding. Mevrouw was hier niet mee akkoord en zei dat ze het appartement niet geweigerd hebben maar dat zij onvoldoende inkomsten hadden om een lening te kunnen aanvragen. Zij vond dat dit geen weigering impliceerde. Zij wenste ook een berekening waarop de €500 was gebaseerd	Ja	Nee	Het is wettelijk bepaald dat er een vergoeding kan worden ingehouden indien de akte niet verleden kan worden.	21/05/2021	Mail	21 d	Mevrouw werd per mail op de hoogte gebracht dat de Raad van Bestuur haar klacht behandeld heeft. In deze mail werd uitvoerig toegelicht dat het niet kunnen ondertekenen van de akte van aankoop een weigering impliceert waarbij de maatschappij dan ook het recht heeft om en vergoeding op de waarborg in te houden. Er werd haar ook een raming van de kosten bezorgd die Landwaarts diende te betalen in de periode dat het appartement door haar 'gereserveerd' was.
6/05/2021	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Mail	<u>Klacht bij Vlaamse Ombudsdienst:</u> meneer heeft inzake bovenstaande klacht dd. 2 april 2021 ook een klacht ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst. Mevrouw XXXXX stelt enkele bijkomende vragen ter veruidelijking van de klacht van meneer XXXXXX.	Ja	Nee	Mevrouw heeft een uitgebreide toelichting gekregen over het dossier van de heer XXXXXX alsook met enkele bewijsstukken.	25/05/2021	Mail	19 d	Vlaamse Ombudsdienst heeft uitvoerige toelichting ontvangen.
4/12/2021	XXXXXXXXXXXX	Niet gekend	Mail	<u>Klacht over klanten en schending eigendomsvoorwaarde:</u> Mevrouw maakt melding over klanten van ons die naast haar wonen en via het Vlaams Woningfonds een lening hebben verkregen. Volgens mevrouw zouden deze personen een eigendom hebben in Turkije waardoor zij geen recht hebben op een sociale lening omdat ze dan niet aan de eigendomsvoorwaarde voldoet.	Nee	Nee	Sociale huisvestingsmaatschappijen zijn niet gerechtigd om te antwoorden op klachten van derde personen. De SHM is ook niet gerechtigd om de eigendom in het buitenland te controleren.	Niet	Niet	X	Mail werd bezorgd aan het Vlaams Woningfonds aangezien dit niet meer onze bevoegdheid is.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: MAASLANDSHUIS CVBA SO
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elsy Beckers: elsy.beckers@maaslandshuis.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	25
Aantal ontvankelijke klachten:	24

Aantal (deels) gegronde klachten:	19
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	20
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

- 1) Huurders dienen te verhuizen nav renovatiewerken.
- 2) Huurster wenst andere wastafel met mengkraan.
- 3) Huurders stonden op voor een ruiling maar moesten traject via CAW doorlopen. Huurders wensten begeleiding stop te zetten waardoor geen ruiling heeft plaatsgevonden en uiten nu hun ongenoegen over de begeleiding.
- 4) Burenruzie omtrent opvoeding hond.
- 5) Burenruzie: lawaai van kinderen waardoor hond van buren blaft.
- 6) Huurder uit ongenoegen over werken riolering en pad aan appartementsgebouw.
- 7) Problemen met buren: rookgedrag en vermoeden onwettige inwoning.
- 8) Tijdens groenonderhoud blijven restanten gras in voortuin liggen.
- 9) Burentwist omtrent parkeerplaats na renovatiewerken.
- 10) Medebewoners appartementsblok ervaren last van vliegjes door zeer slecht onderhoud appartement van medebewoner in de blok.
- 11) Huurder in blok beschadigt fiets van andere huurster in de garage/kelder.
- 12) Burenruzie: huurder gooit inkomdeur van de blok hard dicht + geuroverlast.
- 13) Overlast door dronken huurder.
- 14) Problemen met verwarmingsketel.
- 15) Overlast met onderbuur ivm lawaaioverlast.
- 16) Buitenfirma had werken uitgevoerd en niet gekuist. Zoon van huurder had aangegeven dat huurders zelf zouden poetsen en hiervan was de vader niet op de hoogte.
- 17) Overlast medehuurster in de blok: lawaai en schreeuwen.
- 18) Problemen met verwarmingsketel en service buitenfirma.
- 19) Na renovatiewerken komt er via balkondeur regenwater binnen.
- 20) Huurders wensen woning aan te kopen maar hebben

eigendom.

- 21) Parkeerprobleem verpleegster van huurder.
- 22) Problemen met verwarmingsketel en service buitenfirma.
- 23) Overlast burens: lawaai van spelende kinderen die tot in de late uurtjes lawaai maken.
- 24) Overlast huurder die uitwerpselen van balkon gooit.
- 25) Afval op gemeente-grond.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Door begrip te tonen voor de verhalen van elke huurder komt men al een deel verder in bemiddeling bij overlast en ruzie. Een luisterend oor betekent veel voor de mens.

Wanneer we als dienst zelf de buitenfirma contacteren, blijkt deze sneller te handelen.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

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	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

Huurder was niet akkoord met een aantal beslissingen.

Hierover had men ook contact met Dienst Toezicht van Wonen Vlaanderen.

Huurder kreeg bevestiging dat wij op een goede manier hadden gehandeld.

Nadien nam huurder terug contact op dat hij niet akkoord was.

Wij hebben de huurder zijn vragen beantwoord om hem zo goed mogelijk te informeren, al waren het dezelfde antwoorden die men had ontvangen van Dienst Toezicht.

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 voor het verslag 2021
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **cvba MIJN HUIS**

Totaal aantal klachten:		12
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	11
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	26.83

Aantal onontvankelijke klachten:		1
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0

Aantal ontvankelijke klachten:		11
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	2
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	4
	onopgelost:	2

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:	9

Vragenlijst voor het verslag 2021
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	12
	mail:	0
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0
<hr/>		
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	9
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	3

Vragenlijst voor het verslag 2021
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

ANDERE

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	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:	2

HUURACHTERSTAL

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

LEEFBAARHEID

Vragenlijst voor het verslag 2021

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	2

ONDERHOUD

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

WERKEN TLV AANN

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Vragenlijst voor het verslag 2021

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

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

WERKEN TLV HU

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

WERKEN TLV SHM

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

Vragenlijst voor het verslag 2021
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

KLACHTENRAPPORT 2021

Maatschappij:
Nieuw Dak, Grotestraat 65, Genk

Klachtenbehandelaar:
Sophie Colson
Sophie.colson@nieuwdak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	25
Aantal ontvankelijke klachten:	25
Aantal (deels) gegronde klachten:	9
Aantal (deels) opgeloste klachten:	25

2. Klachtenbeeld 2021

Het klachtenoverzicht toont dat we in totaal 25 formele klachten ontvingen (met andere woorden: 0,65% van onze klanten formuleerden een klacht). 9 hiervan waren (deels) gegrond.

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.

De klachten hebben volgend karakter:

Technische aard: 17

Administratie (factuur betalen, huurprijsberekening, garage): 5

Communicatie: 3

Uit de gegronde klachten leren we dat de reden 'te lange behandeltermijn' ons moet aansporen tot het (soms) sneller ondernemen van actie en/of het nauwer opvolgen van het gestelde probleem. Dit blijkt zo in 6 van de 9 gegronde klachten.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Nieuw Dak probeert een effectieve klacht zoveel mogelijk te voorkomen, door proactief en duidelijk te communiceren en de situatie helder uit te leggen.

Een werkpunt dat we signaleren is het sneller/beter opvolgen van sommige meldingen van technische aard. Dit om te vermijden dat problemen te lang aanslepen en zo uiteindelijk toch een klacht vormen.

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. We vinden het dan ook belangrijk dat alle medewerkers van Nieuw Dak, die klantencontacten hebben, de juiste vorming rond duidelijke taal, zowel gesproken als geschreven, krijgen. In 2021 stond in dit kader een opleiding 'Klantgericht telefoneren' op de planning, waaruit nieuwe tips en inzichten voortkwamen. Door corona is de opleiding rond schriftelijke communicatie en live contacten uitgesteld. We pikken deze training in 2022 terug op zodra het weer mogelijk is om dit te organiseren (coronamaatregelen).

Klachtenrapportage cvba Nieuw Sint-Truiden: jaar 2021

Klachtenbehandelaar: Hanne Smeers (hanne.smeers@nst.be)

1. Ontvangen klachten:

	Aantal
Totaal aantal klachten	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9
Aantal (deels) gegronde klachten:	5
Aantal (deels) opgeloste klachten:	8

- Eén klacht handelde over de vraag om een vaste douchewand te plaatsen omwille van de veiligheid en om waterschade te voorkomen in de badkamer. Er wordt door de maatschappij nooit een douchewand of -deur geplaatst omwille van de kostprijs en het onderhoud. De huurder kan dit zelf plaatsen indien hij dit nodig acht, maar dient dit bij vertrek terug in zijn oorspronkelijke staat te herstellen. De klacht is niet gegrond, gezien het hier gaat over een melding en i.p.v. een klacht.
- Eén klacht handelde over de vraag om een afscheiding te mogen plaatsen wegens het gebrek aan privacy. Er kunnen geen aparte zones worden gecreëerd, de ganse zone moet steeds bereikbaar zijn voor de firma die verantwoordelijk is voor het groen. Er werd intern bekeken of er bijkomende hagen konden geplaatst worden.
- Eén klacht handelde over een huurder die niet wenste te verhuizen nadat zijn huurcontract reeds was ingegaan. Ze vonden de woning te klein. Binnen het patrimonium zijn er geen grotere woningen beschikbaar. De Vlaamse Ombudsdienst werd gecontacteerd. De huurder is uiteindelijk toch verhuisd.
- Eén klacht handelde over de herstelling van het appartement na blusschade door een brand. Er werden bijkomende herstellingen uitgevoerd door de technische dienst.
- Eén klacht handelde over de herstelling van de wc die bleef duren, mede door de lange wachttijd van de levering van een onderdeel. Er werd in afwachting een tijdelijke oplossing gevonden.
- Eén klacht handelde over een boom in de voortuin die te groot is geworden en waarvan de wortels op termijn schade kunnen veroorzaken. De huurder is echter zelf verantwoordelijk voor het onderhoud van de boom in de tuin.
- Eén klacht handelde over een ontstopping van de gemeenschappelijke leiding waarvoor de huurder niet wenste mee te betalen. De huurder beweert dat er een slechte service was door de externe firma en wil pas betalen als alles hersteld is. Er werd een nieuwe firma aangesteld, maar de huurder wilde geen tussenkomst meer. De factuur is nog steeds niet betaald.

- Eén klacht handelde over problemen met de centrale verwarming die bleven duren. Een externe firma is hiervoor verantwoordelijk. Er werd een tijdelijke oplossing gevonden totdat de firma de herstelling kon uitvoeren. Het extra verbruik werd vergoed.
- Eén klacht kwam van een eigenaar die last heeft van de bladeren van de bomen in de buurt. Nadat duidelijk werd dat de bomen geen eigendom zijn van de stad, werd de snoei van deze bomen opgenomen in de onderhoudsplanning.

2. Verhaal ingediend bij Toezicht

	Aantal
Totaal aantal verhalen ingediend bij Toezicht	6
Aantal onontvankelijk verklaard:	1
Aantal gegrond verklaard:	4
Aantal ongegrond verklaard:	1

In 2021 werd er 6 keer verhaal ingediend bij de toezichthouder na een beslissing van cv Nieuw Sint-Truiden:

- 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 1 dossier onontvankelijk en 1 dossier gegrond.
- Eén klacht handelde over het verzoek van cvba Nieuw Sint-Truiden aan een huurder om eigendom te vervreemden. Dit verhaal werd als gegrond verklaard, de eigendom moet niet worden vervreemd;
- Eén klacht handelde over de beslissing om de kandidaat-huurder te schrappen o.w.v. het niet voldoen aan de toelatingsvoorwaarden. Toezicht beoordeelde het verhaal als gegrond.
- Twee klachten handelde over het registreren van een eerste ongeoorloofde weigering. Eén verhaal werd gegrond en één verhaal werd ongegrond verklaard.

Ingeval het verhaal gegrond werd verklaard door Toezicht, werd de beslissing van cvba Nieuw Sint-Truiden ongedaan gemaakt. De huurder en Toezicht werden hiervan schriftelijk in kennis gebracht.

3. Realisaties en voorstellen:

- Het klachtenformulier en de klachtenprocedure werden geactualiseerd;
- Briefwisseling, folders, brochures en website vermelden de klachtenprocedure;
- Het 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;
- Vanaf 2021 worden de klachten in ons softwaresysteem (Gashnet) geregistreerd, behandeld

en verder opgevolgd. Zo kan elke betrokken medewerker de klachten raadplegen en worden alle acties en briefwisseling op één plaats bewaard.

- 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. Mede door de afwezigheid van de klachtenbehandelaar en de coronapandemie is dit uitgesteld naar 2022.

Opgemaakt te Sint-Truiden, dd. 10/02/2022

Smeers Hanne
Klachtenbehandelaar cvba Nieuw Sint-Truiden

Vragenlijst klachtenmanagement 2020

Naam van uw maatschappij: SHM Ninove-Welzijn cvba
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Leentje Cornelis
(Leentje.cornelis@ninovewelzijn.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
--	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	6
---	---

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

- **Klachten ivm een technisch probleem in een woning**

Condens raam: het betreft een nieuwbouwappartement en de huurders hadden klacht betreffende vocht op de ramen. Na controle en opvolging blijkt duidelijk dat het condensvorming is omwille van het niet correct handelen van de huurder. Zij kregen hieromtrent de nodige uitlegondermeer het gebruik van dampkap en het ventileren van de woning is belangrijk (mondeling en schriftelijk).

Klacht rechtstreeks aan SHM - ongegrond

Niveaoverschil inloofdouche: het betreft het niet correct afwateren van de inloofdouche. Hoofdaannemer wenste geen oplossing te voorzien gezien de plaatsing viel binnen de normering van de bouwfederatie.

Na bespreking met sectorarchitect VMSW beslisten we alsnog een kleine wijziging uit te voeren ondanks de correcte uitvoering volgens normering bouwfederatie. Dit zou het voor de bewoners aangenamer maken.

Klacht via bestuurder SHM - ongegrond - wel hersteld

- **Klacht ivm aanbesteding**

Naar aanleiding van de aanbesteding plaatsen buitenschrijnwerk kreeg de SHM klachten van een bewoner uit de wijk die in het verleden (30 jaar terug) door de vennootschap toestemming gekregen had om andere ramen te plaatsen tzt ze betaalden een extra kost voor houten bruine ramen. De bewoners wilden dit alsnog behouden. Ons bestek vermeldde als profielen wit pvc. Om redenen van financieel goed beheer, onze visie van uniformiteit, duidelijke communicatie, principe van aanbesteding en opvolging patrimonium werd dit uitgevoerd zoals omschreven in het bestek.

Klacht via bewoners en andere kanalen (politieke weg) - ongegrond

- **Klacht ivm overlast van een gezin (petitie)**

Onze vennootschap ontving een petitie van enkele burens van één van onze wijken. Hieruit bleek dat men het gedrag van één bepaald gezin niet langer kon tolereren.

Alle personen die de brief ondertekenden kregen antwoord met ons stappenplan en vooral met de mededeling dat onze sociale dienst dit leefbaarheidsprobleem reeds opvolgde, ism politie. Uit onze procedure weet men dat de allerlaatste stap via het Vredegerecht verloopt en dat de beslissing dan ook bij de Vrederechter ligt.

Klacht via bewoners - gegrond - zaak nog hangende bij het Vredegerecht in 2022

- **Klacht bewoner niet tevreden met woonst**

Het betrof een bewoonster die omwille van verplichte verhuisbeweging haar intrek genomen had in een nieuwbouwappartement. Zij koos zelf voor het gelijkvloers appartement met 2 slaapkamers in 2019.

Na verloop van tijd vond mevrouw het niet meer aangenaam wonen en gaf ze aan dat de keermuren storend element zijn, ze zich voelde alsof ze in een kelder woonde, de woning niet geschikt was, ...

Onze oplossingen:

Een inschrijving op de wachtlijst om een nieuwe woning op termijn te bekomen. Gezien ze zelf koos voor dit appartement en deze haar toegewezen is volgens de gezinssamenstelling dient ze zich in te schrijven op de wachtlijst (geen snelle mutatie mogelijk).

Gezien het een nieuwbouw betreft en we een conformiteitsattest hebben, is de woning conform aan de codex en dus niet ongeschikt.

Gezien het een nieuwbouw betreft en de stad ons een stedenbouwkundige vergunning afleverde gaan we geen wijzigingen aanbrengen aan het appartement. De vraag was om een raam te plaatsen tot op de grond.

Voor de inrij hebben we een bord voorzien van privacy en de keermuren wilden we laten verven in een tekening die mevrouw zelf mocht kiezen. Op dit laatste is ze niet willen ingaan.

Klacht via ombudsdienst en vele andere kanalen (OCMW, stad, politieke weg, wonen - vlaanderen, VMSW, ...) - ongegrond - herinschrijving is gebeurd.

- **Verhaal van (kandidaat) - huurder bij toezicht ikv weigering toewijzing door SHM obv art 6.24 van BVCW**

Het betrof een huurder die op wachtlijst stond ingeschreven omwille van verplichte verhuisbeweging. Mevrouw had huurachterstal en reageerde niet op oproepingen voor het Vredegerecht, ons afgesproken afbetalingsplan, Uiteindelijk kwam er de effectieve uithuiszetting.

Op hetzelfde moment kwam er een woning vrij waarvoor zij zich kandidaat had gesteld en waarvoor ze in aanmerking zou kunnen komen.

Onze SHM weigerde zelf deze toewijzing op basis van het feit dat er een recente uithuiszetting plaatsvond ikv huurachterstal en er geen collectieve schuldenregeling is (cfr art 1675/6 van het gerechtelijk wetboek) en er geen minnelijke of gerechtelijke aanzuiveringsregeling opgesteld is.

Toezicht verklaarde dit verhaal 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?

Iedere klacht werd met de desbetreffende medewerker van de sociale huisvestingsmaatschappij besproken.

jouw HUURDERS KRANT

JAARGANG 8 - NR. 2 - JULI - AUGUSTUS - SEPTEMBER 2021

Infokrant voor de huurders van Ninove-Welzijn

Verplichte verhuisbeweging enkele ervaringsdeskundigen aan het woord



Afzwaai Marc Van Bos



We vragen het aan...de ombudsdienst



Jaarlijkse huurprijsherziening

Voorwoord

Zoals jullie zien is deze krant in een nieuw kleedje gestoken: een frisse lay-out, hier en daar een meer moderne toets en vooral de naamsverandering. We hebben er "jouw huurderskrant" van gemaakt als eerbetoon aan onze lezers die telkens weer in "groten getale" de inhoud van dit krantje verslinden. Bedankt daarvoor!

In deze editie wordt veel aandacht besteed aan de mogelijkheid van het indienen van klachten en de manier waarop ze behandeld worden. Wij willen een gedetailleerd inzicht geven in het verloop van een dergelijke behandeling. Om aan te geven dat dit steeds ernstig genomen wordt door alle (eventueel) betrokken instanties: zowel de SHM als het toezicht of de ombudsman stellen alles in het werk om na te gaan wat de gestelde problematiek juist inhoudt en hoe er al dan niet kan aan verholpen worden. Uiteraard steeds rekening houdend met de bestaande regelgeving en de wettelijke context.

Voor de rest kan je de gebruikelijke rubrieken met de meest recente gegevens terugvinden.

Vermeldenswaard is ook nog het initiatief van de Vlaamse Overheid om een werkwijze in het leven te roepen waardoor het voor de SHM's makkelijker wordt om te achterhalen of een (potentiële) sociale huurder eventueel eigendom heeft in het buitenland.

In dit nummer

Voorwoord	2
Nieuwe medewerker geflitst	2
Wist je dat?	3
We vragen het aan... de ombudsdienst	4
Hoe werkt de Vlaamse Ombudsdienst?	6
Afzwaai Marc Van Bos	7
Dat verdient een bloemetje	7
Dag van de burens	7
Werfnieuws	8
Projectnieuws	9
Renovatie	10
Te koop	11
Verplichte verhuisbeweging	12
Tractatie bij verplichte verhuis	15
Jaarlijkse huurprijsherziening	15
Wist je dat?	16
Win de tuinkabouters Jos trofee	16
Buurtchequereminder	16

Nieuwe medewerker geflitst



Sinds half maart is **Steven Matthijs** de nieuwe medewerker bij de technische dienst. Hij volgt alle problemen van technische aard op. Voor Steven is een Sociale Huisvestingsmaatschappij geen vreemd gegeven daar hij zelf bijna 20 jaar actief geweest is bij een collega SHM in de rand van Brussel.

Redactie

Het SHM-team
SHM Ninove-Welzijn cvba
Acaciastraat 1, 9400 Ninove
Tel. 054/31 86 66
info@ninovewelzijn.be
www.ninovewelzijn.be



OPEN

OPENINGSUREN:

- Elke voormiddag tussen 08u30-11u30.
- Gesloten tijdens het weekend en op feestdagen.

Belangrijke telefoonnummers:

Telefonisch te bereiken op het nummer 054/31.86.66, van maandag t.e.m. vrijdag van 08.00u tot 12u00 en van 13u00 tot 16u30. Wachtdienst (vanaf oktober t.e.m. maart) na de kantooruren tot 22u.

Niet telefonisch te bereiken op dinsdag- en donderdagnamiddag.

Mailadres: info@ninovewelzijn.be



Wist je dat?

De deelnemende SHM 's aan deze huurderskrant, samen 115 klachten ontvangen hebben in 2020? Daarvan waren er 103 ontvankelijk en zijn er 97 opgelost. De overige klachten werden in 2021 verder opgevolgd.

Wat is een klacht?

Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid over de werking en handelingen van de vennootschap. Het moet betrekking hebben op een concrete handelwijze in een bepaalde situatie of aangelegenheid of op een concrete toepassing van de bestaande regelgeving.

Opgepast:

Een klacht dient onderscheiden te worden van een melding of van een vraag tot bijkomende uitleg!

- Een **melding** is een mededeling van een probleem van praktische of materiële aard. Deze signalen slaan vaak op defecten en komen bijna dagelijks voor. Het kan gaan om meldingen van technische defecten of meldingen van sociale aard.
- Een vraag tot **bijkomende uitleg** slaat over het algemeen op financiële aspecten zoals de kosten van onderhoud, huurlasten, huurprijsherzieningen, waarborg, ... In deze gevallen wordt de reglementering gevolgd.

Weetje

De sociale huisvestingsmaatschappijen moeten ieder jaar een rapport indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst met vermelding van de klachten die zij ontvangen hebben in het afgelopen jaar.

In 2020 ontving de ombudsdienst 950 klachten over het thema Wonen, waarvan 470 over SHM's.

De ombudsdienst behandelde vorig jaar maar liefst 2427 klachten waarvan er 1543 tot een verzoening geleid hebben. Dat is 63% en een scherpe stijging ten opzichte van 2019 waarbij in 52% van de klachten een verzoening bereikt werd.

We vragen het aan ... De ombudsdienst

Wanneer je niet tevreden bent over de sociale huisvestingsmaatschappij, dan kan je terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst. Jaarlijks doen ongeveer 1.000 sociale huurders een beroep op de Vlaamse Ombudsdienst.

Veel beter nog is dat je klaagt bij jouw sociale huisvestingsmaatschappij zelf. De Vlaamse Ombudsdienst merkt het namelijk jaar na jaar. Sociale huisvestingsmaatschappijen worden steeds beter in het zelf behandelen van de klachten.

In 2 gevallen op 3 komen zij samen met de huurder tot een oplossing. Dat is heel goed nieuws! Zo kan de sociale huisvestingsmaatschappij het probleem onmiddellijk oplossen en zijn huurders het snelst geholpen.

Waar kan je terecht?

In eerste instantie bij jouw SHM. Vraag dus na wie daar de klachtenbehandelaar is. Of stuur een mail naar info@vlaamseombudsdienst.be of bel het gratis nummer 1700 van de Vlaamse Overheid. De ombudsdienst bekijkt dan samen met jou wat er precies aan de hand is en probeert te bemiddelen tussen jou en de sociale huisvestingsmaatschappij.

Tips

- Ga eerst in gesprek met jouw sociale huisvestingsmaatschappij en vraag na wie daar de klachtenbehandelaar is alvorens naar ons te komen.
- Als je eerder al klacht indiende bij jouw sociale huisvestingsmaatschappij en jullie het probleem niet samen kunnen oplossen, kan je klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Klagen mag!

Tijdens de eerste lockdown telefoneert Elke met de Vlaamse Ombudsdienst. Ze is erg boos over een kras in de vloer onder haar keukentafel. De kras was eerder nooit opgevallen omdat er de voorbije 15 jaar op die plek een tapijt lag. Maar nu had Elke haar tapijt moeten weggoeien en keek ze door de lockdown dus letterlijk de hele dag op die kras. Elke werd er gek van. En toch is dit geen gekke klacht: voor Elke was die kras echt een probleem.

Hoewel het in de lockdown moeilijk was om dit probleem onmiddellijk te repareren, hielp de Vlaamse Ombudsdienst haar toch bij het nadenken over mogelijke oplossingen op de korte termijn (Tijdelijk een ander tapijt leggen? De tafel verplaatsen?) én om af te spreken met haar sociale huisvestingsmaatschappij dat er na de lockdown iemand naar de kras zou komen kijken. Dit was namelijk geen dringende herstelling en omwille van code rood in het kader van Covid kon het desbetreffende SHM niet uitrukken voor dit werkje.

Waarover wordt er zoal geklaagd?

Over krassen in de vloer dus, en breder over de kwaliteit van een woning. Vaak draait het dan rond de vraag of een herstelling noodzakelijk is of niet en wie de herstellingskosten moet betalen. Voorts zijn er ook vaak vragen over de berekening van de huurprijs en vooral over de kosten en lasten. Denk aan de prijs voor het onderhoud van het groen of het onderhoud van de verwarmingsketel. Het komt ook wel eens voor dat mensen op hun waterrekening ontdekken dat ze al lang met een waterlek zitten en dat we op zoek moeten naar de oorzaak en verantwoordelijke voor dat lek.

Soms klagen mensen ook over hun burens die te veel lawaai maken of over vuilnis dat men laat rondslingeren.

Als ook de sociale huisvestingsmaatschappij al geprobeerd heeft de situatie te verbeteren, dan zal de Vlaamse Ombudsdienst proberen mensen te motiveren om burenbemiddeling een kans te geven. De problemen geraken vaak immers enkel opgelost door goede afspraken te maken. De bemiddelaar kan iemand zijn van de gemeente of de vrederechter.



Hoe werkt de Vlaamse Ombudsdienst?

Vaak stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat de huurder en de sociale huisvestingsmaatschappij zelf samen het probleem opgelost krijgen.

Eerder uitzonderlijk bemiddelt de Vlaamse Ombudsdienst zelf intensief. Dan proberen we eerst te achterhalen wat er precies fout loopt. Waarom krijgt iemand bijvoorbeeld geen antwoord? Is men de vraag vergeten? Weet men niet wat men moet antwoorden? Durft men niet negatief te antwoorden? Werd er misschien wel al geantwoord maar kwam dat antwoord niet aan?

De Vlaamse Ombudsdienst hoort soms ook dat sommige huurders nog steeds schrik hebben om klacht in te dienen uit angst dat de sociale huisvestingsmaatschappij hen daarna slechter zal behandelen. Het is nochtans niet omdat je klacht indient dat je ook ruzie moet zoeken. Als je op een respectvolle manier klacht indient en duidelijk maakt dat je mee wil zoeken naar een oplossing wordt dit vaak echt gewaardeerd. Zo geef je ook de sociale huisvestingsmaatschappij de kans het probleem op te lossen voor het nog veel erger wordt.

*Bedankt aan de
ombudsvrouw en
-man voor jullie
tijd en babbel!*

Onderzoek naar eigendom

De wetgeving voor SHM's bepaalt dat een sociale huurder geen eigendom mag hebben.

Voor wat betreft eigendommen in België was het gemakkelijk om dit te achterhalen gezien de overheid hier al jaren alles mooi bijhoudt in registers en wij dit kunnen verifiëren in de Kruispuntbank. Wie een eigendom in het buitenland heeft, was tot voor kort moeilijker te achterhalen.

Eigendom verworven tijdens de huur?

Soms gebeurt het dat een sociale huurder via een erfenis een eigendom (of een deel ervan) in bezit krijgt. Hij dient dit dan te melden aan de SHM. Bovendien moet hij binnen het jaar afstand doen van dit deel of deze volle eigendom.

Een verlenging is uitzonderlijk mogelijk en wordt voorgelegd op de desbetreffende Raden van Bestuur.

Hoe weet een SHM of je eigendom verworven hebt?

- via melding van de bewoner
- via een derde
- via de Kruispuntbank
- sinds kort via onderzoeken in het buitenland

Onderzoek in het buitenland?

De Vlaamse Overheid heeft het sinds kort mogelijk gemaakt om onderzoek te verrichten naar mogelijke eigendommen in 41 landen.

Een SHM dient bij een vermoeden dat een huurder een eigendom (of een deel ervan) in het buitenland in bezit heeft, een bureau aan te stellen dat een onderzoek uitvoert in het land waar die huurder mogelijks een woning in bezit heeft.

De Vlaamse Overheid voorziet hiervoor 5 miljoen euro. Als het onderzoek aantoont dat er buitenlandse eigendom is, sponsort (voorlopig) de Vlaamse Overheid de ganse operatie.

Als er geen eigendom werd gevonden, moet de SHM 25% van de kosten van het onderzoek betalen.

Sancties?

- stopzetting huur-overeenkomst
- terugbetaling van de sociale korting met terugwerkende kracht



Afzwaai Marc Van Bos



Eind mei zwaaide Marc Van Bos, na meer dan 40 jaar dienst bij Ninove - Welzijn, officieel af. Voor ons een NW - icoon dat wegvalt. Wanneer hij begon aan zijn verhalen over vroeger, hingen alle collega's aan zijn lippen want Marc was in al die tijd het manusje - van - alles geworden. Inschrijvingen, toewijzingen, de boekhouding en de technische dienst. Van alles had Marc kaas gegeten en alles deed hij met evenveel goesting. Allerlei weetjes en wist - je - datjes kon hij vertellen over de wetgeving, over onze huizen, onze wijken en onze bewoners.

Met zijn 42 jaar op de teller is hij ongetwijfeld de meest trouwe medewerker ooit geweest. We gaan hem missen omwille van zijn kennis en zijn kameraadschap en we wensen hem uiteraard ook via deze weg een welverdiend goed pensioen toe.

Mochten jullie graag nog een kaartje of een wens bezorgen dan kan dit zeker afgeleverd worden bij NW. Wij zorgen ervoor dat dit hem kan bereiken.

Dat verdient een bloemetje

Het gebeurt geregeld dat Monica thuis komt van het werk en dat haar bovenbuur intussen het gras gemaaid heeft. Monica vond het dan ook eens tijd worden om Fabiola in de bloemen te zetten en haar te bedanken om er telkens te zijn voor haar en vooral voor het feit dat ze elkaar helpen waar nodig. Voor beide dames is het spreekwoord 'beter een goede buur dan een verre vriend' zeker van toepassing.

Bedankt Monica en Fabiola om er te zijn voor elkaar en om aan onze oproep "dat verdient een bloemetje" deel te willen nemen.

Deze actie blijft uiteraard verder lopen! Ken jij een buur die huurder is van Ninove - Welzijn en waarvan je vindt dat hij/zij een bloemetje verdient?

Laat het ons weten op info@ninovewelzijn.be of via 054/31.86.66. Wij komen langs, nemen een foto en bekostigen de ruiker voor jouw beste buur.

Dag van de burenen

De laatste vrijdag van de maand mei staat sinds enkele jaren gekend als 'dag van de burenen'.

Omwille van coronamaatregelen is de samenkomst in onze wijken en appartementsgebouwen wat beperkter of verloopt het anders dan voorheen. Toch willen Marie-Louise en Rita ons laten weten dat ze elkaar fijne buur kunnen heten en dat ze elkaar door dik en dun steunen. Voor hen is het dus elke dag burendag!



Bedankt Marie-Louise en Rita om jullie fijn burengevoel met ons te willen delen op de dag van de burenen.

Werfnieuws

Denderwindeke, 36 sociale appartementen voor 65-plussers

Onze 36 sociale flats voor 65 - plussers en de OCMW - ontmoetingsruimte zitten in de afwerkingsfase. NW is de bouwheer van het ganse project en volgt de werken van deze ontmoetingsruimte mee op voor het OCMW. Het gebouw zal in het najaar van 2021 worden opgeleverd.

het gaat vooruit



het gaat vooruit

Ninove, Pollarewijk

In de Pollarewijk zijn er ondertussen een 30-tal woontiteiten opgeleverd. Daar bevinden zich ook sociale koopwoningen tussen. In een volgende editie van de huurderskrant komen we hierop terug.

Projectnieuws



Geraardsbergen, Weverijstraat

Architect Ilse Verlé uit Ninove won de architectuurwedstrijd voor het gebouw gelegen in Weverijstraat 81 te Geraardsbergen. Zij werd gekozen in de tweede ronde waarbij nog 2 andere bureaus hun kans konden wagen.

Dit gebouw heeft NW in erfpacht gekregen van de stad Geraardsbergen met als doel er sociale woontiteiten te realiseren.

Appelterre, wijk Meuleveld

De architectuurwedstrijd voor het realiseren van 36 woontiteiten in de wijk Meuleveld te Appelterre is gewonnen door 2 DVW Architecten uit Rotterdam - Antwerpen.

Er waren redelijk wat geïnteresseerde kandidaten, nl. 11 bureaus. Na een vergelijkende studie bleven nog 4 architectenbureaus over die mee konden dingen naar het kroontje.



Zo'n wedstrijd verloopt telkens op eenzelfde manier. Geïnteresseerde kandidaten dienen in de eerste fase een dossier in waarbij ze zich voorstellen en aantonen dat ze al een gelijk(w)aardig project(en) hebben uitgevoerd. Er wordt tevens richting gegeven aan een mogelijke invulling van de beschikbare ruimte. Na deze ronde kunnen er slechts 5 kantoren doorstoten naar de 'finale'.

Tijdens de tweede ronde moeten ze een volledige invulling van de site voorleggen, rekening houdend met al de wettelijke stedenbouwkundige



voorschriften en onze eigen eisen in het bestek (en dat zijn er ondertussen al heel wat: denk maar aan aangepaste woningen, BEN - woning, compactheid, gemakkelijk te onderhouden, ...).

Ook voor de opmaak van zo'n bestek wordt er telkens geluisterd naar de opmerkingen en ideeën van onze huidige bewoners.

Renovatie

Ninove, Pollarewijk

Op dit moment zitten we in de aanbestedingsfase voor het aanstellen van een aannemer voor alle gevraagde renovatiewerken aan de 43 crepiwoningen in de Pollarewijk. Als alles verloopt volgens het normale traject zouden we eind 2021 - begin 2022 starten met de effectieve renovatie (isoleren van de gevel, vochtproblemen aanpakken...).

Er werd tevens -na extra overleg en de uitdrukkelijke vraag van het merendeel van onze bewoners- beslist om ook hier nieuwe afsluitingen te plaatsen met een hekje achteraan in de tuin evenals een tuinhuis. Op die manier maken we het voor bijna elke bewoner mogelijk om de containers via de tuin te verplaatsen of de fiets in het tuinhuis te stallen.

Opgelet: dit is voorlopig niet overal mogelijk gezien er ook enkele woningen geen eigendom meer zijn van



NW en niet elke eigenaar meteen overtuigd is om mee in te stappen in het baantjesverhaal!

Okegem, wijk Eversem

De 3 bungalows in de wijk Eversem zullen ook eind dit jaar in een nieuwe jas gestoken worden. Wie de aannemer gaat worden, weten we pas na de aanbestedingsfase.



Appelterre, wijk Meuleveld

Ook voor de 48 totaalrenovaties in de wijk Meuleveld zitten we in de aanbestedingsfase om een aannemer aan te stellen. Ook hier zullen we vermoedelijk tegen begin 2022 van start gaan, telkens met een 12 - tal woningen en in de wetenschap dat alle huidige bewoners binnen de eigen wijk tijdelijk kunnen gehuisvest worden.

Alle bewoners moeten verhuizen. Voor sommigen is dit definitief, voor anderen tijdelijk. Enkele bewoners wilden met ons hierover in gesprek gaan en willen hun ervaring delen met de bewoners in een gelijkaardige situatie (zie pg. 12)

Te koop

In de Pollarewijk in Ninove worden de laatste woningen openbaar verkocht (via Biddit). Het gaat over:

- Kluisweg 2, instelprijs 100.000,00 euro
- Kluisweg 12, instelprijs 90.000,00 euro
- Nijverheidslaan 2, instelprijs 90.000,00 euro
- Arbeidsstraat 15, instelprijs 110.000,00 euro

*Voor verdere informatie
kan je contact opnemen
met notaris M. Pieters
op het nummer
054/33 16 71.*



Verplichte verhuisbeweging: enkele ervaringsdeskundigen aan het woord

Wanneer onze bewoners te horen krijgen dat ze verplicht moeten verhuizen omwille van verkoop, sloop en/of renovatiewerken aan hun huurwoning krijgen onze medewerkers alle soorten emoties te zien. De ene huurder is tevreden dat hij kan verhuizen, de andere schreeuwt moord en brand en sommigen zijn zelfs kwaad.

Hoe pakken wij dit aan?

Als SHM gaan wij onze bewoners (laten) verhuizen binnen ons patrimonium. We proberen telkens de buurt bij elkaar te houden, waar mogelijk in dezelfde wijk. Of er wordt een link gelegd met een nieuwbouwproject elders. Uiteraard staat het elke bewoner vrij om te kiezen voor een andere woning binnen ons patrimonium.

Ook voor ons is het meedelen van deze verhuisbewegingen geen gemakkelijke klus! Door de jaren heen hebben we veel geluisterd, gepraat, overleg gepleegd en vooral veel bijgeleerd waar de angst en waar de noden zitten en hoe we hierop kunnen anticiperen en er rekening mee te houden.

Hieronder kunnen jullie enkele reacties lezen van bewoners die verplicht werden om te verhuizen en wat hun eigen evolutie is in dat proces.

In de Pollarewijk ontmoeten we buurvrouwen Linda en Maggy. Zij woonden respectievelijk 27 en 16 jaar in deze wijk toen ze het nieuws kregen dat zij definitief moesten verhuizen in kader van het masterplan in de Pollarewijk. Van bij aanvang wisten zij dat hun woning via openbare weg verkocht zou worden.

“Het was aanvankelijk schrikken van het nieuws, we zagen er echt tegenop. De stap tot verhuizen leek onoverkomelijk en we waren bezorgd dat het nieuwe appartement te klein ging zijn.



Het is pas door te verhuizen en door de nieuwe woning te ontdekken, dat we de verschillen opmerkten met onze oude huurwoning. Zo is de keuken bijvoorbeeld beter uitgerust en is de leefruimte ruimer, maar het voornaamste verschil is toch wel het comfort. Aangezien we tijdens de winterperiode zijn verhuisd, viel ons op hoe aangenaam warm het in het appartement is.”

Op de vraag of ze willen terugkeren naar de oude woning antwoorden beide buurvrouwen vol overtuiging “nee”. Ik zou niet terugkeren vertelt Linda, ze mogen me zelfs nog geld geven”

De aanpassing van een 3-kamer woning naar een 1-kamer appartement is voor mij snel gebeurd, vertelt Linda.

Maggy mist dan wel de tuin, maar niet het onderhoud ervan. En ondertussen kan ik ook meedelen dat het leuk vertoeven is op het grote terras geeft ze ons nog snel mee.

Of ze tips hebben voor huurders die in dezelfde situatie zitten? Probeer het beste in te zien en geniet van de nieuwe woning!

Eliane verhuisde binnen de Pollarewijk van een woning die gesloopt wordt naar een nieuwbouw-appartement.

Het moeilijkste voor haar was om haar huis achter te laten omdat zij daar al heel lang woonde en veel herinneringen heeft. Zij was er ooit de eerste en enige huurder.

“Ik maakte me vooral zorgen over de meubels, welke gaan mee en welke zullen moeten achterblijven. Ook over het feit dat ik zelf investeringen deed aan mijn huurwoning heb ik lang liggen tobben, nl. de veranda, de badkamer en de keuken heb ik ooit zelf bekostigd en het doet pijn dit te moeten achterlaten.”

De verhuis is volgens haar fantastisch verlopen. Ze heeft gebruik gemaakt van de verhuisfirma via NW en is hierover heel tevreden. Het is zeer vlot verlopen, de mensen waren zeer vriendelijk en behulpzaam.

Over haar nieuwe woonst is ze helemaal in de wolven: “Het zonnetje schijnt regelmatig binnen, ik hoef geen trappen meer te doen (niet naar de slaapkamer boven en niet naar de kelder). Ik heb gewoon alles bij de hand nu ... Het feit dat ik nog steeds in de wijk kan wonen, heeft me ook blij gestemd en maakt me dankbaar.”

Achteraf gezien is Eliane zeer opgetogen over hoe alles verlopen is. Ze kan en mag niet klagen. Er zijn nu meer pluspunten (vooral geen trappen meer) tegenover haar vroegere woonst.

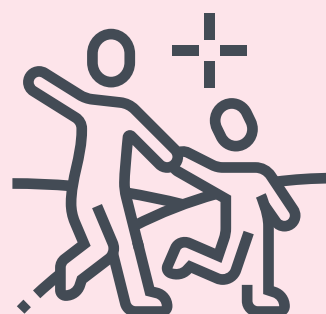
Ook **Luc** diende te verhuizen wegens de verkoop van zijn huurwoning in de Pollarewijk.

Hij had niet veel bezorgdheden en had zich snel verzoend met de idee dat hij naar een nieuwbouw naast zijn inmiddels oude woning kon verhuizen.

Zijn verhuis is ook zeer goed verlopen. Hij heeft gebruik gemaakt van de verhuisfirma om een grote kast te verhuizen omdat dit niet zo evident bleek te zijn. Hierdoor is alles goed gegaan. De rest van de meubels heeft hij zelf kunnen verhuizen. Dit was geen probleem voor hem en hij wilde de klus zelf ook klaren.

Over zijn nieuw appartement is hij tevreden: alles is gelijkvloers, er zijn geen trappen meer... Hij wil daar blijven en niet meer verhuizen.

Achteraf gezien? Volgens hem is alles goed verlopen. Hij heeft geen opmerkingen en wou enkel nog kwijt 'had ik het vroeger geweten, ik was al eerder verhuisd.'



Dominique verhuisde van de wijk Meuleveld van een woning met 3 slaapkamers naar een woning met 2 kamers in de wijk Niepersveld. Hun woning in Meuleveld zou gerenoveerd worden en zij en haar dochter konden niet terugkeren omwille van hun gezinssituatie (rationele bezetting).

Zij en haar dochter zijn tevreden over de huidige nieuwe woning. De grootste aanpassing was toch wel de tuin. In de wijk Niepersveld is toch wat meer privacy dan in de wijk Meuleveld. Je babbelt minder snel met de burens. Het was dus even wennen aan de nieuwe omgeving, maar de nabijheid van de stad is een groot pluspunt.

Bedankt lieve huurders voor jullie fijne babbels, de tips en de inzichten! We hopen van harte dat jullie allemaal je draai kunnen vinden in de nieuwe woonst en wensen jullie vele mooie jaren in het nieuwe stekje.



Traktatie bij verplichte verhuis wegens sloop, verkoop of renovatie

In 2020 betaalde Ninove - Welzijn € 12.000,00 aan verhuisprijzen voor huurders die verplicht werden te verhuizen wegens sloop, verkoop of renovatie van hun sociale huurwoning.

Daarnaast werd tot nu toe een bedrag van € 10.179,47 betaald aan een verhuissma, aangesteld door NW, in het kader van deze verplichte verhuisbewegingen.

Leuk weetje:

NW wil zijn sterkmakers uit de wijk Meuleveld ook via deze weg bedanken. Zij hebben het bestek voor de verhuissma mee uitgeschreven en maakten het mogelijk dat alle meubelen gedemonteerd en geremonteerd worden door die firma, dat er op tijd verhuisdozen aanwezig zijn, ...

Bedankt aan
Walter D,
Walter G, Olivier
en Mario!

Jaarlijkse huurprijsherziening

Het is weer zover! Hou eind augustus jullie brievenbus goed in de gaten. Ninove-Welzijn gaat op dat moment immers van start met de voorbereiding van de jaarlijkse huurprijsherziening van 2022.

Wat moet ik met die brief doen?

stap 1

Controleer of volgende zaken kloppen:

1. Is jouw gezinssamenstelling correct?
2. Staat er correct aangeduid of jouw kind ten laste is?
Heb je co-ouderschap? Telefoon dan met een medewerker van NW om te kijken of je nog aanvullende documenten dient in te vullen
3. Zijn de inkomensgegevens identiek aan de inkomsten op jouw aanslagbiljet?
4. Heb je een handicap? (66% invalide - 9 punten), dan heb je recht op een gezinskorting.
Deze korting wordt automatisch toegekend wanneer je een erkenning hebt van de FOD.
Je kan ook aanspraak maken op de korting wanneer je NW een attest van de mutualiteit van erkenning van handicap in 2022 (66% - 9 punten) bezorgt.

stap 2

Verbeter of vul aan waar nodig en onderteken het document

stap 3

deponeer dit document ten laatste op 30/09/2021 in de brievenbus van NW

Heb je vragen over de brief? Aarzel dan niet om telefonisch contact op te nemen met een medewerker.



Wist je dat?



Wij bij Ninove - welzijn een Bebat inzameldoos hebben? Op die manier trachten ook wij ons steentje bij te dragen tot een duurzaam milieu en tonen we ons respect voor de natuur en ieders gezondheid.



Want afgedankte batterijen en accu's zijn gevaarlijke afvalstoffen die selectief moeten worden ingezameld. Bebat is erkend om deze batterijen te verzamelen en te verwerken tot grondstoffen om nieuwe voorwerpen te maken.

Zoals jullie weten mogen afgedankte batterijen en accu's nooit weggegooid worden in de vuilnisbak omdat er stoffen inzitten die schade veroorzaken aan het milieu.



Weetje: in 13 batterijen zitten er voldoende grondstoffen om een bril montuur te maken. Met onze gebruikte batterijen worden er dus nieuwe voorwerpen gemaakt, waaronder: kruiwagens, brillen, kookpotten,...

Heb je gebruikte batterijen en weet je niet waar ermee naartoe te gaan dan kan je deze bij ons binnenbrengen en zo jouw steentje bijdragen tot een duurzaam milieu.

WIN de tuinkabouter Jos trofee

Heeft jouw buur de mooiste tuin of denk je zelf in aanmerking te komen voor de titel 'pareltje van een tuin'?

Laat het ons weten via info@ninovewelzijn.be of via 054/31.86.66 en misschien win jij of je buur onze tuinkabouter Jos - trofee!



Buurtcheque reminder

Onze NW - buurtcheque bedraagt nog steeds € 250,00.

Voorwaarden om deze buurtcheque te verkrijgen?

Het buurtinitiatief:

- vindt plaats in één van de woonbuurten die beheerd worden door Ninove Welzijn;
- heeft als doelgroep minimaal 20 woonentiteiten;
- is toegankelijk voor iedere geïnteresseerde uit de buurt;
- heeft een duidelijke meerwaarde voor de gemeenschapsvorming;
- heeft geen commercieel karakter;
- heeft de intentie om duidelijk zichtbaar te maken dat er medewerking is vanuit Ninove Welzijn.

De aanvraag wordt best **minimum 1 maand** op voorhand ingediend bij Ninove Welzijn. De buurtcheque is **beperkt tot 2 initiatieven** per wijk per jaar.

Heb je ook een buurtfeest in het vooruitzicht? Laat het ons weten! Bel ons of mail ons (054/31 86 66 of info@ninovewelzijn.be).



Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: SHM Ons Dak Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sandra Paas E-Mail: sandra.paas@onsdak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	7 (waarvan 3x dezelfde persoon)
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 2021

- A. Huurder staat op de wachtlijst voor een andere woning van Ons Dak. Toont per mail (klacht over dienstverlening) ongenoegen over de lange wachttijd. Heeft een aanbod ontvangen, doch als 2^{de} reserve. Volgens de wachtlijst die hij kan raadplegen via de website, staat hij momenteel nog steeds op de tweede plaats. → telefonisch contact opgenomen met meneer en duidelijkheid geboden. Voor een aanpassing van de wachtlijst, dient eerst alles m.b.t. de toewijzing in orde te zijn. Wanneer hij deze achter een tweetal weken opnieuw raadpleegt, zal deze wel gewijzigd zijn. Boodschap is duidelijk en meneer stelt zelf voor om de klacht te laten vallen.

Ontvankelijk – Ongegrond – Deels opgelost

- B. Zoon van huurder dient klacht in via Vlaamse Ombudsdienst.
Klacht 1: Omheining in achtertuin is in slechte staat en willen dat Ons Dak hierin tussenkomt. Na inzage in het dossier bleek hier in 2018 reeds een goedkeuring voor gegeven te zijn, doch tot op heden is de huurder hier nog niet aan begonnen. Huurder heeft de zoon hier ook niet over geïnformeerd. Huurder wil enkel houten schotten en geen Bekaert draad, voor houten schotten komt Ons dak niet tussen.
Klacht 2: Wensen ook houten schotten in hun voortuin te plaatsen. Gezien deze het zicht wegnemen van inrijdend verkeer in de straat, werd deze aanvraag terecht geweigerd.

Ontvankelijk – Ongegrond – Deels opgelost

- C. Klacht over het gedrag van een medewerker, tijdens een voorcontrole (voor verhuis) van een woning. Mevrouw voelt zich onrechtmatig behandeld, doch personeelslid begrijpt niet waar de boodschap fout overgekomen is. Na een gesprek met beide partijen afzonderlijk, tot de volgende oplossing gekomen:
Medewerker Ons Dak zal nog eens teruggaan ter opvolging van de voorcontrole. Tijdens dit bezoek zal hij meer begrip tonen voor de leefsituatie van mevrouw, doch moet hij wel ook zijn job naar behoren kunnen uitvoeren. Huurder begrijpt dus ook dat indien iets niet ok is, hij deze boodschap alsnog zal moeten geven.

Ontvankelijk – Deels gegrond – Opgelost

- D. Klacht via de 'Vlaamse ombudsdienst'.
Huurder vertelt het volgende:
Huurder krijgt woning aangeboden van Ons Dak en aanvaardt deze, tekent het huurcontract en betaalt de waarborg. Ons Dak trekt het huurcontract terug in.
Ons Dak kan hierover het volgende meegeven:
Voormalige huurder van het toegewezen pand is in april overleden. Bij overlijden eindigt het huurcontract van rechtswege principieel op het einde van de tweede maand volgend op het overlijden. De eventuele overblijvende bewoners hebben de mogelijkheid en het recht om 6 maanden in de woning te blijven, eventueel verlengbaar tot maximum 5 jaar).
Om leegstand te vermijden en op basis van eerste contacten met de inwonende persoon van de overleden huurder werd het pand opnieuw ter beschikking gesteld vanaf 1 december 2021 (na een opzeg van 6 maanden). Het pand werd daarop toegewezen aan betreffende huurder die het contract tekende en de waarborg betaalde. Inmiddels blijkt de inwonende persoon beroep te willen doen op een artikel 6.35 van de Vlaamse Codex Wonen om langer in het pand te blijven wonen in afwachting van de toewijzing van een sociale woning.
Deze aanvraag werd intern onderzocht en op basis van een sociaal verslag goedgekeurd. Helaas heeft dit tot gevolg dat de huurovereenkomst met de betreffende huurder dient ingetrokken te worden.
Wij namen hiervoor reeds meermaals contact op met de huurder en hopen hen snel een andere, gepaste, sociale woning te kunnen aanbieden. Uiteraard werd de waarborg inmiddels terug gestort op de rekening van de huurder.

Ontvankelijk – Deels gegrond – 'voorlopig' onopgelost

- E. Dezelfde klacht als hierboven, doch ingediend via de afdeling toezicht van het Agentschap Wonen-Vlaanderen.
Kleine wijziging in de situatie:
Overblijvende bewoner weigert de bezettingsovereenkomst te tekenen, waardoor de SHM genoodzaakt is om juridisch advies in te winnen.
Oordeel afdeling toezicht:

Op basis hiervan kan ik enkel maar besluiten dat de SHM correct heeft gehandeld (willen handelen) maar door overmacht de toewijzing aan u heeft moeten intrekken. Aangezien u heden over een sociale huurovereenkomst beschikt en deze overeenkomst enkel van rechtswege zal ontbonden worden eenmaal een nieuwe sociale huurovereenkomst effectief zal ingaan, bent u verder niet benadeeld maar zal u een volgende aanbieding van een vrijkomende woning moeten afwachten.

Ontvankelijk – Deels gegrond – ‘voorlopig’ onopgelost

- F. Melding onbekend persoon. Wenst directie te spreken over een aanhoudend probleem. Weigert meer info te geven over identiteit, adres en beweegredenen.

Onontvankelijk

- G. Kandidaat huurder geeft aan onvolledige informatie gekregen te hebben van een medewerker van de dienst bewonerscontacten. Kandidaat werd aangehoord en probleeminzichten konden weerlegd worden. Kandidaat heeft ondertussen een huurcontract aangegaan en woont goed binnen een woning van Ons Dak.

Ontvankelijk – Ongegrond – Opgelost

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- Geen opleidingen in 2021 n.a.v. COVID-19

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

/

<p>Naam van uw maatschappij: Ons Onderdak</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Isabelle Meersseman - isabelle.meersseman@onsonderdak.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0
Aantal (deels) gegronde klachten:	0
Aantal (deels) opgeloste klachten:	0

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

In 2021 hebben we geen klachten ontvangen die volgens het Bestuursdecreet moeten worden behandeld.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Niet van toepassing.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Niet van toepassing, tenzij de suggestie wordt opgenomen om onze klanten er effectief te doen aanzetten gebruik te maken van de wettelijke kanaal (...).

De raad van bestuur stelt vast dat er dit jaar geen klachten zijn. Vorig jaar waren deze ook zeer beperkt. De raad van bestuur neemt hiervan kennis en gaat akkoord dat deze rapportage wordt opgenomen in het jaarverslag 2021.



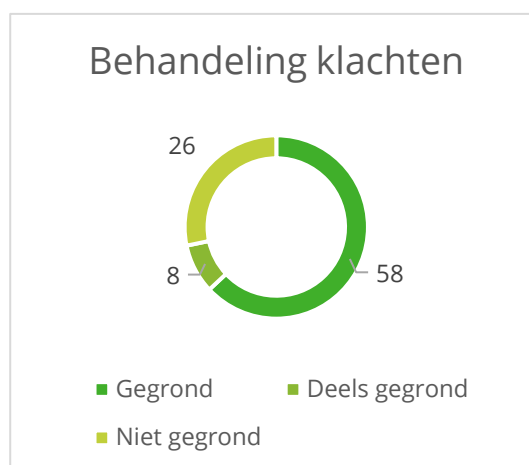
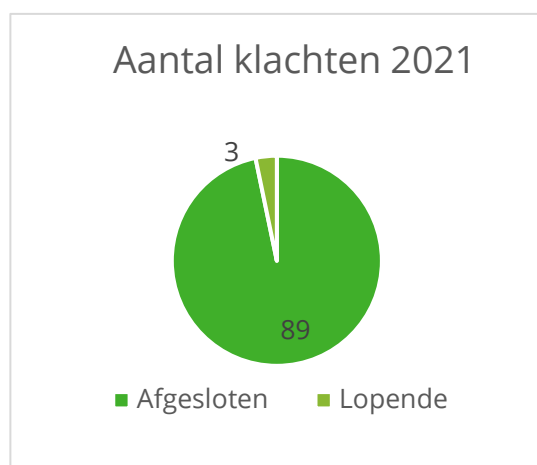
KLACHTENRAPPORTAGE 2021

1 INLEIDING

In dit rapport geven we cijfers weer over de klachten die we ontvingen in 2021. Vanaf maart 2021 implementeerde Providentia haar nieuwe procedure. Een werkwijze die we opstelden volgens het bestuursdecreet van 7 december 2018 met bijzondere aandacht voor een efficiënt klachtenmanagement. Onze interne aanpak maakte het alleszins mogelijk om, door regelmatige evaluatie en gepaste wijzigingen, sneller op klachten te reageren en transparanter te communiceren met de klager.

1.1 ALGEMENE INDRUK

Het afgelopen jaar ontvingen we 92 klachten van huurders, kandidaat-huurders, kopers en externen. Daarvan sloten we tegen eind december 89 dossiers en droegen we 3 dossiers over naar 2022.

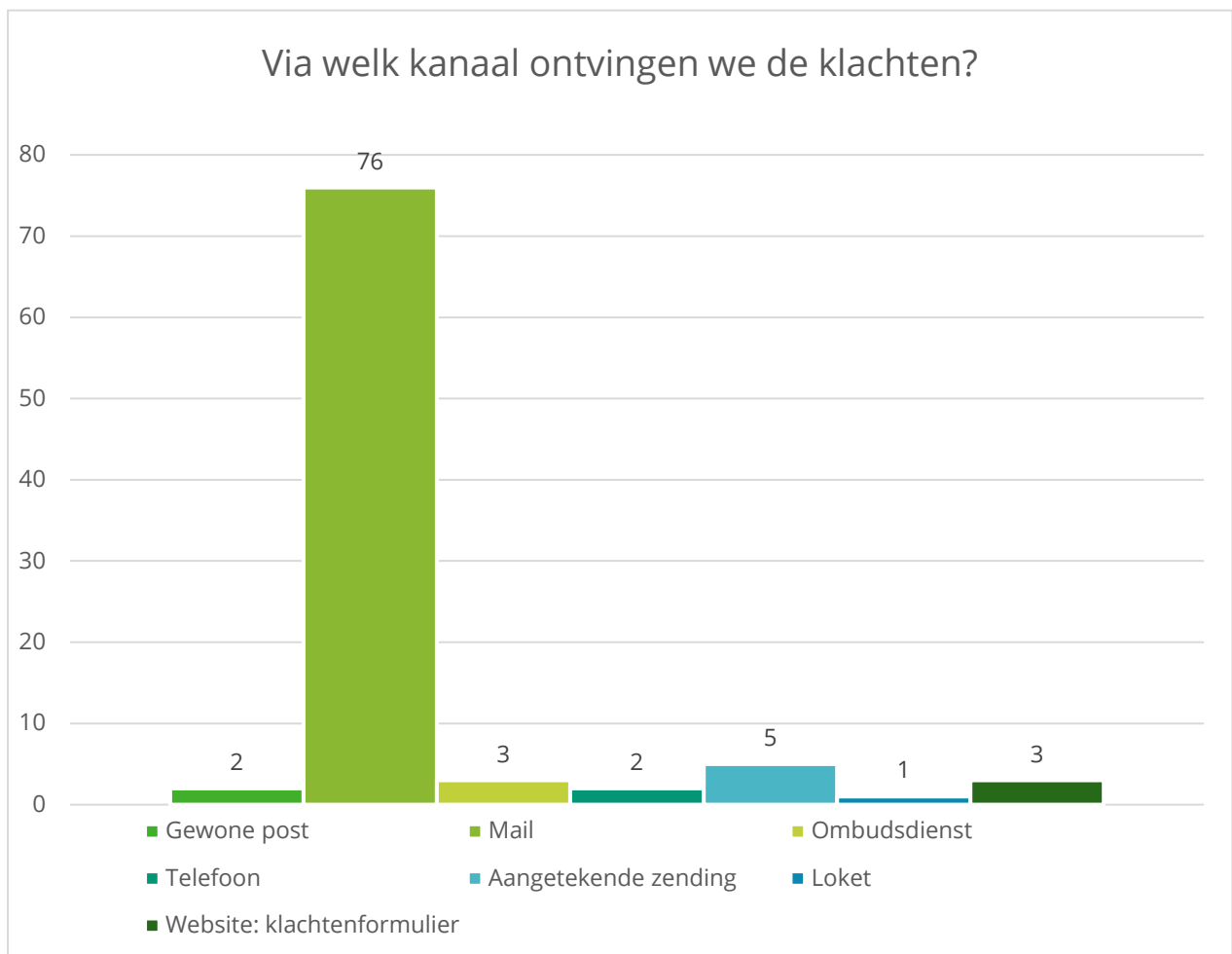


We beschouwden 58 klachten als geground en 8 klachten als deels geground. De overige 26 klachten registreerden we als ongegrond. Een deel daarvan ging over herstellingen

waarbij de medewerkers al de nodige acties uitvoerden. Een ander deel daarvan ging over een juiste toepassing van de wetgeving.

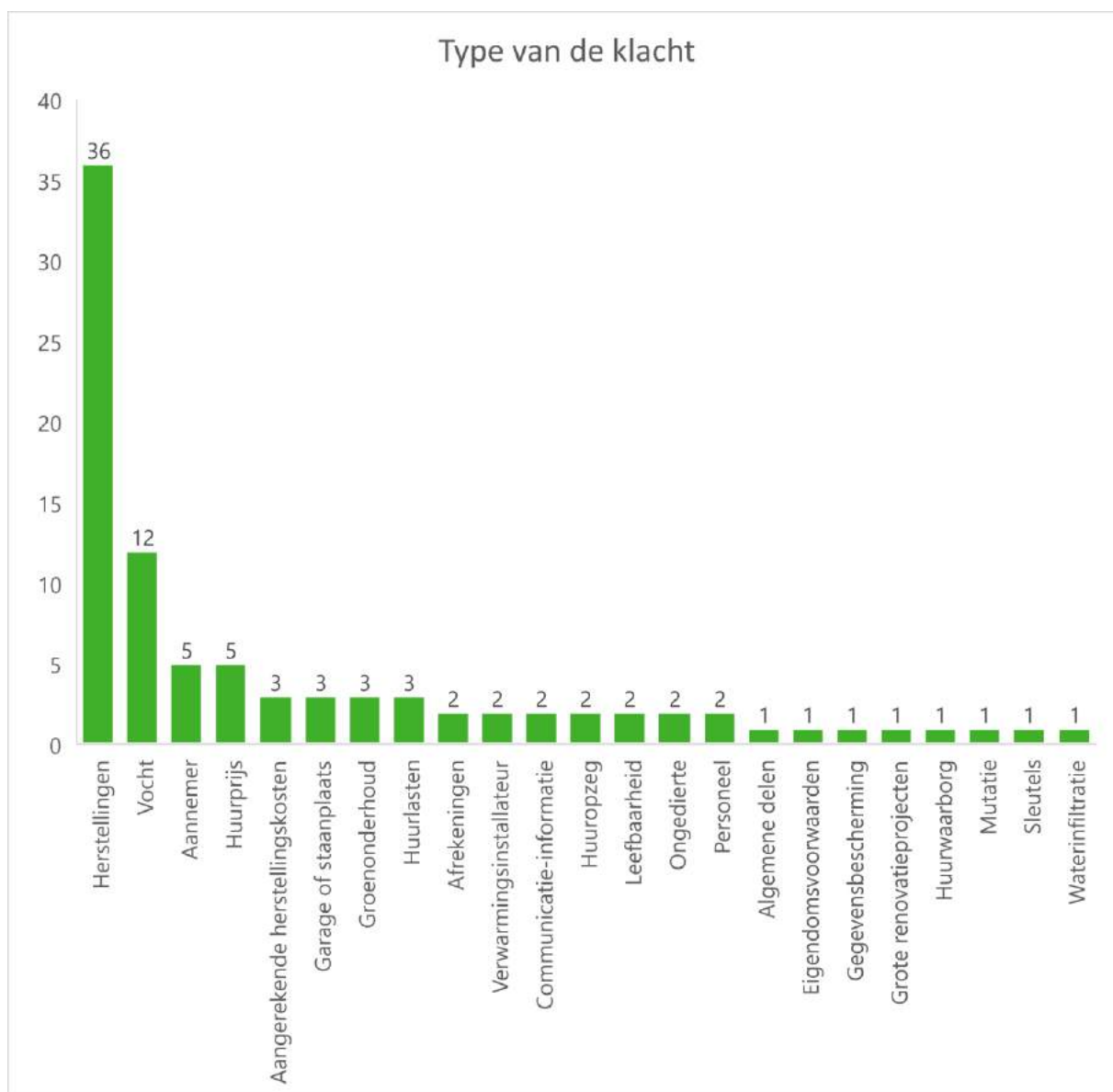
In 2021 verminderde het aantal klachten met ongeveer 60%. Het voorgaande jaar bedroeg het aantal nog 151. We begonnen de meeste problemen rond leefbaarheid te plaatsen onder de noemer meldingen en dat vertaalde zich in deze daling. Onder deze leefbaarheid vielen bijvoorbeeld burenruzies, lawaaioverlast, hygiëne, ... We verwezen de betrokkenen dan door naar de juiste instanties.

Via onderstaand staafdiagram geven we weer op welke manier we de klachten ontvingen. Onze huurders, kandidaten, kopers en externen gebruikten voornamelijk het e-mailadres klachten@providentia.be. Ook de ingevulde formulieren via onze website belandden in deze mailbox. Zo kwam ongeveer 86% van de klagers meteen rechtstreeks in contact met onze klachtencoördinator.



2 KLACHTEN PER TYPE

Hieronder geven we de klachten weer volgens het type, aan de hand van een staafdiagram.



2.1 HERSTELLINGEN

Wanneer we kijken naar deze cijfers, zien we dat klachten over uitgevoerde of gewenste herstellingen het meeste voorkomen. Het komt neer op zo'n 39% van alle klachten. Dit ging voornamelijk over schrijnwerk en defecte garagepoorten.

Hieronder vallen 6 klachten die we uiteindelijk als ongegrond registreerden. Of er werd weldegelijk actie ondernomen door onze diensten of het ging om klachten van kopers waar de 10-jarige aansprakelijkheid van aannemers nog gold.

2.2 VOCHTPROBLEMEN

Ook vochtproblemen behoorden tot de veelvoorkomende klachten. De termijnen in deze dossiers konden we zeer moeilijk respecteren. We konden vaak pas een oplossing bieden wanneer de muren uitdroogden. Kleine herstellingswerken zorgen in dat geval wel voor een oplossing op korte termijn. Maar, deze houden niet lang stand door het aanwezige vocht.

2.3 OVERIGE TYPES

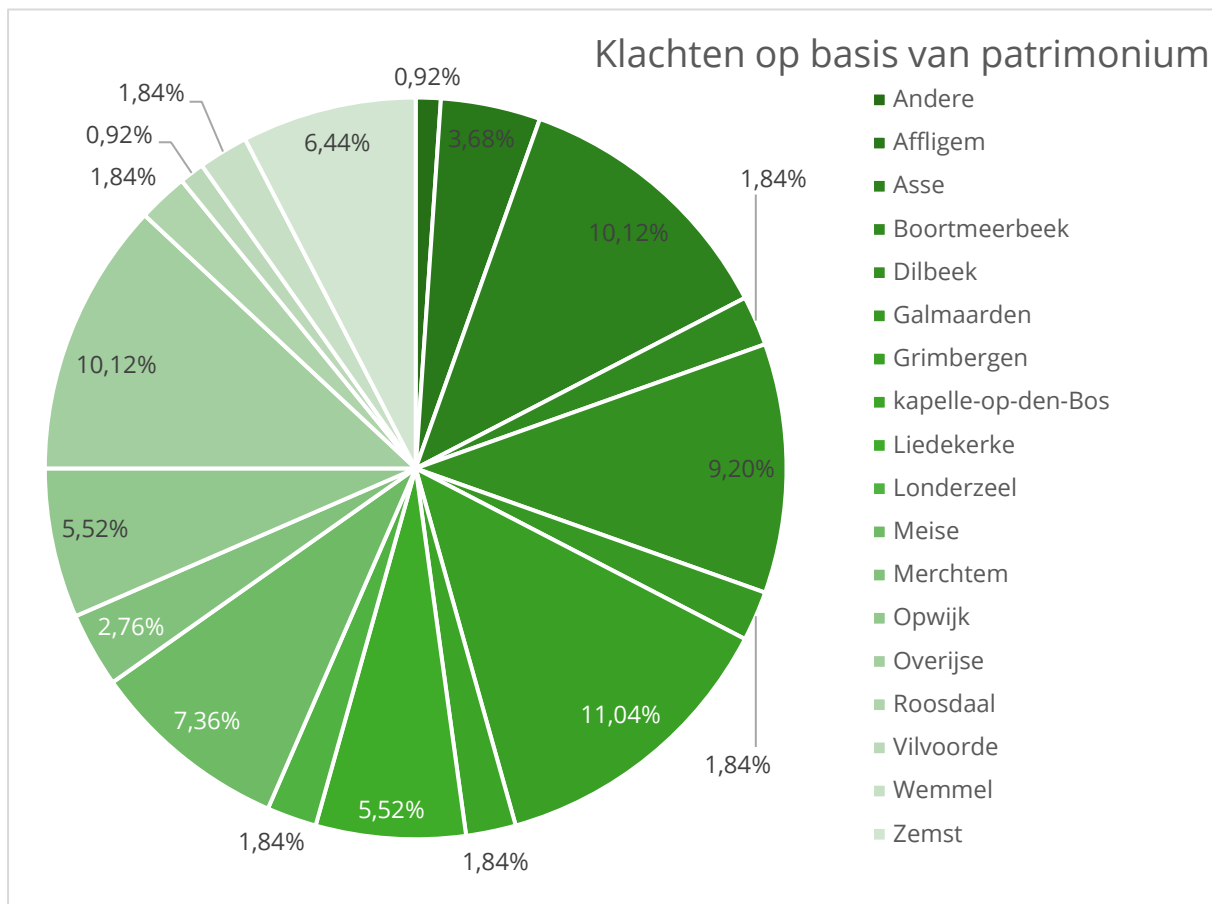
De overige klachten staan op gelijke hoogte met elkaar en kwamen in mindere mate voor.

Hierbij komen we ook klachten tegen over leefbaarheid. Wanneer de indiener de leefbaarheid in zijn buurt aankaart, dan registreren we dat wel als klacht. We starten dan een onderzoek maar sluiten de klacht vaak af als ongegrond. Net zoals bij alle klachten bezorgen we ons besluit altijd aan de indiener, hetzij via brief hetzij via e-mail.

Voor de herstelling en onderhoud van verwarming en sanitair doet Providentia beroep op een aannemer. Klachten die we daarover ontvingen zitten niet vervat in de cijfers. We noteerden deze zaken als meldingen en brachten zo'n klachten ter sprake in een periodiek overleg met de desbetreffende aannemer. Dit gebeurde ook wanneer de indiener nadrukkelijk vroeg om zijn probleem te registreren als klacht.

3 KLACHTEN PER GEMEENTE

Hieronder geven we de klachten weer volgens de gemeente waarin de huurder woont, aan de hand van een cirkeldiagram. We vergelijken het aantal klachten in die gemeente met het totaal. Dit resulteert in een percentage per gemeente.



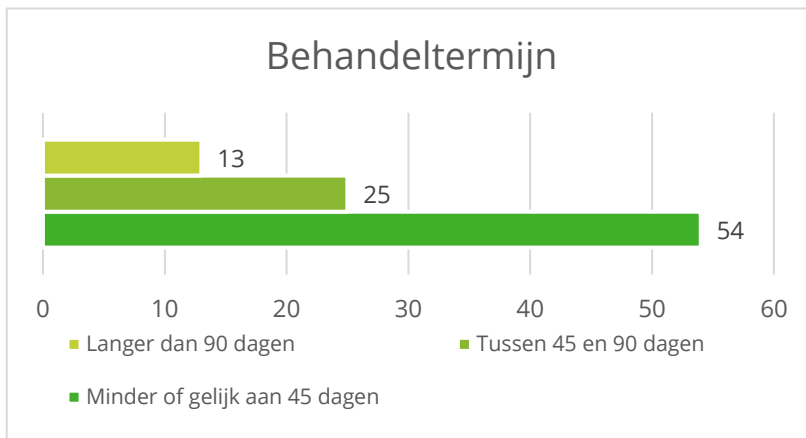
We zien via deze cirkeldiagram dat de meeste klachten afkomstig zijn uit Grimbergen. Deze gemeente bezit 12,56% van ons totaal woonaanbod. Het is dan ook niet verrassend dat Grimbergen op nummer 1 staat. De meest voorkomende klachten gingen om herstellingen en vochtproblemen. We weten dat er zich een renovatie opdringt in enkele appartementsgebouwen gelegen in deze gemeente.

Op een gedeelte 2e plaats vinden we Asse en Overijse terug. Asse bezit 14,41% van ons totaal woonaanbod. Overijse heeft een kleiner stuk van 5,46%. Hoe het komt dat er bij zo'n groot verschil in het woonaanbod, toch nog evenveel klachten werden geregistreerd in Overijse dan in Asse, kan liggen aan het feit dat we vaak van dezelfde personen in Overijse klachten ontvangen. Het gaat van klachten over herstellingen, tot klachten over de huurlasten/huurprijs.

In Dilbeek ligt 16,17% van ons totaal woonaanbod waarvan nagenoeg de helft zich in Groot-Bijgaarden bevindt. Daar hebben we de Reinaertwijk waar we voor enkele appartementsblokken eveneens een grootschalige renovatie onderzoeken.

4 AANPASSINGEN IN KLACHTENPROCEDURE

4.1 WIJZIGINGEN IN FUNCTIE VAN BEHANDELINGSTERMIJNEN



4.1.1 TWEEWEEKELIJKS OVERLEG

Ook na de lancering van onze nieuwe procedure bleven we onze interne werking evalueren. Dit bracht ons tot een wijziging van een tweewekelijks overleg naar een wekelijks overleg. Zo konden we sneller een analyse maken van de nieuwe ontvangen berichten. Dit gebeurt sindsdien samen met een verantwoordelijke per dienst en op advies van de klachtencoördinator.

We schetsen tijdens dat overleg een duidelijk beeld van de bepaalde situatie. Het is vaak belangrijk dat een probleem gekend is bij meerdere diensten. Ook volgen we de behandeltermijnen beter op via een wekelijks overleg.

4.1.2 AANNEMERS

Regelmatig haalden we de deadline, waarin een klacht dient afgerond te zijn, niet. De oorzaak lag dan bij wachtermijnen die we ondervonden bij herstellingen door aannemers. We waren dan afhankelijk van levertermijnen en de planning van de aannemers. Om de klacht vroeger te kunnen afsluiten brachten we in zo'n geval de klager op de hoogte over de verdere planning. We beschouwden de opdracht naar de aannemer dan als oplossing. Indien de aannemer naliet om het nodige te doen volgens die planning dan kon de klager uiteraard zijn klacht heropenen.

4.2 WIJZIGING IN FUNCTIE VAN VEELKLAGERS

We merkten een aanzienlijke toename aan klachten en meldingen bij meerdere diensten afkomstig van bepaalde personen. Dat gebeurde zo vaak dat het aantal niet meer in verhouding stond met het werk. Daarom bedachten we een bijzondere benadering voor een veelklager.

Voor deze personen stelden we dan één contactpersoon aan, onze klachtencoördinator vanuit een neutrale rol. Deze medewerker staat de veelklager te woord en zorgt voor de nodige communicatie tussen hem of haar en andere medewerkers. In 2021 pasten we deze benadering toe voor 1 veelklager.

5 BESLUIT

We zijn alvast tevreden met de huidige werking en we blijven denken over verbeteringen. Providentia hecht veel belang aan de stem van de klager. De onderlinge samenwerking tussen de diensten verloopt zeer vlot en geeft ons duidelijke richtlijnen en aandachtspunten voor toekomstige dossiers.

Om af te sluiten voegen we hierbij nog een klein overzicht van de klachten in de afgelopen 3 jaren toe, vanaf de opstart van de klachtendienst. Het lagere cijfer van de klachten in behandeling weerspiegelt toch een aanzienlijke verbetering in ons klachtenmanagement.

<i>Klachten (150)</i>			<i>Klachten (151)</i>			<i>Klachten (92)</i>		
	Afgesloten	44		Afgesloten	142		Afgesloten	89
	In behandeling	106		In behandeling	9		In behandeling	3
2 0 1 9	Gegronnd	123	2 0 2 0	Gegronnd	58	2 0 2 1	Gegronnd	58
	Deels gegronnd	13		Deels gegronnd	7		Deels gegronnd	8
	Niet gegronnd	14		Niet gegronnd	86		Niet gegronnd	26
	Dienst Gebouwen	108		Dienst Gebouwen	59		Dienst Gebouwen	56
	Dienst Projecten	15		Dienst Projecten	6		Dienst Projecten	11
	Dienst Klanten	27		Dienst Klanten	86		Dienst Klanten	22
	Financiën en HR	0		Financiën en HR	0		Financiën en HR	2
	Informatie en comm.	0		Informatie en comm.	0		Informatie en comm.	1

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

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:	17

Aantal (deels) gegronde klachten:	12
--	----

Aantal (deels) opgeloste gegronde klachten:	11
--	----

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

- In 2021 waren er 18 klachten waarvan 17 ontvankelijk.
- Van de 17 ontvankelijke klachten waren 12 gegronde.
- Van de van 12 (deels) gegronde klachten zijn er 11 opgelost.
- Van de 12 (deels) gegronde klachten werden volgende ombudsnormen geschonden:
 - Te lange behandeltermijn:
 - 4 verschillende huurders moesten 6 maanden of langer wachten op herstelling vochtschade door onderaannemer XXXXX. Bijkomend deden 2 huurders hun beklag over de slechte uitvoering van de herstellingswerken door XXXXX.
 - Terugbetaling huurwaarborg niet binnen 3 maanden (wettelijke behandeltermijn) na einde verhuring ontvangen.
 - Herstellingen in een appartement.
 - Gemeenschappelijk groenonderhoud (perkjes Wilgenhof).
 - Herstelling sanitair door aannemer van nieuwbouw Akkerlaan.
 - Niet correcte beslissing:
 - Deels gegronde: via verzoening voor de Vrederechter wordt overeengekomen dat de huurder de aanpassings-/verfraaiingswerken in de woning, die volgens het Reglement van Inwendige

Orde niet worden toegelaten, pas bij einde huur in oorspronkelijke staat moet brengen of de herstellingswerken via afrekening waarborg moeten geregeld worden.

- Ontoereikende informatieverstrekking:
 - Huurder wordt niet op de hoogte gebracht van de verdere aanpak van vochtschade in zijn woning, nadat Volkshuisvesting hiervoor op controle is geweest.
 - Huurder bleef te lang in het ongewisse na het melden van een defecte lift en waterschade in de ondergrondse parking.
- Onheuse bejegening:
 - Een jaar na datum doet bewoner opnieuw een klacht over sluikestort in de garage van de naburige, leegstaande tuin, omdat het sluikestort nog steeds niet is verwijderd.
- 47% van de ontvankelijke klachten gaat over een te lange behandeltermijn. Bij de helft van deze klachten was onderaannemer XXXXX betrokken.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- 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 (sluikestort, 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. In 2021 werd er wel nog overlast gemeld, maar door er steeds snel gevolg aan te geven werden hierover geen klachten ontvangen.
- Ondanks de voortdurende coronapandemie, 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.
- Omdat er verschillende meldingen over sluikestort en een onveiligheidsgevoel bleven terugkomen in de wijk in en rond Res. Ten Brielen werd in november 2021 een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met vrijwillige bewoners die er vervolgens als flatwachter aan de slag zijn gegaan.
- Huurders, afkomstig uit een wijk met een verleden van veel overlast van zwerfvuil en sluikestort, werden in december 2020 geherhuisvest naar een nieuw appartementencomplex van 98 appartementen. Om sluikestorten te voorkomen, werd bij aanvang een gelijkaardige samenwerking met vrijwilligers (flatwachters) opgestart zoals met succes werd aangegaan in de oorspronkelijke wijk. In 2021 zijn er geen klachten over sluikestort ontvangen. De buurt,

lag er steeds netjes bij.

Ook bij een ander nieuwbouwproject van 48 appartementen, dat voor de eerste maal verhuurd werd in augustus 2021, werd dezelfde goede samenwerking met flatwachters gerealiseerd.

- Om de bereikbaarheid van Volkshuisvesting te verbeteren, werd er, in het najaar van 2021, ondanks de coronamaatregelen toch voor gekozen om het kantoor op maandagnamiddag te openen voor het cliënteel en worden er in verschillende wijken maandelijkse permanentiemomenten/spreekuren voorzien.
- Ondanks de ingrijpende renovatiewerken aan dak en overloop (gemeenschappelijke buitengang) te Residentie Schuttershof, terwijl de bewoners er bleven wonen, zijn er geen klachten geweest. Duidelijke communicatie bij een bewonersvergadering, regelmatige nieuwsbrieven, en een beschikbaar appartement om eventueel lawaaioverlast te ontvluchten hebben daar waarschijnlijk toe bijgedragen.

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. De vrijwillige buurtwachter wordt nu ook ingezet in nieuwe delen van de wijk met toenemende leegstand.
- Omdat er een groot tekort is aan grote gezinswoningen, kunnen verschillende grote gezinnen die overbezet wonen bij Volkshuisvesting, niet verhuizen. Doorgaans wonen deze gezinnen in oudere woningen. Hierbij is het risico op slechte bewoning groter. Bij de planning van het nieuwbouwproject fase 3, perceel 3 werden hierdoor meer grotere woningen voorzien.
- Een strikte planning werd afgesproken, binnen de betrokken diensten, zodat binnen de eerste maand na de plaatsbeschrijving de afrekening van de huurwaarborg kan gebeuren, teneinde elke huurder tijdig (binnen 3 maanden na einde contract) kan beschikken over het bedrag van de afrekening.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: SHM Denderstreek
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Mieke Dobbenie –
 mieke.dobbenie@shmdenderstreek.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	12
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal (deels) gegronde klachten:	8
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	7
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

Onze klachten-inbox wordt vaak gebruikt om meldingen van allerhande problemen te doen. Het aantal klachten die effectief in aanmerkingen komen blijft beperkt.

Er was één klacht i.v.m. overlast/onderhoud en eventuele domiciliefraude

Eén klacht i.v.m. de aankoop van een woning waarbij de klacht eigenlijk gericht was naar het VWF.

Vier klachten hadden te maken met technische problemen en de aanpak en uitvoering van werken door onderaannemers.

Een klacht ging over buitenverlichting.

Een klacht ging over een koopwoning waar een dispuut is over de dakdichting. Hierin werden heel veel acties ondernomen zowel door SHM Denderstreek als de aannemer. Maar de aangereikte oplossingen bleken niet volstaan. Deze klacht werd dan ook door de vader van de koopster overgemaakt aan de Vlaamse Ombudsdienst.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Bij elke klacht wordt de klager gecontacteerd en gehoord. Hij/zij krijgt bevestiging van de ontvangst van de klacht. Nadien worden de diverse betrokken partijen gehoord. Bij bijna elke klacht komt het tot een oplossing.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Meer “live” overleg, mondeling met verslag nadien. Nu vaak nog te veel via mail.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

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	18
Aantal ontvankelijke klachten:	18

Aantal (deels) gegronde klachten:	12
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	15
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

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 2021 registreerden we 18 klachten, waarvan 12 (deels)gegrond. Alle klachten werden opgelost en afgehandeld.

Klachten zijn vaak meerdelig. Samenvattend kunnen we stellen dat 2 klachten handelen over het lang uitblijven van herstellingswerken. 5 klachten over het niet akkoord gaan met een afrekening van waarborg, huurlasten of debetnota. 2 klachten gaan over burenoverlast, 6 klachten gaan over (kandidaat)huurders die zich onheus behandeld voelen en 4 klachten zijn eerder losstaande klachten waaronder een parkeerprobleem, schade aan een voertuig, het niet akkoord gaan met de wetgeving en de gevolgen van een verplichte verhuisbeweging.

De SNMH anschouwt haar klachten als een leerschool om de organisatie te optimaliseren. Beter-willen- worden. Leren uit een klacht, de aanpak verfijnen en in de toekomst trachten te voorkomen. Ook zoeken naar een compromis geeft vaak al de oplossing.

Huurders kunnen bij de SNMH terecht met al hun vragen en/of grieven. Hun klacht wordt steeds ter harte genomen en besproken om te komen tot een oplossing. Opmerkelijk dit jaar is het aantal klachten van (kandidaat)huurders die zich onheus behandeld voelen door een medewerker van de SNMH. Onze klanten worden mondiger en trekken meer en meer de gegeven informatie in twijfel. Niet steeds zijn ze bereid om te luisteren, maar horen ze enkel wat ze wille horen. Rustig alles blijven herhalen is de correcte reactie.

Klantvriendelijkheid is een onderdeel van het klachtenbeleid waar de SNMH volop op inzet. Verschillende workshops en werkingspunten hierrond worden gevolgd en uitgewerkt. Durven bewust zijn van werkingspunten, levenslang leren, bijleren en werken aan verbetering zijn essentieel.

Een steeds wederkerend aantal klachten handelt over de afrekening van de waarborg en/of het niet akkoord gaan met het aanrekenen van een debetnota voor een uitgevoerde herstelling.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

<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	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	3
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

- Een eerste klacht werd neergelegd namens een Vereniging van Mede-eigenaars, dit via de Ombudsvrouw van de stad Antwerpen. Zij voerde aan dat een aantal problemen aan het appartementsgebouw geen oplossing kenden en de maatschappij geen ondersteuning zou bieden bij het oplossen hiervan. Ook werd verweten dat de maatschappij de syndicus in deze aanschreef terwijl deze volgens hen werd ontslagen. Deze klacht werd ongegrond verklaard. De maatschappij had op haar beurt nazicht verricht van de aangevoerde problemen en de opmerkingen niet terecht bevonden. De visies bleken te verschillen. Niettemin is de maatschappij met de VME en de aannemer in gesprek gegaan om de situatie uit te klaren. De syndicus anderzijds werd terecht aangeschreven: zolang hij officieel is aangesteld, is hij de enige bevoegde gesprekspartner.
- De tweede en derde klacht werden neergelegd door een koper van een appartement te Wilrijk, aan de Ilfeldlaan.
De eerst ontvangen klacht betrof opmerkingen over de administratieve en technische afhandeling van zijn aankoopdossier en de wijze van communicatie door de medewerkers van de maatschappij. De klacht werd ongegrond verklaard wat betreft de afhandeling van zijn aankoopdossier (correct verlopen rekening gehouden met de concrete omstandigheden), doch gegrond verklaard wat betreft de communicatie die efficiënter en duidelijker had kunnen verlopen.
De later ontvangen klacht betrof opnieuw een onvoldoende communicatie. Deze klacht werd ongegrond verklaard daar de beschikbare informatie steeds binnen een redelijke termijn en correct werd megedeeld

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 met bijzondere aandacht voor een betere communicatie.

Vragenlijst klachtenmanagement (2021)

Naam van uw maatschappij: SBK-Dendermonde bv
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marie-Paule Hiel – mp.hiel@sbkdendermonde.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	?
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal (deels) gegronde klachten:	?
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021

- Er werden in 2019 18 ééngezinswoningen voorlopig opgeleverd en verkocht in 2020. De eerste meldingen van minder goede houtafwerking van de ramen komt in 2020. Na de winter van 2020 is het duidelijk dat de het probleem zich aan bijna alle ramen voordoet (loslaten van afwerkingslaag van de houten ramen op het westen. Na expertises die door SBK werden aangevraagd, aanstelling van een onafhankelijk bureau en een ingebrekestelling van de hoofdaannemer, komt er nog te weinig reactie van de aannemer waarop SBK eind 2021 beslist het dossier aanhangig te maken bij de rechtbank. Ondertussen zijn alle woningen betrokken in deze rechtszaak die door SBK zal worden gevoerd (de definitieve oplevering heeft nog steeds niet plaats gevonden).
- Een klacht van 2020 omtrent een slecht geplaatste en slecht werkende ventilatie-unit werd opgelost in 2021 mits ingebrekestelling van de hoofdaannemer.
- SBK ontving een mondelinge klacht waarbij werd meegedeeld dat een koper van een woning een eigendom zou bezitten in het buitenland en dat hij deze ook al had op het moment van de verwerving van de sociale koopwoning. SBK stelde een onderzoek in via een erkend bureau dat ook in het raamcontract van de VMSW was opgenomen in het kader van controle op eigendom in de sociale huursector. De dagvaarding van de kopers gebeurt in 2022.
- Andere meldingen/klachten betreffen steeds de afwerking van de nieuwe woningen die, nadat ze in gebruik zijn genomen, nog een aantal mankementen vertonen. Het is de taak van de aannemer om deze zaken op te lossen, weliswaar door tussenkomst van SBK zolang de voorlopige oplevering niet heeft plaats gehad.
-

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Kopers en kandidaat-kopers worden nog duidelijke gewezen op het feit dat 'problemen' met woningen bij de ingebruikname normaal zijn en dat ze dit onmiddellijk moeten meedelen aan SBK-Dendermonde zolang de definitieve oplevering niet heeft plaats gehad. Op deze manier houden we beter zicht op wat loopt en wat eventueel méér kan zijn dan een melding van een onvolkomenheid.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Pro-actief informeren van de kopers omtrent de oplossing/herstelling/... en zelf informeren naar de stand van zaken (die meestal niet door de koper of aannemer wordt meegedeeld).

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: T' Heist Best cvba
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Bernard Despiegelaere
 (bernard.despiegelaere@theistbest.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	5
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal (deels) gegronde klachten:	3
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2020

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

Klacht 1 had betrekking over diefstal van 2 fietsen.

Klacht 2 had betrekking op overlast door duiven in de dakgoot (gegrond).

Klacht 3 had betrekking op wateroverlast in ondergrondse kelder (gegrond)

Klacht 4 had betrekking op slecht onderhouden tuin van een huurder

Klacht 5 had betrekking over de tevredenheid van de poetsdienst (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?

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: **C.V.B.A. Tuinwijk**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Karla De Smet

karla.desmet@tuinwijk.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	7
Aantal ontvankelijke klachten:	6
Aantal onontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	3
Aantal ongegronde klachten:	4

Aantal (deels) opgeloste klachten:	7
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021

De klachten bereikten Tuinwijk als volgt:

- 1 via klachtenformulier Tuinwijk
- 3 via mail Vlaamse Ombudsdienst
- 2 via mail rechtstreeks van burger
- 1 via brief rechtstreeks van burger

4 klachten kwamen rechtstreeks via de burger (huurder)
3 klachten via de Vlaamse Ombudsdienst

4 klachten waren gegrond, en 3 klachten ongegrond.

Aard van de klachten:

- 4 klachten over een technische probleem
- 1 klacht over afrekening huurbewoning
- 1 klacht i.v.m. achterstal
- 1 klacht divers

Alle klachten werden binnen de wettelijke termijn beantwoord en opgelost.
Tuinwijk heeft geen verdere klachten meer ontvangen, dus de klagers konden 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. 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.

De afrekeningen worden meer gedetailleerd opgestuurd en bij eventuele vragen persoonlijk toegelicht.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

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:	14
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	16
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

- **12 technische klachten**
 - vooral algemene technische problemen en vochtproblemen
 - allen nagekeken, herstellingen werden uitgevoerd of er werd opdracht gegeven
 - er wordt vastgesteld dat in meerdere dossiers de klachten voortkomen uit een gebrekkig onderhoud van de woning door de betrokken huurder (oa klacht over schimmelvorming waarbij de woning nauwelijks verlucht wordt)
 - klacht mbt werking Engie-Cofely: werd met Engie besproken
- **2 klachten voor de dienst Huurders**
 - 1 dossier betreft een burenpromatiek, dit dossier werd doorgegeven aan de sociaal assistent voor opvolging
 - 1 klacht betreft de hinderlijke aanwezigheid van huisdieren, de sociaal assistent is langs geweest en heeft een bemiddelend gesprek gevoerd
- **2 klachten voor de dienst kandidaat-huurders**
 - 1 klacht betreft een schrapping die na onderzoek onterecht bleek, de kandidaat-huurder werd met terugwerkende kracht ingeschreven in het kandidatenregister
 - 1 klacht betreft het gebrek aan beleefdheid zoals ervaren door een kandidaat-huurder, het personeelslid werd hierover aangesproken (en was zich hiervan niet bewust)

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 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 2021

<p>Naam van uw maatschappij: cvba-so Volkshaard</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kathleen Mous – Kathleen.mous@volkshaard.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	150
Aantal ontvankelijke klachten:	104

Aantal (deels) gegronde klachten:	84
--	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	80
---	----

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

In 2021 ontving de bouwmaatschappij 150 klachten m.b.t. de dienst Boekhouding en Financiën (2), de dienst Projecten (7), de Technische dienst (34) en de Sociale dienst (107).

Hiervan bleek 1 klacht voor de dienst Projecten onontvankelijk, 4 voor de Technische dienst en 41 voor de Sociale dienst

Wanneer we dit verder opsplitsen naar al dan niet gegronde klachten, komt men tot het aantal (deels) gegronde klachten per dienst.

Zie hieronder.

De **28 klachten van Technische aard** zijn zeer divers, m.n. klachten over de lange behandeltermijn voor herstellingen (verwarming, afvoer) of aanpak van schimmel in de woning. Maar ook klachten waarbij men niet tevreden is over de geleverde prestaties (onderhoud van de gemende delen zowel interieur als exterieur of de aanpak van ongedierte).

Van deze klachten werden er inmiddels 25 (deels) opgelost.

De **50 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 maar ook klachten m.b.t. domiciliefraude.

Alle klachten werden reeds (deels) opgelost.

De **klacht** van de **dienst Boekhouding en Financiën** had betrekking op het ingaan van de huurprijsherziening. Dit werd inmiddels rechtgezet.

De **dienst Projecten** ontving **5 klachten**. De klachten hadden betrekking op de lange uitvoeringstermijn van de renovatiewerken, gebrekkige communicatie en/of het niet kwalitatief uitvoeren van de werken.

Van deze 5 klachten werden er inmiddels 4 (deels) van opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Op Technische vlak 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.

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 oktober 2021 werd een externe audit uitgevoerd m.b.t de interventietijden van de Technische dienst.

De aanbevelingen uit dit auditrapport zullen verder uitgewerkt worden in 2022.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

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	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
--	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2
---	---

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

Kleine Landeigendom het Volk ontving in 2021 2 klachten van kopers van eenzelfde bouwproject. Beide klachten gingen over het lang aanslepen van werken die nog door de aannemer moesten uitgevoerd worden.

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 2021

Naam van uw maatschappij: CVBA Volkswelzijn

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Veerle Pauwels –
veerle.pauwels@volkswelzijn.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	3
Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	5
	Onopgelost:	0

2. Klachtenbeleid

We proberen klachten zoveel mogelijk te vermijden door (kandidaat)huurders zo goed mogelijk te informeren.

We hebben in 2021 weinig klachten ontvangen:

- 4 klachten via Toezicht en 1 klacht via de Huurdersbond.

De 2 (deels) gegronde klachten gaan over uit te voeren herstellingen. Dit gebeurde volgens de huurders niet of niet snel genoeg. Er werd telkens ter plaatse gegaan door een medewerker om de klacht met de huurder te bespreken en een gepaste oplossing te zoeken voor het probleem.

De 3 ongegronde klachten gaan over

- een te lange wachttijd voor een sociale woning. Hier kunnen we zelf niets aan veranderen. De nodige informatie werd gegeven.
- een weigering van een aanbod, waardoor de huurpremie werd stopgezet. Aangezien we in dit dossier reeds zelf een onderzoek gestart waren om het aanbod als gegronde weigering te beschouwen, werd dit dossier afgesloten.
- een vertrokken huurder die zijn afrekening betwistte, omdat hij hierdoor geen nieuw woningaanbod kreeg. Na het voorleggen van het vonnis van de rechtbank werd het dossier afgesloten.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- De procedure werd niet aangepast in 2021.
- In 2021 kwam de nieuwe website online. Er is de mogelijkheid om meldingen via de website door te geven. Hier wordt meer en meer gebruik van gemaakt.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: Volkswoningbouw
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Anja Schoeters anja.schoeters@vwbm.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	5
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021

De klachten hadden voornamelijk te maken met de technische aspecten van de woning. De verwachtingen van de huurders en de technische ploeg van de maatschappij verschilde.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Er werd begin 2021 een technisch coördinator aangeworven. Deze werd kort na indiensttreding ziek waardoor er opnieuw diende gezocht te worden. In september 2021 konden we een technisch coördinator verwelkomen. Sinds de komst hebben huurders een vast aanspreekpunt bij technische vragen. De technisch coördinator gaat ter plaatse kijken en stuurt de technische ploeg aan. Hierdoor kan er korter op de bal gespeeld worden en sluiten de verwachtingen van de huurders beter aan bij het sociale huuraanbod.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

<p>Naam van uw maatschappij: Waasse Landmaatschappij</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ellen De Wilde ellen.dewilde@w-lm.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
Aantal niet opgeloste klachten:	0

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

Behalve de gewoonlijke meldingen naar aanleiding van de werfopvolging, hebben wij 1 klacht binnen gekregen via de Vlaamse Ombudsdienst.

Het betreft een klacht waarbij een kandidaat-koper niet voldeed aan de eigendomsvoorwaarden. De vrouw in kwestie had een volle eigendom op haar naam staan en wij konden haar dus bijgevolg niet inschrijven op de wachtlijst voor de aankoop van een sociale koopwoning.

Mevrouw heeft gesproken met een medewerker alsook met de directeur die haar hebben meegedeeld hoe de procedure werkt en wat de voorwaarden zijn. Zij vroeg om een uitzondering te maken maar in deze situatie was dit niet mogelijk.

Mevrouw ging niet akkoord met onze beslissing en heeft contact opgenomen met de Vlaamse Ombudsdienst. Wij zijn telefonisch op de hoogte gebracht van haar klacht.

Wij hebben de situatie uitgelegd waarbij de Ombudsdienst onze verklaring ging overmaken aan de melder.

Mevrouw heeft ons nadien niet meer gecontacteerd. Deze klacht wordt dan ook als opgelost beschouwd.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Onze website is vernieuwd en aangepast. De kandidaat-koper kan duidelijker zien dat hij een klacht kan indienen en hoe hij dit moet doen. Er wordt ook verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst zodat de kandidaat-koper weet dat hij daar ook terecht kan met zijn klacht.

Op de website wordt steeds aangegeven dat er voorwaarden zijn om te kunnen inschrijven op de wachtlijst voor een sociale koopwoning. Dit wordt ook steeds vermeld als wij een publicatie uitbrengen of een infobrochure versturen.

Indien nodig zal er bijgestuurd worden om tot een oplossing van de klachten te komen en eventuele verbeteringen in de communicatie. Hiervoor zullen alle mogelijke kanalen worden ingezet.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

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	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

Klacht

Onderwerp: Gebreken aan nieuwbouw

Samenvatting: Volgens de eigenaar waren er problemen met het pleisterwerk, de garagepoort, krasjes op de schuifdeur, schade aan de voorgevel en de achterdeur.

Actie: De gebreken werden aangepakt en opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De keuze is gemaakt om nieuwe sociale koopprojecten (die na de fusie werden opgestart) volledig af te werken (m.a.w. met keuken en vloeren) om beter in te spelen op de actuele noden en vragen en de opvolging van de werven wordt verder verstrengd.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: WoninGent
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: klachten@woningent.be
Femke Verfaillie
Yasmina Yacoubou
Karolien De Cremer

1. Cijfergegevens eerstelijnsklachten

	Aantal
Totaal aantal klachten	256
Aantal (deels) ontvankelijke klachten:	232

Aantal (deels) gegronde klachten:	102
-----------------------------------	-----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	240
------------------------------------	-----

2. Cijfergegevens tweedelijnsklachten

	Aantal
Totaal aantal klachten	15
Aantal (deels) ontvankelijke klachten:	15

Aantal (deels) gegronde klachten:	6
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	11
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2021

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>204</u>
<u>(Onder meer) Vlaamse Ombudsdienst</u>	<u>3</u>
<u>(Onder meer) Stad Gent</u>	<u>19</u>
<u>(Onder meer) Gentse Ombudsdienst</u>	<u>33</u>
Totaal	259

Onderwerp van de klachten

Bepaalde klachten betroffen meerdere categorieën en zijn hieronder dan meermaals vertegenwoordigd.

- Klachten betreffende (onder meer) onderhoud en herstellingen: 130
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling huurdersdossier: 41
- Klachten betreffende (onder meer) informatie door WoninGent: 1
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling betwisting factuur: 36
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling afrekening waarborg: 6
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling vraag afrekening huurlasten: 13
- Klachten betreffende (onder meer) opvolging overlastdossier: 37
- Klachten betreffende onthaal en klantvriendelijkheid: 2
- Klachten betreffende andere zaken: 9

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
- 2020: 189 klachten, waarvan 80 (gedeeltelijk) gegrond

B. Tweedelijnsklachten

Detailanalyse

De klachten bereikten ons via volgende kanalen

<u>Vlaamse Ombudsdienst</u>	<u>2</u>
<u>Gentse Ombudsdienst</u>	<u>13</u>
Totaal	15

Onderwerp van de klachten

- Klachten betreffende (onder meer) onderhoud en herstellingen: 5

- Behandeling betwisting factuur: 1
- Behandeling huurdersdossier: 1
- Behandeling vraag afrekening huurlasten 4
- Opvolging overlastdossier 2
- Behandeling betwisting factuur 1
(+ onthaal en klantvriendelijkheid)
- 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 2021

Er is een **stijging in het aantal klachten** in 2021 ten opzichte van 2020 waarneembaar. Een aantal vermoedelijke oorzaken zijn:

- › Intern - Sensibilisering onder de personeelsleden (o.a. via WijsWerken, de nieuwsbrief onder personeel): de medewerkers kennen ondertussen de interne klachtendienst en capteren sneller dan vroeger wanneer een (kandidaat)huurder een klacht formuleert. Er is een interne doorwijsfunctie geactiveerd.
- › Extern
 - WijsWonen: in het periodieke bewonersmagazine van WoninGent is aandacht besteed aan hoe iemand een klacht over WoninGent kan formuleren, meer specifiek in de edities december 2021 en augustus 2020.
 - In de infogids voor nieuwe bewoners staan de gegevens over hoe een klacht kan worden ingediend.
 - Op de website staan de klachtgegevens nu duidelijk zichtbaar bij contact.

In absolute cijfers is het verschil tussen 2020 en 2021:

- › Gegronde klachten: een stijging van 65 dossiers naar 82 dossiers of dus +26%.
- › Ongegronde klachten: een stijging van 63 dossiers naar 118 dossiers of dus +87%.

Dit toont aan dat de grootste stijging zit in het aantal ongegronde klachten.

Er is een wijziging in 2021 ten opzichte van 2020 in de klachtenbehandeling. Daar waar in 2020 elke contactname met de klachtendienst werd opgenomen als klacht, is in 2021 een **duidelijker onderscheid gemaakt tussen meldingen versus klachten**. Meldingen werden niet langer als onontvankelijke klachten geregistreerd. De klachtendienst houdt wel een apart register waarin de meldingen en de doorverwijzing ervan worden bijgehouden. Op die manier capteren we sneller bij een tweede contact dat een melding vervolgens een klacht is geworden.

Deze werkwijze werd bij de Vlaamse Ombudsdienst afgetoetst en gevalideerd.

Dat betekent concreet dat de stijging in de klachten in 2021 groter is dan het cijfer doet aangeven.

Dat resulteert in een afname van 14% voor wat betreft onontvankelijke klachten.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Er wordt een duidelijker en **correcter onderscheid gemaakt tussen eerstelijns- versus tweedelijnsklachten.**

› *Eerstelijnsklachten*

WoninGent is zelf bevoegd en verantwoordelijk voor het behandelen van de eerstelijnsklachten. WoninGent zorgt zelf voor de interne kwaliteitsbewaking, door een eigen interne klachtendienst als aanspreekpunt voor klachten over werking en dienstverlening. Eerstelijnsklachten zijn klachten die nog niet door de interne klachtendienst werden behandeld. Ook klachten die de klachtendienst van WoninGent niet hebben bereikt, zijn eerstelijnsklachten.

› *Tweedelijnsklachten*

Tweedelijnsklachten zijn klachten die reeds door de interne klachtendienst werden geregistreerd en waarvan de klager zich niet akkoord kan verklaren met het resultaat ervan, of geen (tijdig) antwoord kreeg binnen de wettelijke termijnen.

Voor de behandeling van tweedelijnsklachten is de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd conform artikel II.85. van het bestuursdecreet en volgens het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst.

WoninGent wil klagers van Gent lokaal ten dienste staan en sprak daarom af dat de Ombudsdienst Stad Gent ook de tweedelijnsklachten over WoninGent kan behandelen. De Vlaamse ombudsdienst blijft eveneens bevoegd.

Klachten die nog niet behandeld werden door de klachtendienst van WoninGent, kunnen maar per uitzondering aanzien worden als tweedelijnsklacht na afdoende motivering met verwijzing naar de goede redenen hiervoor. WoninGent wordt steeds op de hoogte gebracht van deze cases en de motivering. Bij discussie/onenigheid wordt dit zo snel als mogelijk onderling uitgeklaard.

Er zijn **minder doorverwijzingen gebeurd via Ombudsdiensten.** De klager contacteert de interne klachtendienst van WoninGent meer en meer rechtstreeks. De toegankelijkheid van de interne klachtendienst is aanzienlijk toegenomen.

Het **papieren meldingsformulier** is tot dusver nog niet gebruikt.

Het klachtenformulier ligt aan de balies of kan een medewerker afdrukken via de netwerkschijf van WoninGent. De klager kan zijn klacht omschrijven of de medewerkers kan de klacht noteren, als de klager niet of niet goed kan schrijven. Het is wel belangrijk dat de klager de klacht ondertekent. Onder meer in het personeelsmagazine WijsWerken werd hier ruchtbaarheid aan gegeven.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: WoonAnker Waas
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Eva Reynaert eva@woonankerwaas.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	14
Aantal ontvankelijke klachten:	14

Aantal (deels) gegronde klachten:	14
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	12
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2021

1. Huurder meldt dat hij 4 jaar geleden vochtproblemen heeft gemeld in zijn appartement. De firma Baert werd aangesteld om het probleem op te lossen. Blijkt dat alle terrassen gebreken vertonen waardoor er vochtproblemen zijn ontstaan. Na lange maanden aansleep meldt de firma Baert dat hij het probleem niet kan oplossen omdat de terrassen betegeld zijn. De opdracht werd in oktober doorgegeven aan de firma Prodak. Tot nu toe zijn de werken nog niet uitgevoerd.

Tevens vraagt de huurder om een herziening van de huurprijs, deze zou volgens hem niet correct zijn. De huishuur werd herberekend en bleek correct te zijn.

WoonAnker Waas is afhankelijk van de aannemers die de werken moeten uitvoeren. Regelmatig informeren en druk uitoefenen levert niets op.

2. Huurster meldt overlast van de bovenbuur. Gamen waarbij luid wordt geroepen, luid telefoneren, vuilniszakken niet op de juiste plaats zetten enz... Het betreft een jonge man met psychische problemen en een moeilijke jeugd. Aangezien de bemiddeling zeer moeilijk loopt raadt collega sociale dienst de jonge man aan om zich aan te melden bij het CAW, wat hij ook doet. De samenwerking met CAW en de jonge man loopt goed. Op regelmatige basis is er overleg tussen CAW, WoonAnker Waas en de jongeman in kwestie. In augustus is er ook een overleg geweest met de man in kwestie, familiehelp en de advocaat van de man. Tot nu toe zijn er geen klachten meer.

Oudere en jongere huurders die boven, naast of onder elkaar wonen brengt vaak problemen met zich mee. Bemiddeling en opvolging door de sociale dienst is dan noodzakelijk

3. De zoon van een huurder meldt dat de renovatiewerken bij zijn vader te wensen overlaait. Hij heeft zijn vader in huis genomen en heeft nu gemerkt dat de werkmannen in de woning van zijn vader een halve bak bier hebben leeggedronken en dat ze de elektriciteit hebben afgezet met als gevolg dat alles ontdooid is en moet weggegooid worden. In de woning ligt overal stof. Hij gaat een advocaat inschakelen.

Achteraf is gebleken dat de huurder zelf de elektriciteit heeft afgezet vooraleer hij naar zijn zoon vertrok. Er is ook gebleken dat de werkmannen inderdaad het bier hadden opgedronken en de flesjes nadien met water hebben gevuld. WoonAnker Waas heeft overleg met advocaat.

Renovatie is achter de rug, huurder heeft wel de schilderwerken geweigerd. De huurder schildert liever en beter zelf!

De renovatie is voor velen zenuwslopend en sommige huurders reageren vaak agressief naar het personeel van WoonAnker Waas.

4. Huurster is niet akkoord met de renovatie van haar woning. Ze wilt niet dat het dak wordt vernieuwd omdat ze van de zolder een slaapkamer heeft gemaakt voor 2 van haar kinderen. Hiervoor heeft zijn nooit de toestemming gekregen. De zolder heeft geen vaste trap en dus zeer gevaarlijk voor de kinderen. Zij heeft tevens een veranda geplaatst en wilt niet dat hij wordt afgebroken. Het koppel woont veel te klein en WoonAnker Waas stelt voor om te muteren naar een grotere woning. Dit wordt geweigerd. Op haar vraag werden de werken verschoven naar augustus 2022. Mevrouw heeft ondertussen haar opzeg gegeven.

De woningen die nu worden gerenoveerd werden vroeger niet goed onderhouden. De huurders namen zelf initiatief om aanpassingen en herstellingen te doen aan hun woning. Als deze dan bij renovatie worden afgebroken zorgt dat voor problemen. Maar veiligheid boven alles!

5. Huurder klaagt dat WoonAnker Waas hem ten onrechte een factuur heeft gestuurd voor een ontstopping. Uit overleg met de technische dienst is gebleken dat het hier om een ontstopping in de gemeenschappelijke delen gaat en dus niet mocht aangerekend worden aan de huurder op het gelijkvloers. Huurder heeft een creditnota ontvangen.

Het betreft hier een misverstand tussen de technische dienst en facturatedienst.

6. Huurster laat weten dat ze niet akkoord gaat met het aanstellen van een schoonmaakbedrijf voor de gemeenschappelijke delen. De sociale dienst heeft veel tijd gestoken om de bewoners te stimuleren om de gemeenschappelijke delen netjes te houden en te poetsen. Aangezien de situatie niet verbeterde heeft WoonAnker Waas een schoonmaakkploeg ingeschakeld dewelke om de 2 weken komt poetsen. Huurster weigert de kosten hiervoor te betalen.

Moeilijke situatie, in een blokje van 6 appartementen zijn er 4 huurders die niet poetsen. Afspraken hierrond werden niet nageleefd. WoonAnker Waas heeft uiteindelijk de beslissing genomen om een schoonmaakkploeg in te schakelen.

7. Eigenaar huurt een garagebox van WoonAnker Waas. Hij meldt dat hij de laatste tijd niet in zijn garagebox kan omdat er auto's te dicht bij zijn box staan geparkeerd. Na buurtonderzoek is gebleken dat een nieuwe huurster van WoonAnker Waas en de schilder hun wagen daar parkeerden. Probleem snel opgelost.

Niettegenstaande er zeer veel plaats is om te parkeren in die wijk, parkeren de mensen het liefst zo dicht mogelijk bij huis zonder rekening te houden met de burens.

8. Huurster klaagt al jaren dat haar tuin is verzakt. Vorig jaar heeft ze een aanvraag gedaan tot aankoop van de woning. Dit is niet doorgedaan. De woningen werden in de jaren tachtig daar zo gebouwd. De tuin helt inderdaad af naar het aanpalend pad met daarachter een beek én daarachter de tuinen van de achterliggende woningen. Huurster heeft destijds de eerste keer gevraagd om de tuin te egaliseren omdat ze een zwembad wou zetten. Deze vraag blijft ze steeds opnieuw herhalen. Ze doet overal haar beklag, bij de Vlaamse Ombudsdienst, de huurdersbond, de huisarts enz.... Veder klaagt ze over schimmelvorming in de slaapkamer. Dit was te wijten aan een lek aan de dakgoot en werd ondertussen hersteld. Eind september werden volgende problemen genoteerd en doorgegeven aan aannemer:
- Afvoer toilet naar riolering vernieuwen. Hiervoor moet de oprit opengemaakt worden.
 - Dorpel in de keuken en keukenblad herleggen

Sommige vragen kunnen niet gerealiseerd worden! Niet nodig om daarover te blijven zeuren. Wat de werken betreft zijn wij afhankelijk van de onderaannemer. Zie klacht 1.

9. Huurster klaagt over de renovatiewerken en vochtproblemen in de slaapkamer. Het vochtprobleem was te wijten aan problemen met het dak. Het dak is met de renovatie vernieuwd. Huurster moet enkel de schimmelplekken met bleekwater verwijderen en nadien schilderen. De schimmelproblemen in de badkamer zijn te wijten aan condensatie. Alle verluchttingsroosters zijn afgesloten. Huursters meldt ook dat er verschillende stopcontacten uit de muur hangen. Bij nazicht stellen we vast dat mevrouw dit nooit heeft gemeld aan WoonAnker Waas. Verder waren er nog vragen rond de afwerking.

Een goede communicatie tussen huurder en verhuurder is belangrijk. Vaak weten huurders niet wat hun rechten en plichten zijn. Ook de huurder moet af en toe zijn handen uit de mouwen steken. Een bezoek ter plaatse schept duidelijkheid.

10. Gezin muteert van appartement naar woning.

In de woning moeten verschillende werken uitgevoerd worden door verschillende aannemers. De werken lopen niet altijd even vlot en huurster klaagt.

Er zijn inderdaad enkele problemen geweest maar deze werden rechtgezet.

Volgens huurster duurt het allemaal te lang en levert WoonAnker Waas slecht werk.

Ze meldt ook dat ze al huishuur moest betalen tijdens de werken maar dit is niet waar!

Enkele malen mochten de werkmannen niet binnen.

De werken lopen inderdaad niet altijd zoals het zou moeten en zoals wij zouden willen. Huurster heeft in het verleden al meerdere klachten ingediend....

11. Huurster stuurt aangetekende brief waarin ze klaagt over onopgeloste vochtproblemen in haar berging. Het gezin staat opgeschreven om te muteren.

We hebben huurster laten weten dat onze werkman die dag om dat uur zou komen om het probleem op te lossen.

Mevrouw laat per kerende weten dat de berging volstaat met huishoudtoestellen en allerlei gerief en dat we niet meer moeten langskomen. Ze meldt dat ze spijt heeft dat ze de brief heeft verstuurd.

De werkmannen zijn toch gegaan en hebben het probleem opgelost.

De eigenlijke vraag van mevrouw was om zo snel mogelijk te muteren en zijn de klachten rond de berging blijkbaar van minder belang.

12. Dezelfde huurster van klacht nr. 10 doet opnieuw haar beklag over het wanbeleid van WoonAnker Waas.

Teveel werken aan de woning die niet goed verlopen. Ze meldt ook dat er een sleutel mankeert. Mevrouw heeft een hele bos sleutels ontvangen. Wordt nagekeken.

Idem klacht nr. 10

13. Dezelfde huurster van klacht 10 en 12 meldt dat ze maar 2 sleutels heeft ontvangen. Eerst werd gedacht dat de bezetter nog een sleutel had maar dit bleek niet waar te zijn.

Volgens onze technische dienst heeft huurster alle sleutels ontvangen.

14. Huurster heeft problemen met de ketel en dus ook met het warm water.

Bij nazicht bleek dat er problemen waren met de ketel en deze werd dan ook vervangen.

Vreemd dat deze huurster, waar we een zeer goed contact mee hebben, een advocaat onder de arm neemt voor dit probleem.

Klachten rechtsreeks gemeld aan de Vlaamse Ombudsdienst werden rechtstreeks met Els Van De Sanden en Robert Willems besproken.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

<p>Naam van uw maatschappij: Woonhaven Antwerpen</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + e-mailadres: Liesbeth Heijens & Kelly Breeur - klachten@woonhaven.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	763
Aantal ontvankelijke klachten:	423

Aantal (deels) gegronde klachten:	179
-----------------------------------	-----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	378
------------------------------------	-----

2. Klachtenbeeld 2021

Dit verslag is gebaseerd op de gegevens van de periode van **1 januari 2021 tot en met 31 december 2021**, opgemaakt 8 februari 2022.

In 2021 ontving de dienst Klachten in totaal 763 vragen, meldingen en klachten via verschillende kanalen. Na analyse hebben we 423 van deze groep geregistreerd als ontvankelijke klachten, dat is 56%. Er zijn ook vijf klachten als onontvankelijk gecategoriseerd. De overige 44% zijn geregistreerd als vragen en meldingen en werden verder opgevolgd door de betrokken diensten.

Als we de 423 ontvankelijke klachten verder bekijken, dan komen we tot deze verdeling:

- 73% of 310 technische klachten
- 15% of 62 administratieve klachten
- 12% of 51 klachten aangaande het samenleven in onze gebouwen

	Klachten 2020	% 2020	Klachten 2021	% 2021
Q1	137	26%	113	27%
Q2	89	17%	126	30%
Q3	143	28%	110	26%
Q4	151	29%	74	17%
	520	100%	423	100%

In 2020 zijn we gestart met het rapporteren van herhaalde klachten (84 in 2020). 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. Verderop verwerken we ze mee in onze gegevens, maar het is dus goed om te onthouden dat van de 423 ontvankelijke klachten een kleine 7% (29/423) herhaalde klachten zijn. We stellen dus vast dat er in 2021 minder klachten na behandeling door ons klachtenteam opnieuw betwist werden.

	2020 alle klachten	2021 alle klachten	2021 – waarvan herhaalde klachten
Technisch	354	310	16
Administratief	106	62	3
Leefbaarheid	60	51	10
Ontvankelijk	520	423	29
Onontvankelijke klachten + meldingen	333	340	1
Totaal	853	763	30

In totaal beschouwen we **89%** van alle ontvankelijke klachten als deels of volledig opgelost. Hoe zit het dan met de **11%** klachten die we als niet opgelost of niet oplosbaar beschouwen?

De onoplosbare technische klachten gaan voornamelijk over schimmel –en vochtproblemen die meer tijd nodig hebben om opgelost te geraken dan de termijn om klachten te beantwoorden is. Het gaat over uitdrogen van muren en reparaties die daaraan gekoppeld moeten worden. Het probleem geraakt meestal opgelost, maar niet binnen de termijn. Ook de samenlevingsproblemen in gebouwen en tussen burens onderling zijn niet op 1,2,3 op te lossen en vragen veel bemiddeling van onze sociaal assistenten en wijktoezichters. Ook problemen met ongedierte geraken niet altijd eenvoudig en snel opgelost, ook dat vraagt tijd.

1. Klachtenanalyse

We werken hier verder met de som van de gewone klachten en de herhaalde klachten.

We hebben na onze beoordeling in totaal **179** (dat is **42%**) als **(deels) gegronde** beschouwd.

Procentueel is dat een heel lichte stijging in verhouding tot ons klachtenrapport van **2020, waarbij bijna 40% (of 207 klachten) als gegronde** verklaarden. Kijken we hier opnieuw naar de opsplitsing, dan krijgen we dit resultaat op het totaal van **179**.

- 153 (86%) gegronde technische klachten
- 6 (3%) gegronde administratieve klachten
- 20 (11%) gegronde klachten aangaande het samenleven in onze gebouwen

De drie grootste groepen binnen de **technische klachten** zijn klachten over het onderhoud van de woning (94), de nieuw opgeleverde gebouwen (24), en de woningkwaliteit (27).

In de groep van het onderhoud wordt de top drie gevormd door problemen aangaande Sanitair (38), dienstverlening TD (17) en CV (12).

Dit is vermoedelijk deels nog steeds te verklaren door de coronacrisis en de gevolgen die dit gehad heeft voor de interne werking en de planning van de technische dienst. Tijdens de 2^{de}, 3^{de} en 4^{de} golf van de Coronacrisis waren werknemers vaker afwezig omwille van ziekte en/of quarantaine. Uiteraard heeft dit de dienstverlening in grote mate mee beïnvloed. Sanitair is de grootste tak binnen technisch onderhoud, dus is het logisch dat het aantal klachten hier het hoogste zijn. Cv gaat vaak over de grotere technische installaties waarbij externe aannemers betrokken zijn.

De problemen bij nieuw opgeleverde gebouwen gaan grotendeels over hetzelfde project, waarbij 3 bewoners regelmatig nieuwe kleinere problemen aanbrachten in hun woning.

Woningkwaliteit zijn klachten die gaan over schimmel en vocht. De oorzaak moet worden gevonden en aangepakt. De structuur van het gebouw, te veel personen op een te kleine oppervlakte, te weinig verwarmen en verluchten zijn allemaal zaken die schimmel in de hand werken. Achterhalen waar vocht vandaan komt is dikwijls complexer. Verborgen lekken bij (boven)burens, de daken.

De **6** gegronde **administratieve klachten** gaan over de toewijzingen van een woning, de huurlasten en de huurprijs.

De **20** gegronde **leefbaarheidsproblemen** hebben voornamelijk te maken met het samenleven in onze gebouwen, sluikestort en het poetsen van de gemeenschappelijke delen en ongedierte.

We kijken in onze analyse ook 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 2020 en 2021 dan krijgen we volgend resultaat:

	2020	2020 (%)	2021	2021 (%)
Vlaamse Ombudsdienst	22	4	12	3%
Antwerpse Ombudsvrouw	128	25	106	25%
Huurdersbond	12	2	11	3%
klachten@woonhaven.be	151	29	68	16%
Via de website	125	24	174	41%
Via brief	34	6	24	6%
Interne melding	48	9	33	8%
totaal	520	100	428	100

57% van alle klachten komt ondertussen rechtstreeks digitaal binnen via klachten@woonhaven of onze website. Nog 6% maakt gebruik van de klassieke brief, dat percentage is gelijk gebleven.

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 2021 op 19 klachten toegepast. De gemiddelde antwoordtermijn (inclusief met verlengingen) voor alle 423 ontvankelijke klachten in 2021 bedroeg **23** kalenderdagen. Wanneer we kijken naar de wettelijke termijn van 45 kalenderdagen, dan zien we dat in totaal **8** klachten laattijdig zijn beantwoord. De klachten waarbij we de termijn verlengd hebben tot negentig dagen, daarvan zijn er 10 laattijdig beantwoord. Het totaal aantal laattijdige klachten is dan ook **18** (4,2%), waarmee we in lijn blijven met de cijfers van 2020.

2. Klachtenanalyse en acties

Als we kijken naar de klachten in 2021, dan is de eerste vaststelling dat er globaal minder klachten zijn geweest in vergelijking met de vorige jaren. Aangezien onze werking in 2021 door de coronapandemie niet significant anders was dan het coronajaar 2020, kunnen we voorzichtig positief concluderen dat er minder klachten waren over de werking van Woonhaven in vergelijking met 2020. We kunnen alleen maar hopen dat in 2022 de pandemie langzaam mindert en dat dit klachtenbeeld blijft aanhouden. Natuurlijk moeten we hier wel de kanttekening bij maken dat Woonhaven in 2022 het patrimonium en de bewoners van ABC overneemt, waardoor er vanzelfsprekend een stijging zal zijn. In de loop van 2021 heeft het klachtenteam als test een doorgedreven analyse gedaan van een trimester. Dat bleek waardevol te zijn, dus vanaf 2022 wordt dit systematisch ingebed in de werking. Ook bemiddeling zal opgestart worden richting de zomer van 2022, dit was uitgesteld omwille van corona.

Op vraag van het klachtenteam ontwikkeld de dienst Communicatie in het voorjaar van 2022 een specifieke folder & infovideo rond verluchten en schimmel verwijderen. Uit de klachtenanalyse blijkt regelmatig dat bewoners klagen over schimmelproblemen waarbij een foutief bewonersgedrag de schimmel veroorzaakt. Daarom gaat er ingezet worden op extra communicatie hierover. Tot slot, op vlak van organisatie van het technisch callcenter, is er in de loop van 2021 extern advies ingewonnen. Een van de acties die hieruit is voortgekomen is de beslissing om drie extra medewerkers aan te werven voor deze dienst, dat gebeurt in het voorjaar van 2022. Het is een van de ingrepen om de dienstverlening te verbeteren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: Woonpunt Mechelen
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Tijdelijk periode januari – juli 2021 Tanya Van Cleven – tanya.vanicleven@woonpuntmechelen.be
Periode vanaf augustus 2021 Niki Verstraeten - niki.verstraeten@woonpuntmechelen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal officiële klachten	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	8
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2021

In 2021 behandelde Woonpunt Mechelen **9 officiële klachten** van huurders. Deze klachten werden behandeld volgens het geldende klachtendecreet.

De 9 officiële klachten handelden over volgende onderwerpen:

- **Problematiek nieuw toegewezen woning:** een huurder had een probleem in een recent toegewezen pand. De problematiek was van die aard dat het pand niet bewoonbaar was. De effectieve verhuis ging uiteindelijk niet door en er werd op termijn een nieuwe toewijzing gedaan waardoor de huurder kon verhuizen naar een ander pand.
- **Factuur na contact verkeerde firma:** een huurder kreeg een factuur voor een herstelling van de verwarming. Echter had de huurder zelf beroep gedaan op een andere firma, waardoor hij de factuur ontving.
- **Huurlasten:** een huurder was niet tevreden met de afrekening huurlasten van 2019. We ontvingen de klacht via e-mail en probeerden de huurder diverse keren te contacteren, maar konden de indiener van de klacht niet meer bereiken.
- **Kandidaat-huurder:** een kandidaat-huurder was van mening dat hij niet op de correcte manier werd behandeld. Hij uitte daarom zijn ongenoegen omdat een woning van een nieuwbouwproject niet aan hem werd toegewezen. Echter was de kandidaat niet batig genoeg gerangschikt om in aanmerking te komen voor een toewijzing. Ook via Toezicht werd het verhaal als ongegrond verklaard.

- **Verwarming:** twee klachten handelden over aanhoudende problemen met de verwarming. Beide huurders hadden al een langere periode geen verwarming/warm water. Er ging wel steeds een techniek lang, maar omwille van geen stukken /corona liet een duurzame herstelling op zich wachten. Er waren over dit onderwerp ook enkele meldingen die nog niet tot een officiële klacht leidden, daarom dat we ook samen met de externe firma een overleg inplannen om korter op de bal te kunnen spelen. We bekijken begin 2022 ook de diverse mogelijkheden om langdurige problemen sneller te verhelpen.
- **Geluidsoverlast burenen:** een klacht handelde over geluidsoverlast burenhinder. Daar hebben we verder proberen sensibiliseren en de indiener eveneens doorverwezen naar burenbemiddeling. Een dienst die de stad aanbiedt en waarop gratis beroep gedaan kan worden.
- **Poetsen gemeenschappelijke delen:** we ontvingen een klacht over poetsen in gemeenschappelijke delen. Hierop werd de externe firma nogmaals aangesproken. We hebben in de inkomhal van het gebouw nog eens een duidelijke lijst van taken uitgehangen, zodat ook huurders een duidelijk overzicht hebben van welke opdracht de poetsfirma heeft en welke taken zij niet moeten uitvoeren.
- **Plaatsbeschrijving:** een huurder diende klacht in omdat hij na de verhuis naar een nieuw pand het niet eens was met de opmerkingen die door Woonpunt Mechelen werden geformuleerd.

Niet alle meldingen leiden tot een officiële klacht. Dit omdat we een duidelijke procedure betwistingen hebben. Deze procedure zorgt ervoor dat huurders die niet tevreden zijn met een factuur van een technische interventie, dit in eerste instantie kunnen betwisten via de schriftelijke weg via de dienst Herstellingen zelf. Dit neemt uiteraard de druk op de officiële klachten wat weg.

Daarnaast probeert de klachtencoördinator een melding zo snel mogelijk op te pikken, zodat het ook niet tot een officiële klacht hoeft te leiden. Vaak kan er dezelfde dag nog een gevolg worden gegeven aan een melding, waarbij bijvoorbeeld een probleem al langere tijd blijft aanslepen.

Er is eveneens een goede samenwerking met de huurdersbond, Vlaamse Ombudsdienst en Toezicht. Alle meldingen, klachten, verhalen worden in eerste instantie door de juiste medewerker mee opgevolgd en indien nodig volgt ook de klachtenbehandelaar mee op.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat problemen met verwarming betreft, is het duidelijk dat er regelmatig een structureel overleg nodig is met de externe firma. Dit om knelpunten in de werking bij te sturen.

De coördinaten van de klachtencoördinator worden ook regelmatig verspreid via de nieuwsbrief en onze andere kanalen, zodat huurders weten bij wie ze terecht kunnen, mochten er toch problemen blijven aanslepen. Vaak kan er op dat moment nog een snel gevolg gegeven worden aan de melding, zodat het niet tot een officiële klacht hoeft te komen.

Klachtenrapportage 2021

Naam van uw maatschappij: Woonpunt Zennevallei

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Marilyn Devogeleer

marilyn.devogeleer@wpz.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	115
Aantal ontvankelijke klachten:	112

Aantal (deels) gegronde klachten:	7
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	109
------------------------------------	-----

1/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 02/01/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn buurvrouw. Deze klachten gaan voornamelijk over geluidsoverlast. Deze klager maakte ons in 2020 ook tal van klachten over betreffende zijn burens.

Doorheen 2021 komen er regelmatig klachten binnen van deze huurder. Mijnheer heeft een mentale beperking en woont zelfstandig met de hulp van begeleid wonen. Ook de moeder van mijnheer speelt een belangrijke ondersteunende rol. Door zijn beperking zijn de klachten die de huurder stuurt zeer onduidelijk. Er werd met de begeleiding afgesproken dat klachten steeds naar hen worden doorgestuurd, zij nemen dit dan op met mijnheer. Bij ernstige klachten laten zij ons dit weten. Mijnheer wordt op 5/8/2021 ook uitgenodigd op de burelen van WPZ om zijn verhaal te doen, samen met zijn moeder. Uit het gesprek blijkt dat mijnheer zeer snel klachten heeft en hij moet leren leven met de geluiden van de burens die hij soms zal horen (verschuiven van een stoel, in elkaar steken van meubels). Indien de overlast toch 's nachts is wordt er afgesproken dat hij best de politie belt. De wijkagent is ook gekend met de problematiek en treedt vaak op als bemiddelaar tussen de huurders.

2/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost

Datum: 02/01/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een bewoner betreffende het onderhoud van bomen.

WPZ mocht volgende klacht ontvangen:

Omschrijving klacht: Beste,

Zou het mogelijk zijn om de bomen op de parking tussen x en x te snoeien? De stad kwam reeds langs om de bomen op straat onder handen te nemen, uw diensten namen reeds de parking onder handen (tot 2 maal toe) maar lieten de beide bomen onaangeroerd. Een van deze bomen is zelfs bijna 5m hoger dan die op straat, het wordt dus hoog tijd dat deze gesnoeid worden. Daarenboven hebben deze bladeren reeds voor een verstopping gezorgd van de dakgoot van onze veranda, met een gigantische waterval binnen in huis tot gevolg. M.v.g.,

WPZ maakt werkbon aan voor nazicht. Op 12/01/2021 wordt opdracht gegeven aan externe partner om de hoge boom in te snoeien en geeft hieraan het nodige gevolg. Geen verdere klachten ontvangen.

3/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 04/01/2021

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende de burens. Mevrouw klaagt dat de burens steeds opnieuw vuilzakken buiten zetten op het terras die voor geuroverlast zorgen. De geuroverlast doet zich vooral voor in de lente/zomer. Momenteel is er nog geen geuroverlast. Op het terras zitten of het appartement verluchten is gewoon niet mogelijk. Aan de andere zijde van hun tuin staat oud gerief (fietsen, enz.).

De huurders zijn gekend op de klantendienst. Er is op moment van de klacht een juridische procedure lopende waarin een uithuiszetting werd uitgesproken. De reden van uithuiszetting is o.a. een slechte

woonzorg door de huurders. De huurders worden in mei 2021 uit huis gezet waardoor ook de overlast stopt en WPZ geen verdere klachten ontvangt.

4/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 06/01/2021

Type klacht: Vochtproblemen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende vaststellingen tijdens interventie na melding waterinsijpeling in de woonkamer. Huurder gaat niet akkoord met onze vaststelling dat de oorzaak 'onvoldoende verluchten' is.

Op 30/12/2020 krijgt WPZ melding van huurder betreffende waterinsijpeling in de woonkamer. Een medewerker van de dienst patrimonium van WPZ gaat langs op 05/01/2021. De zoon van de huurder heeft medewerker ontvangen. Medewerker heeft alles opgemeten en er werd nergens een vochtpercentage boven de 11% gemeten. De oorzaak van het vocht is te wijten aan onvoldoende verluchting van de woonkamer. Al de verluchttingsroosters stonden dicht. Er is wel een terras boven waardoor er inderdaad in de winter vorming van vocht is door een koude brug. Medewerker heeft de zoon duidelijk gemaakt dat het om condensatie gaat, te wijten aan het onvoldoende verluchten van het appartement.

5/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 13/01/2021

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via de Vlaamse Ombudsdienst een klacht van de dochter (verzoekster in deze zaak) van een huurster, wonende in een appartementsgebouw van WPZ. Haar moeder is ongelukkig ten val gekomen bij het willen vervangen van een defecte lamp in de algemene trappenhal. Er wordt een ziekenwagen opgebeld en mevrouw wordt overgebracht naar het ziekenhuis. Verzoekster vraagt van WPZ een financiële vergoeding voor de kosten van de ziekenwagen en ziekenhuisopname. WPZ maakt dit over aan haar verzekering, maar deze bevestigt dat hiervoor geen verzekeringsdossier kan worden geopend. Als gevolg van deze beslissing maakt verzoekster onderstaande klacht over aan de Vlaamse Ombudsdienst:

Beste,

Op 28 december 2020 is mijn moeder, x, van de trappen gevallen van het gebouw waar zij woont. Zij huurt een sociale woning van Woonpunt Zennevallei.

Het licht dat dient te schijnen om de trappen te verlichten was kapot. Mijn moeder zag hierdoor niets en is zo van de trappen gevallen met als gevolg dat ze door de ambulance afgevoerd is naar het x. Tot op heden ligt mijn moeder nog steeds in het ziekenhuis en dit nog zeker tot eind deze maand. Mijn moeder diende geopereerd te worden aan beide benen en moet nog hele tijd revalideren.

We hebben Woonpunt Zennevallei meerdere malen proberen te contacteren om dit te melden maar in de kerstvakantie was het kantoor gesloten.

Aangezien het de verantwoordelijkheid is van Woonpunt Zennevallei om de gebouwen van licht te voorzien en dit niet in orde was heb ik hen gevraagd om contact op te nemen met ons in verband met de ziekenhuisopname en kosten dat mijn moeder hierdoor zal hebben.

Eerder deze week heb ik reactie gekregen per mail. Woonpunt Zennevallei laat weten dat zij niet willen tussenkomen betreffende de val van mijn moeder. Dit lijkt me nogal onwaarschijnlijk aangezien het hun taak is om de verlichting te laten werken.

Kan jullie dienst mij hier meer informatie over bezorgen over welke stappen we verder nog kunnen nemen zodat Woonpunt Zennevallei hun verantwoordelijkheid neemt?

Alvast dank,

Met vriendelijke groet,

WPZ maakt de klacht over naar de bevoegde dienst voor verdere opvolging. WPZ maakt op 14/01/2021 mail over naar de Vlaamse Ombudsdienst:

Beste,

We hebben onderstaande klacht goed ontvangen en graag lichten wij u het volgende toe:

Op 28 december zijn wij op de hoogte gebracht door een andere bewoner van het feit dat er een lamp in de gang kapot was en dat Mevr. x deze lamp op eigen initiatief heeft proberen te vervangen. Hierbij is ze gevallen, wat wij bijzonder betreuren.

Weliswaar is Woonpunt Zennevallei 24/24 en 7 dagen op 7 bereikbaar via onze noodcentrale. Diezelfde dag, na verwittiging van de buur, heeft onze ploeg de lamp vervangen.

Weliswaar heeft Mevr. x op eigen initiatief geprobeerd deze lamp te vervangen en is hierbij gevallen. De burens zijn hiervan getuigen. Mevr. x heeft ons op 4 januari zelf gebeld met de melding dat ze in het ziekenhuis ligt door het feit dat ze de lamp wou vervangen.

Wij hebben onze verzekeringsmakelaar onmiddellijk gecontacteerd voor aangifte op onze BA-polis. Weliswaar is er geen fout in hoofd van Woonpunt Zennevallei en aldus geen oorzakelijk verband tussen fout en schade, waardoor er geen tussenkomst mogelijk is van onze polis Burgerlijke Aansprakelijkheid. Mevr. x kan ook niet als vrijwilliger aanzien worden in het kader van de werking van Woonpunt Zennevallei.

Een tussenkomst van onze verzekeringen is aldus niet mogelijk.

In bijlage maken wij u het mailverkeer over tussen Woonpunt Zennevallei, mevrouw x en de verzekering betreffende deze zaak, alsook de melding via ons callcenter.

Wij blijven ter beschikking voor verdere toelichtingen.

Met vriendelijke groeten,

De Vlaamse Ombudsdienst laat weten via mail dat verzoekster blijft beweren dat zij 3x met de noodcentrale gebeld heeft en daar te horen kreeg dat ze moest proberen het kantoor te bereiken (een keer voor en een keer na 9u). Bij het derde telefoontje kregen ze dan de boodschap dat de noodcentrale hen niet kon helpen en dat ze moesten terugbellen na het verlot. Zij besloten dan dat dit niet zo lang kon wachten met alle gevolgen van dien.

WPZ neemt als gevolg van bovenstaande melding contact op met het callcenter voor meer verduidelijking. Volgend antwoord wordt verstuurd naar de Vlaamse Ombudsdienst op 18/01/2021:

Bij nazicht in het overzicht van het callcenter vind ik op 28/12/2020 buiten de melding van 15u34, geen andere meldingen van een defecte buitenverlichting terug. Om die reden hebben wij telefonisch contact opgenomen met ons callcenter. Een medewerkster van het callcenter heeft al de inkomende calls van die dag (28/12/2020) terug beluisterd. Hieruit kunnen wij bevestigen dat mevrouw x geen driemaal, maar tweemaal telefonisch contact heeft opgenomen. Eerste oproep om 07u58: er werd door callcenter niet doorgegeven dat Woonpunt Zennevallei (WPZ) in verlot is en dat WPZ terug bereikbaar is vanaf 09u. Tweede oproep om 09u14: er werd gevraagd aan mevrouw x haar gegevens door te geven zodat WPZ haar kan terugbellen. Wat WPZ ook zou gedaan hebben indien wij mevrouw x haar gegevens hadden. Er was elke dag permanentie voorzien en de collega van dienst, x, had mevrouw dan zeker wel teruggebeld. Al de inkomende meldingen worden dan verwerkt. Maar mevrouw x vond dit niet nodig om reden dat ze

zelf naar kantoor zou gaan. Daarna werd er geen oproep meer ontvangen van mevrouw x. Het was dus voor WPZ onmogelijk mevrouw x te contacteren omdat wij niet in het bezit waren van haar contactgegevens, noch van de reden van haar oproep. Op dat moment waren wij ook niet op de hoogte noch van mevrouw x haar naam, noch dat mevrouw contact heeft opgenomen in naam van mevrouw x. De medewerkster van het callcenter bevestigt dat er vanaf 09u26 werd meegedeeld aan de bellers dat Woonpunt Zennevallei in verlof is tot 03/01/2021.

Niettemin heeft WPZ wel de opdracht gegeven om de lamp te vervangen, en dit naar aanleiding van de oproep om 15u34 door de buurvrouw, mevrouw x. Woonpunt Zennevallei heeft oplossingsgericht en binnen de 24u gereageerd, de defecte buitenverlichting werd de dag van de melding vervangen.

Wij blijven ter beschikking voor verdere toelichtingen.

Op datum van 27/01/2021 ontvangt WPZ melding van de Vlaamse Ombudsdienst: dat verzoekster een telefoonrekening toont waarop 3x gebeld werd naar het nummer van de noodcentrale: één keer om 7u58 (1min), één keer om 9u (1min) en één keer om 9u13 (4min). Verzoekster beweert dat zij in dat laatste telefoongesprek wel degelijk de naam van haar moeder en het adres doorgaf.

WPZ stuurt volgende mail naar de Vlaamse Ombudsdienst:

Beste,

In bijlage maken wij u reeds de bevestiging van ons callcenter over, betreffende de twee oproepen die ons callcenter mocht ontvangen van mevrouw x. Ik vraag bij ons callcenter na of ze de geluidsopnames van de oproepen kunnen overmaken. Ik zal niet nalaten u hierover verder te berichten.

Bevestiging van ons callcenter:

Permanentie oudejaar - klacht geweest (via ombudsdienst) - ma 28/12 - 7.59 uur + 9.14 uur - betreft klant : x (dochter) nakijken welke boodschap is meegedeeld aan de klant en x terugbellen {GSM} 18/01/2021 14:24:52 naar x: feedback ggv in verband met oproepen 28/12 ...klant zou 3 maal gebeld hebben en vraagt nazicht van die 3de call ...{GSM} 18/01/2021 14:42:48 naar x nogmaals feedback ggv in verband met oproepen 28/12meegedeeld wat wij slechts 2 calls hebben gekregen van de dame in kwestie.

WPZ vraagt de geluidsopname op van de binnenkomende calls aan het callcenter. WPZ mocht volgend antwoord ontvangen van het callcenter:

In verband met het ter beschikking stellen van de geluidsopnames:

- *Wij kunnen omwille van GDPR deze niet per mail doorsturen*
 - *Deze zijn beschikbaar bij ons op kantoor te x, en kunnen bij ons beluisterd worden indien nodig*
- Mocht je hierover nog vragen hebben, laat het mij gerust weten.*

WPZ maakt volgende mail over aan de Vlaamse Ombudsdienst:

Beste,

Wij hebben navraag gedaan betreffende de geluidsopnames van de inkomende calls van mevrouw x. Gisteren 11/02/2021, hebben wij bevestiging ontvangen van het callcenter dat de geluidsopnames omwille van GDPR niet via mail kunnen overgemaakt worden. Deze zijn wel beschikbaar bij hun op kantoor te Zele en kunnen indien nodig ter plaatse beluisterd worden.

Wij wensen u hiervan goede ontvangst en zijn bereikbaar voor verder vragen. Met vriendelijke groeten,

Voorafgaand op de klacht van 13/01/2021 via de Vlaamse Ombudsdienst heeft WPZ gecommuniceerd met verzoekster omtrent deze zaak. WPZ mocht op 06/01/2021 volgende mail ontvangen van verzoekster:

Beste Mevrouw,

Klachtenrapportage 2021

Woonpunt Zennevallei

U heeft onlangs contact gehad met mijn moeder, x. Zij woont op de x. Op maandag 28 december 2020 is zij van de betonnen trap van het gebouw gevallen. Dit doordat het licht stuk was en niets kon zien. De ambulance is haar moeten komen ophalen en tot op heden ligt mijn moeder nog steeds in het ziekenhuis. In bijlage kan u de factuur van de ambulance terugvinden. Ik heb zonet met een collega van u telefonisch contact gehad en ik diende de factuur ter uwen attentie per mail toe te sturen voor de verzekering. Moet mijn moeder de factuur eerst zelf te betalen of zal de verzekering dit rechtstreeks naar de brandweezone doen?

WPZ maakt de mail en factuur over aan haar verzekeringsmakelaar die de zaak onderzoekt. WPZ ontvangt bevestiging van verzekeringsmakelaar dat hiervoor geen verzekeringsdossier kan worden geopend. WPZ stuurt volgend antwoord naar verzoekster op 08/01/2021:

Beste,

Ik heb mevrouw x hierover maandag aan telefoon gehad. Na telefonisch contact met onze verzekeringsmakelaar is gebleken dat wij in dit dossier niet kunnen tussen komen.

Ik weet dat mevrouw te goeden trouw die lamp heeft willen vervangen maar een verzekeringsdossier kan hiervoor jammer genoeg niet geopend worden.

Onze excuses!

U kan de factuur van het ziekenvervoer wel bij mevrouw haar hospitalisatieverzekering voegen.

Met vriendelijke groeten

Op 08/01/2021 mocht WPZ volgend antwoord ontvangen via mail van verzoekster:

Beste,

Mijn moeder heeft de lamp niet zelf willen vervangen. Dat is aan de maatschappij om te doen.

Zij is gevallen omdat de lamp niet ging en dus niets zag. We hebben jullie kantoor meerdere malen proberen te contacteren hiervoor om dit te melden maar jullie waren gesloten gedurende de vakantie.

Bij aankomst van de ambulance zagen zij ook niets om mijn moeder te kunnen helpen.

We hebben met meerdere personen met onze lamp van onze gsm moeten schijnen zodat de hulpverleners iets konden zien.

Graag vraag ik u toch om dit nogmaals te bespreken met de verzekering.

Het is jullie verantwoordelijkheid om de gebouwen in orde te houden.

WPZ maakt mail over aan de verzekeringsmaatschappij. De verzekeringsmaatschappij verstuurd op 08/01/2021 onderstaand antwoord aan verzoekster:

Beste Mevr. x

Uw mail en het voorval genoten onze volste aandacht. Als verzekeringsmakelaar van WOONPUNT bevestig ik hierbij dat hiervoor – jammer genoeg - geen verzekeringsdossier via WOONPUNT kan worden geopend, hoezeer wij de val van uw moeder ook betreuren. Wij raden jullie desgevallend aan 'n verzekeringstussenkomst te vragen via de hospitalisatieverzekering van uw moeder, die wij langs deze weg ook meteen veel beterschap wensen trouwens. Met vriendelijke groet

WPZ mocht geen verdere klachten en/of meldingen meer ontvangen.

6/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 14/01/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar burens die hun wagen parkeren in het gras voor haar appartement. De klacht gaat voornamelijk dat deze burens de motor van de wagen meer dan 10 minuten laten draaien, waardoor klaagster geuroverlast heeft in haar appartement.

WPZ mocht volgende klacht ontvangen:

Hallo, Het is niet mijn gewoonte om over mijn burens te klagen, maar deze keer zal ik toch de volgende feiten met jullie delen, de nieuwe burens van de x kregen vorig jaar een boete omdat ze gestationeerd waren in de steeg. Ze hebben al een tijdje een oplossing gevonden, ze parkeren in het gras, maar het ergste is dat ze 's ochtends een paar dagen hun auto met draaiende motor meer dan 10 minuten laten staan, het ruikt naar gas, zelfs in mijn appartement. Ze parkeren bij hun terugkeer na 17.00 uur en 's ochtends rond 8.15 uur. Als een van uw afdelingen hier rond deze uren komt, kunnen ze u erop wijzen. Het is verboden een motor te laten draaien. Zelf maak ik de opmerking niet omdat ik bij de vorige huurders na een opmerking tegen hen in mijn band gestoken was. Alvast bedankt.

Het foutparkeren van een wagen is in principe geen materie voor een SHM maar voor de politiediensten. De klantendienst neemt toch contact op met de huurders. Het gaat om een jong gezin die met begeleiding zelfstandig wonen. Dit loopt over het algemeen goed. Mogelijks zijn ze niet op de hoogte van de fout die ze maken. Dit wordt met de huurders besproken en ze zullen hier op letten. Ook de begeleiding wordt op de hoogte gebracht en zal samen met het gezin werken aan deze problemen. Nadien worden geen nieuwe klachten meer ontvangen.

7/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 15/01/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de parking die gebruikt wordt door niet bewoners. Mevrouw vraagt of WPZ een bord kan plaatsen met vermelding van 'privé parking'. De parkeerplaatsen zijn genummerd en gekoppeld aan de appartementen. WPZ stelt bij controle geen overlast vast. WPZ mocht hierover ook geen verdere klachten ontvangen.

8/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 15/01/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementencomplex betreffende zwerfvuil en overlast van hondenuitwerpselen. Huurster maakt ons ook een foto over van de toestand.

Beste,

Kan er a.u.b. iets gedaan worden aan afval en hondenpoep, zowel zakjes als hondenpoep overal.

Ik heb ook een hond en ruim het netjes op. Heb aan de gemeente gevraagd om een vuilbak te plaatsen in de hoop dat de hondeneigenaars dan meer zouden opruimen, maar dit willen ze niet doen wegens huishoudafval. Met vriendelijke groet,

Woonpunt neemt contact op met de huurder. De overlast van de honden is enkel op openbaar terrein. De huurster heeft zelf al contact opgenomen met de gemeente, deze zijn op de hoogte van het

probleem. In de wijk komen ook mensen die niet huren bij Woonpunt. De gemeente gaat daarom verder met deze klacht. WPZ mocht hierover geen klachten meer ontvangen.

9/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 17/01/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar burens. Mevrouw schrijft dat haar burens blijven beweren dat haar tv veel te luid staat. De burens komen dan langs en bedreigen huurster i.p.v. hierover op een rustige manier te communiceren. Huurster stuurt een geluidsopname mee op. We verwijzen ook naar klacht 11 (= klacht van burens).

29/01: Klantendienst heeft telefonisch contact met de klager. Naast de geluidsoverlast van bovenburens is de elektriciteit al enkele malen uitgevallen in het appartement. De hoofdschakelaar is voor iedereen toegankelijk. Dit gebeurt 's morgens en tijdens het douchen. De technische ploeg heeft test gedaan en kan geen technische oorzaak vinden. 01/02: ontvangen we een antwoord van de wijkagent dat de situatie tussen beide burens goed gekend is en al lange tijd bestaat. Bijkomend zijn er diverse interventies geweest, maar raakt de situatie niet opgelost. 09/02: de klantendienst brengt een afzonderlijk bezoek aan beide burens. We stellen burenbemiddeling voor. Geen van beiden wenst hierop in te gaan. De wijkagent zou ondertussen ook de mensen al bezocht hebben. 17/02: de bovenburens delen per mail mee dat ze geen last hebben gehad de voorbije week van de onderburens. 19/02: de klager belt op en geeft aan dat er niet echt verbetering is op het vlak van het geluid bij de bovenburens.

23/02: Telefonisch en per mail (met foto's) laat de klager weten dat de bovenburens proberen in te loggen op hun smart-tv via de telefoon (telefoon kan gekoppeld worden met smart-tv). We adviseren om dit te melden aan de politie. Ze hebben reeds een afspraak bij de politie voor de opmaak van een PV. In maart en april blijft de burenhinder bestaan. WPZ heeft meermaals telefonisch contact met de burens. In april gaat één buur akkoord voor burenbemiddeling. We wachten op antwoord van de andere buur. Het gezin met kind wacht ook op een mutatie. Vanaf 1/6/2021 muteert het gezin met kind naar een andere sociale woning. Hierdoor stoppen ook de klachten.

10/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 27/01/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de leefbaarheid. Er zijn ruzies en gevechten tussen de burens, waarvoor politie-interventies nodig zijn. Mevrouw schrijft dat de situatie onleefbaar is geworden.

WPZ ontvangt volgende klacht:

Beste,

Ik wou jullie toch weleens graag laten weten dat de situatie hier in het gebouw, onze woonomgeving redelijk onleefbaar aan het worden is. Tussen de ruzies, politie aan de deur en gevechten tussen de burens begin ik het redelijk negatief te ervaren. Dit is voor niemand gezond eerder onleefbaar! Ik weet niet wat jullie gaan doen, kunnen doen maar er moet iets gebeuren want dit is voor niemand nog plezant. Ik kan zeggen dat ik dit met eigen ogen al een hele tijd ervaar zonder er enigszins tussen te willen komen, of durf om eerlijk te zijn. Een gevoel, getuigenis van een bezorgde bewoner/buur. Hopelijk blijft mijn getuigenis dan ook wel anoniem in heel deze absurde situatie. Met vriendelijke groet,

WPZ ontvangt op 28/01/2021 onderstaande mail de politie:

De situatie is gisteren geëscaleerd. Er is een ploeg ter plaatse geweest in een vechtpartij tussen x en de nieuwe vriend van x. Er werd een proces-verbaal opgestart, alle partijen dienen nog hun verklaring te komen afleggen. Heb de dienst burenbemiddeling hiervan in kennis gesteld, weet niet of het alsnog zal

worden opgestart gezien deze strafbare feiten. Ik vermoed dat de vrederechter zal moeten tussenkomen als dit zo blijft duren. Wat betreft de nieuwe vriend van x, ik zal hiermee contact opnemen voor zijn inschrijving.

Het conflict tussen de 2 burens is al sinds de zomer 2020 aan de gang. WPZ ging vorige zomer reeds langs bij de bovenbuurvrouw. WPZ blijft klachten ontvangen van de onderburen over hun bovenburen omtrent geluidshinder 's avonds laat, vuiligheden op het terras, uitdagen van elkaar, WPZ kaart de klachten opnieuw aan bij de bovenbuur en wensen graag opnieuw langs te komen bij haar om dit nog eens te bespreken. De bovenbuur wenst geen 2^e huisbezoek, 6 maanden na het eerste. Ook naar kantoor komen is geen optie op dat ogenblik. De nieuwe vriend van de bovenbuurvrouw zorgt voor nog meer escalatie met de onderburen. WPZ informeert de bovenbuur over de verplichting van de huurder om iedere (tijdelijke) bijwoning te melden aan WPZ. Zij betwist het feit dat hij daar woont. Hij komt wel op bezoek. De relatie is pril. De klantendienst gaat samen met de wijkagent langs bij de onderburen. Net voor de escalatie had de wijkagent de beide burens zover gekregen om deel te nemen aan een vrijwillige burenbemiddeling. De bovenstaande melding van een buurtbewoner toont aan dat de hele buurt getroffen wordt door de gedragingen/ conflicten tussen twee huurders en de feiten die zich daardoor afspeelen in de buurt. De escalatie met strafbare feiten stelt de leefbaarheid voor de buurtbewoners nog meer in het gedrang. WPZ beslist om een verzoeningspoging via de vrederechter op te starten. De beide burens worden opgeroepen door de vrederechter en dit op 11/03/2021 om tot duidelijke afspraken te komen. Sindsdien heeft WPZ hierover geen klachten meer ontvangen.

11/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 29/01/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende pesterijen van buur. WPZ mocht volgende mail ontvangen:

Onderwerp: Burenruzie

Geef een korte omschrijving: Mijn zoontje van bijna 2 heeft gisteren rondgelopen in de woonst en een doos met kaartjes laten vallen. Hierop hebben de onderburen opnieuw gereageerd. De politie is opnieuw voor ons gekomen omtrent mijn kids dat het stiller moet zijn. Toen de politie gekomen is zijn er harde woorden gevallen langs beide kanten. Hierdoor is er vandaag opnieuw politie gekomen. Deze keer hebben wij gebeld. Situatie wij komen net thuis. Laat juist de boodschappen uit nog geen paar min erna dat we binnen zijn is er volop muziek. We hebben geluidsopnames gemaakt voor te laten horen aan politie. Politie is langs gekomen en de muziek vloog weer uit. Politie heeft ons laten weten dat ze niks voor ons konden doen als ze het zelf niet kunnen vaststellen. Het blijft heel moeilijk lopen tussen ons en de onderburen. We verwijzen ook naar klacht nr. 9 (= burens).

Op datum van 30/03/2021 ontvangt WPZ opnieuw een klacht via mail:

Ik heb een klacht over: Burenhinder

Omschrijving klacht: Beste, Burenruzie Van huisnummer x het is nu opnieuw begonnen. Een 2-tal weken geleden ging de muziek weer de lucht in. We hebben toen niks gezegd en dachten we laten het zo wel. Maar vannacht vanaf 23 uur hebben ze met verschillende deuren zitten smijten. Waardoor mijn dochttertje wakker werd en niet meer wou slapen. Resultaat moe naar de opvang. Opvang vroeg wat er was met ons kind omdat ze er moe uit zag. Dit is nogmaals het resultaat van hun pesterijtjes die ze blijven vol houden. We zijn 's morgens heel kwaad geworden op deze situatie en hebben toen ook met de voordeur 1 maal dichtgeklapt. Het wordt ons stilaan te veel. Wijkagent is al langs geweest en hebben gepraat over vredegerrecht en gepraat over het lege appartement naast ons. Ook al is het een helle verhuis we zouden het zien zitten om zelfs te verhuizen.

We verwijzen naar klacht nr. 9 voor de opvolging

12/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 04/02/2021

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar onderbuur van het gelijkvloers. Huurster klaagt over de hond en overlast sigarettengeur en sigarettenpeuken. WPZ mocht volgende klacht ontvangen:

De nieuwe buur op het gelijkvloers van x heeft een hond. Tot daartoe. Maar die hond huilt soms dat ik hem hoor tot op het tweede en zelfs op het 4^{de} hoort men het ook. Tot tweemaal toe, heeft denk ik de buurvrouw van x moeten roepen in de gang door zijn gehuil. Ik denk zelf dat het tot woorden uitgedraaid is. Volgens mij moet de hond mishandeld worden want het gebeurd als mijnheer thuis is. Wat kunnen we daaraan doen?

In de gang ruikt het ook dikwijls naar sigaretten. Ik ondervind het ook want als ik van de living naar de kamer ga of badkamer ruikt het soms fel. Allesbehalve geestig. En zelfs tot op het 4^{de} ruikt men het soms. Aan het venster van de kamer achteraan bij die persoon, ligt het vol met sigarettenpeuken. Hij gooit ze dus langs het raam. Ik denk dat properheid van groot belang is en ook uit respect voor de burens.

08/02/2021: de klantendienst gaat kort langs bij de jonge man die sinds kort dit appartement huurt. Er zijn 2 honden in de woning met eten en drinken. Een hond wordt tijdelijk opgevangen door een vriend. We vragen de huurder aandacht voor de burens zowel voor het gehuil/geblaf als voor de sigarettenreuk. De huurder meldt zelf altijd buiten te roken aan de voordeur. Doch stellen wij een felle sigarettenreuk in het appartement vast. Dit zou van zijn bezoekers zijn. We vragen hem om zeker de ramen open te zetten zodat de sigarettengeur niet via de gang naar de andere appartementen gaat.

11/02/2021: de klager laat per mail weten dat ze de hond niet meer hoort huilen, maar dat de sigarettengeur wel nog aanwezig is. Mevrouw zal terug contact opnemen indien de hinder verergert.

Op datum van 23/02/2021 mocht WPZ opnieuw klacht ontvangen over deze huurder.

Wij verwijzen naar klacht nr. 16 in deze klachtenrapportage.

13/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost

Datum: 05/02/2021

Type klacht:

WPZ ontvangt via de Vlaamse Ombudsdienst een klacht van een huurster van een appartementencomplex betreffende schimmelproblemen bij een buurvrouw, het groenonderhoud en het onderhoud van de gemeenschappelijke delen. Mevrouw klaagt ook over het gebrek aan communicatie vanuit WPZ. Regelmatig ontvangt WPZ klachten van deze huurster. Mevrouw stelt zich op als vertegenwoordiger van de huurders en stuurt klachten steeds in naam van de huurders.

Wij verwijzen ook naar klacht nr. 67 in deze rapportage.

WPZ stuurt volgend antwoord naar de Vlaamse Ombudsdienst:

Beste,

Mevrouw x huurt zelf een appartement bij Woonpunt Zennevallei (WPZ) in de x (x). Mevrouw stelt zich op als vertegenwoordiger van de huurders van WPZ en communiceert naar eigen zeggen ook steeds in naam van deze huurders. Na telefonische consultatie met de betreffende huurders, blijkt dit niet altijd overeen te komen met de realiteit. Technische meldingen die gemeld worden, zijn reeds verholpen of men is reeds bezig met de opvolging. Het lijkt ons echter dat mevrouw x niet voldoende technisch

onderlegt is om de huurders te ondersteunen wanneer het gaat om technische meldingen, zeker wanneer zij de adviezen van WPZ in de wind slaat of weigert te geloven.

Wat betreft de melding van schimmelproblemen bij het gezin x, huurders van het appartement x, kunnen wij u het volgende toelichten:

WPZ mocht een klacht ontvangen op 04/02/2021 van mevrouw x via onze advocate en komt er als reactie op een schrijven overgemaakt door onze advocate in opdracht van WPZ. Er werd een juridisch dossier opgestart wegens huurachterstal. Het gezin staat 2 maanden achter met de huur, nl. de maand december 2020 en januari 2021. De schimmelproblemen worden nu gebruikt om de huur niet te betalen. Er wordt ook een juridische procedure opgestart wegens klachten omtrent leefbaarheidsproblemen. Mijnheer x is huurder van een andere woning bij WPZ en wordt wegens huurachterstal en leefbaarheidsproblemen uit huis gezet. Mijn collega van de Klantendienst is op huisbezoek geweest bij het gezin x omtrent klachten over leefbaarheid. Deze klachten werden overgemaakt door mevrouw x. Er werd door mijn collega vastgesteld dat de douche niet volledig waterdicht is door het silicone die gelost was, wat de oorzaak is van een klein vochtprobleem aan de muur. Onze dienst patrimonium heeft op 04/02/2021 de silicone vervangen. Tijdens deze interventie werd er geen ongezonde situatie van de woning vastgesteld. Er werden ook geen champignons alsook geen vochtproblemen vastgesteld. Er is wel condens vastgesteld aan het plafond in de badkamer. In bijlage maken wij u foto's over van de vaststellingen tijdens onze interventie. De test met de vochtigheidsmeter bevestigt dat het plafond volledig droog is. Er werd tijdens de interventie ook een lek aan de wasmachine vastgesteld en een plas water aangetroffen, wat vochtproblemen veroorzaakt. Dit is de verantwoordelijkheid van de huurders en dient door de huurders zelf te worden opgelost. Dit werd ook gecommuniceerd naar het gezin x via mail, zie bijlage. Bij nazicht in de historiek hebben wij vastgesteld dat er op 28/03/2019 een melding is binnengekomen van blazen op het plafond. Dit was te wijten aan een vroeger lek dat onmiddellijk werd opgelost door onze dakwerker. Het plafond moest eerst drogen alvorens deze kon hersteld worden. WPZ heeft op 02/05/2019 opdracht gegeven aan externe partner om het plafond te herstellen, die deze werken ook heeft uitgevoerd.

Wat betreft het groenonderhoud:

Het groenonderhoud is uitgegeven aan een externe partner.

WPZ mocht een mail van mevrouw x ontvangen op 08/11/2020 betreft het groenonderhoud. In haar mail stelt mevrouw x de vraag wanneer het groenonderhoud van de blauwe blok wordt uitgevoerd. Het onderhoud werd reeds uitgevoerd aan de 2 andere blokken (groene en rode). De vraag werd onmiddellijk doorgegeven aan externe partner en WPZ mocht volgend antwoord ontvangen:

De ploeg is inderdaad aan het werk geweest in de x en had dit nog niet afgewerkt. Dat was ik uit het oog verloren, we volgen zo snel mogelijk op. Ik bespreek donderdag met de planningsverantwoordelijke wanneer we dit zullen uitvoeren en geef u een seintje.

Dit wordt ook via mail overgemaakt aan mevrouw x en we krijgen volgend antwoord terug:

Geachte Heer

De perfectie bestaat niet, iedereen kan allicht al eens iets vergeten.

De bewoners zijn er vast van overtuigd dat door uw persoon de zaken wel zullen opgevolgd worden.

Dank voor uw tussenkomst.

Vriendelijke groeten.

Externe partner voert het nodige groenonderhoud uit.

WPZ heeft gisteren 09/02/2021 telefonisch contact opgenomen met mevrouw x betreffende het groenonderhoud om meer verduidelijking te verkrijgen. Mevrouw bevestigt dat er geen problemen zijn en er niets meer dient te gebeuren van groenonderhoud.

Wat betreft het onderhoud van de gemeenschappelijke delen:

De bewoners staan zelf in voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen. Deze beslissing kwam er op vraag van de bewoners zelf. Sommige bewoners ervaren namelijk negatieve ervaringen betreft het beurtelings poetsen van de gemeenschappelijke delen. WPZ zal dit herbekijken en wordt dit jaar nog opgenomen om op te starten. Er wordt bekeken het onderhoud van de gemeenschappelijke delen te laten uitvoeren door onze interne poetsdienst of te laten uitvoeren door een externe poetsdienst. WPZ zal niet nalaten de bewoners hierover te informeren.

WPZ heeft een overleg ingepland met mevrouw x op 28/04/2021 om 10u00 op de burelen van WPZ, onder de strikte veiligheidsvoorwaarden dat de coronamaatregelen het toelaten. De bedoeling van dit overleg is om alles te bespreken en te bekijken hoe er in de toekomst het best gecommuniceerd wordt en hierover duidelijke afspraken te maken. Dit werd zowel telefonisch als via mail gecommuniceerd naar mevrouw x op 08/02/2021. Vorig jaar werd reeds een bemiddelingsgesprek ingepland op 18/03/2020 om 10u30, maar werd door Corona geannuleerd. Tijdens dit bemiddelingsgesprek ging mevrouw x ook aanwezig zijn.

Ook dit jaar zal WPZ extra aandacht besteden aan de tevredenheid van onze huurders en zullen er bewonersbevragingen georganiseerd worden. We zullen tijdens deze bevragen extra rekening houden rond het onderhoud van de gemeenschappelijke delen en het groenonderhoud.

Mail dat WPZ heeft verstuurd naar de huurders na interventie technische dienst:

Beste x,

Vandaag kwam ons technische dienst langs naar aanleiding van een melding van vochtproblemen in jullie woning. De melding kwam er door mevrouw x.

Ondertussen zijn de techniekers langsgekomen. Het vochtprobleem van de douche is opgelost. Onze techniekers voorzagen een nieuwe dichting met silicone. Het is belangrijk dat jullie deze dichting een dag laten drogen. Er mag dus niet gedoucht worden vandaag.

Daarnaast hebben ze ook gekeken naar het vochtprobleem in de badkamer. Hier werden twee zaken opgemerkt

- U dient de badkamer voldoende te verluchten na het douchen. Zo kan vochtige lucht de ruimte verlaten.*
- Aan de wasmachine die in de badkamer staat werd een plas water aangetroffen. Deze is mogelijk veroorzaakt door een lek aan de wateraansluiting. Dit kan onze technische dienst niet herstellen. U dient hiervoor dan ook zelf een oplossing te zoeken. De plas water zorgt alleszins voor extra vocht in de ruimte wat ook tot schimmelplekken door condens vocht en schimmelvorming kan leiden.*

Er werd verder geen vochtschade in jullie appartement aangetroffen.

Indien u alsnog schade of schimmel door vochtproblemen zou opmerken, gelieve ons hiervan dan onmiddellijk op de hoogte te brengen.

Om de communicatie met huurster (klaagster) vlot te laten verlopen en duidelijke afspraken te maken voor de toekomst, beslist WPZ mevrouw uit te nodigen voor een gesprek op ons kantoor. Onderstaande mail wordt door WPZ verstuurd naar klaagster:

Beste,

Zoals vandaag besproken in ons aangenaam telefoongesprek willen wij u graag uitnodigen op de burelen van Woonpunt om openstaande meldingen te bespreken en voornamelijk om afspraken voor de toekomst te maken.

We wensen na te gaan hoe we de communicatie in de toekomst zo optimaal en aangenaam mogelijk kunnen maken binnen wat praktisch en wettelijk mogelijk is.

We nodigen u daarom graag uit op woensdag 28 april om 10u op de burelen van WPZ. We reserveren voor dit overleg onze raadzaal en dit tot maximaal 12u.

Zoals besproken organiseren we het overleg onder de strikte voorwaarde dat de coronamaatregelen het tegen dan zullen toelaten. In elk geval vragen wij u om alleen naar het overleg te komen. Indien u toch graag iemand meebrengt, gelieve dit dan op voorhand aan te geven. Zo zien we dat er zeker voldoende ruimte is om iedereen een plaats te geven in de ruimte met de nodige afstandsmaatregelen.

Laat u ons nog even weten of de voorgestelde datum u schikt?

Alvast bedankt

Op datum van 21/04/2021 stuurt WPZ volgende mail naar mevrouw:

Beste,

Op 28/4/2021 heeft u op woonpunt een afspraak met enkele van onze medewerkers. Dit om enkele problemen en misverstanden uit het heden en verleden te bespreken.

Op het moment dat de afspraak gemaakt werd, werd deze vastgelegd onder de voorwaarde dat de coronamaatregelen het zouden toelaten.

Hoewel we vanaf volgende week enkele versoepelingen in het vooruitzicht hebben, zal er niets wijzigen ten aanzien van de adviezen omtrent telewerk en het samenkomen in gesloten ruimtes.

Daarom stellen we ook voor om de afspraak nog een laatste maar te verplaatsen, naar 16/6 om 10u. Wij hebben er goede hoop op dat tegen dan de maatregelen nog wat zullen versoepeld zijn ook de vaccinatiecampagne zijn vruchten begint af te werpen.

We hopen dan ook elkaar veilig en gezond en wel te kunnen zien op de kantoren van WPZ op 16/6 om 10u.

Kan u ons nog even bevestigen of deze datum u schikt?

Alvast bedankt,

Op 26/04/2021 stuurt mevrouw ons onderstaand antwoord:

Waarde Heer x

De afspraak van 28.04 werd inderdaad vastgelegd onder de voorwaarden van de corona maatregelen.

Vandaag mogen we in gesloten ruimtes een bubbel hebben van 4 personen, woonpunt heeft hiervoor een vergaderruimte gereserveerd, normaal mag dat geen probleem zijn! Een bubbel met 4 aanwezigen zal veiliger zijn dan op 16 juni met 10. Corona zal altijd aanwezig blijven, het is tijd dat Woonpunt gaat inzien dat ze méér initiatieven moeten nemen om hun gewoontes te veranderen!

Sinds het jaar 2018 proberen we problemen op te lossen, Woonpunt bediend zich nu met het excuus corona om hun verantwoordelijkheid te omzeilen.

De sociale huurders hebben de indruk dat de verkiezingscampagnes opgestart zijn en gebruikt worden in een politieke stunt voor het ronselen van stemmen in de stad x!

Klachtenrapportage 2021

Woonpunt Zennevallei

Corona maatregelen gaan versoepelen, O.K. dan kunnen we onze bubbel vergroten.

Wij kunnen de voorgestelde datum niet bevestigen. Wij moeten verschillende personen contacteren om een datum kunnen vast te leggen: Burgemeester x, Wijkagent, Ombudsdienst en bewoners x.

Een eerste afspraak gaat door op 10 mei met de heer Burgemeester van x.

Rekening houdend met het corona virus, waarom kan Woonpunt het antwoord op de klachtenbundel niet rechtstreeks overmaken aan Mevrouw Ombudsdienst?

Ik hou u verder op de hoogte.

Op 26/04/2021 stuurt WPZ volgend antwoord naar mevrouw:

Beste mevrouw x,

Alvast bedankt voor uw reactie. Graag willen we toch even benadrukken dat de coronamaatregelen geen excuus zijn om onze verantwoordelijkheden te ontlopen.

In tegendeel zelf. Op WPZ werken we in bubbels waardoor de verschillende collega's om beurten komen werken. De verschillende bubbels komen niet met elkaar in contact. Zo verzekert woonpunt ten allen tijde de dienstverlening indien er zich een besmetting zou voordoen binnen 1 bubbel.

Het werken in bubbels is er dan ook om onze verantwoordelijkheden ten allen tijde op te kunnen nemen.

Gezien uw klachten handelen over verschillende domeinen, dienen er verschillende collega's aanwezig te zijn op het overleg. Deze collega's werken momenteel in verschillende bubbels. We wegen sterk af voor welke gelegenheden het uiterst noodzakelijk is dat bubbels toch gemengd worden. Hoewel we het belang van ons overleg met u zeker inzien, zijn we niet van mening dat we hiervoor een mogelijke besmetting binnen meerdere bubbels op het spel willen zetten. Dit zou namelijk ten koste gaan van onze dienstverlening en dus ook van alle huurders. We hopen dat u hiervoor begrip kan opbrengen.

Wel willen we reeds kort ingaan op enkele zaken die we verder zullen bespreken op het overleg van 16/6.

- *Poetsen algemene delen: Zoals reeds besproken zal Woonpunt nagaan of er een mogelijkheid is om het poetsen van de algemene delen zelf te laten uitvoeren. We hopen hier tegen onze afspraak van 16/6 meer duidelijkheid over te hebben. Het poetsen zal moeten gebeuren door personeel van WPZ of door een externe firma. In beide gevallen spreken we over bepaalde procedures die enige tijd vragen. We zijn hier wel mee bezig en hopen snel een antwoord te kunnen bieden op deze openstaande vraag.*
- *Groenonderhoud: Het onderhoud van de groenzones voor de appartementen is ondertussen uitgevoerd. Woonpunt is op zoek naar een nieuwe firma die het groenonderhoud zal uitvoeren. Om deze firma aan te stellen dienen officiële aanbestedingsprocedures gevolgd te worden. Deze lopen momenteel van zodra een firma is aangesteld zal het onderhoud terug periodiek worden uitgevoerd.*
- *Openstaande werkbonden: Woonpunt volgt de openstaande werkbonden steeds op. Alle openstaande zaken worden steeds besproken met de betrokken huurders. Wij hebben vandaag de werkbonden voor de wijk nogmaals bekeken. De openstaande werkbonden zijn momenteel in behandeling, een oplossing is dus in de maak indien deze ten laste is van Woonpunt.*
- *Vochtproblemen: U spreekt in uw klachtenbundel over vochtproblemen bij verschillende huurders. De vochtproblemen worden steeds individueel bekeken en opgelost. U haalt terecht aan dat de gebouwen een zeker ouderdom hebben. Woonpunt is zich hiervan bewust maar wenst tegelijk op te merken dat de appartement nog steeds aan alle hedendaagse vereisten voldoen. Woonpunt werkt momenteel aan renovatieplanning voor het volledige patrimonium. De gebouwen in Sint-Pieters-Leeuw zullen hier ook in opgenomen worden. U zal uiteraard verstaan dat Woonpunt niet alle woongelegenheden tegelijk kan renoveren. Er zal dus gefaseerd worden gerenoveerd. De planning zal over meerdere jaren lopen. Wanneer de gebouwen in Sint-Pieters-Leeuw zullen gerenoveerd worden kunnen wij nu niet zeggen.*

- *Problemen van leefbaarheid: De verschillende problemen omtrent leefbaarheid worden steeds met de bevoegde begeleidende diensten of instanties besproken. Vaak gaat dit echter over gevoelige en persoonlijke kwesties. Hierover kunnen wij niet met andere huurders communiceren. Elke klacht die binnenkomt op Woonpunt wordt steeds verwerkt.*
- *Sociale controle in de blokken: Zoals reeds gemeld kijkt woonpunt na of de poets door onze diensten kan gebeuren. Indien dit het geval is, verhoogt dit reeds interne controle.*

Wij hopen dat we hiermee reeds wat openstaande vragen hebben kunnen beantwoorden. Indien u nog vragen zou hebben die niet kunnen wachten tot 16/6 dan bespreken we deze graag telefonisch. Geeft u ons dan even door wanneer we u best kunnen bereiken?

Alvast bedankt,

Op 26/04/2021 ontvangt WPZ een mail van de gemeente. Verzoekster vraagt een gesprek met de Burgemeester en er wordt een afspraak gemaakt op 10/05/2021. WPZ ontvangt onderstaande mail:

Geachte heer x,

Ik verwijs even naar het mailverkeer in bijlage dat u een jaar geleden aan onze toenmalige burgemeester bezorgde. Mevrouw x heeft ons kort nadien gecontacteerd met de vraag haar in contact te brengen met de Vlaamse Ombudsdienst, wat wij toen ook gedaan hebben. Vorige week heeft mevrouw x ons opnieuw gecontacteerd. Zij wenst het dossier te bespreken met onze burgemeester en heeft een afspraak met hem vastgelegd op maandag 10 mei om 14 uur. Aangezien het dossier reeds in behandeling is bij de Vlaamse Ombudsdienst, zal ook x van de Vlaamse Ombudsdienst het gesprek digitaal meevolgen. Om een eenzijdig gesprek te willen vermijden, stelt onze burgemeester voor dat u of een collega bij Woonpunt Zennevallei het gesprek ook mee volgt. Zijn jullie hiertoe bereid? Dit kan uiteraard zowel ter plaatse in het gemeentehuis of digitaal via MS Teams.

WPZ stuurt onderstaand antwoord:

Geachte mevrouw x,

Van harte bedankt voor onderstaand bericht. Woonpunt Zennevallei gaat graag in op jullie voorstel om deel te nemen aan het overleg van 10 mei ek. In cc heb ik mijn collega's toegevoegd die volledig op de hoogte zijn mbt de dossiers rond mevr. x. x behartigt het klachtenmanagement van WPZ en rapporteert aan de Vlaamse Ombudsdienst en staat ook met hen in contact. x vertegenwoordigt de klantendienst van WPZ. Gezien de corona-maatregelen werken we bij WPZ in bubbels, die onderling niet vermengd worden. Zij zullen om die reden digitaal deelnemen aan het overleg.

Gezien het belang dat WPZ hecht aan haar klanten en hun eventuele vragen en klachten, zal ik zelf fysiek aanwezig zijn bij het overleg in het gemeentehuis.

Nogmaals dank om ons hiertoe de kans te geven.

Met vriendelijke groeten,

Het overleg vindt plaats op 10/05/2021. Aanwezig in het gemeentehuis: verzoekster, de burgemeester, de wijkagent en directeur van WPZ. Volgt overleg digitaal mee: 2 medewerkers van WPZ en de Vlaamse Ombudsdienst. De bovenvermelde punten worden tijdens het overleg besproken.

14/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 17/02/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ mocht via mail een klacht ontvangen van een huurster betreffende burenhinder. Mevrouw klaagt over haar buurman. WPZ mocht volgende mail ontvangen:

Beste,

Ik heb jullie juist gebeld om die geschreven brief van x ik denk dat hij weer aan het stoken is om ruzie te maken. In de gang beneden heeft hij in de blok een papier gehangen.

WPZ verwijst naar de klachtenrapportage 2020.

De huurder is ondertussen goed gekend. Hij heeft het vaak moeilijk met de burens en heeft een drankprobleem, in periodes waarin hij onder invloed is durft hij al eens foute zaken te doen. De politie is ook op de hoogte van deze problematiek en gaat regelmatig langs bij de huurder. Ondertussen is de huurder begonnen met een traject om van zijn drankprobleem af te geraken. Dit komt zijn gezinssituatie en de relatie met de burens ten goede. Er werden geen nieuwe klachten ontvangen.

15/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 18/02/2021

Type klacht: Garage

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurster betreffende ondergrondse parkeerplaats. Mevrouw laat weten de klacht ook te hebben overgemaakt aan de Vlaamse Ombudsdienst op 15/02/2021, die op hun beurt hebben aangeraden om een klacht over te maken aan WPZ.

Op 18/02/2021 ontvangt WPZ de klacht via mail.

Omschrijving klacht: De zoon van mevrouw, die terug bij haar inwoont nadat hij een jaar alleen heeft gewoond, belt haar op 12/02/2021 in paniek. Haar zoon zijn spullen, die tijdelijk op haar parkeerplaats in de ondergrondse garage werden gestockeerd, worden door WPZ verwijderd. Volgens mevrouw werden de spullen op een hardhandige manier in de vrachtwagen gegooid, waardoor het bed werd beschadigd. Mevrouw neemt onmiddellijk contact op met WPZ. De medewerkster van WPZ ging zich verder informeren en 10 minuten later werd mevrouw teruggebeld door een andere medewerkster van WPZ. De medewerkster stelt bij controle vast dat mevrouw geen parkeerplaats huurt en deelt haar dit mee. Mevrouw vraagt aan medewerker om dit deftig na te kijken en zij dit op haar beurt ook ging checken. De medewerkster deelt op dat moment mee dat de parkeerplaats die mevrouw gebruikt voor het stockeren van de spullen, verhuurt is aan een andere huurder van het gebouw en de spullen onmiddellijk moesten verwijderd worden, zodat mijnheer gebruik kon maken van zijn parkeerplaats. Mevrouw vroeg op dat moment waar ze naartoe kon met de spullen. Medewerkster van WPZ laat weten waar mevrouw de spullen tijdelijk kan plaatsen.

Als gevolg van deze klacht verstuurd WPZ volgend antwoord via mail:

01/03/2021 maakt WPZ onderstaand schrijven over aan huurster via mail en via post:

Betreft: oneigenlijk gebruik van parkeerplaats nr. 8 en antwoord op uw mail van 18/02/2021

Geachte mevrouw x,

Wij hebben uw onderstaande mail goed ontvangen en geregistreerd als klacht.

Graag lichten wij u het volgende toe.

Op datum van 10/02/2021 mocht WPZ een klacht ontvangen van de huurder van parkeerplaats nr. 8. Mijnheer deed melding van rommel op zijn parkeerplaats, waardoor deze niet toegankelijk was en hij deze niet kon gebruiken. Als gevolg hiervan nam WPZ telefonisch contact op met deze huurder en mijnheer bevestigt ons dat hij geen weet heeft van wie de spullen zijn. WPZ had ook geen weet van wie de spullen waren en was genoodzaakt hieraan het nodige gevolg te geven zodanig dat de huurder weer toegang had tot zijn parkeerplaats.

De huurder van parkeerplaats nr. 8 huurt die parkeerplaats sinds 1 juli 2016. Sindsdien betaalt die huurder ook de maandelijkse huurprijs voor een parkeerplaats.

Iedere huurder ontvangt bij intreding sleutels van de garagepoort om toegang te hebben tot de bergingen. Aangezien er maar 8 parkeerplaatsen zijn in x, is het onmogelijk dat u parkeerplaats nummer 10 huurt. Wij hebben nog eens extra navraag gedaan bij de expert die toen de plaatsbeschrijving heeft opgesteld. Zij bevestigt dat de nummer 10, die tussen haakjes genoteerd werd op het document van de plaatsbeschrijving, de 2 laatste nummers zijn van de nummer op de sleutels die zij u toen overhandigd heeft.

Enkele maanden nadat de huurder van parkeerplaats 8 in x is komen wonen, bent u verhuisd naar x. Sinds 1 oktober 2016 huurt u dat pand en heeft u nooit voor een parkeerplaats betaald. Ook heeft u nooit aan WPZ kenbaar gemaakt dat u de ondergrondse parkeerplaats gebruikt. Zelfs bij de jaarlijkse huurprijsberekening waarbij gevraagd wordt aan de huurders om na te gaan of de gegevens op de huurprijsberekening kloppen, heeft u dit nooit gemeld aan WPZ.

De parkeerplaats nummer 8, waar uw zoon zijn spullen op gestockeerd stonden, is sinds 01/07/2016 verhuurd aan een andere huurder. Het lijkt ons dan ook zeer vreemd dat er in meer dan 4 jaar tijd nooit is opgemerkt dat er iemand anders op deze plek zou geparkeerd staan. Ook omgekeerd hebben wij nooit klachten binnengekregen van de persoon die deze parkeerplaats huurt, of dat er een andere wagen op zijn plek stond.

Om die reden werden de spullen die zich bevonden op parkeerplaats nummer 8 beschouwd als sluikstorten door een onbekende. Een parkeerplaats mag niet gebruikt worden als stockageruimte. Om die reden hebben onze medewerkers de opdracht gekregen om ten behoeve van alle huurders dit op te ruimen.

Van zodra onze medewerkers wisten dat uw zoon verantwoordelijk was voor dit sluikstort, zijn zij ook meteen gestopt met het inladen en hebben hiervoor de verantwoordelijke opgebeld. Aangezien we nu wel wisten van wie deze spullen waren, zijn alle spullen dan ook terugbezorgd.

Los van het feit of u nu een parkeerplaats huurt of niet, mag een parkeerplaats nooit als stockageruimte gebruikt worden. Dit wordt beschouwd als sluikstorten en is een inbreuk op het inwendig reglement.

U heeft ook nooit gemeld/gevraagd dat deze spullen er mochten gestockeerd worden, maar zelf zomaar het initiatief genomen om dit te doen. Toen een medewerker van WPZ u contacteerde met de vraag wanneer deze spullen zouden verwijderd worden, zei u: "tot dat uw zoon weer klaar is om alleen te gaan wonen". U zag daarna gelukkig in dat dit niet kon en verzekerde dat de spullen tegen het einde van de maand februari ook weg zouden zijn. Wij zijn dit intussen nagegaan en de spullen zijn effectief verwijderd uit de garage, waarvoor dank.

Ondanks uw onrechtmatig gebruik van de parkeerplaats, wil WPZ dit niet verder op de spits drijven. Daarom doet WPZ u een tegemoetkoming door de huurprijs niet met terugwerkende kracht terug te vorderen en de huur van een parkeerplaats pas aan te rekenen vanaf 01/02/2021. Dit staat uiteraard in schril contrast met alle andere huurders die in het verleden wel netjes hun huurprijs voor een parkeerplaats hebben betaald. U zal nog verder gecontacteerd worden om het contract ed. in orde te brengen, alsook om uw nieuwe huurprijsberekening te ontvangen.

Ook de kosten van de container en de uurloonkosten van onze medewerkers zal WPZ niet aan u doorrekenen. Die dag hebben 6 medewerkers van WPZ hieraan hun tijd en geduld moeten besteden. Het gaat dan over medewerkers van ons onthaal die u verschillende malen hebt gecontacteerd, medewerkers van de klantendienst en medewerkers van de dienst patrimonium. We verwachten van u wel dezelfde inschikkelijkheid en zullen de kosten van de eventuele schade aan het bed niet vergoeden.

Tot slot houden we eraan u te informeren over het feit dat uw klacht mee opgenomen wordt in de jaarlijkse rapportering naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Parkeerplaats nr. 3 wordt aan mevrouw toegewezen. Het huurcontract wordt in orde gebracht en de nieuwe huurprijsberekening met parkeerplaats gaat in vanaf 01/02/2021. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

Op 16/12/2021 ontving WPZ een aangetekend schrijven waarin mevrouw opzeg doet van de parkeerplaats. WPZ heeft een bevestiging van deze opzeg aangetekend terug verzonden. De opzeg gaat in vanaf 01/01/2022 en loopt ten einde op 31/01/2022. Mevrouw heeft een afspraak op 26/01/2022 om de sleutels terug te overhandigen op het kantoor van WPZ.

16/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost
Laeremans Rita – Melkerijstraat 17A/5 – klacht over Thiebault Jonathan - Melkerijstraat 17A/1

Datum: 23/02/2021
Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail opnieuw een aantal klachten van een huurster betreffende de overlast van de hond van de onderbuur. Wij verwijzen ook naar klacht nr. 12 in deze klachtenrapportage.

De hond van de buurman die op het gelijkvloers woont is constant aan het huilen. Dit gehuil is te horen tot op de tweede verdieping van het gebouw. De buurman zou ook veel bezoek ontvangen. Mevrouw vindt dit niet verantwoord tijdens de maatregelen rond Covid.

Op 26/02/2021 stuurt mevrouw opnieuw een klacht betreffende geluidsoverlast. De hond heeft liggen huilen 's avonds na 22u30. Mevrouw is hierdoor wakker geworden.

Op 12/09/2021 ontvangt WPZ nieuwe klacht van mevrouw betreffende geluidsoverlast afkomstig van de buurman op het gelijkvloers. Mijnheer zou muziek hebben gespeeld op zondag tussen 11u30 en 14u00. Dit was zo luid dat de hele omtrek het kan gehoord hebben.

De hond van de buurman zou zijn behoefte doen op de binnenplaats van het gebouw en de uitwerpselen blijven liggen. Mijnheer zou de hond ook langs het venster buiten zetten om de hond zijn behoefte buiten op de stoep te laten doen.

Op 13/09/2021 ontvangt WPZ een mail van huurster als gevolg op bovenstaande klacht van 12/09/2021. De muziek kwam niet van bij de buurman, maar van uit de parochiezaal. Mevrouw excuseert zich voor het ongemak.

Op 03/11/2021 ontvangt WPZ nieuwe klacht van huurster betreffende de buurman. De bewoners werden om 05u 's ochtends gewekt door een hevige ruzie en mevrouw denkt zelf een gevecht binnen in het appartement bij de buurman. Mevrouw heeft de politie opgebeld aangezien de hevigheid van de ruzie. De burens waren heel geschrokken door dit gebeuren.

De betrokken huurder die voor overlast zorgt huurt sinds 01/10/2020 de woning. Een eerste huisbezoek bij mijnheer vond plaats op 8/2/2021 n.a.v. de klachten. Er werden toen 2 honden vastgesteld in de woning. Mijnheer beweerde dat hij de honden enkel alleen laat wanneer het echt niet anders kan.

Er wordt gevraagd om aandacht te hebben voor de rust van de burens. Mijnheer geeft aan hiermee rekening te zullen houden. Nadien krijgen we geen klachten meer binnen.

Op 1/7/2021 gaat een medewerker opnieuw langs bij de huurder, hij is niet thuis. Er wordt met de burens gesproken die wel aanwezig zijn in het gebouw. De klachten blijken de voorbije maanden te hebben voortgeduurd. Waarbij voornamelijk de hond en het nachtelijk bezoek van mijnheer voor problemen zorgt. Zij bellen bij de burens aan op de bel, om bij mijnheer binnen te geraken. Daarnaast is er ook het vermoeden dat er in het gebouw wordt gedeald en drugs gebruikt. Deze vermoedens worden bevestigd

wanneer op 3/11/2021 een klacht binnen komt over een ruzie in het gebouw. De ruzie heeft ook voor schade gezorgd aan de lift in het gebouw. Deze is hierdoor volledig buiten dienst.

De huurders hebben de politie gebeld maar toen deze ter plaatse kwam waren de betrokkenen bij de vechtpartij alweer vertrokken.

Toen een medewerker op 3/11/2021 langsging bij de vermoedelijk betrokken huurders, wisten zij van niets. Zij zouden de hele nacht door hebben geslapen. Er wordt echter weinig geloof gehecht aan dit verhaal. In de gemeenschappelijke garage werden diezelfde dag nog drugs gevonden en sporen van gebruik.

Op 21/12/2021 probeert een medewerker van de klantendienst opnieuw langs te gaan bij de betrokken huurder. Dit gezien een vermoedelijk waterlek in de woning. Hoewel er een afspraak was met mijnheer, was hij niet thuis. De deur stond open en vanuit de deuropening kon men een zeer wanordelijke woning vaststellen. Vanuit de living zat de hond onophoudelijk te blaffen. De politie werd opgebeld en kwam langs om alles vast te stellen gezien de verontrustende situatie maar kon mijnheer niet aantreffen in de woning.

Tussen kerst en nieuw is er wel opnieuw vandalisme gebeurd aan de lift, opnieuw was deze buiten dienst. De burens wijzen opnieuw de betrokken huurder en zijn bezoek aan als daders van het vandalisme.

Er volgde nog een nieuw huisbezoek op 4/01/2022. De huurder had ondertussen zijn woning opgeruimd. Hij blijft elke betrokkenheid met de overlast ontkennen. Op 23/12/2021 was hij gewoon even weg. Tussen kerst en nieuw heeft hij geen bezoek gehad. In zijn berging stonden wel enkele dozen met lege flessen drank, hier had hij geen verklaring voor.

Gezien de blijvende overlast zijn er ondertussen enkele ingebrekestellingen gestuurd en zal ook een juridische procedure opgestart worden voor verbreking van het contract.

Gezien de ernst van de overlast werd aan alle bewoners van het appartementsgebouw gevraagd om onmiddellijk de politiediensten te bellen wanneer overlast wordt vastgesteld.

Betreft: Vandalisme aan lift en algemene orde gebouw

Beste huurder,

Wij stellen vast dat de lift in het gebouw van de _____ op korte tijd twee keer werd gevandaliseerd door onbekenden.

We beseffen dat dit vandalisme het gedrag is van enkelen en dat de meeste huurders de nodige zorg dragen voor hun appartement en de gemeenschappelijke delen. We wensen dan ook iedereen te bedanken die zich als een goede buur opstelt.

We kunnen echter niet tolereren dat het gedrag van enkelen het rustig genot van de goede huurders in het gedrang brengt.

Daarom willen we aan iedereen vragen om een oogje in het zeil te houden in het gebouw.

Merk je iets eigenaardig op?

Merk je op dat er personen in het gebouw of de garage rondlopen die daar niet moeten zijn, is er overlast of merk je vandalisme op? Bel dan steeds eerst de politiediensten op het nummer 101 en vraag hen om langs te komen en een PV op te stellen van de overlast of schade.

Contacteer nadien steeds de diensten van WPZ. Dit kan via mail naar info@wpz.be of op het nummer 02/363.10.50.

De politiediensten kunnen steeds een interventieploeg sturen op het moment dat de overlast zich voordoet. Woonpunt kan dit niet. Daarom is het steeds belangrijk om eerst de politiediensten te verwittigen.

We beseffen dat het niet aangenaam is om momenteel met de overlast te moeten leven en doen al het nodige om snel tot een oplossing te komen.

Met hoogachting,

Bart VRANKEN
Directeur

Oscar DECOSTER
Voorzitter

17/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 23/02/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn buurvrouw. De klacht gaat over nachtlawaai. WPZ mocht volgende mail ontvangen:

Ik heb een klacht over: Burenhinder

Omschrijving klacht: Geachte, Ik woon hier al een hele tijd ik heb nog geen enkele klacht ingediend maar wel al af en toe de politie moeten bellen wegens nachtlawaai. Ik heb een zoontje van 4 jaar bijna en soms wordt hij wakker door het geroep van de burens ik hoop dat er iets kan gedaan worden eventueel een verhuis ik sta ook op de lijst.

Beide huurders worden telefonisch gecontacteerd. Mevrouw (buurvrouw) laat weten dat er niet echt problemen zijn, maar wel dat meneer vaak bezoek krijgt van een bevriend koppel en zij op dat moment dan wat geviseerd wordt en er vuile praat wordt verteld. Na het telefonisch contact komen er geen nieuwe klachten meer. Meneer staat inderdaad op de wachtlijst voor een andere woning. Deze aanvraag werd niet gedaan omwille van burenhinder, maar wel omdat hij liever een appartement wil met een ruimere slaapkamer voor zijn kind.

18/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 25/02/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar burenen. Mevrouw laat ons weten dat haar buurman achteraan in zijn tuin afval onder de grond stort.

WPZ mocht volgende mail ontvangen:

Geachte i.v.m. met x

Ik hoorde gisteravond heel veel lawaai en keek wat er gebeurde, zie ik de buurman graven achter in zijn tuin en dingen onder de grond precies steken. Best eens controleren. Ik heb dit ook gefilmd maar kan het niet doorsturen het is te zwaar. Als u het wilt zien kan u het altijd komen bekijken bij mij. Maar het leek er echt op dat hij zijn vuil in de grond stopt. Misschien moeten jullie dit toch maar eens nakijken met dank

WPZ stuurt volgend antwoord naar klagster:

Beste,

Dank voor uw melding. Kan u vanuit uw film een momentopname (foto) maken waarop voor ons duidelijk zichtbaar is wat er gebeurde gisteren? Anders kunnen wij u volgende week (week van 1/3) ook op kantoor ontvangen met uw beeldmateriaal in verband met het sluikestorten.

Met vriendelijke groeten,

Mevrouw bezorgt het filmpje aan WPZ. Het is donker en op de film is de buurman te zien die werken uitvoert met spade. WPZ neemt telefonisch contact op met klagster. De locatie van de graafwerken met spade bevinden zich niet in de tuin, maar achter de tuinomheining en speeltuin (openbaar domein). WPZ maakt klacht over aan de milieudienst van de stad. De stad bevestigt dat zij de klacht verder zullen opnemen. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

19/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 01/03/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buurman. Mijnheer zorgt voor heel extreme lawaaihinder 's nachts. WPZ mocht volgende klacht ontvangen:

Geachte Woonpunt.

Hier een opmerking over een bewoner van de x Het is een beetje een ambetante mail om te typen want ik wil zeker niet klagen over burens. Ikzelf woon in het appartement x maar mijn buur x in x geeft regelmatig extreme nachtlawaai.

Nu wil ik zeker zelf niet voor problemen zorgen maar de situatie is al een jaar aan het duren en er kunnen verschillende mensen/burens regelmatig niet door slapen. Mijn slaapkamer bevindt zich twee verdiepen boven zijn appartement en ik hoor hem nog... X houdt het regelmatig 's nachts uren vol aan één stuk vol om te brullen, huilen als een wolf, luid vloeken, bonken/stampen ...in zijn appartement.

Bij aanbellen doet hij niet open. Zijn gedragingen op die momenten zijn zo eng aan het worden dat ik hem ook niet durf opzoeken als hij 'helder' is. Soms is het lawaai dan een paar dagen gedaan. Meestal begint het rond vrijdag. Ik heb nog nooit zoiets gehoord uit 1 persoon-want dit is geen doorsnee te verwachten geluid van burens maar agressief lawaai en van lange duur (ook 6 uur aan een stuk soms).

Deze mail dus om de schrik rond slapeloosheid en de angst dat het uit de hand kan lopen. Mijn buurvrouw en ik hebben reeds vaak gesproken over een oplossing of over dit door te geven...Maar ik denk dat ze te bang werd. Dus ik meld het. Hebben jullie hier omtrent een oplossing? De wijkagent spreken of dat jullie tussenkomen? Hopelijk keert het gevoel van veiligheid en rust hier terug.

Een goede gezondheid gewenst en een fijne week.

M.v.g.,

Op datum van 24/03/2021 ontvangt WPZ opnieuw een mail van huurster betreffende haar buurman. WPZ ontvangt volgende mail:

Beste Woonpunt, Alweer een mail over een bewoner van de x. Hierbij de vraag of jullie mijn buur x hebben kunnen contacteren? Gisterennacht heeft hij héél de avond agressief lawaai gemaakt (zie vorige mail) tot na 1 uur 's nachts. Ik ben toen opgebleven tot na 2 uur omdat ik wachtte op de politie, die niet kwam. Ik slaap amper door de situatie en zou dringend om een oplossing vragen. Mijn fibromyalgie wordt erger met een verstoord slaappatroon. En zou ook niet weten hoe x te benaderen. Ik wil zeker ook geen burenruzie, maar dit is extreem aan het worden. M.v.g.,

Er werd een huisbezoek gepland bij betrokkene op 11/03/2021, maar huurder was afwezig. Er is een nieuw huisbezoek (brief via onze advocaat) gepland op 31/03/2021. Dit werd ook telefonisch doorgegeven aan de buurvrouw (verzoekster).

WPZ informeert bij de wijkagent:

Beste,

Wij zijn al een tijdje op de hoogte van de overlast door de huurder van x.

We hebben naar aanleiding daarvan ook al verschillende huisbezoeken aangekondigd, waarbij meneer telkens niet aanwezig was en ook verder niets liet weten.

We vernamen van de burens dat er gisteren en blijkbaar ook in het weekend terug enorme overlast was. Er zou ook een interventieploeg ter plaatse geweest zijn.

Kan u mij dat bevestigen en zou u ook kunnen nagaan of er tot ongeveer 1 jaar terug nog andere interventies zijn geweest.

Wijkagent bevestigt dat er inderdaad verschillende interventies hebben plaatsgevonden.

Start "begeleiding aanklappende zorg" (BAZ). De buurman wordt geïncludeerd binnen het project aanklappende zorg.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

20/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 03/03/2021

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht over sluikstorten onder trap van algemene inkomhal van een appartementsgebouw. WPZ ontvangt volgende klacht:

Onderwerp: grofvuil

Geef een korte omschrijving: Geachte, Sinds een paar weken is er grofvuil op de -1 onder de trap van gebouw x. Dit gaat over een bed en kussens van zetels. Denk niet dat dit de bedoeling is. Kan hier a.u.b. iets aan gedaan worden met vriendelijke groeten

Op 09/03/2021 voert WPZ een controle uit en stelt dit vast. De huurders worden hierover aangesproken en verwijderen de rommel. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

21/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 04/03/2021

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende huisvuil op het terras van een appartement. Bij wind vliegt het vuil van het terras.

WPZ verwijst naar klacht nr. 52 in deze rapportage.

Er wordt een huisbezoek ingepland op 17/3/2021 bij de huurder om het probleem te bespreken. De huurder is afwezig. Er wordt een nieuw huisbezoek voorzien op 9/6/2021 en 29/6/2021 opnieuw is de huurder afwezig. Onderstaande brief wordt naar mijnheer gestuurd:

Betreft: Rommel op terras

Beste,

Tijdens een controle door onze dienst patrimonium is heel wat rommel en afval vastgesteld op uw terras. Woonpunt Zennevallei (WPZ) kan deze toestand niet aanvaarden en wij verzoeken u vriendelijk om alles onmiddellijk op te ruimen.

Bij hevige wind vliegt er heel wat afval zoals lege blikjes, papier, plastic, enz. van uw terras naar beneden in de tuinen van de burens.

Wij vestigen uw aandacht op het feit dat uw terras niet mag gebruikt worden voor het stockeren van afval en rommel. Wij verwijzen naar het reglement van inwendige orde. U dient uw afval te sorteren volgens de algemene richtlijnen van de Stad. Deze dienen door elke bewoner te worden gerespecteerd. U kan uw afval ook zelf wegbrengen naar het containerpark.

WPZ zal dit uiteraard opvolgen en een controle uitvoeren op 21/06/2021. WPZ vraagt u om hieraan extra aandacht te besteden in de toekomst, dit om het leven in uw omgeving aangenamer te maken. Wij rekenen alvast op uw medewerking.

Met hoogachting,

Bart VRANKEN
Directeur

Oscar DECOSTER
Voorzitter

Ondertussen wordt ook de ondergrondse garage gebruikt voor stockage van de rommel van mijnheer. Er wordt contact opgenomen met de moeder van betrokkene die ook huurder is bij Woonpunt. Zij heeft nog contact met haar zoon en kan hem aanmanen om het nodige te doen. De garage wordt uiteindelijk opgeruimd.

Op 10/8/2021 lukt het uiteindelijk om bij de huurder binnen te gaan. Er wordt een slecht onderhouden woning aangetroffen met verstopte afvoer in de keuken en afgekoppelde doucheafvoer. Woonpunt laat deze schade onmiddellijk herstellen gezien dit schade kan veroorzaken bij de onderburens. Er wordt afgesproken dat mijnheer zijn woning zal opruimen en hij gaat ook akkoord met de opstart van een woonbegeleiding door het CAW. Mijnheer had ook een afspraak met het OCMW voor de opstart van een budgetbegeleiding. Gezien het belang van deze afspraak zet de medewerker van WPZ de huurder af aan het OCMW.

Op 21/9/2021 gaat een medewerker van de klantendienst opnieuw langs samen met een woonbegeleidster van het CAW. Op moment van bezoek is de woning opgeruimd en ook het terras ontruimt. Er is wel opnieuw een probleem met de keukenafvoer. De huurder stemt in met de opstart van de begeleiding.

Nadien worden geen nieuwe klachten ontvangen. De klantendienst kijkt het terras regelmatig na wanneer ze in de wijk zijn en kan geen nieuwe rommel vaststellen.

22/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 05/03/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht betreffende leefbaarheid. Dit betreft een burenhinder tussen verschillende gezinnen. Huurders hebben reeds lange tijd overlast van de gedragingen en leefgewoontes van de burens. Het betreft geluidsoverlast, onbeleefd en intimiderende gedragingen, geurhinder vanuit appartement, gebrek aan hygiëne, gebrek aan respect voor andere huurders met een ander levensritme, ongewettigde bijwoningen, manier van communiceren met de buurt, enz.

WPZ maakt deze klachten over via mail naar de begeleidende instantie van het CAW: aankarten van klachten vanuit de buurt. De klachten worden eveneens overgemaakt aan de dienst Begeleid Wonen Pajottenland die beide huurders begeleiden. Ook tijdens een zorgoverleg tussen alle zorg verlenende instanties en de bewindvoerder van de huurders kan WPZ de klachten die binnenkomen aankarten. De huurders worden geïnformeerd over een burenbemiddeling die opgestart zal worden via de vrederechter. In 2020 heeft dergelijke bemiddeling de situatie even kunnen afkoelen tussen de burens. Op 20 mei 2021 vond een bemiddeling plaats tussen de burens. Met uitzondering van 1 huurder waren alle betrokken huurders aanwezig. De voorlopige bewindvoerders waren tevens aanwezig.

De zitting is niet bepaald goed verlopen. Integendeel, de situatie escaleerde zeer snel doordat de huurders verwijten en scheldwoorden naar elkaars hoofd slingerden. De vrederechter heeft de zitting abrupt moeten stoppen nu het duidelijk was dat noch een dialoog, noch akkoord mogelijk was.

De Vrederechter stelde zich de vraag of er vanuit WPZ geen mutatie van de huurders kan worden georganiseerd naar een andere wijk? Is dit in de praktijk realistisch? Maken de woningen van de huurders ook deel uit van de geplande renovatie? De Vrederechter meende ook dat een burenbemiddeling met aanwezigheid van o.a. de wijkinspecteur misschien nog een optie is, al lijkt het ons dat de standpunten van de huurders heel uiteenlopend zijn en ze steeds vijandig tegenover elkaar staan.

Er werd in elk geval een proces-verbaal van niet-verzoening geacteerd.

30 mei, 31 mei en 1 juni ontvangt WPZ bijkomende klachten van de studerende zoon van een huurder over zijn onderburens en over de andere bewoners. Ook ontvangen we een mail van een huurder die het schelden van de burens niet meer kan verdragen. 31/05/2021: WPZ neemt telefonisch contact met de wijkpolitie. We stellen de wijkagent in kennis van een hevige burenruzie tussen 4 gezinnen. De wijkagent heeft de voorbije jaren al zo veel geprobeerd in verband met de huurders Een bemiddeling ziet hij niet meer haalbaar. Hij stelt voor om de buurtwerking aan te spreken (die zich in dezelfde straat bevindt). 01/06/2021: WPZ neemt contact op met buurtwerking. Zij kunnen hun werking voorstellen aan de huurders en aan de studerende zoon kunnen ze een tijdelijke ruimte voorstellen om zich te kunnen concentreren tijdens het studeren.

Zie ook klachten nr. 23 – 46 - 64 en 101

23/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 05/03/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een aantal klachten betreffende leefbaarheid. Huurders hebben reeds lange tijd overlast van de gedragingen en leefgewoontes van hun burens. Het betreft geluidsoverlast, onbeleefd en intimiderende gedragingen, geurhinder vanuit het appartement, gebrek aan hygiëne, gebrek aan respect voor andere huurders met een ander levensritme, ongewettigde bijwoningen, manier van communiceren met de buurt, enz.

WPZ maakt deze klachten over via mail naar hun beide begeleiders van de dienst Begeleid Wonen Pajottenland en CAW- woonzorg-begeleiding.

Wij verwijzen ook klachten nr. 22 – 46 - 64 en 101

24/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 07/03/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een aantal klachten van een huurster betreffende haar buurman. Mevrouw heeft sinds kort ruzie met haar buurman. De klachten gaan over geluidsoverlast en verbale agressie van haar buurman. De politie is al een paar keer ter plaatse geweest. Mevrouw heeft het heel moeilijk met deze burenhinder en zegt dat haar gezondheid en die van haar zoon hieronder lijden. De kinderen van de buurman veroorzaken heel veel geluidsoverlast, terwijl mevrouw en haar zoon zich wel aanpassen. Mevrouw heeft haar buurman hier steeds op een beleefde manier over aangesproken, maar zonder succes.

Burenbemiddeling wordt opnieuw in kennis gesteld.

WPZ stuurt volgende mail naar beide huurders:

Beste huurders,

We sturen jullie gezamenlijk deze mail omdat we aan beide partijen dezelfde informatie wensen te geven. Verdere communicatie kan gerust individueel. We kregen de info dat de burenbemiddeling is doorgegaan. Niettegenstaande zouden er nieuwe conflicten zijn. We willen jullie nogmaals doorsturen naar de dienst burenbemiddeling indien jullie daar beiden nogmaals toe bereid zijn. We hopen alleszins op jullie medewerking en hopen dat jullie tot een oplossing kunnen komen. Mogen wij u vragen ons te laten weten of ik jullie nogmaals mag doorsturen naar de dienst burenbemiddeling. Alvast bedankt, Klantendienst

Mevrouw stuurt ons per mail een overzicht van al de meldingen die zij gemaakt heeft bij de politie en een aangetekende brief van haar buurman. Meneer laat weten uiteindelijk niet meer in te stemmen met burenbemiddeling. Anderzijds vraagt hij via een aangetekend schrijven, overgemaakt aan zijn buurvrouw, om de zaak onderling te regelen. Zo niet dat hij een verzoeningsprocedure voor de vrederechter zou laten inleiden. Woonpunt laat meneer weten dat het uiteraard zijn keuze is om niet meer in te stemmen met de burenbemiddeling. Bijkomend laten we weten dat een verzoening ook wel positief kan zijn in de zin dat er afspraken kunnen genoteerd worden, die dan uiteraard door beiden dienen nagekomen te worden. Meneer neemt later nog contact op en wil een mutatie aanvragen. Een paar dagen later laat hij weten niet te willen verhuizen en dus ook de aanvraag voor een andere woning niet te zullen invullen. Sindsdien krijgt Woonpunt geen melding van klachten meer noch van de ene huurder, noch van de andere. De situatie lijkt momenteel gekalmeerd.

25/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 10/03/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over haar buurman. Het gaat over de bovenbuur die veel geluidsoverlast veroorzaakt. Mijnheer verkoopt 2^{de} handsmateriaal en ontvangt meerdere klanten tijdens de dag en s' ochtends vroeg. Ook in het weekend waardoor de huurders uit hun slaap gewekt worden. Het gebeurt ook regelmatig dat de klanten aan de verkeerde deur aanbellen. Dit wordt als zeer storend ervaren.

Er wordt op 19/5/2021 langsgedaan bij de betrokken huurder. Hij is zich van geen kwaad bewust en geeft aan af en toe 2dehands materiaal te verkopen. Hij wist niet dat zijn burenhier last van hadden.

Het valt op dat de naam van mijnheer niet aan zijn deurbel hangt. We hebben hem gevraagd dit te doen en zijn klanten er duidelijk op te wijzen aan de juiste deur aan te bellen. Hij ging hier onmiddellijk werk van maken.

Nadien zijn er geen nieuwe klachten ontvangen.

26/ ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 14/03/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt doorheen 2021 regelmatig klachten via mail van deze huurder en zijn echtgenote betreffende een buurman die voor heel wat overlast zorgt. Deze klachten worden door huurders ook overgemaakt aan de burgemeester en de politie. De klachten gaan over een huurder waarvoor wij ook in 2020 klachten mochten ontvangen over leefbaarheid. Deze klachten gaan voornamelijk over burenhinder, het stalken, geluidsoverlast in het openbaar. De politie wordt ook telkens gecontacteerd.

WPZ maakt volgende mails over aan de huurder:

Beste

Wij hebben uw klachten goed ontvangen. Mijn excuses dat ik er nu pas toe kom u te antwoorden.

We zijn ons bewust van de overlast die er momenteel veroorzaakt wordt door de heer x en verstaan dat dit het aangenaam genot van uw woning verstoort. We willen u ook bedanken voor de klachten die u heeft overgemaakt.

Zoals we reeds meermaals hebben laten weten kunnen wij per direct zeer weinig doen aan de overlast die veroorzaakt wordt door onze huurders buiten hun woning. We nemen dit echter zeker mee en manen de heer x ook aan om zijn gedrag te wijzigen zoals we dit reeds meermaals hebben gedaan in het verleden. Overlast veroorzaakt op het openbaar terrein is een zaak voor de politiediensten. We geven uw klachten ook nogmaals aan hen door.

Er is momenteel heel wat hangende in dit dossier, meer kan ik hier echt niet over kwijt. We hopen snel tot een oplossing te komen.

Beste x,

Bedankt om ons dit opnieuw over te maken. We zijn ons bewust van de overlast die zich momenteel voordoet en proberen tot een oplossing te komen.

Zoals reeds eerder vermeld zijn wij als verhuurder niet verantwoordelijk voor wat onze huurders uitspoken buiten hun woning.

Dit neemt niet weg dat we wel tot een oplossing proberen komen en onze bewust zijn van de overlast. We kunnen hierbij echter niet verder gaan dan datgene wat binnen onze mogelijkheden ligt. Zoals reeds vermeld zijn we met verschillende zaken bezig maar moeten we hiervoor ook enkele beslissingen afwachten.

In tussentijd blijven we je vragen om bij overlast de politie op te bellen. Probeer ook zo weinig mogelijk aandacht te geven aan mr. x. Indien hij voor de deur van je burens staat en voor overlast zorgt, bel je best gewoon de politie. Probeer zelf niet te reageren of in discussie te gaan met mr. x. De kans is klein dat dit

tot een oplossing zal leiden indien mijnheer in een beschonken toestand is. Geef hem dan best ook niet de aandacht naar waar hij op zoek is.

We hebben je klachten ook opnieuw overgemaakt aan de politie.

Tot op heden worden er regelmatig nieuwe klachten overgemaakt. De interventies worden ons bevestigd door de politie en worden steeds toegevoegd aan zijn juridisch dossier.

Sinds 09/2020 werd voor de persoon, die zorgt voor de overlast, immers al een verzoekschrift ingediend voor verbreking: naast de overlast was er namelijk ook huurachterstal. In eerste instantie werd er een afbetalingsplan afgesproken en werd de zaak naar de rol verwezen. Aangezien het plan echter niet gevolgd werd en er opnieuw overlast was, werd de zaak opnieuw vastgesteld. In zitting van 15/12/2020 werd de verbreking uitgesproken, op 25/01/2021 werd het vonnis betekend en op 09/03/2021 was de uithuiszetting door de deurwaarder voorzien. Deze uithuiszetting werd echter opgeschort omwille van het feit dat meneer beroep aantekende. De zaak werd gepleit op 21/09/2021. Uiteindelijk werd na toevoeging van een stuk door de advocaat van meneer de zaak nogmaals uitgesteld tot 08/12/2021. We verwachten een uiteindelijke uitspraak in januari 2022.

In tussentijd blijven we de klager telefonisch ondersteunen en melden we de zaak nog steeds op te volgen. Een verdere aanpak zal afhangen van de uitspraak in beroep, die dus in de maand januari wordt verwacht. Op 05/01/2022 wordt de uitspraak in beroep bevestigd en de opdracht voor uitvoering van het vonnis werd overgemaakt aan de deurwaarder. We wachten op de datum van uithuiszetting.

27/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 16/03/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een mail van een bezorgde moeder. Haar zoon, ook huurder bij WPZ, wordt bedreigd door zijn bovenbuur. De bovenbuur beschuldigt haar zoon van nachtlawaai. De moeder is ongerust en stuurt ons onderstaande klacht:

Ik ben x en ik woon op het x, en ik ben de moeder van x die woont op het x. In zijn naam wil ik jullie melden dat hij bedreigd wordt door zijn bovenbuur om zagezegd lawaai in de nacht maar het is niet de eerste keer dat mijn zoon bedreigd wordt en ik als moeder voel mij niet meer op mijn gemak om op bezoek te gaan.

WPZ plant huisbezoek bij de betrokken huurder. Mijnheer is zeer vriendelijk en geeft toe dat er inderdaad aanvaringen zijn geweest met de onderbuur. Hij had niet door dat zijn bedreigingen dergelijke impact zouden hebben. Hij geeft ook aan dat de onderbuur vaak meezingt met zijn luide muziek wat zeer goed hoorbaar is en voor mijnheer als storend wordt aanschouwt.

Er wordt mijnheer op gewezen dat de onderbuur een gevoelige jongeman is, met een lichte beperking. Dit was mijnheer ontgaan en kaderde voor hem ook alles wat meer. Hij zal mijnheer niet meer bedreigen en zal bij overlast letten op zijn verwoording zodat deze als minder aanvallend wordt beschouwd.

Anderzijds vraagt hij wel of de onderbuur iets kan doen aan zijn muziek.

De klantendienst vraagt dit aan de onderbuur dewelke een hoofdtelefoon aanschafft. Er worden geen nieuwe klachten ontvangen. Op 3/1/2022 komt de klagende huurder langs op bureel voor andere zaken en wordt gepolst naar de relatie met de bovenbuur. Hij bevestigt dat deze verbeterd is, er zijn geen bedreigingen of aanvallen meer.

28/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 17/03/2021

Type klacht: Domiciliefraude

WPZ ontvangt een klacht van een huurster betreffende haar burens. Mevrouw laat weten dat er bij haar burens constant iemand verblijft. Dit al meer dan een jaar. Vaak na 23u komen er personen aan en maken veel lawaai waardoor huurders hun slaap verstoort wordt. Mevrouw wil geen klacht, maar een melding hiervan maken. WPZ beschouwt dit toch als een klacht. In 2019 mocht WPZ ook klacht ontvangen betreffende ongewettigde bijwoningen.

Na opvolging door de Klantendienst heeft de beklagde ondertussen het nodige gedaan. Sedert november staat zijn partner officieel bij hem ingeschreven. De klantendienst plant nog een huisbezoek in bij deze huurders in februari 2022 om na te gaan of er nog bijwoningen zijn en vraagt ook in formatie op aan de wijkagent. Tot op heden mocht WPZ geen verdere klachten ontvangen.

29/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 17/03/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende nachtlawaai afkomstig van 2 andere bewoners in het gebouw. De klacht wordt overgemaakt door een andere bewoner (vertrouwenspersoon) van het gebouw. Mevrouw vraagt in haar mail aandacht voor het nachtlawaai. Mevrouw wordt namelijk iedere ochtend vanaf 04u meermaals wakker door nachtlawaai, afkomstig van de burens. Dit gaat dan om het trillen van een wekker, het vullen van meerdere emmers water (lopend water) en draaiende wasmachines. Mevrouw is van mening dat huishoudelijke taken overdag moeten gebeuren en niet 's nachts of in de vroege ochtend voor 07u00. Ook heeft mevrouw last van het geluid in de trappenhal en het dichtslaan van deuren om 05u30 's morgens. Mevrouw zou haar buurvrouw hierover al hebben aangesproken, maar deze ontkent de klachten. Mevrouw vraagt aan WPZ om een oplossing. De vertrouwenspersoon laat op haar beurt ook weten dat er reeds geruime tijd klachten zijn over nachtlawaai en weet welke huurders hiervoor aansprakelijk zijn. De bewoners vragen aan WPZ om te bemiddelen en dit om te vermijden dat er burenruzies of pesterijen zouden ontstaan.

De betrokken huurders zijn gekend binnen de klantendienst. Het gaat om een koppel waarbij de vrouw een grote psychische kwetsbaarheid heeft. De klachten die geuit worden zijn niet enorm zwaar maar kunnen inderdaad wel als storend aanschouwd worden.

Het gebouw waarover sprake, staat ook gekend om zijn slechte geluidsisolatie. Dit vraagt van iedereen een zeker bewustzijn maar ook tolerantie.

De klachten worden overgemaakt aan de begeleiding van mevrouw dewelke ze met haar zullen bespreken. Er wordt nagegaan in welke deze vaak huishoudelijke taken niet op een ander moment kunnen gebeuren.

Het gezin wordt ook opgevolgd door onze klantendienst. Een medewerker gaat langs op 11/8/2021 om deze problemen en andere zaken met het gezin te bespreken. Ze geven toe dat er wel wat overlast geweest is. Dit was voornamelijk afkomstig door het samenzitten met andere huurders uit het gebouw. Dit gezin stond ook gekend om de overlast die ze veroorzaken en werd uiteindelijk uit huis gezet in september 2021.

Sindsdien zijn er heel wat minder klachten vanuit het gebouw.

30/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 23/03/2021

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurster betreffende haar buurvrouw die afval geplaatst heeft in het tellerlokaal. Hierdoor is er ernstige geurhinder.

Wij hebben vastgesteld dat x haar terras heeft geruimd en alles in het kot beneden heeft gesmeten het stinkt er verschrikkelijk omdat we er bijna zeker van zijn dat er dode konijnen bij zijn. Dit kot is gelegen te x. Ikzelf en de onderhuurvrouw vinden dit verschrikkelijk mits ze denken dat het van ons is We kunnen niet meer aan onze watertellers en zodra het kot opengaat is de stank niet te harden.

WPZ neemt contact op met de buurvrouw en verzoekt het afval onmiddellijk te verwijderen. WPZ maakt huurder duidelijk dat het tellerlokaal niet mag gebruikt worden als opslagplaats voor afval en dat deze steeds toegankelijk moet blijven. WPZ voert controle uit op 29/03/2021 en stelt vast dat de afval verwijderd is uit het tellerlokaal. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

31/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 24/03/2021

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de kat van de buurvrouw. De kat komt via de kelder hun gebouw binnen en doet regelmatig haar behoefte voor de deur van de onderbuurvrouw. Het ruikt in de gang enorm naar urine van de kat.

Zowel de klager als de beklagde zijn zeer gekend op de klantendienst. De klager veroorzaakt zelf vaak overlast in het gebouw. De klantendienst gaat bij beide huurders langs op 28/4/2021. Enkel de beklagde is thuis. De woning is zeer proper en mevrouw heeft inderdaad een kat. Deze gaat echter amper buiten.

Wel zijn er in de buurt heel wat zwerfkatten aanwezig. De klager laat regelmatig de sasdeur openstaan waardoor de katten in het gebouw naar binnen kunnen. Er wordt aan de huurders gevraagd om de sasdeuren steeds te sluiten zodat de katten niet meer binnen kunnen in het gebouw.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

32/ Ontvankelijk-ongegrond/deels opgelost

Datum: 29/03/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over haar buurman betreffende geluidsoverlast. Het lawaai begint meestal 's avonds. De buurman heeft constant bezoek en dan wordt er heel luid gepraat, slaan met deuren, geruzie, roepen en tieren, enzovoort. Deze geluidsoverlast zou steeds gebeuren door éénzelfde bezoeker. Dit na 22u en ook 's nachts. Huurster reageert dan met geklop op de muur, maar dan wordt er nog meer lawaai gemaakt. Overdag is het stil bij de buurman, omdat volgens huurster haar buurman dan slaapt. Ze vraagt aan WPZ een oplossing voor deze overlast.

Er is een vermoeden van onwettige bijwoning. WPZ neemt contact op met de wijkagent. Onaangekondigd worden we niet makkelijk toegelaten tot de woning. Meneer wordt er ook meermaals over aangesproken door WPZ. In mei meldt meneer de bijwoning van een koppel. We staan een tijdelijke bijwoning toe van 3 maanden (een koppel dat net uit huis is gezet). Ook de geluidshinder wordt besproken. We stellen vast dat er veel passage is van mensen bij hem. Het blijft verder op te volgen of er

na de tijdelijke bijwoning nog sprake is van bijwoningen. In het verleden waren er ook klachten over geluidsoverlast. Na het aanspreken van de huurder lijkt die zich enige tijd te houden aan de gemaakte afspraak om nadien terug te hervallen. In januari 2022 ontvangt WPZ opnieuw een klacht omtrent geluidshinder uit dit appartement. Deze nieuwe klacht wordt verder opgevolgd in 2022.

33/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 31/03/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt klacht van een huurster betreffende haar buurman. Mevrouw laat weten dat er verschillende problemen zijn met de buurman. Hij valt verschillende huurders lastig, zit veel lawaai te maken en met de deuren te smijten, laat 's nachts zijn wasmachine en droogkast draaien, De wijkagent werd hierover ook reeds verschillende keren aangesproken.

Zie ook klacht 1 en 31 in dit dossier. De klager van deze klacht is beklagde in de andere klachten. Op 28/4/2021 ging een medewerker van de klantendienst langs bij mevrouw. Ook haar klacht werd besproken. Op moment van het huisbezoek waren de klachten alweer geminderd. Mevrouw heeft ook goed contact met de wijkagent, deze treedt vaak op als bemiddelaar.

Mevrouw wordt ingelicht over de beperking van haar onderbuur waardoor het voor hem moeilijk is om zich in te leven in de situatie van anderen. Er volgt ook een gesprek met de beklagde op bureel, in augustus 2021, er worden nadien geen nieuwe klachten ontvangen.

34/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 06/04/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van dochter van huurders, betreffende de burens die roken in de woning. Dit zowel sigaretten als cannabis. Haar ouders ondervinden hierdoor veel geurhinder. WPZ ontvangt volgende mail:

Beste

Mijn ouders wonen in het x, op het adres x hun naam x. Met de burens die op x wonen zijn er veel problemen, er wordt in de kamers gerookt maar niet alleen sigaretten maar ook cannabis. De geur is zo erg dat mijn ouders er zelf van wakker worden. Er is al veel naar jullie en de politie voor gebeld dat het niet te doen is.

*Mijn ouders wonen er nu al 33 jaar hebben nooit geen problemen gehad met de burens maar sinds die er wonen is het echt niet meer aangenaam. De man die er woont is soms heel agressief als we gaan bellen om te stoppen in de kamers te roken. Kan hier eindelijk iets aan gedaan worden? Dank u
Vriendelijke groeten*

Op datum van 06/05/2021 ontvangt WPZ een nieuwe klacht betreffende de geuroverlast. WPZ mocht volgende mail ontvangen:

Beste

Op 6/4 stuurde ik jullie een mail i.v.m. de burens van mijn ouders zie mail hieronder. Het is zo een 3 weken verder en het is weer van dat de geur van sigaretten en DRUGS tot in de kamers bij mijn ouders.

Dit is al een paar keer doorgegeven aan jullie en aan de politie, als we er hun over aanspreken is het altijd sorry we zullen niet meer in de kamer roken, dit gaat dan 2 weken goed en dan herbegint het weer.

Ik hoop dat jullie er iets mee gaan doen want dit is voor ons niet meer uit te houden. Dank u

Vriendelijke groeten

Klachtenrapportage 2021

Woonpunt Zennevallei

Op 25/05/2021 gaan we langs bij de huurder. Enkel meneer is aanwezig tijdens het bezoek. We bespreken met hem de geuroverlast dat hij veroorzaakt voor andere bewoners. Hij probeert opnieuw verder weg van de burens te roken (in de garage) zodat de geurhinder beperkt blijft. Verder in het jaar is meneer een tijdje niet aanwezig geweest in zijn gezin. WPZ ontving verder geen officiële klachten omtrent de geurhinder. De verhouding tussen de burens onderling blijft echter zeer moeilijk.

35/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 07/04/2021

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van 2 verschillende huurders over de huisdieren van dezelfde buurman, die heel wat geluidsoverlast veroorzaken. Er zitten verschillende honden binnen en deze maken enorm veel lawaai. Het gaat om twee grote honden en een kleinere hond. De burens ondervinden hier veel geluidshinder van. Hiervoor werd ook reeds contact opgenomen met de wijkagent.

07/04/2021 WPZ gaat langs: Blijkbaar zou het gezin een rottweiler hebben, Duitse herder en dan nog een kleiner ras en dat allemaal in een appartement met 1 slaapkamer. Vooraan lag er een hondendrol. Momenteel is er nog niet vaak iemand aanwezig in de woning. De honden worden dan in een kleine ruimte opgesloten.

08/04/2021: WPZ neemt contact op met de Politie via mail.

In ons intern huurreglement staat er geen verbod van huisdieren. Natuurlijk als ze zorgen voor overlast en schade toebrengen aan de woning, kunnen we ze wel verbieden. Er wordt een nieuw huisbezoek binnen 2 weken ingepland om de toestand van het appartement op te volgen.

Op 22 april wordt een gezamenlijk huisbezoek gedaan met de diensten van het CAW, die het gezin voordien ook al begeleidde. Het CAW geeft mee dat ze nooit een negatieve ervaring had met de honden. Ook bij ons huisbezoek waren de honden stil. Het appartement was goed onderhouden. Mevrouw wees er op dat de honden zich wel opnieuw moeten aanpassen.

Op datum van 03/05/2021 ontvangt WPZ opnieuw overlast van de honden:

Huurder belt opnieuw om te melden dat de honden van de burens de hele dag zitten te blaffen. Ze kan het niet meer uithouden, slaapt niet meer 's nachts en vraagt of hier dringend een oplossing voor kan komen.

Op datum van 09/05/2021 ontvangt WPZ volgende mail van de Politie:

Beste,

Vandaag werden onze diensten gevraagd voor een tussenkomst te x. De hond van bewoner (x) heeft de (zwerf)kat van de burens (x) doodgebeten.

De woning die door jullie aan x werd aangeboden biedt echter niet genoeg ruimte voor hemzelf, zijn vriendin en zijn 3 grote honden. X zal met jullie diensten contact opnemen.

Bovendien hebben de burens (onder en ernaast de woning van x) veel last van de blaffende honden.

Is het mogelijk om dit op te volgen? M.v.g.,

WPZ neemt telefonisch contact op met de huurders en maakt hen een schrijven over met de bevestiging van de belofte dat één van de honden zou weg gedaan worden tegen het einde van diezelfde week. Ze werden er ook attent op gemaakt dat, indien de klachten blijven aanslepen, dit gevolgen zou

hebben. Verder werd aan de begeleidende instantie van de klager ook gevraagd ons hun bevindingen over te maken omtrent de overlast, gezien zij ook vaak aan huis komen bij betrokkene.

Na het laatste incident zijn er geen meldingen van overlast meer.

36/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 12/04/2021

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende rommel en afval in de tuin van haar burens. Mevrouw heeft hierdoor last van ratten. In de tuin van haar burens staat heel veel afval en rommel. Volgens mevrouw is dit de oorzaak van de ratten in de tuin. Mevrouw schrijft voordien nooit geen last van ratten te hebben gehad en vraagt aan WPZ om contact op te nemen met haar burens. Mevrouw kan zelf geen vergif plaatsen omwille van haar 2 kleine hondjes. Mevrouw heeft ook last van geluidsoverlast veroorzaakt door deze burens. De buurvrouw komt heel agressief over als haar hierover aanspreekt.

WPZ voert controle uit op 14/04/2021 en stelt veel rommel en afval vast in de tuin. Er worden ook foto's gemaakt van de toestand van de tuin. WPZ schrijft de huurders hierover aan en verzoekt voor 30/04/2021 al de rommel en afval in de tuin te verwijderen.

04/05/2021 voert WPZ controle uit en stelt vast dat al de rommel/afval verwijderd is en het gras is gemaaid.

WPZ mocht geen klachten meer ontvangen tot op datum van 16/07/2021.
Zie klacht nr. 76 in deze rapportage.

37/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 12/04/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar burens. WPZ ontvangt onderstaande klacht:

Ik heb een klacht over: Burenhinder

Omschrijving klacht: x en x zitten constant op het terras de mensen te filmen via hun gsm! Das schending van de privacy! Ik geef je deze melding omdat er al ruzie is ontstaan in de wijk x! Zeker in de x aan de speeltuin en voetbalterrein! En buurthuis ook, de kinderen mogen nog niet buiten spelen of de politie is er al door die twee we zijn het kotsbeu dat ze ruzie maken voor niks en ga klacht tegen hun doen want het is toch al vanaf ze komen wonen zijn dat er problemen zijn.

De klantendienst was op de hoogte van deze klachten. Gelijkaardige klachten werden overgemaakt door de mensen van het buurthuis in de wijk.

Er werd op 7/4/2021 al langsgedaan bij de huurders. Zij erkenden de problemen met de jongeren maar hadden zelf al een gesprek gehad met de jongeren waardoor de situatie beter was. Mevrouw had ook een verleden met 1 van de jongeren wat ook voor problemen zorgde. Nadien bevestigde de buurtwerking ons dat de situatie inderdaad beter was.

Nadien werd het koppel ook aangesproken over het filmen van anderen. Zij beweerden hier niets van af te weten. Ze zitten wel regelmatig op hun terras met hun GSM maar zouden nooit filmen. Er werd hen gewezen op het feit dat het filmen van anderen in principe strafbaar is.

Nadien volgden nog enkele huisbezoeken bij de klager, voor andere zaken en bevestigde ons dat de problemen met de burens opgelost waren.

Wij mochten nadien geen nieuwe klachten ontvangen.

38/ Onontvankelijk- ongegrond/ opgelost

Datum: 12/04/2021

Type klacht: Herstelling

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende de herstelling van zijn wc. Huurder is het er niet mee eens dat hij zelf moet instaan voor de herstelling.

Op 06/04/2021 kreeg mijnheer melding van onze dienst patrimonium dat het defect aan de wc ten laste is van de huurder. Op 12/04/2021 hebben wij dit nogmaals doorgegeven aan mijnheer via mail nadat hij ons opnieuw vroeg de wc te komen herstellen. WPZ ontvangt van huurder op 12/04/2021 een zeer onbeleefde mail als reactie terug.

Op 13/04/2021 stuurt de dienst patrimonium volgende mail naar huurder met moeder van huurder in Cc:

Beste,

Graag kom ik terug op het mailverkeer dat we hieromtrent reeds hadden. Ik heb de mails alvast nog eens toegevoegd in bijlage.

Mijn excuses voor moesten deze mails niet duidelijk geweest zijn.

Echter blijft WPZ bij haar standpunt en willen wij u nogmaals laten weten dat het herstellen/repareren van dergelijke slijtage/schade ten laste is van de huurder.

Voor wat betreft het probleem van de kapotte doorloopbak, kan ik u alvast aanbevelen om contact op te nemen met een loodgieter. Ook dergelijke schade/slijtage is volledig ten laste van de huurder.

Zoals reeds met uw moeder werd afgesproken was WPZ wel bereid om tegen betaling het probleem met de jachtbak te komen herstellen. WPZ is dit nog steeds bereid te doen op voorwaarde dat u eerst uw excuses aanbiedt aan ons en u ons een datum en uur geeft waarop u effectief thuis zal zijn.

Hopende was deze mail voldoende duidelijk en hebben wij u hiermee voldoende geïnformeerd.

Met vriendelijke groeten,

De moeder van betrokkene reageert via volgende mail:

Beste

Ik heb dit even met mijn zoon uitgepraat. Er was een miscommunicatie. Ik dacht dat het herstellen van de jachtbak door jullie zou gedaan zonder betaling. Maar het taalgebruik van mijn zoon naar jullie is ongehoord sowieso. Hij zal zelf een loodgieter contacteren en de kosten dienaangaande betalen. Alvast mijn excuses voor dit ongemak. x heeft nog een weg af te leggen en ik probeer hem daarin te begeleiden.

Op 14/04/2021 stuurt Klantendienst volgend antwoord via mail:

Beste,

Wij komen even terug op onderstaande mail.

Zoals we reeds duidelijk hebben gemaakt is een kapotte vlotter in het toilet ten laste van de huurder. Dit is geen standpunt van Woonpunt maar is wettelijk bepaald.

We sturen u daarom in bijlage ook het Ziezo boekje op. Hierin staat duidelijk vermeld wat ten laste is van de huurder en de verhuurder. Op pag. 46 staat meer info over gebreken aan het toilet. Hierbij staan steeds de verschillende mankementen die mogelijk zijn. Staat er 1 mannetje voor dan is dit ten laste van de huurder. Staan er meerdere voor dan moet de verhuurder dit herstellen. Over de wc staat het volgende:



Het is dus duidelijk dat een kapotte vlotter ten laste is van de huurder. Wij rekenen er dan ook op dat u dit laat herstellen.

U gebruikt in onderstaande mail een manier van communiceren die wij niet kunnen accepteren. Onze diensten behandelen de huurders steeds met het nodige respect, wij verwachten van onze huurders ook een minimaal respect voor onze medewerkers.

Graag wensen we de problemen daarom ook met u uit te klaren.

Onze medewerker zal hiervoor bij u langskomen op 27/4/2021 om 15u. We rekenen erop dat u zelf aanwezig zal zijn op dit huisbezoek.

Alvast bedankt,

M.v.g.,

WPZ mocht hierover geen verdere klachten ontvangen.

39/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 13/04/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt op kantoor een klacht van een huurster betreffende haar buurvrouw. Wij verwijzen ook naar volgende klacht nr. 40. Deze klacht gaat over dezelfde buurvrouw.

Sinds een 2-tal maanden belt haar buurvrouw te pas en te onpas aan bij mevrouw, spreekt haar aan op straat. Mevrouw kent haar buurvrouw als sinds '78 en heeft nooit problemen gehad. Ze hadden dan ook nauwelijks contact. Mevrouw heeft haar buurvrouw meermaals duidelijk gemaakt dat ze wil dat ze stopt met aan haar deur aan te bellen en dat ze niets te maken wil hebben met de roddels die zij verspreidt

over andere burens. Ze negeert haar buurvrouw en reageert zo weinig mogelijk op wat ze zegt. Dit zint haar buurvrouw niet en ze heeft mevrouw uitgescholden, vertelt onwaarheden in de buurt,

De beklagde buurvrouw is goed gekend bij de klantendienst. Er zijn al jaren vermoedens van psychische problemen bij mevrouw. De familiale situatie van mevrouw draagt er toe bij dat ze soms impulsieve acties onderneemt. Mevrouw weigerde hiervoor steeds hulp te aanvaarden. Eind 2020 is er uiteindelijk een opstart kunnen gebeuren van het BAZ team (Begeleiding Aanklampende Zorg).

De begeleiding wordt bij elke klacht op de hoogte gebracht en bespreekt deze met mevrouw. Deze aanpak werkt en de 'overlast' die door mevrouw wordt veroorzaakt is sterk geminderd. De begeleiding moet echter nog een heel traject afleggen.

Er werden wel geen nieuwe klachten ontvangen na klacht 39 en 40

40/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 15/04/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt op bureel een klacht van een huurster betreffende haar buurvrouw (directe buur). Mevrouw meldt dat haar buurvrouw regelmatig aan haar deur klopt, haar opbelt, onwaarheden vertelt over andere huurders, scherp uit de hoek komt met haar woorden en de dag erna zich al wenend komt excuseren, Kortom haar niet met rust laat. De huurster heeft een brief van de huisarts (nood aan rust). Dit probleem stelt zich al sinds +/- 2012. Maar door recente nieuwe verwijten, neemt mevrouw nu terug contact op met WPZ. Mevrouw doet eveneens een aanvraag voor een andere sociale woning.

Zie bovenstaande klacht nr. 39

WPZ heeft reeds klachten ontvangen omtrent de buurvrouw. Het BAZ-team is sinds kort ingeschakeld in het kader van aanhoudende klachten.

13/04/2021: Contact met conciërge van het appartementsgebouw: bevestigt dat mevrouw ook aan hem uitscheldt, 28 keer belt op een weekend, op 6-7 plaatsen niet meer welkom is bij huurders, heel veel roddelt, overal orders uitdeelt, een incident had met onze poetsvrouwen,

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

41/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 22/04/2021

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een aantal klachten van een huurster betreffende een verstopte individuele afvoerbuis van de keuken. Huurder gaat niet akkoord met de melding dat de verstopping van de individuele afvoerbuis van de keuken door haar dient te worden ontstopt. WPZ laat dit weten aan mevrouw op het moment van de interventie en nogmaals via mail.

Als reactie hierop stuurt mevrouw ons een mail terug. Mevrouw blijft bij haar standpunt dat de verstopping niet door haar veroorzaakt is maar een algemeen probleem is en vraagt aan WPZ om een ontstoppingsdienst te laten komen.

WPZ stuurt onderstaand antwoord op 27/04/2021:

Geachte,

Onze dienst patrimonium heeft tijdens controle vastgesteld dat dit gaat om een verstopping van de individuele afvoerleiding en is ten laste van de huurder. De gegevens van onze externe partner werden u vrijblijvend doorgegeven, maar u hebt toen meegedeeld het probleem met de verstopping zelf op te lossen. Het is belangrijk om deze ontstopping uit te voeren om verdere schade te voorkomen. Al de schade die voorkomt uit deze verstopping dienen door u zelf te worden hersteld.

Op 18/05/2021 stuurt WPZ volgend antwoord:

Beste,

Gezien er zowel in het appartement boven u als onder u, geen problemen worden vastgesteld op vlak van riolering bewijst dit nogmaals dat de problemen zich situeren in uw appartement.

De aflopen/buizen van zowel het appartement op het gelijkvloers, als uw appartement, als het appartement boven u komen allemaal samen in 1 leiding/buis.

We hebben de test gedaan en water laten lopen en zowel het afvalwater van het appartement boven u, als onder u passeert beneden in de toezichtput.

We begrijpen dat dit niet het antwoord is dat u wilde horen maar de problemen situeren zich in uw appartement en daar bent u dus ook verantwoordelijk voor.

Op 09/08/2021 ontvangt WPZ een klacht via de Vlaamse Ombudsdienst:

Op 16/08/2021 stuurt WPZ onderstaand antwoord naar Vlaamse Ombudsdienst:

Beste x,

Onderstaande klacht heb ik besproken met mijn collega's van de dienst patrimonium. Mijn collega's bevestigen dat het hier gaat om een individuele verstopping van de keukenafvoer en niet om een verstopping van de gemeenschappelijke delen. Tijdens een eerste interventie, na melding van een verstopping in de keuken, werd dit vastgesteld en aan mevrouw meegedeeld. Er werd aan mevrouw aangeraden om de afvoer van de keuken te laten ontstoppen. De contactgegevens van onze externe partner werden haar vrijblijvend meegedeeld, maar mevrouw wou dit niet aanvaarden. Ze ging zelf een ontstoppingsdienst contacteren, wat haar zeker vrijstaat. Tijdens de daaropvolgende interventies werd na controle steeds vastgesteld dat het afvalwater in de gemeenschappelijke delen vlot wegliep. Ook in het appartement boven mevrouw liep alles goed weg, alsook in de andere appartementen was er geen last van een verstopping, wat er ook op wijst dat de verstopping zich enkel bij haar voordeed. Individuele verstoppingen zijn steeds ten laste van de huurder, enkel als het om een gemeenschappelijke verstopping gaat sturen wij een ontstoppingsdienst ter plaatse. Ook na de mail van 02/06/2021 die mijn collega's mochten ontvangen, zijn ze ter plaatse geweest om nogmaals vast te stellen dat al de putten buiten in orde zijn en alles heel goed wegloopt. Ik heb bij mijn collega's navraag gedaan of er plannen kunnen overhandigd worden. Mijn collega's bekijken dit verder en doen hiervoor het nodige. Na deze laatste controle, mocht WPZ geen melding meer ontvangen van een verstopping.

WPZ heeft geen onderaannemer dat ontstoppingen of rioleringswerken uitvoert die beschikt over een tractor. Wij werken steeds met dezelfde externe partner. Vermoedelijk was deze tractor er in opdracht van de gemeente, dit was zeker niet in opdracht van WPZ.

Op 05/08/2021 neemt mevrouw contact op met de vraag of er iemand kan langs komen voor problemen met het licht in de woonkamer en een defecte schakelaar in de badkamer. Op 09/08/2021 gaat een collega (elektriker) langs en plaatst een nieuwe schakelaar in de badkamer. Er werd geen melding gedaan over een verstopping van de afvoer in de keuken.

Ik wens u hiervan goede ontvangst en ben steeds bereikbaar voor verdere vragen.

Met vriendelijke groeten,

Op datum van 17/08/2021 ontvangt WPZ een mail van huurster met de melding dat haar afvoerbuis van de keuken nog steeds verstopt is.

WPZ beslist om een ontstoppingsdienst langs te sturen en neemt deze kosten ook op zich. Op 05/10/2021 voert de ontstoppingsdienst een camera-inspectie en ontstopping uit. Tijdens de camera-inspectie en ontstopping wordt nogmaals bevestigd dat de verstopping zich voordoet in de individuele afvoer van de keuken. De verstopping is te wijten aan zeepresten, vet en afvalresten. Ze hebben de afvoerbuis volledig gereinigd tot aan de buis in de garage, waar de buizen van de andere bewoners bijeenkomen. Het lek is ontstaan door de druk van de verstopping. Bij gewoon, normaal gebruik is er voorlopig geen lekkage te bespeuren. De ontstoppingsdienst bezorgt het verslag en camerabeelden aan WPZ.

Op aanraden van de Vlaamse Ombudsdienst wordt een overleg op kantoor van WPZ voorgesteld aan mevrouw. WPZ nodigt mevrouw hiervoor uit. De voorgestelde data passen niet voor mevrouw. Uiteindelijk wordt in samenspraak met mevrouw en Vlaamse Ombudsdienst beslist dat mevrouw momenteel geen overleg meer wenst.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

42/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 26/04/2021

Type klacht: Herstelling

WPZ ontvangt via de Vlaamse Ombudsdienst klacht van een huurder betreffende herstelling van verwarming.

Mijnheer meldt dat hij sinds lang problemen heeft met de verwarming in de badkamer. Bij gebruik van de verwarming zouden de zekeringen springen. Hierdoor is er geen verwarming meer in heel het appartement. Naast deze klacht meldt mijnheer ook een beperkte voorraad warm water in de keuken te hebben en een aanhoudende discussie over de aansluiting van een wasmachine.

Wat betreft de wasmachine:

⇒ dit is een klacht die reeds werd behandeld in 2020 en reeds uitgeklaard is met de huurders.

Wat betreft de verwarming:

- ⇒ Bij nazicht van het technisch dossier wordt vastgesteld dat de verwarming van de badkamer reeds vervangen is op 18/02/21 - 1 infraroodstraler geplaatst.
- ⇒ Wat betreft het probleem met de verwarming in de living, werd door onze elektriker tijdens interventie op 18/02/2021 voorgesteld om de verwarming in de living ook te laten vervangen. Dit was volgens mijnheer niet nodig om dan achteraf een klacht over te maken.
- ⇒ WPZ neemt telefonisch contact op met de externe partner, die van ons de opdracht kreeg de verwarming in de living te vervangen. Zij wisten ons te vertellen dat het heel moeilijk is een afspraak vast te leggen met mijnheer. Al de communicatie moet verlopen via de oma van mijnheer. Externe partner heeft al minstens 10x de oma aan de lijn gehad om een afspraak te bekomen. Voorgestelde data passen niet voor huurder. Externe partner maakt ons onderstaand verslag over:

Verslag van externe partner:

Klachtenrapportage 2021

Woonpunt Zennevallei

Beste,

Wanneer ik bel kom ik steeds bij de oma want huurder heeft geen telefoon meer, te duur.

Heb al verschillende keren de oma aan de lijn gehad om een afspraak te nemen, zij belt dan naar haar kleinzoon (wat ik niet begrijp vermist hij geen gsm heeft), die zegt dat dit niet past op aangegeven data, ze belt me terug, geef een nieuwe datum, past weer niet want alleen op woensdag thuis, voorgesteld om op woensdag te komen om 7u30, oma belt terug met kleinzoon die zegt dat 7u30 niet past maar wel vanaf 9u00, onmogelijk voor ons, start van de dag is 7u30 voor de interventies.

Na meerdere telefonische communicatie met de oma nog steeds geen oplossing uit de bus gekomen.

Ik heb voorgesteld dat huurder ons zelf opbelt maar sinds een week nog steeds niet gedaan... Stilte van de huurder zijn kant, ik weet niet hoe ik dit moet oplossen, graag raad.

Met vriendelijke groeten,

⇒ WPZ neemt op 27/04/2021 telefonisch contact op met de Vlaamse Ombudsdienst om deze klacht te bespreken.

WPZ verneemt dat de externe partner een afspraak kan regelen met de huurder op 28/04/2021. De klacht wordt afgesloten en WPZ ontvangt geen verdere klachten.

43/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 04/05/2021

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende geluidsoverlast huisdieren van de burens. WPZ ontvangt onderstaande klacht:

Dan zouden wij de burens klacht willen indienen tegen de bewoners van appartement x. Ze hebben 2 honden en 4 katten. Telkens als ze weg zijn blaffen die honden tot wanneer ze terugkomen. Bv. Verleden vrijdag waren ze van 10.00 uur 's morgens weg tot 23.15 uur 's nachts. Heel die tijd hebben ze geblaft. En dit is al meerdere malen gebeurd. Ikzelf heb hen aangesproken maar kreeg als antwoord dat zijn honden. Op dit moment dat ik mail verstuur zijn ze weeral aan het blaffen. De bewoners zelf leven tot 1-2 uur in de nacht. Luide TV, meubels dat ze verschuiven, deuren dichtklappen maar dit doen ze ook in de dag als ze thuis zijn. Aanspreken doe ik niet meer want hij komt nogal agressief. X en burens.

Bijkomende klacht op 02/09/2021:

Beste,

Wij de burens willen klacht indienen wegens lawaaioverlast. Op een week tijd hebben we 4 dagen een deel van onze nachtrust niet gehad. Verleden week woensdag zijn ze weg geweest en zijn terug gekomen om 1.30 uur en tijdens die tijd hebben hun honden constant zitten te blaffen. Hetzelfde was de vrijdag en ook rond 1.30 uur thuisgekomen. De zaterdag hadden ze familiebezoek en hebben tot 1.45 uur lawaai gemaakt. Roepen en met stoelen schuiven. Kinderen die rondliepen en dat geeft ook veel bonken en zeker tijdens de nacht. Deze week de dinsdag waren het weer die honden die blaffen. Ikzelf heb de laatste keer gekeken naar het uur en toen was het 1.40 uur. Ben toch in slaap gevallen. Niet iedereen heeft last van de honden maar wel van het geroep. Het is praktisch alle dagen dat er hinder is. Deuren dichtklappen, met stoelen en meubelen schuiven. Met opzet op vloer luid stampen. Mevrouw begint soms rond 23.00 uur nog te kuisen. Hun aanspreken heeft geen zin want hij komt nogal agressief over. Hij heeft al eens gedreigd met rake klappen te geven. Nu op het eigenste moment zijn die honden weeral aan het blaffen en dit zal zo zijn tot wanneer ze terugkomen. Wij hopen dat de rust vlug zal terugkeren. De burens.

Op 19/12/2021 ontvangt WPZ onderstaande klacht:

Beste,

We willen klacht indienen tegen bovenvermelde bewoners. Overlast van lawaai blijft maar aanhouden. Schuiven van stoelen, luid roepen, dichtkloppen van deuren en rondlopen van kinderen en dit tot soms 1 uur 's nachts. Voorbeelden : drie weken geleden hebben ze de zaterdag lawaai gemaakt tot half drie in de nacht. Verleden week was het de vrijdag tot half een 's nachts. Vannacht was er weer lawaai en dit tot 2 uur en 10 minuten.

Zelfs in de week valt dit ook voor. We begrijpen dat er familie op bezoek komt maar heb tenminste respect voor de andere burens. Ook aan hun honden zou er een oplossing moeten komen. Telkens als ze weg zijn blaffen en janken die tot wanneer ze terug komen. Soms is dat van 's morgens tot 's avonds. Ze hebben ook 2 jonge katten die soms de hele nacht zitten te miauwen omdat ze binnen willen. Dan is er nog iets meneer zit op te scheppen dat hij op zijn eigen werkt en zakenman nu is maar hij gebruikt de gemeenschappelijke garage als zijn werkplaats. Hij heeft dit al 4 weken gedaan.

Wij de burens (niet alle burens hebben er last van) willen dat de rust terugkeert. Dank u.

In eerste instantie wordt er telefonisch contact opgenomen met beide huurders. Er wordt ook een huisbezoek gedaan bij de huurders over wie de klacht gaat. Op gebied van woonzorg is er geen probleem, het appartement is proper. Het gezin heeft 2 honden: een soort labrador en een kleinere. Bij het bellen blaffen ze, nadien was het stil. Volgens hen zijn de klachten niet terecht. De kinderkamers zijn beneden en grenzen aan het appartement van de buurvrouw, die klaagt. Als het oudste zoontje daar speelt (overdag) zou de buurvrouw al beginnen kloppen. Er komen ook geen klachten van andere burens. Het gezin geeft ook aan dat de politie al 2 x ter plaatse kwam, maar niets heeft kunnen vaststellen. Bij contact name met de wijkagent wordt dit bevestigd.

Onderstaand mail van de Politie:

*Ik kan slechts twee tussenkomsten aantreffen in ons systeem. Telkens kan de tussenkomende ploeg geen geluidsoverlast waarnemen. Ik hoop je hiermee geholpen te hebben.
Met vriendelijke groeten,*

Beide burens wordt gevraagd mekaar te proberen respecteren en ons op de hoogte te houden bij volgende incidenten.

44/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 04/05/2021

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende geurhinder van uitwerpselen hond van de buurvrouw. De hond doet regelmatig zijn/haar behoefte op het balkon waardoor betrokkene geuroverlast ondervindt.

Op datum van 07/06/2021 neemt huurder terug contact op met WPZ om te melden dat het probleem van de geurhinder nog niet is opgelost.

In klacht 48 klagen de burens op hun beurt over de klagende huurders.

Een medewerker van de klantendienst gaat op 8/6/2021 onverwachts langs bij beide huurders. Als eerste wordt langsgedaan bij de huurders met de eerste klachten betreffende geurhinder van de hond. Er kan geen geluid van de hond, nog geurhinder worden waargenomen tijdens het bezoek.

Tijdens het huisbezoek bij de burens wordt er onmiddellijk gesproken over de geluidshinder afkomstig van hun burens. Dit enerzijds door het spelen van luide muziek maar ook door een wel erg luide vorm van geslachtsgemeenschap. De burens hebben het koppel al aangesproken op deze overlast maar het gezin weerlegt dit ook.

De huurder met de initiële klachten is goed gekend bij de klantendienst. In het verleden huurden zij reeds een ander pand, ook hier waren er heel wat problemen met de burens. Ook hier verzoon mevrouw zelf klachten op het moment dat er klachten waren over haar.

Mevrouw is ook in begeleiding. De problemen werden samen met de begeleiding besproken tijdens een gesprek op bureel in juni 2021. Hierna bleef het even rustig.

Eind 2021 kwamen er opnieuw klachten binnen van en over het koppel. Een nieuw gesprek met het koppel staat gepland op 13/01/2022.

Tijdens het huisbezoek op 13/01/2022 wordt opnieuw gevraagd om de rust van de burens te respecteren. De hond is ondertussen uit de woning en is definitief weg. Voor overleg ook even de burens opgebeld, de rust is ook terug in het gebouw, er zijn de laatste tijd geen klachten meer over het koppel.

Zie ook klacht 48.

45/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 06/05/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende haar buurman. Mijnheer zou zowel de tuin als de woning niet goed onderhouden. Mevrouw doet melding dat het er zeer vuil is. Ook is er soms overlast van luide muziek

De klantendienst zag de huurder en zijn woning/tuin op diverse tijdstippen: 25/5/2021 – 14/6/2021 – 21/6/2021 -19/7/2021. Er liggen inderdaad veel spullen in het kleine appartement. De tuin werd opgeruimd. Maar binnen blijft het moeilijk. De woonkamer is niet bruikbaar op een normale manier. De klantendienst wenst het CAW, een woonzorgbegeleider, te betrekken om de woning terug op orde te krijgen. De living dient te worden opgeruimd zodat een normaal gebruik en onderhoud van de ruimte mogelijk wordt en er terug toegang is tot het raam en radiator. De klantendienst dient de huurder nog in kennis te stellen van het betrekken van vrijwillige hulpverlening van het CAW. De huurder beschikt niet over een telefoon. Wij kunnen hem enkel thuis aantreffen. Op 31/01/2022 gaat WPZ onverwachts langs bij de buurman, maar er is niemand die de deur opent.

Dit wordt nog verder opgevolgd door WPZ. Er wordt een nieuw huisbezoek gepland op 11/02/2022.

46/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 10/05/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende de zoon van de bovenbuurvrouw. Mijnheer zorgt voor heel wat geluidsoverlast, is heel onbeleefd en vertoont intimiderend gedrag.

20/05/2021: WPZ roept de huurders (4 gezinnen) bij elkaar in een poging tot verzoening bij de vrederechter.

Zie ook klachten nr. 22 - 23 - 64 en 101 in deze klachtenrapportage.

47/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 10/05/201

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt mondeling een klacht betreffende een herstelling. Deze klacht werd overgemaakt door een medewerkster van het OCMW aan een bestuurslid die de klacht op haar beurt aan ons overmaakt. Als gevolg van deze klacht, maakt WPZ diezelfde avond volgende mail over aan de medewerkster van het OCMW:

Geachte mevrouw x,

Vanavond verneem ik dat zowel u als dhr. x vruchteloos contact hebben opgenomen met WPZ m.b.t. een waterlek in x.

Voor WPZ is het van uitermate belang dat we de precieze momenten kennen waarop dit lek gemeld werd.

Wanneer is dit afgelopen weekend gemeld, a.u.b.? Die gegevens zijn echt vereist om ons telesecretariaat ter verantwoording te roepen. De bedoeling is dat we 24/7 bereikbaar zijn, hetzij doordat een persoon de telefoon beantwoordt hetzij door een bericht na te laten op het antwoordapparaat. Dat laatste is meestal het geval tijdens de kantooruren en wanneer alle beschikbare WPZ-medewerkers reeds bezet zijn door een ander klantencontact. Naar aanleiding van dat bericht op het antwoordapparaat, belt een WPZ-medewerker dan terug, tenzij er geen nummer/naam/adres wordt achtergelaten.

Om die reden vraag ik u met aandrang om me de concrete tijdstippen te bezorgen, alsook de telefoonnummers waarmee die oproepen gebeurd zijn. Dit is onontbeerlijk om de dienstverlening van WPZ verder op punt te zetten. Zou u ook zo vriendelijk willen zijn om die gegevens op te vragen bij dhr. x, a.u.b.?

Alvast van harte bedankt voor uw zeer gewaardeerde hulp om de WPZ-dienstverlening verder op punt te zetten.

Voorts kan ik u inlichten dat WPZ zich maandagnamiddag na de telefonische oproep van dhr. x zich heeft aangediend bij zijn appartementen, maar niet binnengeraakte.

Dinsdagochtend om 10u zullen mijn collega's het opnieuw proberen.

Dhr. x liet bij zijn melding echter noteren dat hij pas vanaf de 17^e beschikbaar zou zijn. Ik neem aan dat dit een vergissing is, en hij het lek niet zolang ongemoeid gaat laten.

Met vriendelijke groeten,

WPZ ontvangt op 11/05/2021 volgend antwoord:

Geachte,

Ik was vandaag om 10u aanwezig aan het appartement van mijnheer x. Een medewerker liet me weten dat hij reeds binnen gegaan was in het appartement en dat betrokkene intussen was gaan slapen aangezien hij 's nachts gewerkt had. Volgens hem zou er een lek zijn aan zijn badkamerkraan en dient hij deze te vervangen om het waterverlies op te lossen. Daarnaast zou er ook een probleem zijn aan een verwarmingstoestel (waar ook een verlies is), dit probleem zou hij melden.

Betrokkene bracht me half april op de hoogte dat hij aan Woonpunt gemeld had dat er een waterverlies was. Omdat er (volgens betrokkene) nog niemand begin mei was langs geweest om het probleem verder te onderzoeken, heeft hij nogmaals gebeld naar jullie diensten en ging er op 07/05 een externe firma bellen om een afspraak vast te leggen om langs te komen. Ik stel me de vraag of het hier niet gaat om de technische dienst van Woonpunt.

Aangezien betrokkene reeds zelf contact had opgenomen met jullie diensten, heb ik zelf geen melding meer gemaakt van het waterverlies.

Om meer duidelijkheid te krijgen in de situatie en meer exacte gegevens te bekomen van mijnheer x, zal ik dit morgen verder met hem uitklaren en breng ik u op de hoogte over bijkomende gegevens.

Met vriendelijke groeten,

Op datum van 12/05/2021 stuurt WPZ volgende mail:

Geachte,

Op 10/05/2021 om 12u40 kregen wij de melding van een vermoedelijk lek. Tijdens de interventie door onze dienst patrimonium op 11/05/2021 heeft onze medewerker vastgesteld dat de badkraan lekt, wat de oorzaak is van het waterverlies. Zoals reeds werd meegedeeld door onze medewerker, dient de badkraan te worden vervangen. Deze herstelling is ten laste van de huurder en de badkraan dient dan ook door de huurder te worden vervangen. Wij raden aan hier zo vlug mogelijk gevolg aan te geven om verder waterverlies te voorkomen. Om dit op te volgen vragen wij u ons op de hoogte te houden van deze herstelling. De cv-installatie werd door onze medewerker gecontroleerd en er is geen lek vastgesteld. De lekkende badkraan is de enige bron van waterverlies. Wel is vastgesteld dat het voetje van de radiator in de slaapkamer dient te worden vervangen. Hierdoor drupt de radiator heel lichtjes, maar dit gaat om een gesloten circuit wat geen verlies op het waterverbruik veroorzaakt. WPZ heeft vandaag 12/05/2021 om 08u40 opdracht doorgegeven aan de externe partner, de firma x, om deze herstelling uit te voeren.

Wat de melding half april betreft, hebben wij nazicht gedaan zowel in de historiek van de werkbonnen, als in de meldingen van ons telesecretariaat en hebben geen melding teruggevonden van mijnheer x betreffende waterverlies. Om die reden is het van belang ons het telefoonnummer en tijdstip van de oproep mee te delen, waarvoor dank. Met vriendelijke groeten,

Op datum van 11/06/2021 verstuurt WPZ volgende mail naar begeleidster van betrokkene:

Geachte,

Op maandag 7 juni hebben wij geïnformeerd bij onze externe partner, de firma x, naar de interventie betreffende de herstelling die nodig is aan de radiator. De firma x heeft ons op 10/06/2021 bevestigd dat ze nog niet zijn kunnen langs gaan, om reden dat mijnheer x niet reageert op de verschillende oproepen en de boodschappen die de firma x nalaat op de voicemail. Vandaag krijgen wij melding van de firma x, dat er eindelijk een afspraak is gemaakt en dat deze doorgaat op 23/06/2021. Mijnheer sprak de firma ook aan over de badkraan dat dient te worden vervangen en gaat dit laten uitvoeren door de firma. Hieruit kunnen wij vaststellen dat de badkraan nog steeds niet werd vervangen. Met vriendelijke groeten

Op 23/06/2021 voert externe firma de nodige herstellingen uit. Geen klachten meer ontvangen.

48/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 18/05/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar nieuwe burens. WPZ ontvangt volgende klacht:

Ik ben: Huurder

Onderwerp: Overlast van burens

Geef een korte omschrijving: Beste, Sinds enkele maanden wonen er nieuwe mensen naast mij, sinds hun komst zijn er niks anders dan problemen qua geluidsoverlast en ze kijken altijd over het afscheidspaneel. Ik moet zowel in de dag als 's avonds continu mijn gordijnen toe houden dit kan zo niet meer verder. Ook hoor ik altijd hun nachtgemeenschap. Sorry maar op een appartement hoort u dit redelijk luid en zou graag hebben dat dit stopt. Indien dit niet stopt zou ik graag willen verhuizen Met vriendelijke groeten

Deze klacht werd reeds behandeld onder klacht 44.

49/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 19/05/2021

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt telefonisch een klacht over sluikstorten. Een huurder die vertrokken is uit de woning heeft heel wat steenpuin gedumpt in de tuin, alsook in de tuin van burens. WPZ geeft opdracht aan externe partner om dit puin te ruimen. De vertrokken huurder werd hiervoor reeds aangeschreven door WPZ en kreeg de tijd om het puin te ruimen, maar gaf hieraan geen gunstig gevolg. Hierdoor was WPZ genoodzaakt opdracht te geven aan externe partner om dit puin te ruimen.

Externe partner ruimt het puin. Geen verdere klachten ontvangen

50/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 20/05/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende burenhinder. Een buurvrouw is aan het verhuizen en heeft alles wat ze niet meer nodig heeft gedumpt op de stoep en in de ondergrondse parking van het gebouw. Betrokkene wou hiervan foto's nemen waarop de buurvrouw haar gsm heeft afgenomen en stuk heeft geslagen op de grond. Betrokkene heeft de politie gecontacteerd.

Huurder is vertrokken en heeft meubels achtergelaten in de ondergrondse parking. Op 15/06/2021 verwijdert WPZ de achtergelaten meubels in de ondergrondse parking. Geen verdere klachten ontvangen.

51/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 25/05/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn nieuwe bovenburen die veel geluidsoverlast veroorzaken. WPZ ontvangt volgende klacht:

Sinds enkele maanden zijn er nieuwe bovenburen ingetrokken. De kennismaking met hun startte met dat deze meubels om 12 - 1 u 's nachts in elkaar aan het timmeren waren. Daarna is het een tijdje gekalmeerd maar kwam er naar mate dat ze er langer woonden meer volk over de vloer. Dit gaat natuurlijk gepaard met enorme geluidshinder van roepen tot kloppen de hele dag door tot 1 a 2 uur 's nachts. Sinds ongeveer 2 maand is het niets anders als regelmatig aan hun deur te vragen stiller te zijn (waar uiteindelijk gewoon mee gelachen wordt) en meerdere malen de politie te bellen. Het resultaat is dat ons dochter nachten wakker blijft en wij ons eigen thuis moeten ontvluchten om tot rust te komen. Is er een mogelijkheid dat u ons hierin kan helpen want zowel ik als mijn partner zitten met een torenhoge bloeddruk en zelfmoordgedachten. Ik hoop snel iets van jullie te horen

De huurder die klaagt is zeer gekend bij de klantendienst. Hij klaagt regelmatig over geluidsoverlast van meerdere burens. Desalniettemin neemt een medewerker van de klantendienst contact op met de betrokken huurders en gaat op huisbezoek op 09/06/2021. De huurder is zeer vriendelijk en erkend onmiddellijk de problemen. In het begin van zijn bewoning heeft hij inderdaad eens een kast in elkaar gestoken 's nachts. Hij zal dit niet meer doen. Ook zal hij er op letten het rustig te houden wanneer hij vrienden uitnodigt. Mijnheer was niet op de hoogte dat de onderburen een baby hadden, waardoor hij de klachten over lawaai overdag wat meer kan plaatsen. Toch vraagt ook hij wat verdraagzaamheid van de onderburen.

Na het bezoek ging de medewerker ook nog langs bij de onderburen. Deze erkenden dat de overlast ondertussen ook weer al wat minder was. Zij werden ook op de hoogte gebracht dat de bovenbuur de eerste keer alleen woont en dus ook nog wat zaken moest leren. Er werd wat begrip gevraagd.

De bovenbuur was ook in begeleiding bij het CAW. Samen met de begeleiding van het CAW ging hij ook eens langs bij de onderbuur om zich even voor te stellen. Sindsdien zijn geen nieuwe klachten meer vernomen.

52/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 31/05/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende een bewoner van een appartementsgebouw, die heel wat rommel en afval heeft staan op zijn balkon. Dit gaat om een koelkast, een latte-flex, een matras, en heel wat ander rommel zoals papier, verfbakken enz.... Het papier, plastic en lege blikjes, vliegen bij hevige wind van het balkon naar beneden, in de tuinen, op de trappen en naast de blok. Huurder is het beu dit steeds te moeten opruimen en dit geeft een slordig uitzicht. Huurder vraagt aan WPZ deze bewoner aan te schrijven. WPZ schrijft huurder aan op 03/06/2021. De klantendienst van WPZ plant huisbezoeken in bij deze huurder. Huurder is telkens afwezig. Er wordt via de advocaat een ingebrekestelling verstuurd.

Voor de opvolging: zie klacht 21

53/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 01/06/2021

Type klacht: Herstellingen

Op datum van 01/06/2021 ontvangt WPZ een klacht van een koper van een woning. Mevrouw woont al 2 jaar in de woning en woont er heel graag. Maar na 2 jaar heeft mevrouw toch een kleine lijst aan zaken waar ze niet tevreden mee is. Zo laat mevrouw weten dat de voordeur niet goed geïnstalleerd is waardoor deze niet goed sluit. De kranen in de badkamer zijn allemaal stuk aan het gaan. De douchestang hangt los en is gebroken, de deurklinken wringen op bijna al de deuren: De binnendeur van de woonkamer gaat moeilijk open en er zijn 2 binnendeuren die niet sluiten. Door de vele regenval van de afgelopen weken is de afloop van haar tuinhuis verstopt. Volgens mevrouw is de regenafvoerbuï nergens op aangesloten en steekt gewoon in het gras. Volgens mevrouw ligt er afval in het gras, want ze heeft voor een 2^{de} keer gezaaid en toch blijven er open plekken in het gras. Met de storm is de omheining tussen haar en haar buur stukgewaaid. Mevrouw vindt de kwaliteit allesbehalve en niet stevig. Mevrouw schrijft dat de wc op het gelijkvloers veel te klein is en van lage kwaliteit. In de badkamer is de vloer moeten uitgebroken worden omdat de wc constant verstopt zat. Dit kwam volgens mevrouw niet door toiletpapier maar omdat de buis van de wc en de afloop gewoon niet overeenkwamen waardoor alles bleef hangen. Mevrouw schrijft in haar klacht dat ze de prijs/kwaliteit zeer duur vindt en dat het kadaster zeer hoog ligt voor een sociale woning. Mevrouw wenst een afspraak met de verantwoordelijke om dit alles te bespreken en te bekijken welk gevolg hieraan kan gegeven worden.

Bij nazicht in het technisch dossier vindt WPZ 2 meldingen terug van koopster. Deze werden door WPZ toen ook in orde gezet.

23/10/2018: Raam van de badkamer en slaapkamer vooraan klemt lichtjes
⇒ Doorgegeven aan externe partner om te kalibreren + controle van al de ramen
⇒ Op 24/10/2018 worden al de ramen geregeld door externe partner

23/10/2018: linkse zij-afdekplaat van radiator op slaapkamer ontbreekt.
⇒ Doorgegeven aan externe partner
⇒ Werkbon afgemeld

Werkbon van 12/10/2018 als gevolg van herstellingen plaatsbeschrijvingen:

- barsten in pleisterwerk boven op Mezanine
- kap in zolderluis
- kap in binnendeur boven
- trap reinigen van spatten

Deze punten werden in orde gezet op 14/10/2021

Verder geen meldingen teruggevonden.

WPZ maakt afspraak met betrokkene en gaat langs op 03/06/2021 om 12u. Als gevolg van ons bezoek stuurt WPZ verzoekster volgende mail:

Beste,

Zoals daarstraks mondeling beloofd, zet ik hierbij nog eens alles even op mail.

Woonpunt Zennevallei heeft de opdracht gegeven aan:

- Schrijnwerkerij x om het volgende bij u te komen doen:
 - o Bijregelen van de voordeur/inkomdeur
 - o Nazicht van de deurkrukken/sloten van alle binnendeuren

- X om het volgende bij u te komen doen:
 - o Vervangen van 2 lavabokranen
 - o Controle van afloopmechanisme lavabo's
 - o Vervangen van douchestang

Dit is alles wat Woonpunt Zennevallei gaat doen als gevolg van uw onderstaande mail.

Aan beide firma's werd uw telefoonnummer meegegeven zodat ze alvorens ze langskomen, eerst een afspraak kunnen maken. Indien u binnen een tweetal weken nog niemand heeft gehoord of gezien, geef je maar seintje.

De externe partners voeren de nodige herstellingen uit. WPZ mocht geen klachten meer ontvangen. WPZ heeft gepast en oplossingsgericht gereageerd.

54/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 02/06/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buurvrouw: Haar buurvrouw lacht met alles en iedereen en doet racistische uitspraken. Haar buurvrouw zou haar man constant uitdagen. Mevrouw klaagt ook over sigarettenpeuken voor haar deur. Mevrouw vraagt een oplossing voor dit probleem aan WPZ.

Op 14/06/2021 stuurt mevrouw ons een nieuwe mail over een incident die zich heeft voorgedaan. De buurvrouw heeft met een buurman ruzie gemaakt. De buurman vroeg wat haar probleem is en ze antwoordde 'jij bent het probleem en hier spreekt men Vlaams'. Dit incident zou gebeurd zijn voor de ogen van mevrouw haar kinderen. De buurman voelt zich gediscrimineerd. Mevrouw vraagt een oplossing.

Beide huurders worden telefonisch gecontacteerd en er wordt geadviseerd mekaar te negeren en bij nieuwe klachten de wijkagent te contacteren. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen tot op datum van 21/12/2021. Zie klacht nr. 113 in deze rapportage.

55/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 02/06/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buurman. Haar buurman heeft een compostbak in de tuin en mevrouw heeft hierdoor last van geurhinder. Deze slechte geur komt voor bij warm weer en verspreidt zich tot in de tuin en woning van mevrouw.

Op 15/06/2021 laat mevrouw ons telefonisch weten dat het probleem met de compost al veel beter is. Maar ze komt wel terug op haar klacht betreffende de sigarettenrook van haar andere buurman. Dit is nog steeds een probleem en ze vraagt hiervoor een oplossing. Voor verdere bespreking van klacht omtrent de sigarettenrook verwijzen we naar klacht nr. 62 en 115 in deze klachtenrapportage.

56/ Onontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 3/06/2021

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt telefonisch een via mail een klacht van huurders betreffende medewerkers groendienst van WPZ. Er zou een kleine discussie geweest zijn tussen onze medewerkers en de huurders omwille van een wagen zonder nummerplaat (voor export) die in de weg stond. Mevrouw wou ons laten weten dat ze ermee bezig is om de wagen op een andere plaats te zetten zodat onze mannen hun werk verder kunnen afwerken.

De medewerkers zijn gaan aanbellen bij huurders met de vraag de wagen onmiddellijk te verwijderen. Volgens huurders waren de medewerkers onbeleefd en zouden racistische opmerkingen hebben gegeven.

WPZ betreft deze klacht ten zeerste. In eerste plaats omdat onze medewerkers zeker geen racistische opmerkingen hebben gemaakt. Dit wordt door onze medewerkers ook bevestigd. De huurder heeft zich in eerste instantie misdragen tegenover de medewerkers van WPZ. De huurder werd reeds aangesproken over de wagen en gaf hieraan geen gunstig gevolg. Bij WPZ heerst een werkklimaat waarin onze medewerkers met plezier hun werk uitvoeren en zeer behulpzaam zijn. Daarbij hoort een respectvolle omgang van de medewerkers tegenover de huurders en andersom.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

57/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 06/06/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende een incident die heeft plaatsgevonden met de buurman, waarbij racistische opmerkingen door de buurman zijn gegeven. Mevrouw woont met haar man op de bovenste verdieping en zijn samen een tapijt aan het reinigen met water en schoonmaakmiddel. Ze zorgen ervoor niet teveel water te gebruiken zodat er geen water naar de onderburen loopt.. Ondanks ze heel voorzichtig zijn is de brommer van de buurman bij het schoonmaken van het tapijt wat nat geworden. Deze brommer stond beneden gestald en is van de buurman die op het eerste verdiep woont. Deze is razend naar buiten gekomen en is hun beginnen uitschelden. De buurman zou ook racistische opmerkingen hebben gegeven aan haar man, die van vreemde origine is. Mevrouw kan dit niet aanvaarden en dient ook klacht in bij de politie voor racisme. Mevrouw en haar man excuseren zich tegenover de buurman voor het nat maken van de brommer en melden de volgende keer de buurman te waarschuwen. Maar excuses van de buurman kwamen er niet.

De situatie wordt opgenomen met de wijkagent. Deze bevestigt op de hoogte te zijn van het voorval. Er zijn in het gebouw nog klachten geweest over het koppel. Zie klachtenreportage van 2020.

De klantendienst neemt telefonisch contact op met de beklagde huurders. Deze bevestigen het voorval met de brommer maar weerleggen de klachten van racisme. Er wordt aan de burens gevraagd elkaars rust te respecteren en problemen op een vriendelijke manier uit te praten. De wijkagent volgt deze klachten en het specifieke gezin verder op.

WPZ mocht hierover tot op heden geen verdere klachten meer ontvangen.

58/ Onontvankelijk-ongegrond / opgelost

Datum: 7/06/2021

Type klacht: Leefbaarheid

Huurder laat weten dat de struiken van de buur achteraan verwilderd zijn.

Bij controle op 14/06/2021 stelt WPZ vast dat dit gaat om een heel klein struikje. Er wordt aan de huurders aangeraden dit onderling op te lossen. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

59/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 09/06/2021

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementsgebouw. Zij klaagt over haar bovenbuurvrouw van oudere leeftijd die een volle vuilniszak in de gang aan de inkomdeur heeft geplaatst met veel geurhinder in het gebouw en kleine vliegjes als gevolg. Deze vliegjes zitten zelfs tot in de lift van het gebouw. Mevrouw laat ook weten dat de brievenbus van deze buurvrouw opengebroken en zelfs geplooid is.

WPZ is langs geweest bij buurvrouw op 10/06/2021. Het gaat om een oudere dame van 90 jaar. Mevrouw komt blijkbaar haar appartement niet meer buiten en misschien zijn er ook nog andere bezorgdheden. Dit werd doorgegeven aan onze Klantendienst voor verdere opvolging.

Klantendienst neemt contact op met begeleidingsinstantie via mail:

Dag,

Onderstaande mail is al van een tijdje terug. Ik ben intussen langs geweest bij mevrouw. Ze liet me weten dat haar achterkleindochter meestal 1/week langskomt en boodschappen meebrengt en dat er ook zou gezorgd worden voor warm eten. Het appartement was wel absoluut niet proper. Ze vertelde dat er eens iemand was geweest van een poetsdienst maar dat die persoon zou geweigerd hebben om er te kuisen. In haar telefoonboekje vond ik het nummer van de achterkleindochter: x.

Ook haar heb ik gecontacteerd en gemeld dat het niet echt proper was in het appartement. Blijkbaar zou de mama van de achterkleindochter 1 maal om de 2 weken wat komen poetsen. Ze vond het wel een goed idee dat er eventueel iemand zou langskomen om verder poetshulp te bieden. Anderzijds verwittigde ze wel dat mevrouw nogal koppig is en weinig inmenging wil. Zouden ook al geprobeerd hebben om haar te laten verhuizen naar een rusthuis, maar na kort verblijf in x, wilde ze absoluut terug naar haar appartement.

De achterkleindochter is er mee akkoord dat ik haar gegevens aan jullie diensten doorgeef. Mevrouw x zelf had ook vragen naar haar vaccinatie, wou weten of dokter daarvoor kon langskomen. Heb dit ook aan de achterkleindochter laten weten. Blijkbaar is de opvolging daarvan toch niet echt prima. Denk je dat mevrouw haar situatie eens kan bekeken worden bij de thuiszorgdienst voor eventuele poetshulp of andere opvolging? Laat maar weten.

Na onze melding in augustus heeft het OCMW contact opgenomen met de kleindochter. Op dat moment was mevrouw opgenomen in het ziekenhuis. Nadien liet de kleindochter niets meer weten. Het OCMW gaat nogmaals proberen contact te leggen en nakijken of er inderdaad hulp nodig is en houden WPZ op de hoogte. Intussen kregen we wel geen nieuwe klachten meer. Het gebrek aan onderhoud van de woning dat tijdens het huisbezoek werd opgemerkt, wordt ook verder opgevolgd door het OCMW. WPZ zal zelf ook nog een huisbezoek inplannen in 2022.

60/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 10/06/2021

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementsgebouw. Ze klaagt dat er veel afval en rommel geplaatst wordt onder de keldertrap en in de ondergrondse parking.

Beste,

Sedert enige tijd wordt de ruimte onder de keldertrap gebruikt als stapelplaats van allerhande rommel, vuilbak en vuilzakken. De garage is een stapelplaats geworden voor allerhande meubels en dergelijke

Als iedereen de regels respecteert blijft het aangenaam wonen

Vriendelijke groeten

Op datum van 22/08/2021 ontvangt WPZ opnieuw een klacht via mail van deze huurster betreffende afval en rommel in de ondergrondse parking. WPZ mocht volgende mail ontvangen:

Beste,

Ik zou het ten zeerste op prijsstellen indien iemand de garage eens kwam bekijken. Het kan toch niet de bedoeling zijn dat het langzaam een verzamelplaats wordt van afdankers en vuilnis. Ik woon hier sedert 2009, nooit gezien. Ik dacht dat het verboden is. Vriendelijke groeten

Als gevolg van deze klacht stuurt WPZ elke huurder volgend schrijven:

Betreft: Rommel/afval in de ondergrondse garage x

Beste huurder,

Tijdens een controle door medewerkers van Woonpunt Zennevallei (WPZ) is vastgesteld dat er heel wat rommel en afval wordt achtergelaten in de ondergrondse garage van het gebouw. Dit staat gelijk aan sluikstorten en is een inbreuk op het inwendig reglement.

Parkeerplaatsen worden gebruikt als stockageplaats. Dit is een inbreuk op de huurovereenkomst die u hebt ondertekend. Wij verwijzen naar de rechten en verplichtingen van de huurder -artikel 8 - in de huurovereenkomst. Bovendien is het volgens de algemene richtlijnen van de Stad x verplicht om zijn rommel en afval te sorteren. U kan uw rommel/afval zelf wegbrengen naar het containerpark.

Om de toegankelijkheid en netheid van de ondergrondse garage te verzekeren, verzoeken wij u om uw eventuele rommel en afval te verwijderen, binnen de maand na ontvangst van dit schrijven. WPZ zal niet nalaten dit verder op te volgen.

Wij weten dat veel bewoners 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.

Wij vragen daarom om in de toekomst extra aandacht te besteden aan de netheid van de ondergrondse garage en het gebouw. Dit zal kosten vermijden. Een propere garage en omgeving is voor iedereen het aangenaamst.

Dit schrijven wordt naar elke huurder verstuurd.

Met hoogachting,

WPZ voert controle uit en stelt vast dat de rommel/afval verwijderd is.

61/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 15/06/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een aantal klachten van een huurder betreffende zijn nieuwe onderbuur. WPZ ontvangt onderstaande klacht:

Ik heb een klacht over: Burenhinder

Omschrijving klacht: Gisteren is de onderbuur komen bellen om 23u omdat mijn kinderen nog niet slapen wegens de warmte en ze zijn nu al 5 weken thuis wegens Corona. Die begint te roepen dat mijn kinderen naar school moeten gaan en zo maar ze begrijpt het niet en ze maakt zo mijn grootste dochter wakker die al aan slapen was terwijl ze 2 honden hebben die ook veel lawaai maken maar daar zeggen ze niks op en dat ze veel moet rusten omdat ze ziek is daar kunnen we niks aan doen hé dat ze ziek is. Ik wacht nu al meer dan 4 jaar voor een huis dus en als de kinderen zo nog doen gaat ze ambras komen zoeken.

Bijkomende klacht op 03/09/2021:

Onderwerp: Klacht van buur

Geef een korte omschrijving: Goede morgen ik zou graag klacht indienen voor mijn onderbuur omdat ze altijd komt roepen omdat mijn kinderen teveel lawaai maken maar ik zit op een appartement met 3 kinderen dus dan is het normaal dat er lawaai is. ik kan mijn kinderen niet vastbinden he en ze heeft zelfs de politie gebeld en zo voor mijn kinderen maar om 5 à 6u 's morgen blaffen haar 4 honden en er zijn al verschillende mensen die klachten hebben van haar honden en ze probeert zelfs mijn dochter bij haar binnen te krijgen om van alles te weten te komen van ons in hoop dat jullie er iets kunnen aan doen want anders gaat het nog erger worden dank u op voorraad

Bijkomende klacht op 06/09/2021:

Onderwerp: Klachten

Geef een korte omschrijving: Ik zou een klacht willen indien voor mijn onderbuur op de x. Ze stopt niet om aan iedereen te gaan zeggen dat mijn kinderen lawaai maken van 's morgens tot 's avonds al de mensen komen ons dat zeggen van de wijk dus als jullie er niets aan doen gaat het slecht aflopen hé hoop dat jullie zo vlug mogelijk iets gaan doen daarvoor hé

Bijkomende klacht op 08/09/2021:

Onderwerp: Klacht onderbuur

Geef een korte omschrijving: Klacht wegens onderbuur in de x ze blijft maar voort doen om ons slecht te maken bij de mensen in de wijk dat ik mijn kinderen slaag en mijn vriendin ook en zo en dat ze daar voor een klacht gaat indienen voor slagen en verwondingen en dat ze woonpunt er ga bij halen om ons uit ons appartement te laten zetten en zo ik vind dat ze nu veel te ver aan het gaan is met haar leugens hé ik zou graag zo vlug mogelijk iemand willen spreken en wat kan ik daar aan doen dat ze er mee op houd want anders gaat het slecht aflopen hé en GW om nog te zeggen dat ik de onderbuur niet ken en zij kent aan ons niet dus hoop dat jullie er iets aan doen he dank u op voorraad

Bij ontvangst van de eerste klacht wordt er telefonisch contact opgenomen met beide huurders. De onderbuur is reeds jaren huurder van WPZ, maar werd herhuisvest omwille van renovaties. Ze laat weten dat ze na de klacht zelf is gaan praten met de burens en het onderling geregeld hebben.

Bij ontvangst van de volgende klachten wordt er opnieuw telefonisch contact opgenomen met de klager. Deze laat ons weten dat er een gesprek zal komen met de wijkagent en dat hij ons op de hoogte zal houden. De andere huurder wordt gecontacteerd door WPZ. WPZ doet ook navraag bij een andere buur of er al dan niet overlast is, maar deze persoon wil alles relativeren en zich niet moeien.

Na de laatste melding zijn er geen nieuwe klachten meer ontvangen.

62/ Ontvankelijk – ongegrond/ niet opgelost

Datum: 15/06/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende haar buurman. Mevrouw heeft gezondheidsproblemen en heeft veel last van de sigarettengeur van haar buurman. Meneer leeft ook vooral 's nachts en mevrouw kan hierdoor zeer moeilijk slapen. Ze heeft hem hierover reeds verschillende malen aangesproken, maar er komt geen verbetering. Mevrouw vraagt dringend een oplossing.

Op 20/07/2021 wordt een huisbezoek aangekondigd in de late namiddag. De huurder opent de deur niet wanneer wij ons aanbieden.

29/12/2021 stuurt mevrouw nog een mail. Voor verdere opvolging van deze klacht zie klacht 115 in deze rapportage

63/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 15/06/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar burens. Zetten heel luide muziek op. Hierdoor kan haar dochter niet slapen. Ook is de buurman luid aan het meezingen in de tuin. Mevrouw heeft haar burens hierover al aangesproken maar zonder gunstig gevolg.

WPZ reageert via volgende mail op 21/06/2021:

Beste,

Bedankt om ons hiervan op de hoogte te brengen. Heeft u hiervan ook reeds de wijkagent op de hoogte gebracht?

Bij geluidsoverlast dient u namelijk best de politiediensten op te bellen. Wij nemen in elk geval contact op met de buurvrouw maar kunnen onmogelijk onmiddellijk langsgaan wanneer de overlast zich voordoet. De politie kan dit wel.

De klantendienst ging ook langs bij de betrokken huurder op 2/7/2021 en sprak haar aan over de overlast. Mevrouw erkende onmiddellijk het probleem. Ze heeft een tijdje een relatie gehad. Haar partner had een drankprobleem. Op momenten dat hij dronk begon hij ook te zingen. Mevrouw heeft ondertussen de relatie beëindigd en de klachten zijn hiermee ook opgelost. Mevrouw heeft ondertussen ook met de burens gesproken en haar excuses aangeboden. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

64/ Ontvankelijk – ongegrond/ deels opgelost

Datum: 15/06/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de burens die zorgen voor heel wat geluidsoverlast: Er was geluidsoverlast tot 23u10 afkomstig uit de tuin van de burens. Er zou al 7 dagen een persoon samen met zijn grote hond logeren bij de burens.. Huurder is de geluidshinder beu.

Zie ook klachten nr. 22 – 23 – 46 - 101

Op 19/07/2021 gaat de klantendienst op huisbezoek. Er wordt aandacht gevraagd voor de geluidsoverlast en het samenleven in een appartement. Een bijwoner kan niet worden vastgesteld. Daarentegen komt de huurder op 01/10/2021 langs op kantoor om een bijwoning aan te geven van een man, een verre kennis. De huishuur steeg aanzienlijk door deze bijwoning. Eind oktober 2021 vertrekt deze man terug uit de woning. Op 05/11/2021 wordt een nieuwe bijwoning gemeld door de huurder, deze keer van een andere bevriende man. Op 27/12/2021 vertrekt deze ook al terug uit de woning. Iedere keer spreken we de huurder er over aan en houdt deze zich slechts voor enige tijd aan de gemaakte afspraken, waarna er terug geluidsoverlast e.d. ontstaat. Op 18/10/2021 stuurt de klager een bijkomende klacht. We verwijzen naar klacht 101 in deze rapportage.

65/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 16/06/2021

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder van een appartementsgebouw betreffende een buurman die een autoband gestort heeft op de voortuin van het gebouw.

Deze huurder wordt ook opgevolgd wegens gebrek aan woonzorg.

21/06/2021 neemt WPZ telefonisch contact op met buurman met het verzoek de autoband onmiddellijk te verwijderen. Ook neemt WPZ telefonisch contact op met de vader van huurder. De autoband wordt verwijderd en WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

66/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 16/06/2021

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende haar buurvrouw. Er staan 2 volle vuilniszakken op haar terras ondanks het huisvuilophaling was. Ook in het tellerlokaal staan vuilniszakken van haar buurvrouw. Vorig jaar mocht WPZ hierover ook klachten ontvangen.

WPZ gaat langs bij buurvrouw en verzoekt de vuilniszakken in het tellerlokaal te verwijderen en de vuilniszakken tijdig en correct aan te bieden aan de ophaaldiensten. Mevrouw geeft hieraan het nodige gevolg. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

67/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 16/06/2021

Type klacht: Herstellingen/Groenonderhoud

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementsgebouw betreffende het groenonderhoud. Op 10 mei 2021 heeft er een overleg plaatsgevonden op het gemeentehuis in aanwezigheid van de Burgemeester, Directeur van WPZ, de wijkagent, de Vlaamse Ombudsdienst en 2 medewerkers van WPZ. Op dit overleg kwam het groenonderhoud ter sprake als één van de punten. Mevrouw klaagt dat het groenonderhoud te wensen overlaat.

Wij verwijzen naar klacht nr. 13 in deze rapportage.

WPZ reageert op 22/06/2021 met volgende mail:

Geachte mevrouw,

Klachtenrapportage 2021

Woonpunt Zennevallei

De procedure voor het groenonderhoud in de x is reeds lopende. Dit werd openbaar aanbesteed om de beste prijs en een periodiek onderhoud te kunnen garanderen. Ten laatste eind deze maand ontvangen wij de prijzen van de openbare aanbesteding. Dit is een beslissing die de Directeur niet alleen kan nemen en dienen te worden voorgelegd aan de beslissende organen. Op 06/07/2021 worden deze voorgelegd aan de Raad van Bestuur. Ondertussen is WPZ de mogelijkheid aan het bekijken om het groenonderhoud te laten uitvoeren door medewerkers van WPZ. We hopen hiermee een tussentijdse oplossing te kunnen bieden.

Met vriendelijke groeten,

Op 09/07/2021 ontvangt WPZ opnieuw een mail van huurster. In deze mail vraagt mevrouw aan WPZ dringend werk te maken van het groenonderhoud en verwijst naar onze bovenstaande mail waarin WPZ vermeld het groenonderhoud voorlopig te laten uitvoeren door eigen personeel. Mevrouw vraagt ook waarom het onderhoud van de leegstaande woningen wel gebeurt en waarom het groenonderhoud van de woonblokken op dat moment niet wordt uitgevoerd.

In haar mail vraagt mevrouw ook naar het dossier van een huurster die op de wachtlijst staat van WPZ voor een aangepaste woning. Deze dame zou volgens mevrouw al 5 jaar op de wachtlijst staan en dient regelmatig een medisch onderzoek te laten uitvoeren. Hiervoor dient er beroep te worden gedaan op de brandweer om mevrouw naar beneden te halen met een ladder/lift.

Op 13/07 en 14/07/2021 voert de interne groendienst van WPZ een tussentijds groenonderhoud uit.

Op 14/07/2021 stuurt WPZ volgend antwoord naar huurster:

Geachte mevrouw,

Wat betreft het voorlopige groenonderhoud door medewerkers van WPZ, hebben wij wegens ziekte van een van de twee medewerkers van de groendienst, hier niet onmiddellijk gevolg aan kunnen geven. Gisteren is onze collega x van de groendienst langs geweest en heeft wat onderhoud kunnen uitvoeren. Graag delen wij u reeds mee, dat WPZ begin augustus al de bewoners via een schrijven gaat informeren over het groenonderhoud. In dit schrijven worden ook de resultaten van de enquête, dat WPZ georganiseerd heeft rond het poetsen van de algemene delen en het gevolg hieraan toegelicht.

Wat betreft uw melding betreffende de bewoner van x, lichten wij u het volgende toe:

Zoals we reeds hebben meegedeeld kunnen wij niet ingaan op persoonlijke dossiers van kandidaat huurders. Gezien de huurders u zelf reeds hebben bevestigd bij ons te zijn ingeschreven voor een nieuwe woning kunnen wij wel wat randinformatie geven. Zo kunnen we bevestigen dat in dergelijke situatie een aanvraag voor een nieuwe woonst met prioriteit zal worden behandeld. De huurders komen dan vooraan op de wachtlijst te staan voor een gelijkvloers appartement of appartement in een gebouw met lift en dit voor het volledige werkingsgebied van Woonpunt. Het is echter de vrije keuze van de huurders om deze keuzes ook te beperken en niet in aanmerking te komen voor elke geschikte woning van Woonpunt. Indien huurders er bewust voor kiezen zich enkel in te schrijven voor een beperkt aantal woningen, verkleint ook de kans op een snelle toewijzing.

Wij adviseren huurders steeds zich zo breed mogelijk in te schrijven. Het blijft steeds de vrije keuze van een huurder om dit niet te doen.

Indien huurders enkel beperkte keuzes maken is de kans kleiner dat er snel iets geschikt vrijkomt en zal het dus ook lang duren eer we een geschikt pand kunnen aanbieden. Wat niet vrijkomt om te verhuren kunnen wij immers ook niet aanbieden.

Het gezin waarover sprake is, is ons welbekend. Indien de huurders hun kandidatendossier opnieuw willen herzien kunnen zij steeds contact met ons opnemen. Hetzij rechtstreeks, hetzij via de begeleidende instanties. Met vriendelijke groeten,

Huurster bedankt ons voor de informatie.

Externe partner voert periodiek het groenonderhoud uit. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

68/ Ontvankelijk - ongegrond/ opgelost

Datum: 17/06/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster. Zij is de pesterijen van haar burens beu. Deze hebben haar al verschillende keren gezegd dat ze er alles aan zullen doen om mevrouw buiten te krijgen. Mevrouw wil dat deze pesterijen stoppen.

Diezelfde dag spreekt huurster een medewerker van WPZ aan over deze pesterijen. Wij hebben mevrouw kunnen geruststellen dat het WPZ-team er al vanaf wist en er met de nodige zorgen gevolg aan zou geven. Er werd al een eerste initiatief op de planning van de Klantendienst gezet.

Op 17/06/2021 neemt WPZ telefonisch contact op met klaagster, maar komen terecht op de voicemail. WPZ laat bericht na met de vraag ons terug te bellen.

Er wordt ook contact opgenomen met de andere burens. Deze bevestigen de moeilijke verstandhouding met mevrouw. Er zouden al diverse incidenten geweest zijn waarbij mevrouw, klaagster, mijnheer zou hebben uitgemaakt voor pedofiel op het moment dat beiden hun kleinkinderen gingen ophalen. Mijnheer heeft hiervoor op zijn beurt klacht ingediend tegen mevrouw bij de politie. Mijnheer laat weten dat er ook regelmatig geuroverlast is vanuit het appartement van mevrouw. Er zouden diverse huisdieren in de woning verblijven.

Op 01/07/2021 gaat een medewerker van de klantendienst langs bij de klaagster om bovenstaande zaken met haar te bespreken. Een medewerker van de dienst patrimonium is mee. Mevrouw bevestigt dat ze gecontacteerd is door de wijkagent, het contact met haar burens gaat moeilijk.

In de woning zijn nog heel wat dieren aanwezig maar niet zoveel als beschreven. De woning staat redelijk vol. De medewerker van de dienst patrimonium bevestigt dat het appartement bij vorige technische interventies veel wanordelijker was en er dus beterschap is.

Het gaat hier duidelijk om een burentwist waarbij reeds juridische stappen zijn gezet. WPZ beslist deze klacht verder over te laten aan de politiediensten. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

69/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 21/06/2021

Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementencomplex betreffende het onderhoud van de gemeenschappelijke delen. Wij verwijzen naar klachten nr. 13 en 67 in deze rapportage.

Huurder schrijft dat er sedert 2 jaar problemen zijn met het onderhoud van de gemeenschappelijke delen. Er werd aan WPZ gevraagd om opnieuw een poetsploeg langs te sturen omwille van strubbelingen die er zijn onder de huurders. Het onderhoud wordt door vele bewoners niet uitgevoerd,

tot grote frustratie van de bewoners die dit wel de gemeenschappelijke delen poetsen. Mevrouw verwijst naar het overleg dat plaatsvond op 10 mei 2021, waarin dit probleem wordt aangekaart. WPZ belooft tegen het begin van de zomer 2021 hiervoor een oplossing te zoeken. Op 21/06/2021 stuurt mevrouw ons een mail met de beschuldiging dat WPZ haar belofte niet nakomt.

Op datum van 21/06/2021 stuurt WPZ volgend antwoord:

Beste mevrouw x,

Woonpunt Zennevallei (WPZ) heeft uw klacht goed ontvangen en graag lichten wij u toe, dat deze zaak reeds in behandeling was binnen WPZ. Zo werd er reeds een datum geprikt om de enquête uit te voeren. Deze wordt georganiseerd in de week van 05/07 tot 09/07/2021. Iedere bewoner zal gecontacteerd worden door een medewerker van WPZ. Eén week voor de enquête zal WPZ elke bewoner hierover inlichten met een schrijven. In bijlage maken wij u dit schrijven reeds over, deze zal u ook overgemaakt worden per post. WPZ kan ook reeds bevestigen, na voorgaand onderzoek, dat het poetsen van de gemeenschappelijke delen zal uitgevoerd worden door onze interne poetsdienst. Dit zal na de enquête nog verder gecommuniceerd worden. Met vriendelijke groeten,

Op 24/06/2021 verstuurd WPZ volgend schrijven naar de huurders:

Betreft: Onderhoud gemeenschappelijke delen

Beste,

Graag brengen wij u op de hoogte, dat een medewerker van Woonpunt Zennevallei (WPZ) u zal contacteren in de week van 05/07 tot 09/07/2021. WPZ organiseert in die week een enquête rond het poetsen van de gemeenschappelijke delen.

WPZ ontving hierover namelijk een aantal klachten. Het onderhoud gebeurt momenteel beurtelings door de huurders. Jammer genoeg verloopt dit volgens vele huurders niet zoals het moet. Het resultaat zijn vuile gangen.

WPZ kreeg daarom de vraag om het onderhoud terug zelf uit te voeren. Wij willen weten hoe alle huurders hierover denken, vandaar we een enquête uitvoeren. Uw mening is voor ons van belang.

Indien een meerderheid van de huurders vraagt dat WPZ terug instaat voor het onderhoud, zal u een bijdrage moeten betalen via de huurlasten. Op deze manier is een propere gang gegarandeerd.

Wij bedanken u voor uw aandacht en medewerking.

Met hoogachting,

De enquête wordt uitgevoerd in de week van 05/07 tot 09/07/2021. Het merendeel van de huurders gaat akkoord om het poetsen terug te laten uitvoeren door WPZ en hiervoor een maandelijkse bijdrage te betalen in de huurlasten.

WPZ informeert de huurders over de resultaten en het gevolg van deze enquête via een schrijven. WPZ verstuurd onderstaande brief:

Betreft: Poets algemene delen/ groenonderhoud/ netheid in en rond het gebouw

Beste huurder,

In de week van 05/07/2021 hielden wij een telefonische enquête betreffende het poetsen van de algemene delen en werd u gecontacteerd door een medewerker van WPZ. Wij willen iedereen bedanken voor de vlotte samenwerking.

Graag brengen wij u op de hoogte over de resultaten van deze enquête. 61% Van de huurders gaat akkoord om het poetsen terug te laten uitvoeren door WPZ en hiervoor een maandelijkse bijdrage te betalen in de huurlasten. Enkel de werkelijke gepresteerde uren worden doorgerekend.

Rekening houdend met de resultaten en de tevredenheid van onze huurders, zal WPZ de poets terug uitvoeren. Om organisatorische redenen zal WPZ starten met de poets van de algemene delen vanaf oktober 2021. De poets zal wekelijks elke donderdag uitgevoerd worden, door de interne poetsdienst van WPZ.

Bij deze willen wij u ook graag informeren over het groenonderhoud. Dit werd uitgegeven aan de firma x. Deze firma staat in voor een periodiek groenonderhoud. Er heeft al een eerste onderhoudsbeurt plaatsgevonden in de week van 26/07/2021. Er worden in de loop van het seizoen nog 2 onderhoudsbeurten voorzien.

WPZ wil met dit schrijven ook uw aandacht vragen voor de netheid in en rond de gebouwen. Bij controle is vastgesteld dat er heel wat rommel/afval blijft rondslingeren. Wij vragen aan iedereen om zijn/haar rommel of afval te verwijderen. Wij weten dat veel huurders de nodige inspanningen doen om het leven zo aangenaam mogelijk te maken, waarvoor dank.

Wij danken u voor uw aandacht en medewerking.

Vriendelijke groeten,

WPZ start op 07/10/2021 met het onderhoud van de gemeenschappelijke delen. Het onderhoud wordt elke week op donderdag uitgevoerd. Geen verdere klachten ontvangen.

70/ Ontvankelijk – gegrond/ opgelost

Datum: 24/06/2021

Type klacht: Herstelling

WPZ ontvangt klacht via mail van een huurster betreffende de herstelling van haar glazen deur en brievenbus. Deze werden beschadigd door een voormalige buurman. Mevrouw stuurt klacht om reden dat deze na lange periode nog steeds niet hersteld zijn.

WPZ ontvangt volgende mail:

Beste,

Na oneindig veel telefoons naar de technische dienst, een 10-tal of nog meer, is er nog steeds niets gebeurd. Op 9 maart 2021 zijn ze de opmeting komen doen van mijn voordeur.

Op 29 april heb ikzelf naar x ramen gebeld, want woonpunt had mij die telefoonnummer gegeven en ik moest zelf contact opnemen met x. Na meerdere keren gebeld te hebben geraakte ik daar niet binnen steeds antwoordapparaat.

Ik heb op 10 juni de verantwoordelijke gevraagd voor de technische dienst, maar die was niet aanwezig. X een zeer vriendelijke dame trouwens heeft mij toen gezegd van zodra hij binnenkomt ga ik hem aanspreken daarover. X heeft mij toen teruggebeld en ze zei mij dat het glas nog moest besteld worden? De verantwoordelijke was dus aan het wachten op een telefoon van x en dan zou hij mij iets laten weten.

Tot op heden is er nog steeds niets gebeurd. Ik vind het heel erg dat in al meer dan 2 jaar moet wachten. Mijn geduld is op dit kan niet meer.

Dus heb ik besloten om maar de helft van mijn huur te betalen vanaf de maand juli

Sorry voor dit ongemak, het is niet de gewoonte van mij om te reclameren. Maar dit kan niet meer door de beugel. Ter compensatie. Misschien gaat er dan toch iets gebeuren.

M.v.g.

Na ontvangst van deze klacht neemt WPZ contact op met externe partners en volgt dit nauwgezet op. De werkbonden en prijssoffertes ter goedkeuring worden opnieuw overgemaakt.

Op 02/07/2021 wordt de nieuwe brievenbus geplaatst door externe partner.

Op 14/09/2021 wordt de beglazing van de deur vervangen door externe partner.

WPZ heeft na ontvangst van de klacht gepast en oplossingsgericht gereageerd. Maar is er zich van bewust dat de termijn van de herstellingen door externe partner op zich heeft laten wachten. Daarom is deze klacht ook gegrond.

71/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 02/07/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende haar buurman. Huurster laat weten dat de situatie met haar buurman uit de hand loopt. Zo was er de hele avond en nacht luide muziek waardoor mevrouw haar nachtrust niet heeft. Ze is diabetisch en lijdt hier enorm onder. Politie zou ook al verschillende malen zijn langs geweest, maar het probleem blijft duren. Mevrouw was heel emotioneel tijdens het telefonisch gesprek.

Huisbezoek 27/09/2021 n.a.v. diverse meldingen: problemen met de buurman.

Mevrouw is ervan overtuigd dat de problemen gaan blijven duren. Ze slaapt op een zetelbed in haar living. Ze vindt dat geen probleem en zo vindt ze haar rust. Zoon en zus zouden mevrouw, volgens haar, liever naar een rusthuis zien gaan, maar mevrouw wenst in haar woning te blijven. Mevrouw is in het weekend gevallen en kan moeilijk stappen. Ze wordt wel opgevolgd door haar huisarts en er komt elke dag een verpleegster. Verder zou ze ook op de lijst staan voor poetshulp. (WPZ zal dit nagaan)

WPZ neemt contact op met de buurman, die laat weten er op te letten om geen lawaai meer te maken na 22u. Mevrouw is volgens hem heel wispelturig. Het ene moment is ze vriendelijk, stemt hij in om haar mee te nemen om samen boodschappen te gaan doen, het andere moment staat ze te roepen en hem te verwijten.

Mevrouw is reeds jaren huurster bij WPZ en uit onze ervaringen kunnen we bevestigen dat mevrouw inderdaad goede en slechte momenten kent. WPZ neemt ook telefonisch contact op met de zoon. Die haalt aan regelmatig langs te gaan bij zijn moeder. Hij deed al voorstellen om naar een rusthuis te gaan, gezien de zorg en rust die ze nodig heeft, maar daar wil ze niet op ingaan.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

72/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 06/07/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buurvrouw. Huurster laat weten dat de buurvrouw haar hondjes regelmatig op het terras hun behoefte laat doen en dit niet opkuipt. Mevrouw ondervindt hiervan heel veel last, zoals geurhinder. Mevrouw heeft haar buurvrouw hierover aangesproken en als reactie hierop heeft ze zich voor mevrouw en haar kinderen ontbloot. Mevrouw heeft de wijkagent hiervan ook op de hoogte gebracht.

In oktober komt er een mondelinge klacht van een andere buur omtrent de urinegeur op de houten terrasplanken die de burens waarnemen. Dit is reeds lange tijd dat deze geur waargenomen wordt. De klantendienst gaat langs bij de huurder in kwestie. Zij zijn op de hoogte dat hun burens er last van hebben en ze werden door de burens al aangesproken. De huurder geeft aan met wasmiddel het terras te kuisen om zo de geur draaglijk te maken voor de burens. Wij dringen aan bij de huurder om regelmatig met de hond buiten te gaan wandelen en het terras frequent te kuisen.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

73/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 07/07/2021

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende rommel in het tellerlokaal. Deze rommel is afkomstig van haar bovenbuur.

WPZ voert controle uit en spreekt de bovenbuur hierover aan en verzoekt vriendelijk de rommel onmiddellijk te verwijderen en voegt eraan toe dat het tellerlokaal niet mag gebruikt worden voor het plaatsen van afval en/of rommel en deze steeds goed toegankelijk moet zijn. Bij controle door medewerkers van WPZ wordt vastgesteld dat de rommel verwijderd is. Geen verdere klachten ontvangen.

74/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum: 10/07/2021

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt klacht van een bewoner in een wijk waar WPZ instaat voor het groenonderhoud. Dit groenonderhoud wordt uitgegeven aan externe partner. Deze klacht mochten wij ontvangen via andere kanalen en niet van de burger rechtstreeks. Het gaat om wildgroei op een stukje terrein naast de woning van betrokkene waarvan WPZ eigenaar is.

Het groenonderhoud in deze wijk is uitbesteedt aan externe partner die instaat voor een periodiek groenonderhoud. Op datum van 09/08/2021 geeft WPZ de opdracht aan externe partner om de wildgroei kort te maaien en voert dit onmiddellijk uit.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

75/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 12/07/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt klacht van een eigenaar van een woning betreffende het onderhoud van de tuin van een huurder van WPZ. Sinds zijn buurman daar woont, ongeveer 1 jaar, heeft hij nog geen enkele keer het gras gemaaid. Mijnheer vraagt WPZ de huurder hierover aan te spreken.

Op 06/09/2021 ontvangt WPZ opnieuw een klacht van dezelfde bewoner. Mijnheer laat weten dat er tot op heden geen onderhoud van de tuin is gebeurd. Hierdoor hebben zij overlast van onkruid in de voortuin. Mijnheer klaagt ook over het ongedierte dat het hoge gras aantrekt.

Mijnheer laat weten dat sinds de aankomst van deze buurman het allesbehalve aangenaam is. Politie is al meermaals ter plaatse moeten komen voor de hond van deze huurders. De hond is agressief en

is al meermaals uitgebroken en heeft zelfs al een buur aangevallen. Er zijn huishoudelijke ruzies met veel geroep dat te horen is tot op straat.

WPZ plant huisbezoeken bij de huurder. Er zijn ook ernstige vermoedens van bijwoning. Er is regelmatig een dame aanwezig in de woning en blijft er regelmatig slapen. Daarnaast ontvangt WPZ ook meldingen dat de huurders veel ruzie maken en de hond los zou lopen. WPZ neemt contact op met de wijkagent met de vraag een onderzoek naar bijwoning uit te voeren.

Tijdens een huisbezoek op 12/08/2021 was de woning binnen zeer proper en heeft de huurder er een echt leuke thuis van gemaakt. De tuin was wel niet onderhouden. Mijnheer erkende dit maar gaf ook aan meer te houden van een verwilderde tuin. Hij erkend wel dat hij de bramen en zijanten van de tuin dient in te snoeien. Mijnheer zal hieraan ook het nodige gevolg geven. Mijnheer werd ook aangesproken over de situatie met de vermoedelijke bijwoning. Mevrouw zou regelmatig langs komen in de woning. Het gaat om de moeder van zijn kinderen. Mijnheer vindt het belangrijk dat zijn kinderen contact houden met hun moeder. Mijnheer is blij met de buurt en de woning. De kinderen hebben al vrienden in de buurt en gaan vaak samen spelen op het plein.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

76/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 16/07/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar burens. De klacht gaat over afval in de tuin van haar burens. Wij verwijzen ook naar klacht nr. 36 in deze rapportage.

WPZ ontvangt volgende klacht:

Beste,

Ik ben x wonende te x te x.

Ik heb al verschillende keren een melding gedaan i.v.m. mijn burens. Enkele weken geleden heb ik jullie een mailtje gestuurd dat er naast mijn omheining een heel stort was en dat ik daardoor ratten zag op mijn terras dit probleem is opgelost maar nu zie ik dat ze naast mijn omheining op dezelfde plaats +/- 2 meter van mijn terras een composthoop aan het maken is. Ik kan spijtig genoeg niet met die vrouw communiceren daar dat ze heel agressief overkomt. Toch vind ik dat niet kunnen dat ze daar een composthoop aan het maken is, als het goed weer gaat worden gaan we snel last hebben van ongedierte en reuk. Haar tuin is groot genoeg om achteraan in de tuin eventueel een compostbak of zoiets te plaatsen. Hopend op een respons

Op 19/07/2021 voert WPZ controle uit en stelt vast dat dit om een klein hoopje gras gaat aan het terras. WPZ spreekt de burens hierover aan en deze kuisen het hoopje gras op. Geen verdere klachten ontvangen.

77/ Ontvankelijk – ongegrond/ niet opgelost

Datum: 19/07/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail van een huurster betreffende een buurman in het gebouw. Haar buurman luister haar af, controleert haar doen en laten en mevrouw voelt zich door hem geïsoleerd. Mijnheer verspreidt roddels over haar, zelfs bij de apotheker en daagt haar uit telkens ze naar buiten gaat. Ze wordt ook gepest door andere burens en heeft hiervoor ook al de wijkagent gecontacteerd. Toch gaat de klacht voornamelijk over de buurman. In 2020 mocht WPZ hier ook klachten over ontvangen.

In november 2021 neemt de klantendienst contact op met de thuiszorg die enkele malen per week aanwezig is in de woning om het probleem nog eens te herhalen. In het verleden heeft zich identiek hetzelfde probleem voorgedaan. De klager nam eveneens contact op met de wijkagent om dit probleem te bespreken. De thuiszorgdiensten werden toen ook op de hoogte gebracht. Begin december bespreken we dit ook met meneer zelf, in aanwezigheid van zijn thuiszorgbegeleidster. Maar in december en januari ontvangen we nog bijkomende klachten over achtervolging op straat, op de bus, en dit zonder verbale interactie. In de loop van januari stellen we nogmaals onafhankelijke burenbemiddeling voor. Op dit voorstel wenst mevrouw niet in te gaan. Ze wenst momenteel niet te spreken met meneer en negeert de situatie zoveel als mogelijk om geen extra reacties uit te lokken. Ze woont wel nog graag in haar appartement en de buurt. We spreken af dat zij WPZ op de hoogte houdt van de evolutie.

78/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 22/07/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn onderburen. Zij hebben al verschillende keren een barbecue aangestoken en huurder heeft last ondervonden van de rook die bij hem binnenkwam.

De huurder is in begeleiding bij een dienst voor begeleid wonen. De begeleiding werd op de hoogte gebracht en gevraagd om met mijnheer het verbod op een BBQ in een appartement te bespreken. Nadien kwamen geen nieuwe klachten binnen.

79/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 27/07/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht via mail met foto's in bijlage van een huurster betreffende de kinderen van haar burens die voor heel wat overlast zorgen. Mevrouw is de pesterijen beu en vraagt een oplossing. Deze pesterijen gaan over aanbellen aan haar voordeur en weglopen, met ballen tegen de wagen schotten. Mevrouw heeft de kinderen hierover al een paar keer aangesproken en gevraagd om op het plein te gaan spelen, zonder gunstig gevolg. Volgens de kinderen mogen ze van hun ouders niet op het plein gaan spelen. Mevrouw heeft ook overlast van achtergelaten afval op haar oprit zoals lege blikjes, lege flesjes water, verpakking van koekjes, papier en karton dat over de haag in haar tuin wordt gegooid. Mevrouw is deze pesterijen beu en vraagt hiervoor een oplossing. Mevrouw stuurt op 11/08/2021 opnieuw een mail met klacht over de kinderen van de burens. Deze keer heeft ze de wijkagent gecontacteerd.

WPZ neemt als gevolg van deze klacht contact op met de wijkagent en deze stuurt op 18/08/2021 volgende mail:

Beste,

We kregen vorige week van x een melding over tieners (volgens haar kinderen van x) die op haar oprit komen spelen, zitten voetballen waarbij ballen tegen haar auto geschopt worden, afval achterlaten, ...

Ze heeft de ouders blijkbaar aangesproken, maar de communicatie zou moeilijk verlopen. Ook de jongeren verwees ze naar het speelplein, maar ze reageren niet.

X zou ook met u contact opnemen. Ik weet niet of ze dat intussen heeft gedaan.

We hebben ook gebeld naar het gezin x, maar het was hun voicemail. Bericht ingesproken.

Hebt u weet van de situatie? Het is ook de eerste keer dat wij er een melding van krijgen.

Vermoedelijk zal het probleem terug minderen als de school herstart, maar het klopt natuurlijk niet als ze gaan "hangen" op een ander zijn oprit. Mogen we vragen of jullie de situatie ook eens willen bekijken en ons hiervan op de hoogte houden

Voor meer info, kan u me gerust contacteren. Alvast bedankt

WPZ neemt telefonisch contact op met beide huurders. Wijkagent liet verder niks weten. Geen nieuwe klachten meer nadien.

80/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 29/07/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de tuin van de buurvrouw dat niet onderhouden wordt.

WPZ ontvangt volgende mail:

Beste

Ik woon in nummer x maar ik krijg al het vuil van het huisnummer x in mijn tuin. Deze tuin wordt niet onderhouden en ben het beu dat hun onkruid verder groeit in mijn tuin. Ik doe mijn best om mijn tuin te onderhouden zodanig mijn zoontje kan spelen zonder hem pijn te doen maar op die manier is dit verloren werk. Kunnen jullie daar iets aan doen a.u.b. M.v.g.

Dit gaat om een huurster die is opgenomen in een rusthuis en de woning staat leeg. De opzeg werd gedaan op 15/07/2021. De opzegtermijn werd ingegaan op 01/08/2021 om te eindigen op 31/08/2021. WPZ stuurt op 05/08/2021 een mail naar de dochter van de buurvrouw, met de vraag de tuin nog een onderhoudsbeurt te geven. Het nodige wordt gedaan en WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

81/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 04/08/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende overlast buurman. De buurman is eigenaar van de woning. Gaat niet om een huurder van WPZ.

Geachte,

Na ons telefonisch contact van daarstraks (woe 4/8), meld ik jullie graag dat er momenteel toch een aantal bewoners over 1 en dezelfde persoon klachten hebben, nl de mijnheer die in huisnummer x woont. Die persoon belt constant de politie omdat er zagezegd auto's staan naast zijn huis ... deze persoon heeft zelf geen rijbewijs, laat staan het lef om dit op een volwassen manier te komen communiceren. Vrijwel iedereen heeft het al aan de stok gehad met hem. Nu zondag is de politie terug langs geweest om te komen controleren en ja er stonden 3 wagens van familieleden van mij die hier op een verjaardagsfeestje aanwezig waren, dit gaat zelfs zo ver dat hij stoned en dronken komt aanbellen met veel lawaai. Ik zelf ben totaal geen moeilijke persoon integendeel ik probeer hier steeds de vrede te bewaren voor iedereen en met iedereen, maar de laatste weken loopt het hier wel de spuigaten uit ... zelfs zo erg dat de kinderen die hier rustig spelen ook al niet meer mag volgens hem. Een medebewoner van huis nr. x krijgt briefjes onder de voorruit van hem. Hier moet dringend iets gebeuren!!!!!! Is het namelijk niet mogelijk om hier parkeervakken te laten schilderen of verbodstekens te plaatsen? Ik woon hier nu 3 j en heb nog nooit 1 klacht gehoord of gehad. Is eerder een persoonlijk probleem van mijnheer. Alsook geur- en lawaaihinder van hun huisdieren hoor ik hier ook meermaals de revue passeren. Steeds de wagen in de garage zetten is ook geen doen wanneer je regelmatig moet wegrijden. Alsook wanneer iedereen hier staat kan perfect de hulpdiensten passeren en overal aan. Hopelijk wordt hier gevolg aan gegeven en is dit heel snel opgelost. Het zou zo veel fijner zijn moest deze persoon stoppen met zijn domme acties.

Gaat om openbaar domein. Er zijn parkeerplaatsen voorzien langs de zijkant van de woningen. Bewoners komen enkel nog laden/lossens van hun boodschappen en parkeren hun wagen dan op deze parkeerplaatsen of in de ondergrondse garage waar ze over een parkeerplaats beschikken. Verder geen klachten meer ontvangen.

82/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 04/08/2021

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende afval dat wordt opgestapeld in de ondergrondse parking. Mevrouw stuurt ons in bijlage foto's van de parkeerplaats waar de afval zich bevindt. Op deze parkeerplaats staat een wagen geparkeerd en via de nummerplaat kan WPZ achterhalen over welke huurders dit gaat. Huurders gebruiken ook niet de parkeerplaats dat hen werd toegewezen.

WPZ bedankt de huurster voor haar melding en bevestigt hiervoor het nodige toe doen. WPZ neemt contact op met de huurders van de parkeerplaats op 04/08/2021

Op 05/08/2021 laat klaagster via mail weten dat de huurders papier-karton en vuilnis hebben verwijderd. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

83/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 10/08/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende overlast van buurvrouw. WPZ ontvangt volgende mail:

Ik woon sedert 01/05/2020 in het appartement in x. Sinds ik woonachtig ben op dit adres is er steeds vaker en vaker overlast van de buurvrouw (x) wonende te x. Eerst waren er problemen tussen haar en de voorgaande bewoners van het appartement boven haar. Soms werd er uren aan één stuk door naar elkaar geschreeuwd. Sedert enkele maanden zijn er nieuwe bewoners boven haar. Sindsdien wordt er steeds door mijn buurvrouw op het plafond en de muren geklopt, schreeuwt ze naar de burens dat ze stiller moeten zijn, ... Dit kloppen aan het plafond en schreeuwen is verschillende keren doorheen de dag en doorheen de avond. De politie is al eens tussenbeide moeten komen maar het haalt niets uit. Deze situatie is niet meer houdbaar... zowel voor mij niet als voor de burens rondom ons, en de burens die boven haar wonen. Met vriendelijke groeten

Op 06/12/2021 deelt meneer mee dat dit lawaai van zijn buurvrouw (als reactie op haar bovenburens) nog steeds aanhoudt.

Er wordt telefonisch contact opgenomen met mevrouw. Zij sleept al een hele historiek van burenhinder mee. De vorige burens zorgden ook voor heel veel overlast en het heeft heel lang geduurd vooraleer deze werd opgelost. Dat ze moedeloos wordt van de overlast, dat nu ook de nieuwe burens zouden veroorzaken, kan rekenen op begrip. WPZ geeft wel aan dat de manier waarop ze de nieuwe overlast aanpakt, waarschijnlijk geen oplossing zal bieden. Er wordt gevraagd om de melding te blijven doen aan WPZ en indien er sprake is van nachtlawaai ook de politie te verwittigen. Het blijft een aantal maanden stil.

84/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 11/08/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn buurman. De tuin van de buurman geeft uit op zijn tuin en huurder ondervindt last van de niet onderhouden tuin.

WPZ ontvangt volgende klacht:

Ik heb een klacht over: Burenhinder

Omschrijving klacht: In de tuin van mijn achterbuur x staat een laurierhaag van ongeveer 3 meter hoog en 3 meter breed. Hierin hebben zich ook esdoorn geworteld die stilaan grote bomen worden. De haag is bovendien overwoekerd door braamstruiken die een weg naar mijn tuin zoeken. Hij weigert om deze te snoeien kan hier iets aan gebeuren?

WPZ neemt contact op met de buurman en spreekt hem hierover aan en verzoekt vriendelijk de haag in te snoeien en het nodige onderhoud uit te voeren. Na 15/08/2021 voert WPZ controle uit en stelt vast dat alles in orde is. Geen verdere klachten ontvangen.

85/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 19/08/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt op bureel klacht van de moeder van een huurder betreffende de woonzorg van buur. De woonzorg is niet optimaal en in de ondergrondse garage worden allerlei zaken achtergelaten.

Wat betreft de rommel in de ondergrondse parking schrijft WPZ op 01/09/2021 al de huurders van het gebouw aan.

Wat betreft de woonzorg: Op 27/09/2021 bracht de klantendienst een bezoek aan de woning. Er waren een aantal opmerkingen over onderhoud, keukenkasten, terras, ... Deze werden met de huurder besproken.

Geen verdere klachten ontvangen.

86/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 20/08/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt van een huurster klacht dat de lat van de de deur van haar appartement is los gekomen. Dit werd volgens mevrouw gedaan door andere bewoners van het gebouw, maar mevrouw heeft niet kunnen zien wie dit gedaan heeft. Ze wordt gepest en op de grond geduwd. Er werd door de politie een PV opgemaakt, van zodra ze deze heeft ontvangen zal ze ons dit ook bezorgen.

Zie ook klacht 44 en 48. Mevrouw staat gekend voor indienen van valse klachten. Ook hier is het vermoeden dat er geen effectieve schade is toegebracht door derden maar het mogelijks om gebruiksschade gaat of schade die al aanwezig was. De schade is ook zeer beperkt, het gaat om een kleine sierlijst die wat loshangt. Mevrouw heeft begeleiding, de begeleiding wordt op de hoogte gebracht en volgt dit verder op.

87/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 26/08/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende geluidsoverlast veroorzaakt door zijn buur. Iedere nacht is er zeer storend lawaai en dit tussen 3u en 03u30 's nachts. Maar ook overdag is er geluidsoverlast. Huurder is hierover al met de buurman gaan praten, maar deze ontkent dat hij apparaten gebruikt die deze geluidsoverlast zouden kunnen veroorzaken.

WPZ neem telefonisch contact op met klager en ook met de buurman. Het onderhoud van de Cv-ketel wordt uitgevoerd door externe partner. WPZ neemt contact op met externe partner die het onderhoud heeft uitgevoerd en deze bevestigt dat dat de gaslucht verhouding op punt werd gesteld. Mogelijk kon de foute afstelling aanleiding hebben gegeven tot dit lawaai. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

88/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 27/08/2021

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende haar burens. De burens hebben in hun tuin gewerkt en hebben het snoeiafval in het pad achteraan gestort. Hierdoor is er geen goede doorgang meer.

WPZ gaat ter plaatse op 02/09/2021 en stelt afval vast en maakt hiervan foto's.

Huurders worden hierover aangesproken en er wordt gevraagd het snoeiafval te verwijderen.

Na controle wordt vastgesteld dat het afval nog niet verwijderd is en WPZ schrijft huurders hierover aan.

89/ Ontvankelijk – ongegrond/ niet opgelost

Datum: 13/09/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster. Mevrouw wordt gepest door de burens. Voornamelijk door de kinderen van 2 burens.

WPZ neemt telefonisch contact om met de burens. Er is een burenruzie ontstaan bij verschillende bewoners. Huurders wensen geen burenbemiddeling op te starten. WPZ mag ook niet op huisbezoek gaan. WPZ kan geen verdere stappen ondernemen, maar mocht wel geen verdere klachten ontvangen.

90/ Ontvankelijk – ongegrond/ deels opgelost

Datum: 14/09/2021

Type klacht: Vandalisme

WPZ ontvangt een klacht via mail van huurder betreffende zijn buurman.

WPZ ontvangt volgende klacht:

Beste,

Zojuist vastgesteld dat de brievenbus van x opengebroken is, met overduidelijk geweld. Vanmorgen rond 6.00 was er tamelijk veel lawaai dat niet vriendschappelijk (b)leek over te komen, op verdieping x, appartement x, waar 3 mannelijke personen buiten kwamen en een niet-vriendelijk gesprek gevoerd werd. Een vierde persoon bleek binnen. Hoewel ik een zeer goede slaper ben, hoor ik geregeld storend lawaai op de overloop tijdens de nacht. Kan dit onderzocht worden?

Deze klacht bleef even liggen waardoor de klantendienst hier pas eind 2021 mee aan de slag ging. De huurder in kwestie werd opgebeld maar kon niet worden bereikt. Er werd een huisbezoek georganiseerd op 03/01/2022. De huurder in kwestie geeft aan niets te weten van eventuele overlast. Hij heeft soms wel vrienden op bezoek en geeft aan dat het dan wel al is te luid kan zijn. Hoewel we hier nog klachten over kregen, wordt gevraagd om toch aandacht te besteden aan de rust van de burens. Huurder had hier begrip voor en ging hier op toezien.

In de woning zelf was ook schade aan muren en tegels vast te stellen. De huurder geeft aan dat dit niet het gevolg is van een gevecht maar van een persoonlijke frustratie.

Er wordt ingeschat dat mijnheer mogelijk nood heeft aan extra begeleiding inzake wonen met een voorname aandacht voor woonzorg. Hij zelf ziet deze begeleiding nog niet zitten. Een nieuw huisbezoek zal doorgaan op 24/1 waarbij de situatie opnieuw wordt geëvalueerd en begeleiding zal worden

besproken. Aan de politiedienst wordt intussen om meer informatie gevraagd over eventuele eerdere klachten.

24/01/2022: Tijdens het huisbezoek wordt vastgesteld dat de woonzorg nog steeds hetzelfde is. Mijnheer geef ook aan dat hij er niet vaak is, toch staan er heel wat vuilzakken en rommel in de woning en op het terras. WPZ volgt samen met begeleiding de problematiek rond woonzorg verder op.

WPZ mocht geen verdere klachten betreffende geluidsoverlast of vandalisme ontvangen. Mijnheer wordt wel verder opgevolgd wat betreft de woonzorg.

91/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 15/09/2021

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster met de melding dat haar onderburen hun papier in de gang stockeren. Dit papier staat daar ondertussen al 2 maanden. Er was net terug ophaling van papier en hebben het papier opnieuw niet buitengezet.

WPZ neemt contact op met de bewoners met het verzoek hun papier weg te brengen naar het containerpark. Er wordt ook een huisbezoek gepland op 15/10/2021.

De klantendienst gaat naar aanleiding van deze klacht langs in het appartementsgebouw en treft daar ook de stapel papier aan. Er worden diverse brieven terug gevonden in de stapel. Dit zowel van de klager als van de beklagde. Beide huurders worden met de feiten geconfronteerd. Beiden beweren dat het meeste papier niet van hun is, en ze er wel al is 1 of 2 zaken hebben bijgegooid.

WPZ vraagt aan beide huurders om het papier buiten te zetten bij de eerstvolgende papierophaling en stuurt vervolgens onderstaande brief naar alle huurders uit het gebouw.

Beste,

Tijdens een controle heeft WPZ vastgesteld dat er heel wat papier en karton wordt opgestapeld onder de trap van de trappenhal. Dit staat gelijk aan sluikstorten en is een inbreuk op het inwendig reglement.

Bovendien is het volgens de algemene richtlijnen van de gemeente x verplicht om uw afval te sorteren en het op een correcte wijze aan de ophaaldiensten aan te bieden. Of u kan uw afval zelf wegbrengen naar het containerpark.

Om de toegankelijkheid en netheid van de trappenhal te verzekeren, verzoeken wij u om uw eventuele papier en karton te verwijderen. WPZ zal dit uiteraard opvolgen en een controle zal uitgevoerd worden binnen de 2 weken na dit schrijven.

Wij weten dat veel bewoners 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.

Wij vragen daarom om in de toekomst extra aandacht te besteden aan de netheid rond het gebouw. Dit zal kosten vermijden. Een propere omgeving is voor iedereen het aangenaamst. Dit schrijven wordt naar iedere bewoner verstuurd.

Tijdens controles stelt WPZ vast dat er een gunstig gevolg wordt gegeven aan ons schrijven en mocht geen verdere klachten ontvangen.

92/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 16/09/2021

Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via andere kanalen een klacht. Deze klacht wordt verstuurd naar de Burgemeester en wordt via de Burgemeester aan ons overgemaakt. De klacht betreft een kandidaat die zich wil inschrijven voor een woonproject/koopwoning van WPZ. Volgens klager heeft hij van WPZ de foutieve informatie verkregen.

Volgende mail wordt overgemaakt:

Geachte Burgemeester,

Naar aanleiding van ons telefonisch gesprek, omtrent de foutieve verkregen informatie van WPZ betreffende het woonproject [REDACTED], richt ik U dit schrijven.

Op maandag 13 september 2021, nam ik telefonisch contact op met WPZ, wegens het uitblijven van feedback op een verstuurd email van mijn zoon [REDACTED], dewelke geïnteresseerd is in bovengenoemd Project.

De medewerker deelde mij mee dat het inschrijven hiervoor onmogelijk is omwille van onderstaande redenen:

- *Project ligt momenteel stil wegens proces met aannemer*

Zij vraagt om woensdag 15 september 2021 opnieuw contact op te nemen, gezien haar collega belast met dit dossier vrijaf heeft.

Zoals gevraagd, neem ik woensdag opnieuw telefonisch contact op. Na een mislukte doorschakeling met de collega, wordt ik zowaar 'beleefd' afgewimpeld. De verwarde medewerking geeft ons de volgende informatie:

- *Huizen te [REDACTED] zijn reeds allemaal toegewezen/verkocht*
- *Er was een kijkdag voorzien op 1/10/2021*
- *Voorwaarden zoals maatschappelijke en /of socioculturele band met gemeente, worden niet in acht genomen*
- *Geen nummer van lijst WPZ te verkrijgen*
- *Lijst in volzet*
- *Geef uw nummer, dan contacteren wij u bij eventuele verkoop woningen enz....*

U begrijpt dat ik compleet ontzet ben van deze aanpak, en gezien U voorzitter bent, heb ik hierna rechtstreeks met U contact opgenomen.

Ik wil U hartelijk bedanken dat U mij te woord heeft willen staan, en dat U mij juist hebt geïnformeerd.

Ik heb intussen contact opgenomen met de Woonwinkel, waar ik wel vriendelijk en correct te woord werd gestaan. Wij hebben van hen alle nodige documenten ontvangen om de aanvraag bij Vlabinvest te kunnen indienen.

Hopelijk heb ik U hiermee voldoende heb geïnformeerd, en durf ik te hopen op enige positieve feedback.

Met zeer vriendelijke groeten

In navolging van deze mail werd een kort overleg georganiseerd tussen collega's van de Klantendienst, collega's van de front, de communicatieverantwoordelijke en Directeur.

Context:

Medewerkster aan de front heeft mijnheer aan de lijn gehad hij leek enkel interesse te hebben in een project in [REDACTED]. Medewerkster gaf hierdoor enkel informatie over [REDACTED]. Medewerkster was zelf nog niet op de hoogte van andere projecten in [REDACTED]. Mijnheer had hier ook geen expliciete vraag over. Medewerkster heeft informatie over [REDACTED] gegeven.

Mijnheer sprak zelf ook over kijkdagen, zijn zoon is echter nog niet ingeschreven voor een koopwoning. Hij moet die informatie dus elders hebben verkregen. Medewerkster heeft hierop aan mijnheer laten weten dat de kijkdagen niet doorgaan wegens problemen met de aannemer.

Het was niet duidelijk dat mijnheer interesse had in het project [REDACTED]

Medewerkster heeft aan mijnheer gevraagd ons een mail te sturen, zo hadden we zijn mailadres en kon hem een inschrijvingsformulier met meer informatie worden opgestuurd. Tot op heden heeft WPZ geen rechtstreekse mail van hem ontvangen.

Actieplan:

Medewerkster Klantendienst neemt contact op met mijnheer, zowel telefonisch als via mail.

Een ontwerpantwoord aan de Burgemeester zal opgemaakt worden door medewerkster Klantendienst en ook overgemaakt worden aan Directeur.

Het antwoord aan directeur:

Dag directeur,

Heb zonet meneer x (de papa) aan de lijn gehad en we hebben een zeer goed gesprek gehad. Het ging dus inderdaad over een misverstand. Hij was dus voornamelijk bezig over het project y terwijl hij telkens de uitleg kreeg van x. Hij snapte niet dat er een kijkdag zou zijn voor een stuk grond en dat er al een lijst vastlag en dergelijke... Ik heb hem de volledige uitleg telefonisch gegeven en het misverstand is bij deze dus uit te wereld geholpen.

Meneer zou dit ook zo aan de heer x laten weten (hij ziet hem op de braderie dit weekend)

Heb meneer gezegd dat ik de belangrijkste zaken nog eens kort op mail zou zetten. Als het goed is voor u, zou ik deze mail laten vertrekken naar meneer:

Mail naar klant (effectief ook verstuurd):

Beste meneer x,

Zoals zonet in ons aangenaam telefoongesprek besproken, stuur ik u per mail nog eens kort een uitleg door i.v.m. de koopwoningen van Vlabinvest.

Indien u interesse heeft voor een koopwoning van Vlabinvest, dient u zich eerst in te schrijven op onze wachtlijst. Hiervoor dient u een formulier in te vullen (zie bijlage). Indien uw dossier volledig is, wordt dit overgemaakt aan Vlabinvest om een erkenningsnummer toe te kennen, al dan niet met voorrang. Voorrang kan u toegekend worden indien u kan aantonen een maatschappelijke, socio-culturele en/of een economische binding met de streek heeft.

Er werd u info verschaft over het koopproject x, maar u blijkt voornamelijk interesse te hebben in het project y. Alleszins is het zo dat wanneer u zich inschrijft, u op de wachtlijst wordt ingeschreven voor een keuzegemeente (nl. Halle, Beersel, Sint-Pieters-Leeuw, Sint-Genesius-Rode en/of Pepingen) en dus niet per project. Zo staat u steeds ingeschreven voor nieuwe projecten die in de toekomst nog eventueel zouden plaatsvinden.

Het project y is nog in voorbereidingsfase en moet nog gebouwd worden. We verwachten (behoudens vertraging) de woningen te kunnen verkopen in het najaar 2023. Deze informatie kan u ook allemaal terugvinden op onze website: Project y (wpz.be). De meest recente informatie zal u ook steeds terugvinden hierop. Check dus zeker regelmatig deze pagina voor de laatste stand van zaken.

Het komt er dus op neer om eerst de aanvraag in bijlage bij ons in te dienen, zodanig dat we uw zoon zijn dossier kunnen verwerken en op onze wachtlijst kunnen plaatsen.

Alvast bedankt om ons de documenten in bijlage ingevuld en ondertekend, terug over te maken.

Kijkdagen

Gezien de kijkdagen worden uitgesteld zal een brief gestuurd worden naar alle kandidaten op de door het DB goedgekeurde toewijzingslijst.

Hierin wordt de uitstelling van de kijkdag gemeld. Als reden gebruiken we volgende formulering:

“Omwille van strenge afwerkingseisen die WPZ hanteert is de voorlopige oplevering van de woningen uitgesteld. We berichten over een verdere timing van zodra die beschikbaar is. Hierdoor zullen de eerder aangekondigde bezichtigingen niet doorgaan in oktober 2021.”

Algemene Informatie:

- Voorlopige toewijzingslijst voor ██████████ is reeds getrokken, deze kandidaten liggen vast. Pas wanneer deze lijst is uitgeput zal een nieuwe lijst opgemaakt worden. Nieuwe kandidaten kunnen zich nog steeds aanmelden maar zullen niet in een eerste ronde uitgenodigd worden
- Oplevering ██████████: de oplevering zal uitgesteld worden. Zoals het er nu naar uitziet zal dit begin 2022 zijn. Pas dan worden de eerste kandidaten uitgenodigd voor bezichtiging.
- Iedereen kan zich dus nog inschrijven. Wanneer kandidaten zich inschrijven doen ze dit steeds voor volledige gemeentes. Schrijf je je dus in voor ██████████ dan sta je op de wachtlijst voor huidige projecten als voor de toekomstige.

Betrokkene werd intussen ingeschreven op de wachtlijst voor een Vlabinvest koopwoning. Zijn dossier is in orde sedert 27/10/2021.

93/ Ontvankelijk – ongegrond/ deels opgelost

Datum: 22/09/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt twee klachten over dezelfde buurman. De eerste klacht mocht WPZ telefonisch ontvangen en de tweede klacht via mail. De klachten gaan over de buurman. De ingang deur van het gebouw is beschilderd met het huisnummer van de buurman. Ook laat mevrouw van eerste klacht weten dat er geregeld een meisje door hem overslagen wordt. De politie zou hiervoor al zijn langs geweest. Mevrouw vraagt dat er aan deze situatie zo snel mogelijk iets kan gedaan worden want de bewoners zijn echt bang.

27/09/2021: telefonisch contact met 2 buurvrouwen en aangeraden om zoveel mogelijk politie te bellen. Mevrouw bevestigt persoonlijk weinig last van haar buurman te hebben, maar beweert toch wel met momenten bang te zijn.

27/09/2021: telefonisch contact met begeleiding. In principe op 30/09/2021 afspraak met mijnheer gaat het met hem opnemen en laat WPZ iets weten.

28/09/2021: WPZ neemt telefonisch contact op met de wijkagent. Mijnheer is gekend bij de politie. De enige interventie die terug te vinden is, dateert van 20/08/2021. Verklaring van buurvrouw dateert van 23/08/2021. Wijkagent heeft met een aantal bewoners gesproken.

Klachtenrapportage 2021

Woonpunt Zennevallei

De ene persoon ondervindt veel last, de andere niet. Dit is ook dezelfde bevinding die WPZ heeft na contactname met buurvrouw die appartement rechtover bewoond en buurvrouw die appartement ernaast bewoond. De wijkagent kan wel vatten dat de schrik die bewoners hebben terecht is, voornamelijk dan als mijnheer gedronken heeft. De wijkagent heeft zowel WPZ, als de bewoners aangeraden om de politie te bellen bij nachtlawaai of ruzies in het gebouw. Wijkagent zal ons ook op de hoogte houden bij eventuele verdere vaststellingen.

WPZ mocht tot op heden geen nieuwe klachten ontvangen.

94/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 23/09/2021

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende herstellingen als gevolg van de plaatsbeschrijving intreding. Mevrouw is nieuwe huurster vanaf 01/09/2021. De plaatsbeschrijving intreding is doorgegaan op 26/08/2021.

Op 23/09/2021 om 02:25 stuurt huurster onderstaande mail naar WPZ:

Beste,

Ik schrijf u omdat het huis dat ik sinds 1 september huur, verschillende problemen heeft. Ik heb al contact opgenomen met WPZ. Sommige dingen zijn hersteld, maar er zijn nog veel dingen te herstellen.

- 1. We hebben een probleem met de elektriciteit in 2 kamers - kunnen de lichten niet ophangen.*
 - 2. In de woonkamer gaat een van de plafondlampen niet meer uit - ik moest hem weghalen.*
 - 3. Twee thermostaten voor de radiatoren in de woonkamer ontbreken.*
 - 4. 2 ramen moeten voor de winter worden gerepareerd.*
 - 5. De toegangsdeur is aan de onderkant gedeeltelijk kapot - er zit een gat in dat ook gerepareerd moet worden.*
 - 6. Het hek! ... helemaal kapot en liggend in de tuin. Stukken metaal kunnen ons pijn doen!*
- Ik heb verschillende keren om reparaties gevraagd: tijdens het bezoek van het huis, tijdens de beschrijving van de plaats en ik heb ook gebeld. Zonder resultaat!*
- 7. Tuin Het is een woestijn vol onkruid van bijna 2 meter hoog en grasvlakten van meer dan 50 cm. Er zijn gaten, rotzooi van alle soorten! Dit alles gemengd met de resterende omheining is een reëel gevaar.*
 - 8. Kelder en garage - na elke regenbui komt er water binnen via de openingen in het terras. Ik vraag u om het probleem zo snel mogelijk op te lossen.*

Ik woonde vroeger in x. Ik had een mooie tuin met mooie planten die ik in de nieuwe tuin wil zetten. Ik ben op 1 september verhuisd en had tot eind september toegang tot het vorige huis. Ik ben van plan om in deze periode mijn planten naar de nieuwe tuin te verhuizen. Helaas is de nieuwe tuin in zo'n staat dat ik niets heb kunnen doen.

Ik verzoek u dringend de tuin op x te laten schoonmaken en het hek te laten repareren! Ik ben ook verplicht te vragen om extra toegang tot het huis aan de x gedurende 10 dagen na de reparatie van de omheining en het schoonmaken van de tuin van het nieuwe huis.

Ik voeg enkele foto's bij om de staat van de tuin en het huis te bewijzen.

Ik hoop dat u me kunt helpen en de problemen in mijn nieuwe huis kunt oplossen.

Hetzelfde moment om 02:35 stuurt mevrouw deze mail ook door naar de Burgemeester:

Geachte heer burgemeester,

Ik wil u graag een kopie sturen van een e-mail aan WPZ. Ik ben sinds 1 september huurder en ik wil de problemen met mijn nieuwe woning oplossen.

Ik hoop dat je me hiermee kunt helpen.

Met vriendelijke groeten,

Op 29/09/2021 stuurt WPZ volgend antwoord naar huurster:

Beste,

Woonpunt Zennevallei (WPZ) heeft uw onderstaande mail en foto's in bijlage, betreffende mevrouw x goed ontvangen en deze genoot onze volledige aandacht. Wij willen u bij deze dan ook bedanken om ons dit over te maken, zodat wij hier de nodige aandacht aan kunnen besteden.

Het is de procedure dat WPZ na de plaatsbeschrijving een werkbon opmaakt voor nazicht en de nodige herstellingen uitvoert. WPZ zal niet nalaten aan al deze opmerkingen gevolg te geven.

Onze techniek is gisteren 28/09/21 langs geweest om de laatste openstaande punten in orde te brengen. Echter zijn er een aantal zaken die wij hebben doorgegeven aan onze externe partners. Zij zullen u eerstdaags contacteren om met u een afspraak te maken om deze werken te komen uitvoeren. Wij hebben erop aangedrongen om dit zo snel mogelijk te doen.

Tot slot vinden wij het zeer jammer dat u uw onderstaande mail onmiddellijk ook heeft doorgestuurd naar de burgemeester. Dit getuigt van weinig vertrouwen in onze diensten en komt heel onrespectvol over. Gelieve dit in de toekomst dan ook niet meer te doen.

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

WPZ betreurt deze klacht. WPZ was reeds bezig om de punten genoteerd op de plaatsbeschrijving in orde te brengen. Er werden ook reeds herstellingen doorgegeven aan externe partners. Om die reden is de klacht ook ongegrond. Al deze punten werden dan ook allemaal in orde gezet. Geen verdere klachten ontvangen.

95/ Ontvankelijk – ongegrond/ niet opgelost

Datum: 27/09/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementencomplex. Mevrouw klaagt over de vuile toestand van de hal. Er is overlast van sigarettenpeuken, drankblikjes en etensresten. Ook onder de trap van de kelder ligt er kleding, luiers en ander afval. Mevrouw vindt dit echt ongehoord. Er is ook geluidsoverlast afkomstig van de buurman van het gelijkvloers. Dit gebeurt rond middernacht. Buurman slaat de deur hard dicht. Mevrouw denkt dat het gaat om bezoek die de buurman ontvangt. Mevrouw contacteert de wijkagent.

Deze klacht werd deels behandeld in klacht 16. Dit betreffende de overlast betreffende de vuile gang en het luid dichttrekken van de deur in de gang.

Betreffende sluikstort onder trap verwijzen we naar klacht 96.

96/ Ontvankelijk – ongegrond/ niet opgelost

Datum: 27/09/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht over rommel en afval in een appartementsgebouw. WPZ schreef de huurders aan als gevolg van rommel in de ondergrondse garage van het gebouw. Wij verwijzen naar klacht nr. 60. Op dit schrijven kwam volgende reactie:

Beste, Ongeveer een maand geleden ontving elke bewoner een schrijven betreffende de overlast in de garage. Jammer, olie op het vuur. Hondendrol, braaksel, stapel zakken met textiel. Volle vuilniszakken gevuld met bevuilde Pampers worden niet gesloten vanaf maandag op straat gezet, vol vliegen. Ik stel mij de vraag, hebben enkele nieuwe bewoners het recht om onze levenskwaliteit te ondermijnen. Ik dacht het niet. Wij vragen u met aandrang, onderneem iets. Alle bewoners die het goed voor hebben. Vriendelijke groeten,

Deze melding wordt mee opgenomen door de klantendienst. Zij ontfermen zich over de leefbaarheidsproblemen in dit gebouw en nauw overleg met de verschillende begeleidingsinstanties. Woonpunt Zennevallei ondervindt overigens zelf ook concrete nadelen hiervan, bijv. herhaaldelijke diefstal van poetsmiddelen. De klachten nr. 12 – 16 – 20 – 59 – 60 -95 – 96 en 104 opgenomen in deze rapportage gaan over klachten (leefbaarheid/huisdieren/sluikstorten/huisvuil/vandalisme) in dit appartementsgebouw.

97/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 29/09/2021

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de hond van de buurman. De hond wordt 's avonds laat buitengelaten op het terras en zit continu te blaffen. Huurder vraagt een oplossing voor dit probleem.

Op 19/10/2021 was er een huisbezoek gepland door de klantendienst. De huurder belde op om te melden dat het huisbezoek niet kon doorgaan wegens een ziekenhuisopname. Op dat ogenblik is meneer al enkele weken opgenomen en voor de hond was er geen opvang. Af en toe kwam iemand langs in de woning voor verzorging van de hond. De huurder vermoedde dat het toen was dat zijn hond zo blafte. Sinds één week heeft hij opvang voor de hond en verblijft de hond niet meer in zijn appartement. Hierdoor is de klacht van geluidsoverlast opgelost.

De opname zal vermoedelijk nog lange tijd duren. De huurder is op de hoogte dat wij de staat van de woning graag nagaan eens hij terug in de woning is. Op 06/12/2021 is de huurder nog steeds in behandeling en kan nog niet terug naar zijn appartement. Een nieuw huisbezoek wordt aangekondigd op 14/02/2022. De klantendienst volgt dit verder op in 2022.

98/ Ontvankelijk – ongegrond/ deels opgelost

Datum: 04/10/2021

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buurman die woont op het gelijkvloers. Mevrouw doet melding van huisvuil dat blijft staan op het terras. Ook zou de woonzorg te wensen overlaten.

WPZ ontvangt volgende klacht:

Ik woon in x. Beneden ons (gelijkvloers) woont een jonge man die zijn woonst, maar ook het terras totaal laat verloederen. Verleden week hebben kennissen van hem 10 vuilzakken buiten gezet. 2 zijn er blijven staan. Zakken zonder logo. Nu liggen 10 zakken vol plastic voor zijn terrasdeur buiten plus een grote kartondoos. Ze zullen blijven liggen. Binnen is het een ramp. Die jongen heeft niets, doet niets en is eenzaam. Zijn terras is een vuilnisbelt en uit het spleetje tussen huismuur en tegels wast een boompje. Feitelijk heb ik medelijden met hem, en meld dit met tegenzin. Maar met wat maatregels en een vermaning raakt hij misschien op het juiste pad. Ik vermoed dat hij smetvrees heeft. Daar helpt alleen een behandeling. Mag ik op uw discretie tellen. Ik wil geen problemen. Dank voor het lezen en uw begrip.

De huurder is zeer goed gekend bij de klantendienst. Het betreft een jongeman met mentale problemen na eerder trauma's in zijn jeugd. De man is een zorgmijder en de klantendienst gaat regelmatig langs om de situatie in de woning op te volgen.

In mei, augustus en september 2021 volgden reeds heel wat bezoeken. Wegens de verontrustende situatie tijdens 1 van de huisbezoeken werd de politie opgebeld wegens vermoedens van een persoon in nood.

Mijnheer weigerde toen om mee te gaan. Enkele dagen later volgde een nieuwe politie interventie waarna mijnheer uiteindelijk gedwongen werd opgenomen.

Samen met begeleiding en familie werden op dat moment afspraken gemaakt voor het opruimen van de woning en het terras. Na zijn opname werd door de psychiater beslist dat er geen vervolgtraject nodig was. Nochtans kampt de man al jaren met suïcidale gedachten. Vanuit Woonpunt werd wel het BAZ team ingeschakeld, deze bieden aanklampende zorg aan zorgmijders. Deze hulpverleners zijn nog steeds actief in de woning en volgen de situatie zeer nauw op.

99/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 06/10/2021

Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder. Volgens huurder heeft hij nooit nieuwe sleutels ontvangen van de inkomdeur van zijn appartement en een sleutel van de garagepoort waarvoor hij betaalt. Mijnheer dreigt met een rechtszaak als we hier geen gevolg aan geven.

Mijnheer treedt in de woning op 28/11/2019. Op het moment van intreding ontvangt mijnheer 2 sleutels van de inkomdeur. Omdat de huurders recht hebben op 3 sleutels, wordt een nieuwe cilinder in nieuwe combinatie besteld door WPZ. Deze nieuwe cilinder wordt geplaatst bij huurder op 07/07/2020. Er worden hem 3 nieuwe sleutels overhandigd en mijnheer ondertekend bij ontvangst van de 3 nieuwe sleutels een ontvangstbewijs. De 2 sleutels die mijnheer mocht ontvangen bij intreding blijft hij behouden om de sasdeur van het appartementsgebouw beneden te openen.

Bij nazicht van het dossier stellen wij vast dat mijnheer geen parkeerplaats huurt en hiervoor ook niet betaalt. Als mijnheer een parkeerplaats wenst te huren kan hij hiervoor een aanvraag doen. Er kan hem wel een sleutel van de garagedeur overhandigd worden indien hij dit wenst.

Na ontvangst van deze klacht neemt WPZ telefonisch contact op met de mama van de huurder om deze klacht te bespreken. Bovenstaande punten worden aan mevrouw meegedeeld. Mevrouw bekijkt dit verder met haar zoon. Ook naar mijnheer stuurt WPZ volgend antwoord op zijn klacht:

Geachte,

Wij hebben uw onderstaande mail goed ontvangen en geregistreerd als klacht. Graag lichten wij u het volgende toe:

Op datum van 07/07/2020 werd er een nieuwe cilinder geplaatst in de inkomdeur. De 3 bijhorende sleutels werden u toen overhandigd, zie ontvangstbewijs in bijlage. Wij hebben telefonisch contact opgenomen met uw moeder. Mevrouw bevestigt ons dat u over 1 sleutel van de inkomdeur beschikt en 1 sleutel van de sasdeur. Er dienen dus 2 sleutels van de inkomdeur en 1 sleutel van de sasdeur te worden besteld. Wij gaan over tot de bestelling van deze sleutels van zodra wij de aanvraag via mail hebben ontvangen.

Voor de sleutel van de garagepoort zal mijn collega van de Klantendienst eerstdaags contact opnemen.

Wij wensen u hiervan goede ontvangst en zijn bereikbaar voor verdere vragen.

Met vriendelijke groeten,

WPZ mocht geen reactie meer ontvangen van huurder of zijn moeder betreffende de aanvraag/bestelling bijkomende sleutels. Klantendienst heeft telefonisch contact opgenomen met de moeder van huurder betreffende de sleutel van de garagepoort. Ook hierop mocht WPZ geen verdere reactie ontvangen.

100/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 11/10/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende haar buur. Er zijn opnieuw problemen met de buur. Er zou cannabis gerookt worden en er is veel lawaai 's nachts.

Op 06/01/2022 hebben we opnieuw telefonisch contact met de klager. Momenteel is er geen hinder meer van deze huurder en haar dochter betreffende cannabis-geur.

Mevrouw heeft momenteel voornamelijk nog steeds klachten over de alleenstaande man (sigarettenreuk en kattenreuk). Wij verwijzen naar klacht nr. 62 en 115 in deze rapportage.

101/ Ontvankelijk – ongegrond/ deels opgelost

Datum: 18/10/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende leefbaarheid

Wij verwijzen ook naar klachten 64, 48, 23 en 22.

Geef een korte omschrijving: Ik ben al 27 jaar een bewoonster van een sociaal appartement in de x. Ik heb altijd in goed nabuurschap en zelf met plezier in het x gewoond tot er in juli 2020 op x de bewoners x en x. Sindsdien is mijn leven een hel geworden. Omdat ik dus stilaan aan het einde van mijn latijn kom, heb ik besloten mij gewonnen te geven en mijn appartement te verlaten. Ik zal moeten huren op de private markt. Ik ga over enkele jaren met pensioen en zal dus niet kunnen genieten van de vermindering van de huur omdat mijn pensioen aanzienlijk lager is dan mijn loon. Ik wil u inlichten over het probleem maar ik wil ook vragen dat ik kan blijven staan in de rangschikking van de lijst van

de mensen die een sociale woning vragen. Als de private woonmarkt te duur wordt zou ik met mijn klein pensioen wel eens verplicht worden terug naar de sociale woonmarkt te gaan.

Mevrouw werkt en wil het rustig genot van haar appartement bij thuiskomst, hetgeen niet mogelijk is door lawaai van de onderburen. Dit probleem stelt zich al van bij aankomst van de onderburen 01/08/2020. Deze burens werden reeds samengebracht door WPZ in een verzoeningspoging bij de vrederechter, diverse huisbezoeken, telefonische contacten, begeleiding van een woonzorgbegeleider van het C.A.W., Ondanks mevrouw haar eigen pogingen om in gesprek te gaan met haar onderburen en de pogingen van WPZ, blijft er geluidshinder, handelingen en gedragingen van de onderburen die haar doen beslissen om haar huurcontract op te zeggen om terug rust te vinden.

De stad heeft ook klachten ontvangen i.v.m. de tuin van deze huurder. Op 03/11/2021 schrijven zij WPZ aan:

De dienst Ruimte en Wonen van de stad x werd al gevat met een klacht van de wijkagent over een onvoldoende onderhouden tuin van de x, gelegen op het perceel kadastraal gekend x waarvan u volgens onze recentste gegevens de eigenaar bent.

Uit vaststellingen ter plaatse blijkt dat de tuin onvoldoende gemaaid is en de tuin er verwilderd bij ligt.

De aanwezigheid van dierenuitwerpselen zorgt voor hinder bij omwonenden, geeft aan de buurt een verwaarloosde indruk en kan leiden tot ongedierte.

Op 04/11/2021 gaat WPZ langs voor een aangekondigd huisbezoek, samen met een woonbegeleider van het CAW. Diverse huisdieren zijn in de woning aanwezig (honden, kat, knaagdieren,). Op het terras en op de kleine graspartij liggen diverse hondenuitwerpselen. De honden blaffen tijdens het huisbezoek makkelijk en veel (dochter speelt met honden). Het gras is niet gemaaid, grasmaaier staat buiten maar werkt niet, er is wel een bosmaaier aanwezig. Veel planken, rommel, glasbokalen, karton, die buiten staan. De huurder heeft geen gebruik gemaakt van het pop-up containerpark in oktober dat de stad speciaal in deze wijk georganiseerd heeft. De huurder zal het afval uit de tuin afvoeren naar een container die voorzien wordt bij familie die in de buurt woont. Op 07/12/2021 gaan we terug langs om te evalueren. De honden zijn stiller dan vorige keer, misschien omdat de partner vandaag aanwezig is. De tuin is opgeruimd, het afval is afgevoerd. De objecten die nog in de tuin staan, staan ordelijk. Ook de huisdieren van de bijwoner wonen nu in de woning (+1 hond extra + vogels). Dit maakt dat er veel huisdieren aanwezig zijn.

102/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 25/10/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende een nieuwe buur. WPZ ontvangt volgende klacht:

Een paar weken geleden hebben wij in ons appartementsblok een nieuwe huurder op de gelijkvloers. Het is onmogelijk om nachtrust te hebben omwille van nachtlawaai door te hoog geluid van radio of TV. Ook hebben we ontdekt dat meneer binnen rookt (zwarte stank van sigaretten en joints) de reuk neemt toe in het volledige gebouw en daarom moeten we de grote vensters in de gang open laten. Er zijn namelijk ook kinderen in het gebouw. Meneer zat onlangs ook in de verschillende carports rond te neuzen en zat op een dag in de gang op de trap met blikjes bier (overal plekken op de grond). Ikzelf, mijn bovenbuur en mijn onderbuurvrouw doen ons uiterste best om het gebouw te onderhouden met een beurtrol om te kuisen. Sorry maar dit kan zó niet verder. Er zijn werkende mensen die heel vroeg opstaan en laat thuiskomen. Kan er dringend iets aan gedaan worden a.u.b.? Ik hoop op een goede samenwerking.

De beklagde in kwestie kreeg de sociale woning toegewezen op moment dat hij in een doorgangswoning van het OCMW verbleef. Daar had men ook al signalen van overlast en problematische woonzorg opgemerkt. Het OCMW schakelde daarom preventief woonzorgbegeleiding van het CAW op. Dit werd door de huurder ook aanvaard.

Naar aanleiding van de klachten nam een medewerker van de Klantendienst onmiddellijk contact op met de begeleiding en met mijnheer. De klachten werden overlopen. Mijnheer weerlegde enkele klachten betreffende het drinken en roken in de gang. Hij erkende wel dat hij zijn TV zeer luid zet, wegens een probleem aan het gehoor.

Op 15/11 ging een medewerker op huisbezoek. Mijnheer had ondertussen een hoofdtelefoon aangeschaft om naar TV te kijken en hoopt zo de geluidsoverlast te beperken. Hij rookt naar eigen zeggen ook steeds buiten nu en niet meer in zijn appartement.

Aan het CAW werd ook gevraagd om dit met mijnheer te blijven opnemen en in te zetten op het goede contact met de burens.

WPZ mocht tot op heden geen nieuwe klachten ontvangen.

103/ Ontvankelijk – ongegrond/ deels opgelost

Datum: 03/11/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende het onderhoud van de tuin van huurders van WPZ. WPZ ontvangt onderstaande mail:

Beste, De dienst Ruimte en Wonen van de stad x werd al gevat met een klacht van de wijkagent over een onvoldoende onderhouden tuin van de x gelegen op het perceel kadastraal gekend X waarvan u volgens onze recentste gegevens de eigenaar bent. Uit vaststellingen ter plaatse blijkt dat de tuin onvoldoende gemaaid is en de tuin er verwilderd bij ligt. De aanwezigheid van dierenuitwerpselen zorgt voor hinder bij omwonenden, geeft aan de buurt een verwaarloosde indruk en kan leiden tot ongedierte. Tenzij tegenbericht zullen wij de huurders, welke volgens de wijkagent x en x zijn, aanschrijven. Kan U mij binnen de termijn van 5 dagen bevestigen of deze personen al dan niet de huidige huurders zijn? Met vriendelijke groeten

Op 04/11/2021 bevestigt WPZ dat betrokkenen nog steeds de huidige huurders zijn. Voor verdere opvolging van deze klacht verwijzen we naar klacht nr. 101.

104/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Laeremans Rita - Melkerijstraat 17A/5 – klacht vandalisme lift – glas stukgeslagen

Datum: 03/11/2021

Type klacht: Vandalisme

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster. Mevrouw doet melding dat de ruit van de lift werd stukgeslagen. Mevrouw doet ook melding van overlast van sigarettenpeuken, chemische vloeistoffen en lepels. De politie werd gecontacteerd en hebben een PV opgemaakt.

WPZ geeft onmiddellijk dossier over aan de verzekering en er wordt contact opgenomen met de liftmaatschappij die een prijsopfferte overmaken op 08/11/2021 die WPZ ter goedkeuring terug overmaakt diezelfde dag. Op 19/11/2021 bevestigt de liftmaatschappij dat de lift hersteld is.

Wij verwijzen naar klachten nr. 12 – 16 – 20 – 59 – 60 -95 – 96 en 104 opgenomen in deze rapportage. Deze klachten gaan over leefbaarheid (geluidsoverlast, overlast huisdieren, sluikestorten, huisvuil en vandalisme) in dit appartementsgebouw.

105/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 09/11/2021

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende overlast van papier en karton. Gedurende een 5-tal maanden wordt er veel papier en karton onder de trappen van de trappenhal geplaatst. Mevrouw laat weten dat de toestand schrijnend is en vraagt aan WPZ een oplossing voor dit probleem.

Op datum van 16/11/2021 en na controle schrijft WPZ de huurders hierover aan. Een controle zal uitgevoerd worden 2 weken na ons schrijven. Het papier en karton zijn verwijderd.

WPZ mocht hierover geen klachten ontvangen tot op 26/01/2022. Mevrouw laat weten dat er terug papier en karton ligt in de trappenhal. Bij controle stelt WPZ vast dat er terug wat papier en karton gestapeld ligt onder de trap. Dit gaat om een kleine afvalzak. De huurders worden hierover opnieuw aangeschreven.

106/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 09/11/20221

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurder betreffende het onderhoud van de tuin van de burens. Deze laat te wensen over en huurder vraagt aan WPZ nazicht/controle en een oplossing.

WPZ voert controle uit en stelt een gebrek van het onderhoud van de tuin vast. Op datum van 16/11/2021 schrijft WPZ de burens aan waarin wordt verzocht het onderhoud van de tuin uit te voeren. WPZ voert controle uit binnen de 2 weken na versturen van het schrijven.

WPZ voert controle uit op 01/12/2021 en stelt vast de tuin onderhouden is. Geen verdere klachten ontvangen.

107/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum: 26/11/2021

Type klacht: leefbaarheid

WPZ ontvangt op 26/11/2021 een klacht via mail van een huurder betreffende geluidsoverlast. Op 24/11/2021 doet mijnheer telefonisch een melding van geluidsoverlast afkomstig van het appartement boven hem. Dit gaat om een leegstaand appartement. WPZ had nog niet de gelegenheid om controle uit te voeren tussen ontvangst van de melding en de klacht. Om die reden is de klacht deels gegrond.

WPZ ontvangt op 26/11/2021 onderstaande klacht:

Omschrijving klacht: Beste, ik heb een paar dagen geleden contact opgenomen i.v.m. het lawaai dat ik hoor in een leegstaand appartement boven mij. Het lawaai dat ik hoor is onuitstaanbaar en continu. Ik kan daardoor zelf niet meer slapen. Er zou iemand gaan kijken maar tot op heden heb ik nog enorm last van het lawaai. Doe er iets aan a.u.b. want dit kan niet.

WPZ voert controle uit en stelt vast dat het toilet hevig lekt. Dit werd onmiddellijk opgelost. Geen verdere klachten ontvangen.

108/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 30/11/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn burenen.

Beste,

Ik woon in de x en er wordt hier steeds met een laser binnen geschoten vanuit de badkamer van mijn achterbuur x. Ik heb deze personen hier zelf al mee geconfronteerd en doen alsof dat dit de normaalste zaak van de wereld is. Ook worden er af en toe uitwerpselen van hun honden over de tuinomheining tot in mijn tuin gesmeten. Deze klachten zijn ook al naar de wijkagent overgemaakt en in bijlage vindt u een filmpje dat ik gemaakt heb van die laserstralen. Met vriendelijke groeten

Beide huurders zijn goed gekend bij de klantendienst. Het gaat om een burenruzie waar al heel wat interventies zijn geweest. Zowel vanuit Woonpunt als vanuit de wijkagent. Hier werden ook al bemiddelingen voor opgestart.

De klachten worden ook overgemaakt aan de wijkagent. De wijkagent bevestigt dat er de laatste tijd weer wat problemen zijn tussen deze twee gezinnen. Beiden beschuldigen elkaar van de meest uiteenlopende zaken (geen van beiden is zuiver). Op een zeker moment komt er einde aan bemiddelen en adviseert de wijkagent om bij nieuwe feiten steeds een klacht bij de politie neer te leggen. De problemen die er heersen in de wijk zijn vaak te wijten aan de kinderen die spelen in de wijk en er kattenkwaad uithalen, waarna de ouders bij elkaar verhaal gaan halen. De zoon van y heeft effectief met een laserlicht binnen geschoten. Alsook belagen/bespieden ze de burenen door vanuit hun venster boven met een speelgoed verrekijker naar de badkamer te kijken.

De klantendienst gaat met deze informatie ook langs bij beide huurders. De beklagde bevestigt ons dat alle problemen zijn gestopt en hij zijn zoon heeft aangemaand om te stoppen met de buurvrouw te bespieden of lastig te vallen. Wel heeft ook hij op zijn beurt weer klachten over de buurvrouw.

Mijnheer wordt er op gewezen dat hij ten allen tijde het rustig genot van de burenen moet respecteren. Hij wordt ook gevraagd om bij problemen met de burenen, klacht neer te leggen bij de politie gezien bemiddelen niet helpt. Anderzijds krijgt zijn buurvrouw dezelfde boodschap. Er wordt met aandrang gevraagd om de burenen gerust te laten gezien aanhoudende klachten langs beide zijden, voor beide partijen negatief kunnen uitdraaien nu ook bemiddelen niet helpt. De burenen krijgen eenzelfde boodschap.

WPZ mocht geen nieuwe klachten ontvangen.

109/ Ontvankelijk – deels gegrond/ opgelost

Datum: 07/12/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementencomplex. Mevrouw schrijft de klacht ook in naam van andere bewoners.

Huurders werden in de ochtend om 07u wakker gemaakt door schilders die continu aan het bellen waren bij de huurders om de sasdeur van het woonblok te openen. De schilders dienen werken uit te voeren in een appartement in opdracht van WPZ. Dit probleem herhaalt zich regelmatig volgens mevrouw. Mevrouw vraagt aan WPZ om een nota te overhandigen aan externe partners dat vanaf heden de deuren niet meer zullen geopend worden door de bewoners.

Diezelfde dag ontvangt WPZ een telefoon van de wijkagent betreffende bovenstaande klacht. Hij meldt dat er heel wat onvrede is bij de bewoners omdat er 's ochtends vroeg aan de deuren wordt gebeld door onze aannemers met de vraag de sasdeuren of kelders te openen.

WPZ neemt contact op met de aannemers om hier aandacht aan te besteden en er worden sleutels aan de aannemers van de sasdeuren overhandigd. WPZ mocht hierover verder geen klachten meer ontvangen.

110/ Ontvankelijk – gegronde/ opgelost

Datum: 07/12/2021

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende vochtschade in het appartement. Mijnheer eist een spoedige oplossing of een verhuis naar een ander appartement op kosten van WPZ.

WPZ is reeds langs geweest om de schade in het appartement vast te stellen.

Op 09/12/2021 wordt een werkbond overgemaakt aan de dakwerker voor nazicht van het terras van de bovenbuur. Het probleem komt niet enkel van het terras maar ook van een lekkende schouw wat de oorzaak is van de vochtschade.

De dakwerker voert de nodige herstellingen uit. WPZ geeft opdracht aan externe partner voor herstellingswerken na vochtschade.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

111/ Ontvankelijk - ongegronde/ opgelost

Datum: 08/12/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster. Mevrouw heeft klachten over de burens en de conciërge van het gebouw.

WPZ ontvangt volgende klacht:

Ik heb een klacht over: Burenhinder

Omschrijving klacht: Sinds kort hebben wij een hondje gekregen die een warme nest nodig had. Wij zijn hem aan het leren in de dag alleen te blijven. Wij hebben reeds een muilband gekocht en het enige dat hij kan is eens janken en daarvoor hebben de burens geen begrip. Ze maken ons het leven moeilijk. PS: de conciërge was zeer onvriendelijk en wou niet luisteren naar mijn verhaal. Het gevolg is een ziekenhuisopname wegens stress pancreatitis wie gaat dit vergoeden? De burens mogen 's nachts met deuren kloppen, beginnen kuisen en verhuizen, maar wij zijn stil in de avond en gunnen iedereen zijn nachtrust. Met ons wordt geen rekening gehouden. Hopelijk onderzoeken jullie dit eens want de conciërge heeft reeds iemand verboden om nog accordeon te spelen tijdens de dag. Mijn ouders weten dat we stil zijn vanaf 21u

Zie ook klacht 44 en 48 in deze klachtenreportage. Ook hier gaat het om klachten die zich reeds eerder hebben voorgedaan bij dezelfde huurders. Toen was er ook overlast door een hond. De huurders hebben een beperking en zijn spijtig genoeg niet in staat om voor een hond te zorgen en deze op te voeden. Destijds leidde dit ook tot een verwijdering van de hond uit het appartement.

Op 20/12/2021 gaat een medewerker van de klantendienst langs bij het gezin om de problemen te bespreken. Ondertussen is de situatie geëscaleerd en staan er ook verwijten op de deur van mevrouw en de burens geschreven. Mevrouw zegt hier niets van af te weten. Opnieuw zijn dit zaken die zich ook in het vorige appartement van mevrouw hebben voorgedaan. Er waren toen ernstige vermoedens dat mevrouw zelf de boodschappen op de muren heeft geschreven, deze vermoedens zijn er vandaag

opnieuw. Er wordt ook opgemerkt dat dergelijke problemen zich niet voordoen op andere plaatsen en het net iets te veel toeval is dat er net bij haar in twee verschillende woningen, door verschillende burens dezelfde zaken worden gedaan. De huurders blijven echter ontkennen dat zij iets met de opschriften te maken hebben. Naar eigen zeggen hebben zij nu een goed contact met burens. Nadien wordt er ook bij de burens langsgegaan, zij nuanceren deze goede verstandhouding toch wat en bevestigen opnieuw de overlast van muziek en de hond in de woning.

Er wordt in het gesprek met de huurders nogmaals gevraagd om de rust van de burens te respecteren. Dat wil zeggen geen luidde muziek en ervoor zorgen dat de hond niet voor overlast zorgt. Gezien de eerdere problemen wordt ook gevraagd of het een optie is de hond niet bij te houden. Hier hadden de huurders geen oren naar. Ze zullen er wel op letten de hond niet meer alleen te laten in de woning en er ook mee naar de hondenschool te gaan.

De zaken die op muren en deuren stonden geschreven werden verwijderd door de poetsdiensten van Woonpunt.

Op 13/1/2022 vond een zorgoverleg plaats met het gezin. Daar werd uiteindelijk bevestigd dat er toch is voor gekozen de hond weg te doen.

112/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 10/12/2021

Type klacht: Leefbaarheid/burenhinder

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buurvrouw voor geluidsoverlast. Deze overlast begint vanaf de ochtend tot in de avond. Dit gaat van stampen op de grond, roepen, tieren, slaan met deuren. Daarbovenop staat de wagen van de buurvrouw voor haar deur en zit gedurende 15 min gas te geven. De uitlaatgassen komen binnen tot in de slaapkamer van mevrouw en wordt zij gewekt uit haar slaap. Mevrouw vindt dit een zeer vervelende situatie en vraagt een oplossing aan WPZ, zodat deze overlast stopt.

Op 06/01/2022 is er telefonisch contact met de klager. Hieruit blijkt dat het lawaai voornamelijk komt van de trap, de uitlaatgassen van de auto en bijkomende kinderen van meneer. Er is sprake van een bijwoner en 2 extra kinderen. De huurster huurt een appartement met 2 kamers en woont er zelf met 1 kind. Deze bijwoning is niet aangegeven bij WPZ en stelt ook problemen op vlak van rationele bezetting. Een huisbezoek vindt plaats op 17/01/2022. De geluidshinder wordt besproken alsook de nieuwe relatie van mevrouw. Zij is zich zeer bewust van de goede geluidsdoorlaatbaarheid van de appartementen en probeert hier ook op te letten als ze bezoek heeft. Wij bespreken heel duidelijk dat de bijwoning van meneer en zijn twee kinderen niet mogelijk is omwille van overschrijding van de rationele bezetting. Zij kijken ook uit naar een grotere woonoplossing om samen te gaan wonen. Tijdens het huisbezoek kon geen bijwoning worden vastgesteld.

Sinds het huisbezoek heeft WPZ geen verdere klachten omtrent geluidshinder ontvangen.

113/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 21/12/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar burens. Wij verwijzen ook naar klacht nr. 54 in deze rapportage.

Er zijn terug incidenten geweest met de burens. De zoon van de burens zou zich voor hun auto hebben laten vallen met zijn brommer toen ze terugkwamen van het werk. Hierop zijn een aantal personen uit de woning van de burens naar buiten gekomen die hun zinnen beginnen uitschelden. Hierbij zijn racistische opmerkingen gegeven tegen haar man. Haar man voelt zich hierdoor gediscrimineerd en durft bijna niet meer buiten te komen. De burens zouden zich ook bemoeien met de taal die zij spreken in huis. Mevrouw vindt dit huisvredebreuk. Mevrouw neemt contact op met de wijkagent.

Er wordt vanuit Klantendienst een mail verstuurd. Klager laat weten dat de wijkagent op de hoogte is gebracht en bij de burens is langs geweest. Tot op heden zou de rust teruggekeerd zijn en mocht WPZ geen nieuwe klachten ontvangen.

114/ Ontvankelijk – ongegrond/ opgelost

Datum: 22/12/2021

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende de afvalzakken van haar buur. De afvalzakken worden niet op een correcte wijze aan de ophaaldiensten aangeboden. Deze worden dan niet meegenomen en blijven staan. Ook klaagt huurster over rommel en afval in het tellerlokaal.

WPZ spreekt de buur hierover aan om de afvalzakken te verwijderen en de afvalzakken op een correcte wijze aan de ophaaldiensten aan te bieden. Tijdens een controle wordt vastgesteld dat de afvalzakken verwijderd zijn.

Er wordt een controle uitgevoerd van het tellerlokaal en er wordt geen rommel of afval vastgesteld. Ook bij latere controle worden enkel 2 doosjes met papier en karton, mooi samengebonden vastgesteld. Dit om aan de ophaaldiensten aan te bieden. Wordt verder opgevolgd. Geen verdere klachten ontvangen.

115/ Ontvankelijk – ongegrond/ niet opgelost

Datum: 29/12/2021

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buurman. Mevrouw ondervindt heel veel last van de niet hygiënische toestand van haar buurman. Haar buurman rookt in de woning met gesloten ramen en deuren, waardoor mevrouw haar nachtrust wordt verstoord door de rook die haar woning binnenkomt. De buurman zou overdag slapen en 's nachts leven. Mevrouw heeft geprobeerd om dit op te lossen door haar buurman hierover aan te spreken, maar hij wil of kan het niet begrijpen. Mevrouw schrijft dat haar gezondheid hieronder lijdt. De buurman heeft ook de rookdetectors uitgeschakeld en mevrouw is bang voor brandgevaar.

Telefonisch contact met de klager op 06/01/2022 maakt duidelijk dat de overlast momenteel van deze persoon afkomstig is. Momenteel heeft mevrouw minder/geen problemen met de andere burens (moeder en dochter en cannabisgeur – klacht 55). Mevrouw is dermate gehinderd in haar slaap door deze geuren, die door de muren heen gaan, en door angst voor brandgevaar, dat zij ziek gevallen is. Zij hoopt het werk te kunnen hervatten, maar het gebrek aan slaap verhindert haar herstel.

Op 13/01/2022 is er een huisbezoek aangekondigd om de staat van de woning na te gaan, de branddetectors te controleren en om de leefbaarheidsproblemen te bespreken. De huurder opent de deur niet of heeft niet verwittigd dat hij niet thuis zal zijn. Hij beantwoordt zijn telefoon eveneens niet. Een nieuw huisbezoek wordt vastgelegd op 20/01/2022 (brief + mail), maar opnieuw worden wij niet toegelaten tot de woning. Deze keer wordt via onze juridische dienst een huisbezoek aangekondigd op 31/01/2022. Opnieuw wordt de deur niet geopend. Een laatste huisbezoek wordt aangekondigd via de juridische dienst op 10/02/2022.

Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

60% van het totaal aantal klachten die WPZ in 2021 mocht ontvangen gaat over leefbaarheid. Dit zijn klachten van huurders ten aanzien van andere huurders. Ook dit jaar werd de leefbaarheid en samenleving zwaar op de proef gesteld tijdens corona.

Totaal aantal klachten	115	
Leefbaarheid	69	60,00%
Huisdieren	7	6,09%
Vandalisme	2	1,74%
Sluikstorten	12	10,43%
Huisvuil	6	5,22%
Garage	1	0,87%
Herstellingen	12	10,43%
Administratieve werking en beheer	4	3,48%
Domiciliefraude	1	0,87%
Vochtproblemen	1	0,87%
Aantal klachten	115	

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. Klantendienst ontfermt zich bij elke klacht over de leefbaarheidsproblemen. Er wordt veel aandacht besteed aan bemiddelen en de nauwe samenwerking met de verschillende begeleidingsinstanties en politiediensten.

Soms komen klachten over dezelfde huurders terug, zo zijn dit jaar 32 klachten of 27,83% van het totaal aantal klachten, een weerkerende klacht. Meestal worden deze klachten overgemaakt door dezelfde klagers.

10,44% van de klachten die WPZ mocht ontvangen zijn terug te brengen tot 2 huurders: 5,22% of 6 klachten mochten we ontvangen van éénzelfde huurder. 5,22% of 6 klachten gaat over burenhinder tussen 4 gezinnen.

94,78% of 109 van het totaal aantal klachten zijn (deels)opgelost. 5,22% of 6 klachten zijn niet opgelost. De klachten die niet zijn opgelost, gaat om huurders die burenbemiddeling weigeren en door gebrek aan medewerking, zoals het niet openen van de deur of afwezigheid van de huurder, waardoor medewerkers geen toegang krijgen tot de woning.

Kwaliteitscontrole

In functie van kwaliteitscontrole van de dienstverlening van onze externe partners alsook van onze eigen medewerkers voert WPZ bewonersbevragingen uit bij huurders waar een herstelling werd uitgevoerd. In elk kwartaal werden een tiental afgeronde werkbonden geselecteerd waarna een medewerker de betrokken huurder opbelde om te peilen naar haar/zijn tevredenheid.

Zowel 'externe' werkbonden als 'interne' werkbonden werden gebruikt voor de bevraging. De ene duidt op het feit dat een externe partner het probleem heeft opgelost, terwijl het andere intern door onze eigen collega's werd afgerond. In totaal werden 210 werkbonden geanalyseerd (105 intern en 105 extern). Dankzij deze bevragingen hebben wij een beter zicht op hoe onze communicatie, efficiëntie en doeltreffendheid ervaren wordt bij onze huurders. Op deze manier kan WPZ sneller inspelen op de noden van haar klanten. Het vermijdt ook dat problemen eventueel uitgroeien tot klachten.

Bewonersbevraging externe werkbonden

Deze bevragingen tonen aan dat 95,2% van onze huurders tevreden tot zeer tevreden is over de communicatie van onze externe partners. De communicatie rond de opvolging van de herstelling blijft wel een werkpunt. 4,8% geeft aan ontevreden te zijn over het langskomen zonder afspraak, de herstellingstermijn, gebrek aan verdere informatie en de gesproken taal van de werkmannen waardoor de communicatie niet altijd vlot verloopt.

Algemene communicatie	Aantal	Percentage
Ontevreden	5	4,8%
Tevreden	51	48,6%
Zeervrededen	49	46,7%
Eindtotaal	105	100,0%

95,2% van de huurders is tevreden tot zeer tevreden over de snelheid waarop ze geholpen worden door onze externe partners.

Snelheid van de service	Aantal	Percentage
Ontevreden	5	4,8%
Tevreden	53	50,5%
Zeervrededen	47	44,8%
Eindtotaal	105	100,0%

93,30% van de huurders is tevreden tot zeer tevreden over de oplossing van het probleem en heeft geen bijkomende opmerkingen over de herstellingen die worden uitgevoerd door onze externe partners.

Oplossing van het probleem	Aantal	Percentage
Geen antwoord	1	1,0%
Ontevreden	6	5,7%
Tevreden	42	40,0%
Zeervrededen	56	53,3%
Eindtotaal	105	100,0%

Algemene conclusie: In het algemeen zijn de huurders tevreden tot zeer tevreden over de samenwerking met onze externe partners. Er is zeker nog ruimte voor verbetering, zowel op vlak van communicatie naar de huurders, alsook de snelheid waarop een externe partner langskomt. WPZ verwacht voor zeer dringende herstellingen, zoals bv. problemen met verwarming en warm water, lekken en stromend water een snellere respons van de externe firma dan bij minder dringende herstellingen, zoals bv. schilderwerken. Zelfs bij niet dringende herstellingen wordt verwacht dat de externe partner vlug contact opneemt met de huurder en met hem/haar concreet verder afspraken maakt in functie van de herstelling.

Bewonersbevraging interne werkbonden

96,2% van onze huurders zijn in het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de algemene communicatie. Alles verloopt meestal vrij vlot, ook het personeel is steeds zeer vriendelijk.

Algemene communicatie	Aantal	Percentage
Ontevreden	4	3,8%
Tevreden	46	43,8%
Zeervrededen	55	52,4%
Eindtotaal	105	100,0%

93,4% van onze huurders is tevreden tot zeer tevreden over de service en is er weinig aan te merken. 6,7% was ontevreden over de snelheid. Enkele huurders geven aan dat sommige interventies toch wat langer kunnen aanslepen. Het gaat hier dan vooral om werkbonden waarvoor nadien nog een externe partner werd ingeschakeld om het probleem op te lossen, waar de werkbond op zijn beurt bleef liggen (zie hoger bij bevraging m.b.t. externe partners).

Snelheid van onze service	Aantal	Percentage
Ontevreden	7	6,7%
Tevreden	43	41,0%
Zeervrededen	55	52,4%
Eindtotaal	105	100,0%

82,8% van de huurders is tevreden tot zeer tevreden over de oplossingen die door ons worden aangeboden. 17,2% van de huurders geeft aan ontevreden te zijn over de termijn van de herstelling. Het gaat hier in de meeste gevallen om werken die dienen doorgegeven te worden aan externe partners en herstellingen die ten laste zijn van de huurders. In dat opzicht deelt het WPZ-team mee in de klappen als een externe partner er niet in slaagt om de herstelling op korte termijn te realiseren.

Oplossing van het probleem	Aantal	Percentage
Geen antwoord	1	1,0%
Ontevreden	15	14,3%
Tevreden	39	37,1%
Zeervrededen	2	1,9%
Zeervrededen	48	45,7%
Eindtotaal	105	100,0%

Conclusie; Het grootste deel van onze huurders is tevreden tot zeer tevreden over onze communicatie, de snelheid van onze service en de oplossingen die wij aanbieden. Er is natuurlijk nog ruimte voor verbetering.

Frontmedewerkers moeten goed op de hoogte zijn over wat er gedaan werd, wat er nog moet gedaan worden, wat ten laste van huurder zal vallen, Zo kunnen we elke huurder voldoende informeren en worden er geen tegenstrijdige zaken gezegd.

Het werken met een tablet heeft wel reeds gezorgd voor een betere communicatie en opvolging.

Indien de techniek niet kan langsgaan op een afgesproken moment of wanneer wij verder niet meer tussenkomen om reden dat de herstelling te laste is van de huurder, wordt deze hierover best ook zo vlug mogelijk op de hoogte gebracht. Dit is tot op heden nog een werkpunt.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

We blijven veel aandacht besteden aan de tevredenheid van onze huurders. De bewonersbevragingen gaan ook dit jaar door.

De samenwerking met externe partners omtrent herstellingen nauwlettend opvolgen.

In het kader van kwaliteitscontrole en klachtenrapportering/preventie, zal er periodiek intern overleg georganiseerd worden om te proberen om de 12 klachten rond technische herstellingen nog verder te kunnen verlagen.

WPZ organiseert op regelmatige basis overlegmomenten met onze partners zoals politie, OCMW en andere begeleidingsinstanties. Elke klacht wordt besproken en opgevolgd tot het gewenste resultaat is bereikt.

WPZ geeft veel aandacht aan bemiddeling en resultaatgerichte oplossingen blijven bieden.

Vragenlijst klachtenmanagement (2021)

Naam van uw maatschappij: Woonveer Klein-Brabant
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Patrick Quintelier Patrick.quintelier@woonveer.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 2021.

Met 2 formele klachten is er een duidelijke daling tegenover 2019 (4) en 2020 (6).

In 2019 en 2020 was er deels de nasleep van de fusie tussen 3 SHM's (Eigen Woning, Gezellige Woningen en Kleine Landeigendom Klein-Brabant). Door de reorganisatie verliepen alle processen niet steeds optimaal.

De eerste klacht in 2021 handelde over aanslepende problemen aan een dakraam. De klacht was ontvankelijk en deels gegrond (slechte afwerking aannemer). De klacht werd opgelost door een technische tussenkomst en een schadevergoeding.

De tweede klacht handelde over de trage terugbetaling van de waarborg bij einde huur.

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 versterking van de Technische Dienst met de aanwerving van 2 nieuwe medewerkers medio 2020 werpt zijn vruchten af in 2021.

Naast de **dienst onderhoud** met 2 personen (opvolging en aanpakken van meldingen) is er nu een full time architect in de **dienst patrimonium** om de kwaliteit van de woningen op peil te houden en zwaardere bouwkundige problemen deskundig aan te pakken.

De versterking van de **financiële dienst** met de aanwerving medio 2020 van een extra medewerker heeft zijn effect. De afrekening van de huurlasten verloopt nu vlotter.

De plaatsbeschrijvingen bij einde huur en het uitbetalen van de huurwaarborg blijft voor 2022 een aandachtspunt. Eind 2021 werd hiervoor een back-up persoon opgeleid. De verwerking moet evenwel nog vlotter bijvoorbeeld door meer te werken met forfaitaire bedragen voor kleine schades.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: **WOONWEL | sociale huisvesting**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Nathalie DUPONT | nathalie.dupont@woonwel.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	30
Aantal ontvankelijke klachten:	29

Aantal (deels) gegronde klachten:	23
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	23
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2021

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

Klachten over WoonWel :

In 2021 werden 30 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 30 klachten was er 1 klacht onontvankelijk.

Aantal klachten volgens de drager :

- Inkomende brief **3**
- Email **27**

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs klacht is binnengekomen :

- Huurder/KH/KK/Koper **18**
- Ombudsdienst **4**
- Organisatie **4**
- Andere **4**

De klachten worden per email gemakkelijk geuit naar maatschappij en deze werkwijze stelt de maatschappij ook in staat om efficiënt te reageren. De klager krijgt onmiddellijk een ontvangstbevestiging teruggestuurd en de klacht wordt intern aan de belanghebbende medewerker verstuurd voor verdere behandeling.

Aard van de klachten :

- Administratieve klacht- andere : **1** klager had de verhuispremie van WoonWel nav zijn herhuisvesting tgv renovatie niet ontvangen. De betaling werd onmiddellijk in orde gebracht. **1** klager klaagt over het feit niet correct geïnformeerd te zijn bij aankoop woning en de mogelijkheid om een doorgang naar de achterzijde van zijn tuin te krijgen, koper werd bij aankoop ingelicht zich te informeren bij de bevoegde dienst van de Stad Oostende;
- Administratieve klacht-toewijzingsregels : **1** klager meent dat het niet kan dat hij naar achter schuift op de wachtlijst van WoonWel, aan de klager werd uitleg verschaft in welke omstandigheden dit kan voorvallen;
- Sociale klacht-domiciliefraude : **1** anonieme klager licht WoonWel in van onrechtmatige bijwoning op het adres van een huurder. Deze klacht is anoniem, via email, verstuurd en er werd geen antwoord terug gestuurd aan klager, WoonWel onderzocht wel deze melding, maar betrokkene informeerde ons zelf over een tijdelijke bijwoning;
- Sociale klacht-leefbaarheid : **3** klagers melden overlast door sluikestort in hun wijk, zowel WoonWel als de dienst van de stad Gistel deden het nodige. **1** klager laat via advocaat weten niet akkoord te zijn met de weigering van WoonWel om tussen te komen in een burengeschil. WoonWel kwam niet meer tussen omdat er reeds meermaals een tussenkomst is geweest, zonder succes. **1** klager klaagt over overlast door duiven in een leegstaand gebouw waarvan WoonWel eigenaar is, de aannemer werd gecontacteerd om duivenpinnen te plaatsen; **1** klager wordt mentaal belast door de lange duurtijd en daarmee gepaard gaande overlast die de renovatiewerkzaamheden aan zijn gebouw met zich meebrengen, er werd een bezoek gebracht van een medewerker van WoonWel zodat klager zijn verhaal kon doen en zich gehoord voelde. **1** klager vindt zich niet correct behandeld ivm de aanvraag om ook een hogere omheining te krijgen net zoals de omheiningen van de burens. Aan klager werd uitgelegd dat de burens zelf deze omheiningen hadden vernieuwd zonder tussenkomst van WoonWel. **1** klager meldt dat er een rattenplaag is in de garageboxen in de wijk en maant WoonWel aan om een onderzoek uit te voeren en de betrokkenen aan te manen het afval te verwijderen. Alle garages werden bezocht en enkele gebruikers werden verzocht het afval in hun garage te verwijderen, de leegstaande garages werden dichtgevoerd;
- Sociale klacht-onderhoud : **1** klager klaagt over de netheid in zijn appartementsgebouw en de poetsdienst die niet proper werkt, de verantwoordelijke van de poetsdienst werd ingelicht, controleerde zal dit verder persoonlijk opvolgen;
- Technische klacht tlv aannemer : **2** klagers klagen het gebrek aan snelheid om de herstellingen veroorzaakt door de aannemer aan te pakken. WoonWel blijft in overleg met aannemer om een oplossing te bekomen; **1** klager wil een oplossing voor de structurele fout aan het buizenwerk in zijn koopwoning. WoonWel verzocht de aannemer deze werken nog in garantie uit te voeren; **1** klager vindt dat het te lang duurt eer de onderhoudsfirmas de herstelling uitvoert. Klager werd geïnformeerd dat er een lange

toeleveringstijd is van sommige stukken; **1** klager wil een oplossing voor de niet-correcte aansluiting van de ketel in zijn koopwoning. WoonWel verzocht de aannemer tot nazicht en herstel;

- Technische klacht tlv huurder/koper : **1** klager klaagt dat de badkamertegels in haar koopwoning loskomen en wil een oplossing. Klager werd geïnformeerd dat de definitieve oplevering al voorbij is en dat deze problemen niet vallen onder de 10-jarige aansprakelijkheid van de aannemer en WoonWel hier niet in tussen komt, de contactgegevens van de aannemer die de werken heeft uitgevoerd werden bezorgd;
- Technische klacht tlv verhuurder : **1** huurder klaagt dat er geen permanentie of noodnummer is om WoonWel te bereiken tijdens vakantieperiode of weekend. Permanentiedienst werd opgestart; **1** klager klaagt over het niet onderhouden groen in de leegstaande woningen van WoonWel, er werd opdracht gegeven aan de tuinaannemer **3** klagers klagen over condensproblemen in hun woning. De woningen werden onderzocht en het probleem vastgesteld, er is deels een structureel probleem, deze woningen worden in de eerste jaren grondig gerenoveerd en klagers zullen kunnen verhuizen naar een recentere woning, er is deels een verluchttingsprobleem, klagers werden ingelicht om meer te verluchten en hun was niet te drogen in de kamers; **4** klagers klagen over de technische problemen in hun woning die niet opgelost geraken. WoonWel contacteerde de aannemers en drong aan op een herstelling; **1** klager klaagt dat de renovatiewerkzaamheden te lang duren, WoonWel bezocht de klager en gaf uitleg over de stand van zaken van deze renovatie; **1** klager wil dat WoonWel tussenkomt in de aanschaf van een airco daar WoonWel in zijn appartementsgebouw nog geen plannen heeft om de ramen te vernieuwen. Klager werd ingelicht dat de ramen nog volgens de norm zijn en WoonWel niet tussenkomt in de aanschaf van een airco.

Sociale klachten (burenruzies, leefbaarheid, ...) 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?

In de eerste plaats proberen we klachten zoveel als mogelijk te voorkomen door een efficiënte en duurzame oplossing aan te bieden bij een eerste melding van technische defecten of bij sociaal ongenoegen. Zo trachten we de ontwikkeling van een gegronde klacht in de kiem te smoren. Voorkomen is beter dan genezen. Ook in de toekomst blijven we elke klacht onderzoeken, met een kritische blik op onze eigen werking. Waar we als sociale huisvestingsmaatschappij geen oplossing kunnen bieden voor een gesteld probleem, zullen we niet nalaten om betrokkene door te verwijzen naar een geschikte organisatie, hulpverlener of derde.

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 werkbond wordt doorgestuurd aan aannemer of als er al of niet een oplossing kan worden gevonden. Tijdens het maandelijks teamoverleg wordt een stand van zaken besproken.

De klachtenbehandelaar 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 2021 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 2021 enkel nog gebruikt voor buurtactiviteiten opgezet door medewerkers van samenlevingsopbouw en organisaties. Om toch bereikbaar te blijven voor de overige bewoners en deze bewoners zo optimaal mogelijk te informeren omtrent de renovatie van de wijk gebeurt dit nu via een 'etalage' die in het 'Verhuishuis' (= een leegstaande woning in de wijk) werd 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.

Om de permanentie uit te breiden doen wij sedert 2021 beroep op de firma AXON. Bewoners met andere dringende problemen kunnen, na de kantooruren, steeds terecht bij deze permanentiedienst van WoonWel. Na de kantooruren wordt het WoonWel nummer doorgeschakeld naar het nummer van AXON. Deze dienst zal bij dringende zaken zelf een aannemer ter plaatse sturen of de contactpersonen binnen WoonWel verwittigen.

Alle onderhoudscontracten voor de liften werden via een raamcontract bij CREAT ondergebracht. De firma SCHINDLER werd aangeduid. De kostprijs van de huurlast 'Lift' werd op die manier met de helft gehalveerd.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

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	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	3
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021:

- 1x 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.

	Naam SVK's	Totaal
1	OCMW Destelbergen	0
2	RSVK Waregem	0
3	SVK Webra	2
4	OCMW Heusden-Zolder	0
5	SVK Mechelen	5
6	SVK Regio Roeselare	8
7	SVK Gent	7
8	SVK Woonweb	3
9	SVK Hageland	2
10	SVK Woonseleutel	14
11	SVK Meetjesland	6
12	SVK Zuiderkempen	3
13	SVK Onderdak	1
14	SVK Spit	1
15	SVK Zuid-Oost-Vlaanderen	7
16	SVK WoonregT	12
17	SVK Het Sas	2
18	SVK Het Scharnier	10
19	SVK Zuidkant	2
20	SVK Regio Tielt	2
21	SVK Houtvast	1
22	SVK Regio Izegem	0
23	SVK Sovekans	0
24	SVPWL	9
25	SVK ISOM Herentals	2
26	RSVK De Woonkoepel	0
27	SVK De Woonkans	0
28	SVK De Poort	Geen klachtenrapport
29	SVK Land Van Loon	Geen klachtenrapport
30	Woonaksent	Geen klachtenrapport
31	SVK Optrek	Geen klachtenrapport
32	SVK Noord-Limburg	Geen klachtenrapport
	Totaal	99

Van: Stephanie Brands <stephanie.brands@destelbergen.be>
Verzonden: maandag 10 januari 2022 17:09
Aan: Vlaamse Ombudsdienst
CC: Gert Deryckere; Katrijn Mertens
Onderwerp: Rapportering klachtenprocedure SVK-OCMW Destelbergen

Geachte

Jaarlijks dienen wij u door te geven welke klachten wij als SVK-OCMW Destelbergen via de klachtenprocedure behandelde.

Wij hebben geen klacht mogen behandelen in het kalenderjaar 2021.

Meldingen zijn in intensiteit en volume toegenomen, enkele van de meest opvallende dit jaar:

- Sociaal woningaanbod veel te klein, te onaangepast en dus absoluut ontoereikend voor de exponentieel groeiende doelgroep;
- Uitsluiten dakloze woningzoekers zonder domicilie;
- Overlast en verslavingsproblematiek voor burens;
- Doorsturen kandidatendossiers gebeurt niet klantvriendelijk;
- Vereenzaming alleenstaanden;
- Te hoge (financieel en organisatorisch) druk op gezinnen met schoolgaande kinderen;
- Indexatie verhoogt de huurprijs te snel ten opzichte van lagere inkomens;
- Huursubsidiesysteem is te rigide en moeilijk toegankelijk;
- Nieuwe regels woningkwaliteit zijn niet allen even transparant.

Eigen dringende meldingen:

- Indexatie op basis van maandgegevens is geen correct instrument voor jaarlijkse huurprijsaanpassing;
- Geen transparantie in vergunningsbeleid, waardoor uitbreiding aanbod dreigt te worden afgezwakt;
- Geen meerwaarde bij het nieuwe beleid rond doorsturen kandidaathuurders sinds 2020, wel exponentieel stijgende werkdruk;
- Vorming woonmaatschappij geeft te veel extra werk- en tijdsdruk waardoor oorspronkelijk doel momenteel voorbijgeschoten wordt.

Met vriendelijke groeten,
Stephanie Brands

OCMW Destelbergen - Woondienst - Sociaal Verhuurkantoor
Kouterlaan 19 - 9070 Destelbergen
Onthaal OCMW: 09/230 08 99
Facturatie-adres: Dendermondesteenweg 430 - 9070 Destelbergen
GSM SVK: 0475/92 52 18; 0472/18 66 68; 0470/90 08 78

svk@destelbergen.be (nieuw)

[Zorgeloos verhuren van een woning aan een sociaal verhuurkantoor | Destelbergen](#)



Elke e-mail, uitgaande van de gemeente Destelbergen of van een van haar medewerkers, heeft uitsluitend informatieve waarde en kan geen verbintenissen tot stand brengen. Verbintenissen kunnen enkel tot stand gebracht worden via de klassieke briefwisseling, ondertekend door de burgemeester en de algemeen directeur.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw organisatie: RSVK Waregem vzw

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Bjorn Thienpont - info@rsvk.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021.

Via de klachtenprocedure vermeld op [Klachtenprocedure | Regionaal Sociaal Verhuurkantoor Waregem \(rsvk.be\)](#) werden er in 2021 geen officiële klachten ingediend.

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?

Omdat de klachten nihil zijn dienen er ook geen verbeteringen gepland te worden.



Klachtenbehandeling SVK Webra vzw – rapport 2021

Het Vlaams Bestuursdecreet regelt dat de Vlaamse overheid jaarlijks publiek verslag uitbrengt van de klachtenbehandeling via de Vlaamse Ombudsman (artikel II.87). Dit inspireerde het Decreet Lokaal Bestuur (artikel 303, §3). Vanaf 2020 wordt ook op het lokale niveau het eigen klachtenverslag jaarlijks openbaar besproken.

De Vlaamse ombudsman bundelt in onderstaande lijst 12 kwaliteitskenmerken voor een sterk en bemiddelingsgericht klachtenmanagement, dat optimaal oplossingen biedt en daar ook lessen uit trekt om de dienstverlening structureel te verbeteren.

Klachten ontvangen

1. De klachtendienst en -procedure zijn vlot vindbaar en bereikbaar voor de burger (contactgegevens online, via sociale media en in publicaties, verschillende contactmogelijkheden, vermelding klachtendienst in de briefwisseling).
2. De klachtendienst is goed gekend binnen de eigen organisatie (eigen medewerkers informeren over en verwijzen door naar de klachtendienst).
3. Er is een representatief aantal klachten in functie van de context (verhouding tot aantal burgercontacten/dossiers, aard en werking van de overheidsinstantie...).

Klachten behandelen

4. De klachtenbehandeling is gericht op bemiddeling en oplossingen (aandacht voor bereikte verzoeningen, gebruikte bemiddelingsmethodieken, structurele verbeteringen).
5. Er is samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of met derden aan wie taken worden uitbesteed, zowel voor klachtenbehandeling als rapportage.
6. Klachten worden tijdig behandeld en de antwoorden zijn Heerlijk Helder (eenvoudige en duidelijke taal, persoonlijke, empathische toon).
7. In de antwoorden staat een verwijzing naar de volgende stap bij blijvende ontevredenheid (informeren over “wat nu”).

Lessen trekken

8. De klachtendienst overlegt regelmatig met het management om de werking van de overheidsinstantie op te volgen.
9. De dienst brengt jaarlijks tijdig een klachtenrapport uit, dat binnen de eigen organisatie wordt verspreid en besproken op managementniveau.
10. Het klachtenrapport biedt een globaal zicht op de belangrijkste klachtenbeelden en het oplossingsvermogen van de dienst.
11. Het klachtenrapport besteedt aandacht aan aanbevelingen / beleidsaspecten / verbeterpunten en de opvolging van eigen of ombudsaanbevelingen.
12. De Klachtendienst streeft naar professionalisering (opleiding, functiebeschrijving, onafhankelijkheid).



SVK Webra vzw

Klachtenregister

SVK Webra heeft een eigen registratieformulier voor de officiële klachten.

Logboek klachten						
Nr	Datum ontvangst klacht	Drager klacht (mail, brief, mondeling, ...)	Datum ontvangstmelding verstuurd	Gegevens cliënt met klacht	Omschrijving van de klacht	Klacht behandeld door

Klacht onontvankelijk: redenen	Klacht gegrond	Klacht deels gegrond	Klacht ongegrond	Datum mededeling beslissing	Datum afhandeling	Ondernomen of te ondernemen acties?	Externe behandeling klacht (beroepsprocedure)? Zo ja: waar, datum van schorsing, ...?
--------------------------------	----------------	----------------------	------------------	-----------------------------	-------------------	-------------------------------------	---

Hierin worden de klachten opgelijst, met datum, omschrijving van de klacht, wie de behandelaar is, of de klacht deels of volledig gegrond is en wanneer de klacht werd afgehandeld. Ook worden de ondernomen of de te ondernemen acties weergegeven.

Klachtenprocedure

Onze klachtenprocedure werd in de loop van 2020 aangepast. Deze kan u terugvinden als bijlage bij dit verslag.

Resultaten klachten

In 2021 werden twee officiële klachten geformuleerd en behandeld.

Nr	Datum ontvangst klacht	Drager klacht (mail, brief, mondeling, ...)	Datum ontvangstmelding verstuurd	Gegevens cliënt met klacht	Omschrijving van de klacht	Klacht behandeld door	Klacht onontvankelijk: redenen	Klacht gegrond	Klacht deels gegrond	Klacht ongegrond	Datum mededeling beslissing	Datum afhandeling	Ondernomen of te ondernemen acties?	Externe behandeling klacht (beroepsprocedure)? Zo ja: waar, datum van schorsing, ...?
1	6/04/2021	mail	8/04/2021	buurman XXXXX	vermoeden van domiciliefraude	Huur- begeleider XXXXX				geen vaststelling van domiciliefraude		8/04/2021	huisbezoek, KSZ- opvraging, contact OCMW, evt wijkagent indien van toepassing	
2	17/08/2021	mail	25/08/2021	Eigenaar XXXXX	niet respecteren huurvoorwaarden van het huurcontract	Huur- begeleider XXXXX				wel opvolging van klacht		23/09/2021	huisbezoek, plan van aanpak, offerte tuin, snoeien tuin; opname tellers gebeurt rechtstreeks tussen eigenaar en huurder	nee



Enkele beschouwingen

1. Actualisatie

De klachtenprocedure werd geactualiseerd en goedgekeurd in de Raad van Bestuur van 10 maart 2020. De openingsuren van het onthaal die vermeld staan in de klachtenprocedure werden uiteindelijk geannuleerd omwille van de uitzonderlijke corona-maatregelen. Desalniettemin staan we iedereen te woord, per telefoon, per mail of via een digitale weg.

2. Website

De klachtenprocedure staat op onze website www.webra.be.

3. Intern huurreglement

In het intern huurreglement dat aan elke kandidaat wordt meegegeven, staat tevens de volledige klachtenprocedure vermeld.

4. Interne werking

Op elke brief die naar onze kandidaat, huurder of eigenaar wordt geschreven, staan de **contactgegevens (mail en telefoonnummer)** van de contactpersoon binnen het SVK. Op deze manier kan men direct naar de betrokken dienst bellen in geval van vragen en/of opmerkingen.

Voor technische vragen kan men terecht bij Peter Van Leene en Bruno Servaes.

Voor financiële vragen kan men terecht bij Tino De Raes.

Nieuwe eigenaars kunnen terecht bij Marc Demol en Christophe Geurts.

Kandidaten kunnen terecht bij Inge Hendrix en Debbie Cornelis.

Huurders kunnen terecht bij de huurbegleiters Jolien Meert en Natalie Vanbeginne.

Indien een probleem zich zou voordoen, kan men ons steeds **telefonisch of per mail contacteren** of (in normale omstandigheden) naar het onthaal komen. Vaak maken wij een **afspraak voor een persoonlijk gesprek**, al dan niet in de woning. Op deze manier kan men vrij snel het echte probleem detecteren en kan er naar een oplossing gezocht worden.

Indien men echt niet geholpen werd of men wenst een klacht in te dienen, kan men eerst ook steeds bij de directeur en/of Raad van Bestuur terecht.

We zetten alles in het werk om elke persoon verder te helpen met zijn klacht.

Alle voorgaande informatie kan men steeds geactualiseerd terugvinden op onze website.

Voorlopig vinden de mensen goed hun weg naar het SVK, weten ze naar wie ze moeten bellen of mailen, of wordt in samenspraak met het OCMW gewerkt naar een overleg.

Het SVK engageert zich steeds om in overleg te treden, aangezien een persoonlijk contact al heel wat frustraties vermindert en het op deze manier nooit tot een formele klacht komt.

5. Conclusie

Onze visie: Wij streven ernaar ons werk zo goed mogelijk te doen en kwaliteit te leveren. Het is en blijft echter mensenwerk en waar gewerkt wordt, gaat wel eens iets fout, kunnen verwachtingen uiteenlopen of misverstanden optreden. Zo kunnen – ongewild – gevoelens van onvrede over onze dienstverlening ontstaan. Om onvrede weg te kunnen nemen, misverstanden recht te zetten en het vertrouwen in onze organisatie te herstellen, is het steeds belangrijk dat de betrokkenen hun



opmerkingen of hun klachten weergeven.

Zodat wij kunnen herstellen wat mis is gegaan of uitleg kunnen geven waarom een bepaalde handelwijze is gevolgd. Ook kan lering worden getrokken uit het gebeurde voor de toekomst zodat de klacht of suggestie leidt tot verbeteringen waar de betrokkenen en anderen profijt van kunnen hebben. Wij zijn steeds bereid om in overleg te gaan.

Dit verslag werd opgemaakt te Asse op 04/02/2022 en wordt per mail doorgestuurd naar info@vlaamseombudsdienst.be vóór 10/02/2021, conform het Vlaams Bestuursdecreet.

Els Van Mileghem

Directeur SVK Webra vzw

Klachtenprocedure SVK Webra vzw - 2020

De dienstverlening van het SVK

Als SVK doen we ons uiterste best om een goede service te bieden. Toch kan het hier en daar al eens foutlopen. De zaak uitpraten met het SVK zal vaak al veel problemen oplossen.

Als SVK zijn we wel gebonden aan specifieke regelgeving. We kunnen dus geen oplossingen bieden die hier niet mee stroken.

Bent u werkelijk ontevreden over een bepaalde situatie en wilt u hierover een klacht formuleren, krijgt u in deze handleiding een duidelijk zicht op de manier waarop u dit kan aanpakken en wat u kan verwachten van uw klacht.

Een probleem signaleren

Signaleer zo snel mogelijk uw **probleem** aan het SVK. Dit kan mondeling / telefonisch of schriftelijk.

Sociaal Verhuurkantoor West-Brabant vzw

Brusselsesteenweg 191

1730 Asse

02/451.24.90

administratie@webra.be

www.webra.be

Openingsuren onthaal: maandag, woensdag, vrijdag: 10 u – 12 u / 13.30 u – 15.30 u

Telefonische bereikbaarheid: elke werkdag: 10 u – 12 u / 13.30 u – 15.30 u

Hou er rekening mee dat het SVK niet altijd onmiddellijk op uw vraag kan ingaan. In ieder geval pakken we dit in een redelijke termijn op en informeren u daar ook over. Zo weet u wanneer u een antwoord of oplossing kan verwachten, wie uw vraag of opmerking aanpakt, hoe u deze persoon kan bereiken. Mogelijk vraagt het SVK ook naar een contactmoment om de zaak met u te kunnen bespreken.

Aarzel niet om uw probleem opnieuw te signaleren als het nog (steeds) niet werd opgelost of volgens u niet naar behoren wordt aangepakt. Dit kan u schriftelijk doen via een brief aan uw contactpersoon (zie website www.webra.be voor uw contactpersoon) of de directeur van het SVK, maar u kan dit ook doen in een gesprek of telefoontje.

Als u een brief schrijft, vragen we u uw probleem beknopt te omschrijven en eventueel ook te vermelden wanneer u dit probleem al eerder had gesignaleerd. Als u aangeeft wanneer u bereikbaar bent (eventueel gsm-nummer,...), kan dit een vlottere afhandeling van het probleem betekenen.



Misschien vindt u de voorgestelde oplossing of de manier waarop u(w probleem) werd aangepakt, niet correct. Het SVK reageert bv. niet op uw brief of er worden geen stappen gezet nadat u uw probleem opnieuw signaleerde. Het kan ook zijn dat u het niet eens bent met de voorgestelde oplossing of het geformuleerde antwoord.

In dat geval kan u overwegen om een **klacht** te formuleren en de interne klachtenprocedure van het SVK te starten. Dit betekent dat er op een vastgelegde manier met uw klacht wordt omgegaan.

Klachtenprocedure

A/ Wat is een klacht?

Een klacht is een formele uiting van ontevredenheid omtrent het al dan niet efficiënt en effectief werken van een dienst van het SVK.

Klachten moeten betrekking hebben op een specifieke handelswijze bij een bepaald feit dat zich voordoet inzake de toepassing van een bestaande regelgeving.

B/ Formulering klacht

De klacht moet een concrete omschrijving van de feiten bevatten. Anonieme klachten worden niet als klacht aanzien. Om praktische redenen en om achteraf discussies te vermijden, behandelen wij enkel schriftelijke klachten (brief of e-mail).

Worden niet als klacht opgenomen:

- algemene klachten over de regelgeving
- klachten over beleidsvoornemens en -verklaringen
- anonieme klachten
- onderwerp van klachten ouder dan 1 jaar
- klachten die reeds eerder behandeld werden
- gerechtelijke zaken
- indien klager geen belang kan aantonen
- als georganiseerd beroep mogelijk is

Klachten, meldingen en vragen naar informatie moeten als een positief signaal beschouwd worden ten voordele van de goede werking van het SVK.

C/ De klachtenbehandeling

De klachtenbehandelaar is de hoofdhuurbegeleider van het SVK. Hij/zij staat in voor de coördinatie van de klachtenbehandeling. De klachtenbehandelaar mag niet bij de feiten, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken zijn. Indien dit toch het geval is, zal de directeur optreden als klachtenbehandelaar.

Als u een klacht wil indienen, wendt u zich hiervoor ofwel in een gesprek ofwel via een brief tot de klachtenbehandelaar van het SVK. Het staat u daarbij ook vrij om een vertrouwenspersoon mee te brengen bij een gesprek.

Als u een brief schrijft, vragen we u te verwijzen naar de voorgaande stappen die u al zette. Als u al eerder een brief schreef, voeg hieraan dan een kopie toe van uw vorige brief. Ook van uw nieuwe brief bewaart u best een kopie.

**Sociaal Verhuurkantoor West-Brabant vzw**

Brusselsesteenweg 191 – 1730 Asse

Opgericht op 5 mei 1998

Erkend bij ministerieel besluit van 9 juni 2000

Tel : 02 451 24 90

SVK Webra vzw
T.a.v. de klachtenbehandelaar
Brusselsesteenweg 191
1730 Asse

D/ Ontvangst en ontvankelijkheidsonderzoek

- een klacht wordt per brief of per e-mail gemeld
- de klacht wordt geregistreerd in een klachtenbestand
- de klager wordt binnen de 10 dagen geïnformeerd (brief of bezoek) dat de klacht ontvangen is en onderzocht wordt
- de ontvankelijkheid van de klacht wordt onderzocht

Indien de klacht ontvankelijk is, wordt door de klachtenbehandelaar een dossier en uitvoeringsopdracht opgemaakt. In sommige gevallen kan de mededeling van al dan niet ontvankelijkheid bij het indienen van de klacht reeds mondeling meegedeeld worden. De klager heeft het recht om zich naar de Vlaamse Ombudsdienst te wenden.

E/ Inhoudelijk onderzoek van de klacht

De klachtenbehandelaar verzamelt de nodige gegevens en elementen om de relevantie van de klacht te staven en mogelijke oplossingen aan te reiken. Indien nodig overlegt hij/zij hiertoe met collega's of deskundigen.

F/ Gemotiveerd antwoord

Een klacht dient volgens de voorschriften en in normale omstandigheden binnen een redelijke termijn te zijn afgerond. De klager wordt op de hoogte gebracht van de stand van zaken. Dit gebeurt per brief, mail of telefoon. In dit antwoord wordt ook aangegeven dat de klager zich bij een niet voldane oplossing kan wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst.

G/ Opvolging

Jaarlijks wordt een overzicht van de klachten opgemaakt. Dit overzicht wordt ook opgenomen in het jaarverslag en op regelmatige tijdstippen op de Raad van Bestuur gecommuniceerd. Het SVK zal jaarlijks vóór 10 februari een schriftelijk verslag uitbrengen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst

De beroepsprocedure bij de Vlaamse Ombudsdienst kunt u pas aangaan als u de voorgaande stappen hebt afgewerkt. U kunt bij de Vlaamse Ombudsdienst – gratis - terecht met klachten over de manier waarop u behandeld werd, afspraken die niet werden nagekomen, een reactie die heel erg lang op zich heeft laten wachten, ...

U kan naar de Vlaamse Ombudsdienst mailen: klachten@vlaamseombudsdienst.be

U kan hen ook bellen op het gratis nummer: **0800 240 50 of 1700**

U kan uw klacht met de post opsturen naar:

Vlaamse Ombudsdienst
Leuvenseweg 86
1000 Brussel

Zie voor meer informatie op de website: www.vlaamseombudsdienst.be.

Deze procedure werd goedgekeurd in de Raad van Bestuur van 10 maart 2020.

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: OCMW Heusden-Zolder

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Koen Clijsters - clusterverantwoordelijke

koen.clijsters@heusden-zolder.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 2021

Niet van toepassing

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?

Niet van toepassing

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

Naam van uw maatschappij: Woonpunt Mechelen
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
 Tijdelijk periode januari – juli 2021 Mathias Van Harck –
mathias.vanharck@woonpuntmechelen.be
 Periode vanaf augustus 2021 Niki Verstraeten - niki.verstraeten@woonpuntmechelen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal officiële klachten	5
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal (deels) gegronde klachten:	3
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	5
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2021

In 2021 ontving SVK Mechelen 5 officiële klachten. Deze werden volgens het geldende klachtendecreet behandeld.

De 5 officiële klachten handelden over volgende onderwerpen:

- **Huurschade:** een huurder diende klacht in over een aangerekende factuur huurschade. Deze factuur bevatte de kosten die voortvloeiden uit huurschade. Na nazicht werd een klein deel van de kost voor huurschade foutief aangerekend. De rest van het bedrag diende wel degelijk door de huurder betaald te worden.
- **Plaatsbeschrijving:** een familielid van een huurder liet weten dat ze niet akkoord waren met de opmerkingen die in een plaatsbeschrijving werd geformuleerd. Toch ondertekende de huurder, die aanwezig was tijdens de plaatsbeschrijving, het document. Daarom is de plaatsbeschrijving wel degelijk tegensprekelijk. Er werd wel aan de huurder toegelicht dat niet alle opmerkingen en kosten ten laste zijn van de huurder, maar ook enkele herstellingen ten laste vallen van de verhuurder of eigenaar. Deze opsomming werd in de afhandeling van de klacht transparant meegedeeld.
- **Factuur ontstopping:** een huurder ontving een factuur nadat hij zelf rechtstreeks contact opnam met een ontstoppingsfirma. In principe kan de huurder hiervoor beroep doen op SVK Mechelen of het

noodnummer bij dringende interventies. Aangezien de verstopping zich voordeed in de gemene delen, zal SVK Mechelen de factuur in gelijke delen verdelen onder alle huurders/eigenaars van de appartementen die aangesloten zijn op de afvoerbuis.

- **Lange wachttijd kandidaat:** Een kandidaat-huurder voelt zich niet geholpen door SVK Mechelen aangezien er nog altijd geen woning werd toegewezen. Het dossier werd nagekeken en we hebben de nodige informatie aan de kandidaat-huurder meegedeeld omtrent de stand van zaken van het dossier en het toewijssysteem van SVK Mechelen
- **Gebrekkige communicatie:** een eigenaar kaart een gebrekkige communicatie met SVK Mechelen en een medewerker aan. We hebben hier een gevolg aangegeven door ook met de medewerker in gesprek te gaan en deze mee te ondersteunen in communicatie.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Gelet op de samenwerking met Woonpunt Mechelen, sinds eind 2019, probeerden we in 2021 verder te optimaliseren qua werking waar nodig.

De klachtenprocedure werd duidelijk gecommuniceerd. In eerste instantie komt een klacht/melding bij de betrokken dienst terecht. Als de huurder niet tevreden is van de afhandeling of het probleem blijft aanslepen, vindt hij eenvoudig de coördinaten van de klachtencoördinator terug.

Ook andere diensten werken al nauw samen, waaronder de dienst Herstellingen en daarom kunnen de huurders van SVK Mechelen ook beroep doen op het noodnummer van Woonpunt Mechelen. Deze samenwerking zorgt ervoor dat we bij interventies in de toekomst nog korter op de bal kunnen spelen. Qua huurbegeleiding, plaatsbeschrijvingen werden in 2021 de eerste stappen gezet naar een intensievere samenwerking.

De huurders en eigenaars ontvangen sinds 2021 regelmatig nieuwsbrieven zodat ze up-to-date blijven over het reilen en zeilen en de werking van SVK Mechelen.

Klachtenrapport – Vlaamse Ombudsdienst Werkjaar 2021

SVK Regio Roeselare

Vanuit SVK Regio Roeselare hechten we heel wat belang aan inkomende klachten en meldingen. Ze hebben een signaalopdracht in functie van procesbeheersing.

We hebben er dan ook voor gekozen om onze klachten zo goed mogelijk te registreren. Vanaf werkjaar 2020 houden we een Excel-File bij die dagelijks wordt geüpdatet door de medewerkers van het Sociaal Verhuurkantoor. In de Excel-file wordt een onderscheid gemaakt tussen officiële klachten (waar noodzaak is om de officiële klachtenprocedure te volgen) én meldingen van problemen.

We kunnen meedelen dat er in 2021 sprake was van 8 officiële klachten en 33 meldingen van problemen.

Officiële klachten

Binnen onze interne procedures omschrijven wij een officiële klacht als volgt:

- ***Een officiële klacht** is een schriftelijke uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst of een medewerker. Officiële klachten zijn een manier om het SVK of zijn werking in gebreke te stellen. Dit is ernstig en hierbij dient dan ook de klachtenprocedure nageleefd te worden. Een officiële klacht kan rechtstreeks aan het SVK gericht worden door de benadeelde persoon, maar kan ook binnen komen via een officiële instantie bijvoorbeeld de Vlaamse Ombudsdienst, vredegerecht, toezichthouders,....*

Hieronder een toelichting van de 8 officiële klachten die we ontvangen hebben.

1. Klacht kandidaat-huurster

- **Omschrijving van de klacht**

Op 4/02/2021 kreeg het SVK ter attentie van directie een klacht binnen van een kandidaat-huurster (Z.G) via de toezichthouders. De kandidaat-huurder gaat niét akkoord met haar gewijzigde plaats op de wachtlijst na weigering.

- **Plan van aanpak**

- Verkenning situatie: blijkt dat de KH betwist dat ze onze briefwisseling correct heeft ontvangen via BPOST. Volgens haar kon ze dan ook het nodige niet doen teneinde een sanctie binnen haar KH-dossier te voorkomen. Om de toezichthouders de kans te geven om een beslissing te nemen in dit dossier werden alle aanbodbrieven en bewijsstukken overgemaakt aan de toezichthouders.
- De toezichthouder besliste uiteindelijk dat de sanctie ongegrond was ten aanzien van de KH.
- Sanctie werd door het SVK uit het kandidatendossier verwijderd waardoor in de praktijk haar dossier terug hoger op de wachtlijst kwam.

- Kandidaat-huurder alsook toezichhouders werden op de hoogte gebracht via briefwisseling dat haar dossier opnieuw actief staat in onze databank.
- Bevestiging van de toezichhouders dat dit klachtendossier positief werd afgesloten.

2. Klacht van buurman

• Omschrijving van de klacht

Op 24/2/2021 kregen we via een buurman (geen SVK-huurder) een officiële klacht waarbij het SVK en ook de burgemeester en eigenaar van het pand in gebreke gesteld worden voor een ernstige inbreuk die zich heeft voorgedaan. Een SVK-huurder had een dispuut met een buurman van 2 huizen verder. Tijdens deze situatie werd agressie gebruikt en het glas in de voordeur van de buurman beschadigd. Hij wenst asap een aanpak voor deze situatie.

• Plan van aanpak

- Gesprek met aangeslagen buurman.
- Huisbezoek bij huurder – in gebreke gesteld voor dit ernstige voorval (aangetekend schrijven).
- Netwerk inschakelen en regelmatige huisbezoeken (individueel en gezamenlijk).
- Ronde tafel met betrokken diensten teneinde deze overlasterisituatie asap de kop in te drukken. Betrokken diensten zijn SVK, OCMW, Dienst Samenleven van de Stad, Politie. Telkens met de nodige verslaggeving en terugkoppeling ten aanzien van de betrokken partijen.
- Gerechtelijk dossier vanuit het SVK opgemaakt om de huurder in verzoening op te roepen teneinde dergelijke voorvallen niet meer mee te maken.
- Eigenaar betrokken in dit verhaal en tevens plaatsbezoek uitgevoerd met de eigenaar die kon vast stellen dat de huurder wel aan de huurdersverplichtingen voldoet. Aan het HHC werd bijgevolg niets gewijzigd.
- Intussen geen nieuwe incidenten meer plaats gevonden.

• Besluitvorming en mogelijke wijzigingen in aanpak van dossiers

Naar aanleiding van deze klacht, en andere klachten in die orde, werd in 2021 tevens ook beslist binnen het SVK om nog **meer in tandem** te **werken**. Elk dossier wordt opgevolgd door een huurbegeleider (voornamelijk ondersteuning van de huurder) én een woningbeheerder (voornamelijk ondersteuning van de eigenaar/het pand). Door bij elk dossier door 2 brillen te kijken zorgen we ervoor dat **zowel de belangen van de huurder, de eigenaar én het maatschappelijk belang** op hetzelfde moment kunnen bewaakt worden. Deze focus zorgt er tevens ook voor dat we binnen ons SVK meer dan ooit werken als één team en niet vanuit verschillende deelteams.

Dezelfde laagdrempelige samenwerking proberen we zoveel als mogelijk met het netwerk van de betrokken huurders te bestendigen. Veel problemen dienen namelijk integraal aangepakt te worden om het beste resultaat te bekomen. Door dit dossier werd concreet **de samenwerking met Dienst samenleven, het OCMW én de politiediensten** tot een hoger niveau getild.

3. Klacht van huurder

- **Omschrijving van de klacht**

Van een huurder kregen we op 18/3/2021 een aangetekend schrijven met betrekking tot de betwisting van een factuur (herstel boiler) alsook een aanhoudende vochtproblematiek in het appartement in kwestie.

- **Plan van aanpak**

- Huisbezoeken vanuit huurdersbegeleiding en woningbeheer.
- Op 18/3/21 ging de plaatsing van het ventilatiesysteem door ter bestrijding van condensvocht ten laste van de eigenaar. Deze werken werden nauw opgevolgd vanuit onze dienst.
- Betwisting van de factuur: Op de factuur die de aannemer opmaakte staat letterlijk vermeld dat door toedoen van de huurder de schade werd aangebracht. Als SVK kunnen wij dan ook niet anders dan de factuur door sturen naar de huurster.
- De huurster is intussen verhuisd en het OHC kon positief afgesloten worden.

4. Klacht van huurder

- **Omschrijving van de klacht**

Van een huurder kregen we op 21/6/2021 een officiële klacht met betrekking tot aanhoudende technische problemen in zijn appartement. Ook de Woondienst Regio Roeselare kreeg deze klacht binnen via de begeleidende dienst (OCMW Roeselare). De klachten hebben betrekking tot vochtproblemen, problemen met de voordeur en ventilatie alsook vraag naar een nieuwe woning wegens overbezetting.

- **Plan van aanpak**

- Eigenaar werd officieel in gebreke gesteld voor de aanhoudende problemen. Hij kreeg een deadline via aangetekend schrijven om uiterlijk 19/7 te problemen aan te pakken.
- Herhuisvesting via overbezetting was voor dat betreffende pand niet meteen mogelijk gezien ze er met 3 personen verblijven en het conformiteitsattest spreekt over een rationele bezetting van 3 personen.
- Doorheen het renovatieproces en de verschillende plaatsbezoeken vanuit onze dienst konden we alsnog vast stellen dat de werken toch meer hinder veroorzaakten voor het gezin dan aanvankelijk verwacht. De politie werd ook ingeschakeld met betrekking tot een klacht van 'huisjesmelkerij'.
- Omwille van de aanhoudende hinder doorheen het renovatietraject, de zwangerschap van de vrouw en de vaststellingen in de woonst vanuit het SVK werd alsnog beslist om het gezin te herhuisvesten. Het gezin werd intussen verhuisd naar een nieuwe woonst.

- Door de verhuis én de technische aanpassingen werd het dossier hier positief beëindigd. De klachten zijn op heden niet langer actueel.

- **Besluitvorming en mogelijke wijzigingen in aanpak van dossiers**

Naar aanleiding van dit dossier staan we er in de toekomst nog beter bij stil welke gezinssamenstelling we toewijzen in welke typologie. Het komt voor dat een rationele bezetting van een CA-attest toch niet ideaal blijkt voor een bepaald pand, rekening houdend met de context. We proberen zo goed mogelijk onze vraag op aanbod af te stemmen, ook al betekent dit bijvoorbeeld dat we een toewijzingslijst trekken op een lagere rationele bezetting dan degene waar het CA-attest over spreekt.

Tevens is onze aanpak inzake technische problemen ook verder uitgegroeid waarbij eigenaars ook tijdiger officiële schrijvens van ons ontvangen als technische problemen blijven aanhouden. Door het vaker werken met een deadline vallen deze problemen ook veel korter op de bal op te volgen vanuit onze dienst.

5. Klacht van huurder

- **Omschrijving van de klacht**

Op 25/6/2021 kregen we een officieel schrijven van een huurder met betrekking tot technische problemen in zijn woonst. Het betreft een klacht mbt geuroverlast, oneffen vloer, problemen met voordeur en tocht die door raam zou komen.

- **Plan van aanpak**

- Aangetekend schrijven terug gestuurd. Er werd eveneens een huisbezoek uitgevoerd door de huurdersbegeleider in functie van de klacht. Bepaalde zaken werden reeds in het verleden aangekaart. Concreet werd er een plan van aanpak besproken met de huurder. Omtrent de geuroverlast werd een samenwerking opgezet met de wijkagent. De geuroverlast manifesteert zich voornamelijk 's avonds. Er werd afgesproken dat wanneer er geuroverlast was, de huurder de politie kan bellen die zal komen vaststellen. Via de wijkagent ontvangt het SVK deze info. De huurder maakte echter nooit gebruik van dit plan van aanpak en dus blijft dit moeilijk om aan te pakken. Er werden hier verdere afspraken rond gemaakt.
- Omtrent de technische zaken deed de woningbeheerder de nodige opvolging met de eigenaar. De inbreuken werden aangepakt waardoor zich niet langer een probleem stelt met betrekking tot conformiteitsnormen.

6. Klacht van syndicus/buren

- **Omschrijving van de klacht**

Op 7/7/2021 werden we via mail officieel in gebreke gesteld door de syndicus met betrekking tot aanhoudende overlast in het betreffende appartementsblok door onze huurster. Er is ook sprake van

schade aan het gebouw, bedreigingen, politie-interventies. De syndicus (en eigenaar) verwachten een doeltreffende aanpak ten aanzien van de huurster.

- **Plan van aanpak**

- Inzake dit dossier keken we terug op een intensieve begeleiding vanuit het SVK. Huurdersbegeleiding had reeds tal van huisbezoeken gedaan ter plaatse alsook reeds enkele in gebreke stellingen verstuurd ten aanzien van de huurster. Ook waren er al enkele bemiddelingstrajecten met burens teneinde het 'samen wonen' haalbaar te maken voor iedereen.
- De problematiek is tweeledig. De huurster (met een behoorlijke bagage aan problematieken) heeft moeite met het volgen van zeer strikte afspraken. Anderzijds is er vanuit het appartementsblok en syndicus ook geen krediet meer ten aanzien van de huurster door de voorvallen in het verleden.
- Op intervisie huurdersbegeleiding werd uiteindelijk beslist dat we vanuit het maatschappelijk belang niemand van dienst zijn door deze situatie in stand te houden. Het niet naleven van de huurdersverplichtingen waren niet van die aard dat dit moest leiden tot opzeg of het ondernemen van gerechtelijke stappen en er was geen enkel krediet meer van de buurtbewoners en syndicus aangaande de huurster, wat alleen maar kon leiden tot een escalatie van de problematiek. Er werd een mutatievraag gesteld omwille van sociale aard met bijhorend verslag. Kernteam kon akkoord gaan met een verhuis en de huurster werd herhuisvest in een woning.

- **Besluitvorming en mogelijke wijzigingen in aanpak van dossiers**

'Op elk potje past een dekseltje'. Binnen de sociale huisvesting kunnen we meer dan ooit vast stellen dat niet iedere kandidaat-huurder kan aarden in een bepaalde buurt/typologie woning/... Via het wettelijk kader zijn de mogelijkheden beperkt om huurders te verhuizen van het ene pand naar het andere. Tevens brengt dit ook veel extra werk en risico tot leegstand voor het SVK met zich mee. Echter is het in specifieke situaties zinvol om de volledige context van een dossier te bekijken. Als het voor alle partijen beter is om een huurder te muteren én dit kan voldoende geargumenteed worden ten aanzien van de toezichthouders is dit dan ook een optie die we niet volledig mogen uitsluiten, doch met de nodige voorzichtigheid en uitzonderlijkheid moeten toepassen.

Tevens is het bij prospectie aangewezen om (meer) rekening te proberen houden met het residentieel kader van een appartementsgebouw en het bijhorend intern huurreglement alvorens we beslissen om een pand in huur te nemen. Bepaalde typologieën van panden, trekken ook bepaalde typologieën van sociale huurders aan.

7. Klacht via advocate huurster

- **Omschrijving van de klacht**

Op 25/11/2021 ontvingen we een officiële briefwisseling via de advocate van een huurster. We werden als SVK (alsook de eigenaar) in gebreke gesteld voor de aanhoudende vochtproblematiek in het appartement. Foto's werden toegevoegd bij het schrijven. Verloop:

- Woningonderzoek aangevraagd door huurder omdat ze niet tevreden is mbt het pand.
- Woning afgekeurd door woondienst door enkele problemen
- Eigenaar heeft alle punten aangepakt
- CA werd opnieuw behaald voor 10 jaar na uitvoering werken.
- Klacht komt binnen via advocate huurder

- **Plan van aanpak**

- Aan het schrijven ging een begeleidingstraject vooraf vanuit het SVK (zowel vanuit huurdersbegeleiding als woningbeheer). De eigenaar werd door ons ook al aangemaand om werken in het pand uit te voeren en dit is intussen ook gebeurd. Uitgevoerd door eigenaar:
 - Dakterras volledig geïsoleerd en nieuwe dakbedekking
 - Schouw ingepakt tegen vocht in berging en slaapkamer
 - Valbeveiliging aan trap verbeterd zodat deze niet meer opklimbaar is
 - Afwerking aan boiler verbeterd
 - Elektrische kast verplaatst naar de algemene delen
 - Glas voordeur vervangen
- Na het schrijven hebben we informatie ingewonnen bij de Woondienst inzake de risico's die wij als SVK hebben tot afkeuring in beroep. De huurster vroegde betwist namelijk de herkeuring van CA waarbij het pand na de werken opnieuw conform verklaard wordt. De woondienst schat de kans eerder klein in dat dit opnieuw een niet-conform pand zou worden rekening houdend met de inspanningen vanuit de eigenaar.
- Er werd een schrijven terug gestuurd naar de advocate met de ondernomen stappen vanuit het SVK en de vraag tot enig geduld met betrekking tot het uitdrogen van het vocht na de werken. Het SVK engageert zich alsook om de werken op te volgen om zo positieve evolutie vocht te detecteren ter plaatse.
- Intussen heeft de raadsman van de huurster ons én de eigenaar opgeroepen tot een verzoeningszitting bij de vrederechter.

8. Klacht via huurster

- **Omschrijving van de klacht**

Op 22/12/2021 ontvingen we een klacht van de huurster met betrekking tot een boilerprobleem dat niet opgelost raakt. De huurster zit al sinds september zonder warm water en de werken olv. de

eigenaar en diens aannemer slepen aan. Huurster weigert huur te betalen tot er een definitieve oplossing komt.

- **Plan van aanpak**

- Tijdens een plaatsbezoek rechtstreeks opgebeld naar de aannemer met vraag om vroeger een oplossing te voorzien.
- De aannemer nam contact op met de huurster en stelde enkele datums voor wanneer hij kon langsgaan. De huurster was op geen enkel moment vrij.
- Omdat de huurster op geen enkel moment vrij was moest afspraak uitgesteld worden tot na de verlofperiode/bouwstop.
- Er werd een afspraak gemaakt op 13/01 ter plaatse in de woning.
- De techniker stelde vast dat de warmtegeiser kapot is. Hij zou het onderdeel bestellen.
- Intussen vernomen dat de techniker aan de eigenaar adviseert een nieuwe boiler te installeren gezien de ouderdom van het toestel.
- Wordt verder opgevolgd vanuit woningbeheer/huurdersbegeleiding SVK. Intussen heeft de huurster wel opnieuw warm water overal in haar woning.

9. Ongegronde klachten

We kregen ook één klacht door via de toezichthouders met betrekking tot een weigering van een sociale woning. Dit betrof echter een vergissing daar dit eigenlijk bestemd bleek voor de Sociale Huisvesting waar de KH ingeschreven staat en niet voor ons SVK (waar de huurster momenteel gehuisvest wordt).

Meldingen

In de dagelijkse werking komen vaak meldingen van problemen binnen. We omschrijven dit in onze procedures als volgt:

- ***Een melding van een probleem*** = wanneer een persoon zijn onvrede uit ten aanzien van het SVK aangaande een gesteld probleem én actie verwacht vanuit het SVK. Dit kunnen we dus ruim interpreteren, maar het is wel noodzakelijk dat het SVK iets dient te ondernemen om het probleem mee op te lossen en zijn verantwoordelijkheid te nemen. Een melding is officieus en hierbij dient de officiële klachtenprocedure (zie, intern huurreglement) niet gevolgd te worden. Niettegenstaande nemen we dit als SVK ook steeds in handen zodoende het probleem asap aan te pakken.

In de praktijk is het eigen aan een SVK-werking dat door de verschillende partijen (huurder, eigenaar, burens, sociale diensten, ...) vaak ongenoegen is. Een SVK-verhuring houdt namelijk ook enige risico's in. Wij willen hier onze ogen niet voor sluiten en gaan deze uitdagingen graag aan.

De eerste stap is de registratie van al de meldingen die binnen komen. In dit register stonden in 2021 33 meldingen van problemen geregistreerd. De registratie in het meldingsregister maakt het mogelijk om:

- Als intern controlemechanisme te dienen. Zo kan nagegaan worden of de problemen correct worden aangepakt.
- Op lange termijn de klanttevredenheid te verhogen en de interne werking te verbeteren.
- Thema's aan te kaarten waarmee we aan de slag kunnen binnen de organisatie (signaalfunctie). Bv. terugkerende problemen rond een samenwerking met een aannemer, of terugkerende problemen in een specifiek appartementsblok kunnen voor ons een aanzet zijn om dit probleem in zijn groter geheel te bekijken en een actieplan te voorzien binnen ons team.

Deze manier van werken zorgde voor een grote transparantie binnen het team van SVK-medewerkers én coördinatie in 2021 en zal bijgevolg verder gehanteerd worden in werkjaar 2022.

Soorten meldingen

Als we de **33 meldingen van 2021** bekijken kunnen we volgende vaststellingen doen vanuit het SVK:

De meeste meldingen (**26**) waren met betrekking tot burenhinder. Onder deze categorie kunnen we onder andere volgende problemen onder brengen: gebrekkig onderhoud, overlast ten aanzien van burens, burenruzies, schade die werd toegebracht bij burens,...

In **5** gevallen kwam er een melding met betrekking tot ontevredenheid inzake technische problemen in de SVK-woning. **1** maal kregen we melding dat een pand niet bewoond werd en **1** maal kregen we een melding van ontevredenheid van een eigenares met betrekking tot het onderhoud in haar woonst.

Het komt voor dat er verschillende meldingen betrekking hebben op één en dezelfde verhuuring. Zo deed er zich in 2021 een situatie van burenhinder voor waarbij tot 6x toe een melding van burens binnen kwam. Hiertoe ondernamen we uiteraard de nodige actie.

Aanpak van problemen vanuit het SVK

Onze aanpak in dergelijke situaties werd tevens onder de loep genomen. In veel gevallen gebeurde een combinatie van verschillende acties vanuit het SVK. Toch hebben we de 33 meldingen onderverdeeld in 7 categorieën met de primaire aanpak in deze dossiers.

Bemiddeling	16
In gebreke stelling ten aanzien van de huurder	9
Afspraken met betrekking tot technische dienst	4
Ronde tafel met betrokken partijen om gezamenlijk actieplan op te stellen	1
Opzeg onderhuurovereenkomst	1
Actieplan onderhoud	1
Gerechtelijk dossier opstarten	1

Bemiddeling kan gaan over bemiddeling met huurder, buren, eigenaar, derden,... waar nodig. Dit kan zowel ter plaatse (meestal) als op dienst plaats vinden – fysiek, telefonisch of via andere kanalen. Wij gaan op maat van de huurder en diens netwerk te werk. In deze gevallen wordt steeds ook het netwerk van de huurder in kaart gebracht en betrokken waar nodig/mogelijk. Onze ervaring leert dat tijdig bemiddelen en open communiceren essentieel is om complexe dossiers uit de impasse te halen. Een duidelijke communicatie vanuit het SVK met betrekking tot rechten én plichten in combinatie met menselijkheid ten aanzien van alle partijen heeft het meeste effect bij dossiers waarin nog opportuniteiten zijn tot oplossingen. Het bemiddelen ten aanzien van buren heeft veelal betrekking op het luisteren, informeren, adviseren en drempelverlagend werken.

Wanneer een **ingebrekestelling** gestuurd wordt ten aanzien van de huurder (steeds aangetekend én gewoon) wordt hier uiteraard steeds ook een bemiddeling/huisbezoek/communicatie aan gekoppeld.

In 1 dossier bleek het noodzakelijk om een heel **concreet actieplan** inzake onderhoud op te stellen met transparante deadlines en gevolgen. In een ander dossier waren we door aanhoudende problemen zelfs genoodzaakt om de **opzeg** te betekenen ten aanzien van de huurder en in een ander werd een **gerechtelijk dossier** ingediend bij onze raadsman.

Let wél; vanuit het SVK werd in meer gevallen een gerechtelijk dossier ingediend of een opzeg betekent. Echter beperkt dit overzicht zich tot de dossiers waarbij éxterne meldingen van problemen aan de oorzaak lagen van deze aanpak. In nog meer andere gevallen merken we door onze intensieve huurbegeleiding zelf de problemen op tijdens huisbezoek of bij controle van de boekhouding.

Rapportering klachten SVK Gent 2021

Op 8 maart 2021 keurde de Raad van Bestuur van SVK Gent een nieuwe klachtenprocedure goed. Dit betrof echter een louter tekstuele verbetering die in samenspraak met de taalambtenaar van de Stad Gent is opgemaakt. Inhoudelijk waren er geen wijzigingen.

SVK Gent vraagt burgers die niet tevreden zijn met onze dienstverlening om in gesprek te gaan met haar medewerkers. Bij gebrek aan bevredigend antwoord kan een klacht ingediend worden bij de coördinator. Een burger die meent dat zijn klacht niet goed behandeld werd door SVK Gent kan ook terecht bij de Gentse Ombudsvrouw en/of de Vlaamse Ombudsdienst.

Gentse Ombudsvrouw

- Een onderhuurcontract wordt van rechtswege beëindigd nadat de woning onbewoonbaar wordt verklaard omwille van gebreken die zowel ten laste van de huurder als ten laste van de eigenaar vallen. Omdat de huurder zelf ook verantwoordelijk wordt geacht voor de onbewoonbaarheid vraagt SVK Gent de huurder om de woning te verlaten.
Na tussenkomst van verschillende begeleidende diensten herstelt de huurder de huurschade, de eigenaar blijft echter talmen om zijn verplichtingen na te komen. SVK Gent heeft de huurder vervolgens een andere woning aangeboden, die de huurder heeft aanvaard.
- Een kandidaat-huurder woont in een transitwoning en moet dringend een nieuwe woning vinden. De kandidaat belt SVK Gent regelmatig om haar plaats op de wachtlijst te vernemen. Ze begrijpt niet waarom haar plaats op de wachtlijst grote sprongen maakt.
Kleinere verschuivingen op de wachtlijst zijn inherent aan het prioritaire toewijssysteem. SVK Gent stelt echter vast dat er 2 kandidaat-huurders zijn met een quasi identieke naam, voornaam, gezinssamenstelling en woonneed. Het is aannemelijk dat SVK Gent zich bij telefonisch identificeren van de kandidaat heeft vergist. SVK Gent excuseert zich voor deze vergissing.
- Een huurder is niet akkoord met de verhoging van zijn vaste maandelijkse kost van 10 naar 18 euro. Nadat hij zich informeert bij SVK Gent, meent hij geen duidelijk antwoord te hebben gekregen over de reden van die verhoging.
SVK Gent neemt persoonlijk contact op met de betrokken huurder om aan te geven welke kosten wel en niet in de vaste maandelijkse kost zitten en waarom deze verhoogd is. De huurder geeft aan tevreden te zijn met deze verduidelijkingen.

Coördinator

Meldingen van technische gebreken aan de woning en het opvolgen van burenhinder en overlast zijn eigen aan de werking van SVK Gent en worden niet als klacht beschouwd. Als de aangehaalde gebreken in eerste instantie betrekking hebben op de werking van SVK Gent of haar dienstverlening, worden ze geregistreerd als klacht

- Medebewoners klagen herhaaldelijk over de burenhinder die veroorzaakt wordt door een SVK-huurder (lawaaioverlast, overbezetting). Deze klacht werd vorig jaar ook gerapporteerd.
Nadat de uithuiszettingprocedure al in 2020 was opgestart wordt het huurcontract in 2021 door de vrederechter ook effectief ontbonden. De betrokken huurder verlaat vrijwillig de woning om een uithuiszetting te vermijden. SVK Gent organiseert een infoavond voor de medebewoners om de moeilijke situatie van de voorbije maanden te bespreken. De rust is teruggekeerd in het pand en een nieuwe verhuring van de woning verloopt tot op heden probleemloos.
- Een huurder klaagt over aanhoudende vochtproblemen in zijn woning.
Het SVK zorgt voor de nodige bijkomende herstellingswerken en erkent dat de herstelling lang heeft aangesleept.
- Een huurder meent dat SVK Gent onvoldoende optreedt tegen een medehuurder die zaken zou stelen uit de gemeenschappelijke delen.
De SVK-huurbegeleiding confronteert de medehuurder met de aantijgingen en raadt betrokkene aan klacht in te dienen bij de politie.
- Buren klagen herhaaldelijk over de overlast veroorzaakt door een SVK-huurder (lawaaai, drugs en inbreuken op de coronamaatregelen) waartegen SVK Gent onvoldoende zou optreden.
SVK Gent kon, ondanks herhaalde huisbezoeken, zelf geen overlast vaststellen. We blijven het dossier van nabij opvolgen. Voor criminele feiten en inbreuken op de coronamaatregelen verwijzen we de buren door naar de politie.

KLACHTENREGISTER SVK WOONWEB vzw

2021

	<i>ontvangstdatum bemiddeling</i>		<i>datum afhandeling</i>	<i>korte analyse</i>
1	29/09/2021	Buren ivm blijvende overlast huurder vele pogingen tot bemiddeling mislukt	18/01/2022	vonnis Vrederechter : einde contract
2	19/05/2021	Eigenaars zijn niet tevreden over afspraken met onze technische dienst, Klacht bij Vlaamse ombudsdienst en bemiddelg door dienst. woning te eisen. Uitgelegd dat dit niet meer kon	18/08/2021	alle partijen zijn tevreden over de gemaakte afspraken
3	27/05/2021	Eigenares is niet tevreden over service van SVK WoonWeb	28/12/2021	opzeg in onderling overleg - eigenaar betaalt de schadevergoeding

Klachtenrapportering SVK Hageland vzw

Het Vlaams Bestuursdecreet regelt dat de Vlaamse overheid jaarlijks publiek verslag uitbrengt van de klachtenbehandeling via de Vlaamse Ombudsman (artikel II.87). Dit inspireerde het Decreet Lokaal Bestuur (artikel 303, §3). Vanaf 2020 wordt ook op het lokale niveau het eigen klachtenverslag jaarlijks openbaar besproken.

De Vlaamse ombudsman bundelt in onderstaande lijst 12 kwaliteitskenmerken voor een sterk en bemiddelingsgericht klachtenmanagement, dat optimaal oplossingen biedt en daar ook lessen uit trekt om de dienstverlening structureel te verbeteren.

Klachten ontvangen

1. De klachtendienst en -procedure zijn vlot vindbaar en bereikbaar voor de burger (contactgegevens online, via sociale media en in publicaties, verschillende contactmogelijkheden, vermelding klachtendienst in de briefwisseling).
2. De klachtendienst is goed gekend binnen de eigen organisatie (eigen medewerkers informeren over en verwijzen door naar de klachtendienst).
3. Er is een representatief aantal klachten in functie van de context (verhouding tot aantal burgercontacten/dossiers, aard en werking van de overheidsinstantie...).

Klachten behandelen

4. De klachtenbehandeling is gericht op bemiddeling en oplossingen (aandacht voor bereikte verzoeningen, gebruikte bemiddelingsmethodieken, structurele verbeteringen).
5. Er is samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of met derden aan wie taken worden uitbesteed, zowel voor klachtenbehandeling als rapportage.
6. Klachten worden tijdig behandeld en de antwoorden zijn Heerlijk Helder (eenvoudige en duidelijke taal, persoonlijke, empathische toon).
7. In de antwoorden staat een verwijzing naar de volgende stap bij blijvende ontevredenheid (informeren over "wat nu").

Lessen trekken

8. De klachtendienst overlegt regelmatig met het management om de werking van de overheidsinstantie op te volgen.
9. De dienst brengt jaarlijks tijdig een klachtenrapport uit, dat binnen de eigen organisatie wordt verspreid en besproken op managementniveau.
10. Het klachtenrapport biedt een globaal zicht op de belangrijkste klachtenbeelden en het oplossingsvermogen van de dienst.
11. Het klachtenrapport besteedt aandacht aan aanbevelingen / beleidsaspecten / verbeterpunten en de opvolging van eigen of ombudsaanbevelingen.
12. De Klachtendienst streeft naar professionalisering (opleiding, functiebeschrijving, onafhankelijkheid).

Tijdens het Vlaams overleg van 17 dec 2020 gaf xxx toelichting over de werking van de Vlaamse Ombudsdienst, de toepassing van het decreet "klachtenbehandeling" en hoe men met de rapportering van klachten omgaat.

Belangrijk gegeven dat hierin duidelijk werd was dat het zowel over mondelinge als schriftelijk klachten gaat en dat er geen strikte definitie is tussen meldingen en klachten. Wat wel duidelijk werd is dat het over klachten over de werking van het SVK gaat en niet zozeer over bv burenc conflicten. Deze laatste komen wel vaak voor binnen een SVK-werking maar worden door de huurderbegeleiders opgepakt en behandeld (zie jaarverslag 2020) en dus niet geregistreerd als klachten.

SVK Hageland VZW nam tot 2020 de klachten op in het jaarverslag volgens het stramien dat hiervoor door de afdeling Toezicht gebruikt diende te worden. Vanaf boekjaar 2020/jaarverslag 2020 maakt de klachtenrapportering geen deel meer uit van het sjabloon dat wij als SVK dienen te gebruiken voor het jaarverslag. SVK rapporteerde de klachten ook aan het begin van het jaar aan de Vlaamse Ombudsdienst. Dit gebeurt ook voor het jaar 2021 via deze klachtenrapportering.

[Klachtenprocedure](#)

Onze klachtenprocedure werd in de loop van 2021 niet aangepast. Hierbij de klachtenprocedure van SVK Hageland vzw.

Klachtenprocedure

HEB JE EEN PROBLEEM?

Signaleer ons meteen je probleem:

Inge Troch (coördinator)
Staatsbaan 152, 3460
Tel: 016/670.471
Inge.troch@svkhagelandvzw.be

Zij is te bereiken op:

- Maandag: 09:00 – 12:00 en op afspraak tussen 14:00 – 16:00
- Dinsdag: 09:00 – 12:00 en op afspraak tussen 14:00 – 16:00
- Woensdag: gesloten
- Donderdag: 09:00 – 12:00 en op afspraak tussen 14:00 – 16:00
- Vrijdag: Op afspraak tussen 09:00 – 12:00

De huurders en de eigenaars hebben hiernaast ook nog steeds de mogelijkheid om voor of na hun werkuren met het SVK in contact te komen, op verzoek kan steeds een afspraak gemaakt worden met de coördinator voor of na de openingsuren.

Stel je een technisch probleem vast in de woning, vermeld dan duidelijk wanneer wij de woning kunnen bezoeken.

Je krijgt dan meteen info over wanneer we je verder kunnen helpen en we maken er werk van. Je verneemt hoe en tegen wanneer we jouw probleem gaan aanpakken, wie dit gaat doen en hoe je deze persoon kunt bereiken. Soms kunnen we jouw probleem snel oplossen, soms moet je even geduld hebben.

Eventueel vragen we om je te ontmoeten zodat we de zaak kunnen bespreken of jouw woning kunnen bekijken, zeker als de toestand ervan te wensen overlaat.

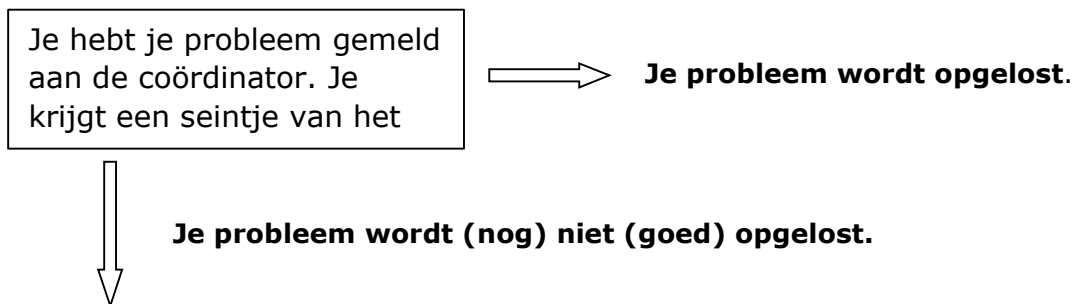
VIND JE DE VOORGESTELDE OPLOSSING OF DE MANIER WAAROP JE (PROBLEEM) WERD BEHANDELD NIET CORRECT?

Aarzel niet om je probleem opnieuw te signaleren.

Je kunt een brief schrijven aan de coördinator van het SVK, maar je kunt ook bellen of met ons komen praten.

Schrijf je een brief, zet er dan het volgende in:

- een beknopte omschrijving van het probleem
- wanneer je dit probleem al hebt gesignaleerd.
- de vraag hoe en tegen wanneer het SVK het probleem kan aanpakken
- jouw eigen voorstellen om je probleem op te lossen
- wanneer je te bereiken bent en op welk telefoon- of GSM nummer



KRIJG JE GEEN OPLOSSING OF BEN JE HET NIET EENS MET DE VOORGESTELDE OPLOSSING?

Overweeg dan om een klacht te formuleren en de klachtenprocedure van het SVK te starten. De behandeling van jouw klacht verloopt dan volgens een vastgelegde procedure.

KLACHTENPROCEDURE

Formuleer je klacht

Wil je een klacht indienen, contacteer dan de voorzitter van het SVK voor een gesprek of schrijf hem een brief

Je kunt ook een vertrouwenspersoon meebrengen. Op het indienen van een klacht staat een verjaringstermijn van 1 jaar. Je moet je klacht binnen het jaar indienen.

Opgelet: klachten kunnen niet anoniem ingediend worden. Je moet dus je identiteit en adres bekend maken.

- Heb je echter een probleem met je begeleider of adviesverstrekker en wil je over die persoon een klacht indienen, dan zorgen we ervoor dat een andere medewerker als klachtenbehandelaar optreedt.
- Schrijf je een brief, verwijs dan naar de stappen die je al hebt gezet. Voeg een kopie van eventueel vorige brieven toe. Ook van je nieuwe brief bewaar je best een kopie.

Binnen tien dagen krijg je bericht dat je klacht is ontvangen, verneem je hoe en tegen wanneer we jouw probleem aanpakken en wie dit gaat doen.

Ofwel ontvang je onze beslissing per brief ofwel word je uitgenodigd voor een gesprek. Een klacht moet afgehandeld worden binnen 45 dagen. De klachtenbehandelaar (de voorzitter van het SVK) zal zijn beslissing motiveren en die motivatie schriftelijk aan jou (de klager) bezorgen. Als je dat wil kan hij daar ook mondeling nog bijkomende uitleg over geven.



Je bent (nog) niet tevreden met de voorgestelde oplossing.

Blijft jouw klacht zonder gevolg of ben je niet tevreden over het antwoord op je klacht dan kun je verder niet meer bij het SVK terecht, maar kan je eventueel terecht bij beroepsinstanties of bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Je kan je hiervoor ook laten adviseren door het OCMW, de Woonwinkel, een huisvestingsdienst, een huurdersbond, de wetswinkel, ...

Als jij je wendt tot een zgn. 'georganiseerd beroep' (vredegerecht, toezichthouder, ...), hou er dan rekening mee dat de interne klachtenprocedure in tussentijd niet verder kan doorlopen en in afwachting als een 'slappend dossier' wordt behandeld.

Het SVK Hageland vzw zal de ontvangen klachten opnemen in het jaarverslag.

De Vlaamse Ombudsdienst

De beroepsprocedure bij de Vlaamse Ombudsdienst kun je pas aangaan als je de vorige stappen hebt afgewerkt.

Je kunt bij de Ombudsdienst terecht met klachten over de toewijzing van de woning, de manier waarop je behandeld werd, afspraken die niet werden nagekomen, een reactie die erg lang op zich heeft laten wachten, ...

Je kan naar de Vlaamse Ombudsdienst mailen: klachten@vlaamseombudsdienst.be

Je kan hen ook bellen of faxen:

- Tel.: 02 552 48 48
- gratis nummer: **0800 240 50**
- fax: 02 552 48 00

Je kan je klacht met de post opsturen naar:

**Vlaamse Ombudsdienst
Leuvenseweg 86
1000 Brussel**

Je kan elke werkdag bij de Ombudsdienst langskomen van 9 tot 18u (op vrijdag tot 17u), maar maak vooraf wel een afspraak.

WAT ALS JE EEN ANDERE PROCEDURE KIEST?

Je kan als huurder of als kandidaat-huurder kiezen voor een andere procedure, namelijk door het inschakelen van het Vrederecht of de Toezichthouder.

- Aan de vrederechter kan je problemen en discussiepunten voorleggen zoals de woningkwaliteit, het huurcontract, de opzegging van het huurcontract of de huurkosten die je worden aangerekend.
- Ook de toezichthouder is aanspreekbaar voor een aantal problemen, dit door hem een gemotiveerd schrijven te bezorgen. Maar let op: dit moet wel tijdig gebeuren! De toezichthouder beoordeelt de gegrondheid van je klacht en bezorgt zijn standpunt zowel aan jou als aan het SVK.

Waarvoor kan je bij hem terecht:

- voor een klacht over de toewijzing van de woning (binnen het jaar na het moment van toewijzing);
- omdat een afwijking of een versnelde toewijzing niet is toegestaan, of omdat je naam uit het inschrijvingsregister werd geschrapt, of omdat je bij een toewijzing werd geweigerd, of omdat je voorkeur qua ligging en type van woning niet werd aangenomen, of omdat het SVK je weigerde in te schrijven of een persoon die bij jou wilde komen wonen, niet toeliet (binnen de 30 dagen nadat het SVK je de beslissing heeft bezorgd).

Agentschap Inspectie RWO
Afdeling Toezicht
Havenlaan 88 bus 22
1000 BRUSSEL

Weet wel, dat als je naar de Vrederechter of de toezichthouder stapt, de SVK klachtenprocedure (tijdelijk) wordt stilgelegd. We wachten dan immers eerst op hun standpunt.

Resultaten klachten

In 2021 werden volgende klachten ontvangen:

- Staatsbaan te 3460 Bekkevoort: klacht ontvangen via mail van de Vlaamse ombudsdienst op 30/11/2021 mbt staat/kwaliteit van de woning. Er was reeds een juridische procedure lopende van dit dossier. Alle info doorgegeven aan Vlaamse Ombudsdienst. Opvolging juridische procedure. Zitting maart 2022. Verder in behandeling.
- Blerebergstraat te 3390 Tielt-Winge: klacht ontvangen via mail van de Vlaamse ombudsdienst op 15/07/2021 mbt factuur voor opruimen en afvoeren afval. Dossier was gekend bij het SVK. Alle info doorgegeven aan de Vlaamse Ombudsdienst. Mail Vlaamse ombudsdienst 09/08/2021: klacht afgesloten 09/08/2021.

1. Actualisatie

De klachtenprocedure werd in 2021 niet aangepast. Omwille van de verdere uitzonderlijke coronamaatregelen (thuiswerk op verschillende momenten verplicht en alleen fysieke afspraken bij hoogdringendheid) werd gevraagd aan stakeholders om contacten zo veel mogelijk via mail of GSM plaats te laten vinden. Via digitale weg bleven we ook in 2021 zo veel als mogelijk bereikbaar. De huurderbegeleiders namen hiervoor telefonisch contact met hun huurders van het SVK, de mailhandtekeningen van de medewerkers werden aangepast, whatsapp werd geïnstalleerd voor technische interventies enz...

2. Website

De vorige website van SVK Hageland werd opgemaakt door VMSW. Eind 2020 kreeg SVK Hageland bericht van VMSW dat de website in de huidige vorm niet langer ondersteund zou worden en de vraag of VMSW deze mocht in de nieuwe structuur overbrengen. SVK Hageland stemde hiermee in. VMSW paste in 2021 de website van SVK Hageland aan.

3. Intern huurreglement

In het intern huurreglement dat aan elke huurder wordt meegegeven, staat tevens de volledige klachtenprocedure vermeld.

4. Interne werking

Op elke brief die naar onze kandidaat, huurder of eigenaar wordt geschreven, staan de **contactgegevens (mail en telefoonnummer)** van de contactpersoon binnen het SVK. Op deze manier kan men direct naar de betrokken dienst bellen in geval van vragen en/of opmerkingen.

Indien een probleem zich zou voordoen, kan men ons steeds **telefonisch of per mail contacteren** of (in niet corona-omstandigheden) naar het onthaal komen. Vaak maken wij een **afspraak voor een persoonlijk gesprek**, in de woning of op kantoor. Op deze manier kan men vrij snel het echte probleem detecteren en kan er naar een oplossing gezocht worden.

Indien men echt niet geholpen werd of men wenst een klacht in te dienen, kan men eerst ook steeds bij de coördinator en/of Raad van Bestuur terecht.

We zetten alles in het werk om elke persoon verder te helpen met zijn klacht.

Het klachtenregister 2021

SVK Woonsleutel

1. Cijfers uit het klachtenregister

In 2021 heeft het SVK 14 schriftelijke klachten ontvangen. Deze klachten bereikten het SVK per mail of via de post.

Twee klachten werden niet ontvankelijk verklaard. Er werden immers klachten geuit over de snelheid waarmee mankementen werden opgelost in de woning, terwijl er geen gebreken werden vastgesteld.

Gezien de aard van de klachten was het niet altijd mogelijk om deze binnen de maand op te lossen.

Alle klachten hadden te maken met de werking van het SVK. Sommige huurders waren ontevreden over de snelheid waarmee herstellingen aangepakt werden, sommige eigenaars hadden dan weer klachten over de manier waarop het huurcontract werd nageleefd. Indien huurders de woning niet onderhouden als een goede huisvader is het moeilijk als SVK om deze plicht wel te vervullen naar de eigenaar toe. De eigenaar verwacht immers om zorgeloos te verhuren, maar dat is niet altijd evident.

2. Een toelichting bij het klachtenregister

Er wordt een kopie van de brief of mail bijgehouden. Verder staan in het klachtenregister de volgende gegevens:

- Ontvangstdatum klacht
- Komt de klacht van een eigenaar of huurder?
- Is de klacht ontvankelijk?
- Waarover gaat de klacht?
- Over welke bemiddeling spreken we?
- Wanneer is de klacht afgehandeld?
- Korte analyse van de klacht en de stappen van het SVK

3. Beschouwingen bij deze bemiddeling en de interne behandeling van klachten

Alle klachten worden aangepakt. Als het gaat over een technisch probleem dan leidt onze aanpak altijd tot een definitieve oplossing. Er moet wel telkens onderhandeld worden met de eigenaars van de woningen, waardoor er wel wat tijd verloren kan gaan. Dit zou anders zijn indien het SVK zelf eigenaar was van de verhuurde panden.

Indien het een ander probleem is, dan wordt nagegaan of het SVK – team de klacht kan oplossen of of een tussenkomst van de Raad van Bestuur nodig is. Indien de klachten daarna nog blijven aanhouden en de huurders zijn niet bereid om mee te werken, dan is het noodzakelijk om via juridische weg een oplossing te zoeken.

4. Conclusie

Het SVK stelt alles in het werk om een klantvriendelijke werking uit te bouwen. Indien een klacht geformuleerd wordt, wordt in samenspraak met de huurder of de eigenaar altijd gezocht naar een oplossing.

LOGBOEK

	Ontvangsdatum klacht	eigenaar of huurder	omschrijving	ontvankelijk?	bemiddeling
1	13/02/2019	buur huurder	klachten buur	ja	poging met huurder, daarna vredegerecht
2	18/02/2019	huurder	technisch probleem	ja	plafond gaan herstellen
3	15/04/2019	eigenaar	klachten buur via eigenaar	ja	preventieve woonbegeleiding, vredegerecht
4	29/05/2019	eigenaar	klachten lawaaioverlast	ja	woonbegeleider SVK
5	7/06/2019	buur huurder	klachten lawaaioverlast	ja	woonbegeleider SVK
6	9/07/2019	eigenaar	klachten lawaaioverlast	ja	woonbegeleider SVK
7	16/07/2019	eigenaar	klachten lawaaioverlast	ja	woonbegeleider SVK
8	5/08/2019	eigenaar	klachten beschadigingen	ja	woonbegeleider en technische dienst
9	3/09/2019	eigenaar	klachten lawaaioverlast	ja	woonbegeleider SVK
10	6/11/2019	buur huurder	klachten lawaaioverlast	ja	telefonisch en RVB

datum afhandeling	korte analyse
sep/19	deze klacht was van dergelijke aard dat het vredegerecht moest ingeschakeld worden, daardoor lange procedure. Besproken in de RVB van 7/03 en 25/04.
25/02/2019	de huurder had klachten over een technisch probleem, dit probleem werd opgelost
wachten op vonnis	deze klacht was van dergelijke aard dat het vredegerecht moest ingeschakeld worden, daardoor lange procedure. Besproken in de RVB van 7/03 en 25/04 en 15/05
19/07/2019	de woonbegeleider heeft de huurder op haar gedrag aangesproken per brief
huisbezoek 17/07/2019 en aangetekende brief 19/07	de woonbegeleider heeft de huurder op haar gedrag aangesproken per brief en via een huisbezoek
huisbezoek 17/07/2019 en aangetekende brief 19/07	de woonbegeleider heeft de huurder op haar gedrag aangesproken per brief en via een huisbezoek
huisbezoek 17/07/2019 en aangetekende brief 19/08	de woonbegeleider heeft de huurder op haar gedrag aangesproken per brief en via een huisbezoek
eigenaar laat bestek maken en laat herstelling uitvoeren, SVK betaalt en rekent door aan de huurder (hersteld op 31/08)	de aangebrachte beschadiging werd hersteld
aangetekende brief 10/09	de woonbegeleider heeft de huurder op haar gedrag aangesproken per brief
wachten op vonnis	deze klacht was van dergelijke aard dat het vredegerecht moest ingeschakeld worden, daardoor lange procedure. Besproken in de RVB van 7/03 en 25/04.

KLACHTENREGISTER 2021 – officiële klachten

nr	datum ontvangst	Ontvangstkanaal (aangetekende brief, oproepingsbrief vredegerecht, toezicht, ombudsdienst)	klacht ontvankelijk ja/nee	Indiener van de klacht (naam, contactgegevens en link met SVK)	aard van de klacht	type oplossing	doorlooptijd behandeling / datum afronding
1.	01/09/2021	Aangetekende brief	nee	SVK-eigenaar XXXXXXXXXX	Tijdens het plaatsbezoek stelde de eigenaar vast dat er niet-wegneembare veranderingen zijn aangebracht aan de verhuurde woning zonder zijn uitdrukkelijke toestemming.	Klachten over huurder werden weerlegd via aangetekende brief 15/09/2021	2 weken
2.	26/10/2021	Aangetekende brief		Huurder XXXXX	Klachten over problemen in gehuurd SVK-pand: - verweerd/kapot buitenschrijnwerk - insecten die door de verweerde ramen naar binnen komen.	Eigenaar en syndicus verschillende keren op de hoogte gebracht. Verschillende afspraken kunnen plaatsvinden. Aangetekende brief teruggestuurd. Op vraag van het SVK overleg met alle partijen + OCMW. Huurder vertoont weinig tot geen medewerking maar blijft klagen. Hij zegt het huurcontract op.	

KLACHTENREGISTER 2021 - meldingen

nr	datum ontvangst	Ontvangstkanaal (mail, bericht sociale media, brief)	Indiener van de klacht (naam, contactgegevens en link met SVK)	aard van de klacht	type oplossing	doorlooptijd behandeling / datum afronding
1.	22/02/21	Mail	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX eigenaar achterliggende garages	Vandaag gebeurde een verhuis van een SVK-huurder door de privé parking te betreden van mijn eigendom. Dit is niet toegelaten. Alleen bewoners en huurders van garages en appartementen die mijn eigendom zijn, hebben toelating om die parking te betreden. Dit is trouwens zo opgenomen in de akte van verdeling. Door te manoeuvreren heeft de chauffeur de hoek van een muur geraakt. Ik verzoek u om als er nieuwe bewoners komen, hen duidelijk te maken dat een verhuis via de parking niet toegelaten is. Als verhuurder moeten jullie er maar op toezien dat het pand toegankelijk is via de straat, en niet bij de burelen.	Eigenares kwam langs op kantoor en het SVK meldde dat bij huurwissels de huurders hierover zullen worden geïnformeerd.	Enkele dagen
2.	02/11/20	Telefoon, mail – aanhoudende klachten	SVK-eigenaar, syndicus, medebewoners (geen SVK-huurders),...	Aanhoudende klachten betreffende overlast door SVK-huurders in het gebouw (lawaai, veelvuldig bezoek, onrechtmatig gebruik gemeenschappelijke delen,...)	Huisbezoek en bespreking met huurders; gewone en aangetekende brieven, samenzitten met medebewoners, procedure minnelijke schikking.	Lopende
3.		Besluit woningkwaliteit	Huurders: 1. XXXXXXXXXXXX 2. XXXXXXXXXXXX 3. XXXXXXXXXXXX	Huurders die zonder aanleiding woningcontrole aanvragen	Bemiddelen met huurders en gemelde problemen aanpakken	lopende
4.	meermaals			Klachten van burelen over afval, overlast, feestjes bij appartementsgebouwen die door SVK worden gehuurd		

Van: Kris Vanlommel <Kris.Vanlommel@iok.be>

Verzonden: woensdag 9 februari 2022 15:42

Aan: Vlaamse Ombudsdienst <info@vlaamseombudsdienst.be>

Onderwerp: Jaarverslag klachten SVK Zuiderkempen

Geachte mevrouw, mijnheer

Hieronder vindt u een beknopt verslag van de klachten die SVK Zuiderkempen in 2021 ontving :

1 Klacht mevr. **XXXXXX**, huurder **XXXXXXXXXstraat** te Geel sinds 1/6/2022:

SVK ontving 5/11/2021 via aangetekende brief een klacht ivm het uitvoeren van herstellingswerken, hoewel het een nieuwbouwappartement betreft met een CA dd.23/6/2021 zonder vastgesteld gebreken;

- 1.1 te weinig ruimte in de badkamer, foute plaatsing van douche;
- 1.2 gootsteen en fornuis zijn onvolledig afgekit;
- 1.3 handleiding van ventilatie en thermostaat niet beschikbaar;
- 1.4 geluidshinder 's nachts door hard dichtvallende buitendeur van gemeenschappelijke inkomhal;
- 1.5 SVK heeft een reservesleutel, dit is onwettelijk;
- 1.6 bij ingang huurcontract gaf SVK foute info ivm het forfait gemeenschappelijke kosten.

De huurbegeleidster en woningverantwoordelijke hebben de huurster en de syndicus gecontacteerd en de punten 1,3,4 en 5 (reservesleutel enkel voor noodgevallen) werden hiermee geduid/opgelost.. De klusjesman van SVK zorgde voor de afkitting (1.2) en hielp de huurster bij het ophangen van de verlichting.

Voor 1.6 is er een misverstand : het huurcontract vermeldt bij de gemeenschappelijke delen o.a. een collectief huisvuilinzamelingsstelsel: er zijn inderdaad -verplicht door de stad Geel voor grote appartementsgebouwen- in de plaats van individueel aan te schaffen en te onderhouden huisvuilbakken twee grote afvalcontainers, de kost van plaatsing, leegmaken en reiniging hiervan zit in het forfait; voor het deponeren van huisvuil in de container moet de bewoner jetons aanschaffen (principe : de vervuiler betaalt in verhouding met hoeveel hij inlevert), waar huurster dacht dat alles gedekt was door het forfait.

Op 7/12/2021 stortte SVK het bedrag van 1220,48 euro aan huurster, dit betrof de installatiepremie en de huursubsidie sinds 1/6/2021; vanaf november huurt mevrouw een nieuwbouwappartement voor de netto-prijs van 330,44 euro en zijn er geen klachten meer.

Betrokkene heeft sindsdien nog een verstopping gemeld waarbij de ontstoppingsfirma als oorzaak bij eigen haren van de huurster uitkwam.

Meldingen worden door onze huurbegeleidster steeds kort opgevolgd.

2 Klacht van dhr. **XXXXXX**, huurder **XXXXXXXXstraat** te Geel:

SVK ontving van dhr. **XXXXXX** op 18/11/2021 een mail met de klacht van huurder.

Wij hebben dhr.**XXXXXX** geantwoord dat ook een gerechtelijke procedure liep en hielden hem sindsdien op de hoogte van het verloop hiervan, zie onze latere mails aan dhr. **XXXXXX**, met als kern:
-bij vonnis dd.15/12/2021 werd de huurder veroordeeld tot betaling van een huurachterstal;
-SVK liet aan de gerechtsdeurwaarder weten dat de schuld mocht verminderd worden met het bedrag van de huurwaarborg en van de recent alsnog toegekende huursubsidie; wij vroegen de

deurwaarder voor het restbedrag van 754 euro aan de ex-huurder een redelijk afbetaalplan voor te stellen, en voorlopig geen verdere kosten tot invordering te maken.

3 Voor het overige geldt voor al onze huurders (242 op 31/12/2021): huurders melden, conform de afspraken in het Intern Huurreglement en de Toelichting (documenten die zij bij de ondertekening van het onderhuurcontract ontvingen na bespreking door de coördinator), bij hun huurbegeleidster twee soorten problemen, die o.i. echter niet als klachten in de zin van onze klachtenprocedure kunnen worden beschouwd :

- een technisch defect aan de woning; hiervoor maakt de huurbegeleidster direct een werkbbon op voor de SVK-klusjesman die nazicht gaat doen in de woning en de herstelling uitvoert of onze woningverantwoordelijke inlicht als hijzelf de herstelling niet kan doen; de woningverantwoordelijke gaat dan in overleg met de eigenaar voor een vakman zorgen voor de herstelling.
- een probleem ivm de betaling van de huur: de huurbegeleidster luistert, gaat zonodig op huisbezoek om de mogelijkheden te bespreken: opstellen van een afbetalingsplan, contact nemen met sociale dienst OCMW voor bvb budgetbeheer, contacteren van bewindvoerder of schuldbemiddelaar, bemiddelen bij andere diensten....kortom, de huurbegeleidster doet wat mogelijk is om de huurder zelfredzaam te maken en te helpen bij het oplossen en voorkomen van problemen.

Heeft u nog vragen of opmerkingen bij dit jaarverslag, dan kan u steeds bij mij terecht.

Met vriendelijke groeten

Kris Vanlommel
Coördinator

SVK Zuiderkempem vzw Antwerpseweg 1A/1 2440 Geel
Tel: 014/56 45 27

Mail: kris.vanlommel@iok.be

Website: www.svkzuiderkempem.be

Openingsuren: alle werkdagen van 8.30-12u en van 13-16 uur, behalve donderdagnamiddag.

Van: Kris Vanlommel <Kris.Vanlommel@iok.be>

Verzonden: woensdag 9 februari 2022 16:03

Aan: Vlaamse Ombudsdienst <info@vlaamseombudsdienst.be>

Onderwerp: FW: Jaarverslag klachten SVK Zuiderkempen 2021

Geachte

Onderstaande mail betrof onze klachten van huurders.

Voor de volledigheid vermeld ik hierbij ook één klacht van een kandidaat-huurder; het betreft de mail die wij dd.28/7/2021 van dhr. **XXXXXX** ontvingen ivm de klacht van mevr. **XXXXXXXXXX**; onze medewerkster heeft dezelfde dag geantwoord dat mevrouw wel degelijk ingeschreven was als kandidaat-huurder maar gezien haar inkomen in het SVK-puntensysteem voor het criterium inkomsten “slechts” 14 punten kon toegekend krijgen, waardoor zij realistisch gezien weinig kans maakte op een sociale woning.

Met vriendelijke groeten

Kris Vanlommel

Coördinator

SVK Zuiderkempen vzw Antwerpseweg 1A/1 2440 Geel

Tel: 014/56 45 27

Mail: kris.vanlommel@iok.be

Website: www.svkzuiderkempen.be

Openingsuren: alle werkdagen van 8.30-12u en van 13-16 uur, behalve donderdagnamiddag.

KLACHTENRAPPORTERING 2021

Ontvangen klachten: SVK Onderdak vzw ontving 1 klacht in 2021 van een huurder.

Ontvangen klacht van huurder: 04/08/2021

Ontvangen email van Vlaamse Ombudsdienst: 25/11/2021

Antwoord gestuurd naar Vlaamse Ombudsdienst: 02/12/2021

Aard van de klacht:

Volgens de huurders voldoet hun appartement niet aan de vereiste kwaliteits- en veiligheidsnormen. Niettemin vond er op 02/10/2020 op hun verzoek een woningcontrole plaats en werd er een conformiteitsattest afgeleverd. Op 04/08/2021 stuurden ze een aangetekend schrijven naar het SVK met nog eens een opsomming van hun grieven dewelke allemaal achterhaald of verzonnen zijn. Op 16/08/2021 werd er een aangetekend schrijven gestuurd naar de huurder als antwoord op het brief. Op 25/11/2021 stuurden de huurders een email naar de Vlaamse Ombudsdienst, waarna deze dienst een email stuurt naar het SVK. Op 02/12/2021 heeft het SVK een antwoord geformuleerd naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Gedaan te Heist-op-den-Berg op 09/02/2022

Chantal Laureys

Coördinator.

Klachtenbehandeling SVK SPIT vzw – rapport 2021

Het Vlaams Bestuursdecreet regelt dat de Vlaamse overheid jaarlijks publiek verslag uitbrengt van de klachtenbehandeling via de Vlaamse Ombudsman (artikel II.87). Dit inspireerde het Decreet Lokaal Bestuur (artikel 303, §3). Vanaf 2020 wordt ook op het lokale niveau het eigen klachtenverslag jaarlijks openbaar besproken.

De Vlaamse ombudsman bundelt in onderstaande lijst 12 kwaliteitskenmerken voor een sterk en bemiddelingsgericht klachtenmanagement, dat optimaal oplossingen biedt en daar ook lessen uit trekt om de dienstverlening structureel te verbeteren.

Klachten ontvangen

1. De klachtendienst en -procedure zijn vlot vindbaar en bereikbaar voor de burger (contactgegevens online, via sociale media en in publicaties, verschillende contactmogelijkheden, vermelding klachtendienst in de briefwisseling).
2. De klachtendienst is goed gekend binnen de eigen organisatie (eigen medewerkers informeren over en verwijzen door naar de klachtendienst).
3. Er is een representatief aantal klachten in functie van de context (verhouding tot aantal burgercontacten/dossiers, aard en werking van de overheidsinstantie...).

Klachten behandelen

4. De klachtenbehandeling is gericht op bemiddeling en oplossingen (aandacht voor bereikte verzoeningen, gebruikte bemiddelingsmethodieken, structurele verbeteringen).
5. Er is samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of met derden aan wie taken worden uitbesteed, zowel voor klachtenbehandeling als rapportage.
6. Klachten worden tijdig behandeld en de antwoorden zijn Heerlijk Helder (eenvoudige en duidelijke taal, persoonlijke, empathische toon).
7. In de antwoorden staat een verwijzing naar de volgende stap bij blijvende ontevredenheid (informeren over "wat nu").

Lessen trekken

8. De klachtendienst overlegt regelmatig met het management om de werking van de overheidsinstantie op te volgen.
9. De dienst brengt jaarlijks tijdig een klachtenrapport uit, dat binnen de eigen organisatie wordt verspreid en besproken op managementniveau.
10. Het klachtenrapport biedt een globaal zicht op de belangrijkste klachtenbeelden en het oplossingsvermogen van de dienst.

11. Het klachtenrapport besteedt aandacht aan aanbevelingen / beleidsaspecten / verbeterpunten en de opvolging van eigen of ombudsaanbevelingen.
12. De Klachtendienst streeft naar professionalisering (opleiding, functiebeschrijving, onafhankelijkheid).

Klachtenregister

SVK SPIT heeft een eigen registratieformulier voor de officiële klachten.

Logboek Klachten

		toelichting
Nr	datum ontvangst	
	Drager klacht (mail/brief, mondeling...)	
	Datum ontvangstmelding verstuurd	
	Gegevens cliënt met klacht	
	omschrijving klacht	
	klacht behandeld door	
	Klacht onontvankelijk reden	
	Klacht gegrond	
	Klacht deels gegrond	
	datum mededeling beslissing	
	datum afhandeling	
	ondernomen of te ondernemen acties	
	externe behandeling klacht (beroepsprocedure) Zo ja : waar datum van schorsing ... ?	

Hierin worden de klachten opgelijst, met datum, omschrijving van de klacht, wie de behandelaar is, of de klacht deels of volledig gegrond is en wanneer de klacht werd afgehandeld. Ook worden de ondernomen of de te ondernemen acties weergegeven.

De klachtenprocedure kan u terugvinden als bijlage bij dit verslag.

Resultaten klachten

In 2021 werd één klacht geformuleerd.

Op 13/10/21 formuleert een ex-huurder van het SVK (opzeg onderhuurcontract nav opzeg HHC) via begeleidingsdiens CGG dat zij niet akkoord gaan met de plaats op de wachtrij na vertrek uit de SVK woning. Men eist dat punten interne mutatie worden toegepast. Na uitgebreide toelichting tav betrokkene en navraag VMSW blijkt dat het SVK de punten op een correcte manier toepast. Betrokken blijft de beslissing in twijfel trekken en wordt door het SVK doorgestuurd naar de toezichthouder. Op 21/11/21 ontvangt het SVK de klacht via de toezichthouder. Het SVK bezorgt de nodige documenten, op 11/01/22 wordt de klacht onontvankelijk verklaard.



Enkele beschouwingen

1. gebrek aan kennis wetgeving en perspectief leidt tot onvrede/klachten

De werking van SVK's is gereguleerd via diverse en complexe wetgeving. Wij merken vooral bij kandidaat-huurders die een oplossing op korte termijn verwachten er vaak onbegrip is dat die verwachting niet kan worden ingelost. De kandidaat-huurder ervaart zijn eigen situatie als de meest urgente en kan weinig begrip opbrengen voor de regels die worden toegepast. De meest gehoorde klacht is dan ook "het SVK helpt mij niet aan een woning". Jaarlijks wijst SVK SPIT een 50tal kandidaat-huurders toe. Dat is in schril contrast met de 3300 kandidaat-huurders op de wachtlijst. Onze diensten leveren heel wat inspanningen om duidelijk te communiceren naar kandidaat-huurders. Tot op heden werden geen klachten ontvangen via de klachtenprocedure. Dat neemt niet weg dat er heel wat onvrede leeft bij de kandidaat-huurders tgv het gebrek aan sociale huisvesting.

2. Website

Op de website van SVK SPIT staat een klachtenformulier die desgevallend kan worden ingevuld.

3. Intern huurreglement

In het intern huurreglement dat aan elke kandidaat wordt meegegeven, staat tevens de volledige klachtenprocedure vermeld.

4. Interne werking

Op elke brief/mail die naar onze kandidaat, huurder of eigenaar wordt geschreven, staan de contactgegevens (mail en telefoonnummer) van de contactpersoon binnen het SVK. Op deze manier kan men direct naar de betrokken dienst bellen in geval van vragen en/of opmerkingen.

Indien een probleem zich zou voordoen, kan men ons steeds telefonisch of per mail contacteren of (in niet corona-tijden) naar het onthaal komen. Waar het kan/nodig is maken we een afspraak voor een persoonlijk gesprek, al dan niet in de woning. Op deze manier kan men vrij snel het echte probleem detecteren en kan er naar een oplossing gezocht worden.

Indien men echt niet geholpen werd of men wenst een klacht in te dienen, kan men eerst ook steeds bij de coordinator. De coordinator kan ook optreden als bemiddelaar.

We zetten alles in het werk om elke persoon verder te helpen met zijn klacht.

Voorlopig vinden de mensen goed hun weg naar het SVK, weten ze naar wie ze moeten bellen of mailen, of wordt in samenspraak met andere diensten (OCMW, CAW,...) gewerkt naar een overleg.

Het SVK engageert zich steeds om in overleg te treden, aangezien een persoonlijk contact al heel wat frustraties vermindert en het op deze manier nooit tot een formele klacht komt.

5. Conclusie

Onze visie: Wij streven ernaar ons werk zo goed mogelijk te doen en kwaliteit te leveren. Het is en blijft echter mensenwerk en waar gewerkt wordt, gaat wel eens iets fout, kunnen verwachtingen uiteenlopen of misverstanden optreden. Zo kunnen – ongewild – gevoelens van onvrede over onze dienstverlening ontstaan. Om onvrede weg te kunnen nemen, misverstanden recht te zetten en het vertrouwen in onze organisatie te herstellen, is het steeds belangrijk dat de betrokkenen hun opmerkingen, ongenoegen weergeven. Zodat



wij kunnen herstellen wat mis is gegaan of uitleg kunnen geven waarom een bepaalde handelwijze is gevolgd. Ook kan lering worden getrokken uit het gebeurde voor de toekomst zodat de klacht of suggestie leidt tot verbeteringen waar de betrokkenen en anderen profijt van kunnen hebben. Wij zijn steeds bereid om in overleg te gaan.

SVK SPIT

Coördinator, Ann Puttemans

Opgemaakt 09/02/2021 en doorgestuurd naar info@vlaamseombudsdienst.be



Bijlage klachtenprocedure

WAARVOOR KAN U BIJ ONS TERECHT?

Het SVK biedt u een woning aan. Ook de SVK's werken met een wachtlijst. SVK's geven voorrang aan wie weinig middelen heeft en de woning het meest dringend nodig heeft.

Indien nodig geeft het SVK u begeleiding als huurder. Wij bieden u een goede service.

Loopt het al eens fout of voelt u zich door ons verkeerd behandeld, aarzel niet en kom met ons praten. We zijn er voor u en samen kunnen we de problemen oplossen.

We zijn wel gebonden aan de regelgeving. Oplossingen over bv. huurproblemen of toewijzingen moeten dus in overeenstemming zijn met de wet.

Slagen we er niet in om samen een oplossing te vinden, dan kan u klacht indienen.

Deze handleiding laat zien hoe u best een klacht aanpakt en wat u van uw klacht kunt verwachten.

HEBT U EEN PROBLEEM?

Signaleer ons meteen uw probleem, mondeling of telefonisch : SVK SPIT, IJzerenwegstraat 10, 3010 Leuven. Telefoon : 016/49 17 28 na afspraak.

Stelt u een technisch probleem vast in de woning, vermeld dan duidelijk wanneer wij de woning kunnen bezoeken.

U krijgt dan meteen info over wanneer we u verder kunnen helpen en we maken er werk van. U verneemt hoe en tegen wanneer we uw probleem gaan aanpakken, wie dat gaat doen en hoe u die persoon kunt bereiken. Soms kunnen we uw probleem snel oplossen, maar soms moet u even geduld hebben.

Eventueel vragen we om u te ontmoeten zodat we de zaak kunnen bespreken of uw woning kunnen bekijken, zeker als de toestand ervan te wensen overlaat.

VINDT U DE VOORGESTELDE OPLOSSING OF DE MANIER WAAROP U OF UW PROBLEEM WERD BEHANDELD NIET CORRECT?

Aarzel niet om uw probleem opnieuw te signaleren.

U kunt een brief schrijven aan uw contactpersoon of de coördinator van het SVK, maar u kunt ook bellen of met ons komen praten.

Schrijft u een brief, zet er dan het volgende in:

- een beknopte omschrijving van het probleem
- wanneer u dat probleem al hebt gesignaleerd.
- de vraag hoe en tegen wanneer het SVK het probleem kan aanpakken
- uw eigen voorstellen om uw probleem op te lossen
- wanneer we u kunnen bereiken en op welk telefoon- of gsm-nummer



KRIJGT U GEEN OPLOSSING OF BENT U HET NIET EENS MET DE VOORGESTELDE OPLOSSING?

Overweeg dan om een klacht te formuleren en de klachtenprocedure van het SVK te starten. De behandeling van uw klacht verloopt dan volgens een vastgelegde procedure.

KLACHTENPROCEDURE

Formuleer uw klacht

Wilt u een klacht indienen, contacteer dan de klachtenbehandelaar van het SVK voor een gesprek of schrijf hem een brief. U kunt ook een vertrouwenspersoon meebrengen. Op het indienen van een klacht staat een verjaringstermijn van 1 jaar. U moet uw klacht binnen het jaar indienen. Opgelet: klachten kunnen niet anoniem ingediend worden. U moet dus uw identiteit en adres bekend maken.

Zend je klacht aan : Coördinator, Sociaal Verhuurkantoor SPIT vzw, IJzerenwegstraat 10, 3010 Leuven

- Hebt u echter een probleem met uw begeleider of adviesverstrekker en wilt u over die persoon een klacht indienen, dan zorgen we ervoor dat een andere medewerker als klachtenbehandelaar optreedt.
- Schrijft u een brief, verwijs dan naar de stappen die u al hebt gezet. Voeg een kopie van eventueel vorige brieven toe. Ook van uw nieuwe brief bewaart u best een kopie.

Binnen tien dagen krijgt u bericht dat uw klacht werd ontvangen, verneemt u hoe en tegen wanneer we uw probleem aanpakken en wie dat gaat doen.

Ofwel ontvangt u onze beslissing per brief ofwel nodigen we u uit voor een gesprek.

Een klacht moet afgehandeld worden binnen 45 dagen. De klachtenbehandelaar zal zijn beslissing motiveren en die motivatie schriftelijk aan jou (de klager) bezorgen. Als u dat wil, kan hij daar ook mondeling nog bijkomende uitleg over geven.

U bent (nog) niet tevreden met de voorgestelde oplossing.

Blijft uw klacht zonder gevolg of bent u niet tevreden over het antwoord op uw klacht, dan kunt u verder niet meer bij het SVK terecht, maar kan u eventueel terecht bij beroepsinstanties of bij de Vlaamse Ombudsdienst.

U kan zich daarvoor ook laten adviseren door het OCMW, de Woonwinkel, een huisvestingsdienst, een huurdersbond, de wetswinkel, ...

Als u zich wendt tot een zg. 'georganiseerd beroep' (vredegerecht, toezichthouder, ...), hou er dan rekening mee dat de interne klachtenprocedure intussentijd niet verder kan doorlopen en in afwachting als een 'slapend dossier' wordt behandeld.

Het SVK zal ontvangen klachten mee opnemen in het jaarverslag.



1. De Vlaamse Ombudsdienst

De beroepsprocedure bij de Vlaamse Ombudsdienst kan u pas aangaan als u de vorige stappen hebt afgewerkt.

U kunt bij de Ombudsdienst terecht met klachten over de toewijzing van de woning, de manier waarop u behandeld werd, afspraken die niet werden nagekomen, een reactie die erg lang op zich heeft laten wachten, ...

U kan naar de Vlaamse Ombudsdienst mailen: klachten@vlaamseombudsdienst.be

U kan hen ook bellen of faxen:

otel.: 02 552 48 48

gratis nummer: 0800 240 50

ofax: 02 552 48 00

U kan uw klacht met de post opsturen naar:

Vlaamse Ombudsdienst

Leuvenseweg 86

1000 Brussel

U kan elke werkdag bij de Ombudsdienst langsgaan van 9 tot 18u (op vrijdag tot 17u), maar maak vooraf wel een afspraak.

Deze info vindt u ook in het foldertje van de Vlaamse Ombudsdienst hierbij.

WAT ALS U EEN ANDERE PROCEDURE KIEST ?

U kan als huurder of als kandidaat-huurder kiezen voor een andere procedure, namelijk door het inschakelen van het Vredegerecht of de Toezichthouder.

- Aan de vrederechter kan u problemen en discussiepunten voorleggen zoals de woningkwaliteit, het huurcontract, de opzegging van het huurcontract of de huurkosten die u worden aangerekend.
- Ook de toezichthouder is aanspreekbaar voor een aantal problemen, dat doet u door hem een gemotiveerd schrijven te bezorgen. Maar let op: dat moet wel tijdig gebeuren! De toezichthouder beoordeelt de gegrondheid van uw klacht en bezorgt zijn standpunt zowel aan u als aan het SVK.
Waarvoor kan u bij hem terecht:
 - o voor een klacht over de toewijzing van de woning (binnen het jaar na het moment van toewijzing);
 - o omdat u het niet eens bent met een beslissing van het SVK (binnen 30 dagen nadat het SVK u de beslissing heeft bezorgd).



Hiervoor neemt u contact op met de toezichthouders:
Agentschap Wonen-Vlaanderen
Afdeling Toezicht
Herman Teirlinckgebouw
Havenlaan 88, bus 22
1000 Brussel

Weet wel, dat als u naar de Vrederechter of de toezichthouder stapt, de SVK-klachtenprocedure (tijdelijk) wordt stilgelegd. We wachten dan immers eerst op hun standpunt.



Procedure Klachtenbehandeling

Wat is een klacht?

Een klacht is een formele uiting van ontevredenheid omtrent het al dan niet efficiënt en effectief werken van een dienst van het SVK.

Klachten moeten betrekking hebben op een specifieke handelswijze bij een bepaald feit dat zich voordoet inzake de toepassing van een bestaande regelgeving.

Formulering klacht

De klacht moet een concrete omschrijving van de feiten bevatten. Anonieme klachten worden niet als klacht aanzien. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk (voorkeur) worden geformuleerd.

Er is een onderscheid tussen een vraag naar informatie, een melding en een klacht. Meldingen kunnen tot klachten leiden.

Er zijn administratieve, sociale, technische klachten. Door de dubbele relatie die het SVK heeft, kan een klacht vanuit 3 partijen ontstaan. Zowel de eigenaar-verhuurder, als de huurder kunnen klachten uiten. Daarnaast kunnen ook externen een klacht formuleren.

Elke klacht vraagt een specifieke aanpak.

Worden niet als klacht opgenomen:

- algemene klachten over de regelgeving
- klachten over beleidsvoornemens of -verklaringen
- anonieme klachten
- onderwerp van klachten ouder dan 1 jaar
- klachten die reeds eerder behandeld werden
- gerechtelijke zaken
- indien klager geen belang kan aantonen
- als georganiseerd beroep mogelijk is

Klachten, meldingen en vragen naar informatie moeten als een positief signaal beschouwd worden ten voordele van de goede werking van het SVK.

De klachtenbehandeling

De klachtenbeheerder is de stafmedewerker personeel & organisatie. Zij staat in voor de coördinatie van de klachtenbehandeling.

De klachtenbeheerder mag niet bij de feiten, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken zijn. Indien dit toch het geval is, zal de algemeen directeur optreden als klachtenbeheerder.

Aan de klachtenbeheerder kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt. De klacht wordt onafhankelijk en gebonden aan het beroepsgeheim behandeld. Er wordt steeds nadruk gelegd dat de klacht in de toekomst dient vermeden te worden.

Klachtenprocedure

a. Ontvangst en ontvankelijkheidsonderzoek

- Een klacht wordt mondeling, per brief, per e-mail gemeld (indien mondeling, wordt een schriftelijk model ingevuld)
- De klacht wordt geregistreerd in een klachtenbestand
- De klager wordt binnen de 5 werkdagen geïnformeerd (brief of bezoek) dat de klacht ontvangen is en onderzocht wordt
- De ontvankelijkheid van de klacht wordt onderzocht.

Indien de klacht ontvankelijk is, wordt door de klachtenbeheerder een dossier en uitvoeringsopdracht opgemaakt. In het negatieve geval wordt aan de verzoeker een eventuele gepaste doorverwijzing aangereikt.

In sommige gevallen kan de mededeling van al dan niet ontvankelijkheid bij het indienen van de klacht reeds mondeling medegedeeld worden. De klager heeft het recht om zich naar de Vlaamse Ombudsdienst te wenden.

b. Inhoudelijk onderzoek van de klacht

De klachtenbeheerder verzamelt de nodige gegevens en elementen om de relevantie van de klacht te staven en mogelijke oplossingen aan te reiken. Indien nodig overlegt zij hiertoe met collega's of deskundigen.

c. Gemotiveerd antwoord

Een klacht dient volgens de voorschriften en in normale omstandigheden binnen een redelijke termijn te zijn afgerond. De klager wordt op de hoogte gebracht van de stand van zaken. Dit gebeurt per brief, mail of telefoon. In dit antwoord wordt ook aangegeven dat de klager zich bij een nietvoldane oplossing kan wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst.

d. Opvolging

Jaarlijks wordt een overzicht van de klachten opgemaakt. Dit overzicht wordt ook opgenomen in het jaarverslag en op regelmatige tijdstippen op het Bestuursorgaan gecommuniceerd.

Register Klachtenbehandeling

Klachten 2021

Nummer	Ontvangst	Hoofdrede / Thema	Klager	Actie	Status
2021/1	06/01/2021	Werking van het SVK t.a.v. de huurder	Huurder	08/01/2021	Afgesloten
2021/2	12/01/2021	Werking van het SVK t.a.v. huurders	Eigenaar	13/01/2021, 19/01/2021, 02/02/2021	Afgesloten
2021/3	05/02/2021	Werking van het SVK t.a.v. huurder	Huurder	05/02/2021	Afgesloten
2021/4	16/02/2021	Werking van het SVK t.a.v. huurders	Gemeente	17/02/2021, 18/02/2021, 01/03/2021	Afgesloten
2021/5	17/03/2021	Werking van het SVK t.a.v. huurder	Eigenaar	17/03/2021, 18/03/2021, 19/03/2021	Afgesloten
2021/6	15/09/2021	Schenden van de wet op privacy	Poetsvrouw	15/09/2021	Afgesloten
2021/7	13/10/2021	Ongenoegen van eigenaar t.a.v. werking SVK	Eigenaar	15/10/2021, 19/10/2021, 21/10/2021, 28/10/2021	Afgesloten

Toelichting klachten 2021

Klacht 2021/1

Klacht ontvangen via Vlaamse Ombudsdienst op 06/01/2021.

Inhoud klacht:

Van: XXXXXXXX _____

Verzonden: woensdag 6 januari 2021 11:03

Aan: Info | SVKZOVL.be <info@svkzovl.be>

Onderwerp: XXXXXXX - Svk Oost Vlaanderen

Beste klachtenmanager,

We ontvingen onderstaande klacht van mevrouw XXXXXXXXX die ons vraagt te bemiddelen over haar woonsituatie. Hoe kijken jullie naar die situatie?

Op basis van mevrouws korte verhaal hieronder kan ik enkel opmaken dat zij op dit moment niet maar na de geboorte van haar tweede kind wel overbewoond woont, zou dit dan kunnen betekenen dat zij de hoop mag koesteren dat ze na de geboorte van haar tweede kind relatief snel zal kunnen verhuizen naar een iets grotere woning?

Met vriendelijke groeten,

XXXXXXXXXXXXX

Beste,

Mijn naam is XXXX, ik kreeg deze gegevens van het OCMW te Aalst omdat ze ook geen andere mogelijkheden konden bieden of andere oplossingen.

Ik huur namelijk al 6 jaar via svk (sociaal verhuur kantoor) een woning omdat het niet binnen mijn mogelijkheden ligt zonder woonpremie iets te huren. Nu dit is een studio, 4 jaar geleden toen ik zwanger was van mijn zoontje heb ik een andere wonibg aangevraagd tot nu toe heb ik nog niets anders gekregen, ondertussen word jij 4 jaar wij slapen samen in hetzelfde bed! Dat pp zijn beurt ook log eens moet ingeklapt. Het sociaal verhuur kantoor bnlijft weigeren en ik blijf steeds reserve staan terwijl er mensen zijn die alleen zijn en een veel grotere woning worden toegewezen. Ik ben ook alleenstaande mama e' ben opnieuw zwanger dus komende zomer zijn wij met 3. Baby spullen geraken hier niet binnen ik zou moeten verhuizen voor de baby er is maar ze blijven er moeilijk over doen

omdat voor de moment is de woning net gepast officieel groot genoeg voor 2 personen OK 2 personen een koppel die samen kan slapen maar geen moeder met een kind. Dit is onaanvaardbaar. Ik heb alles geprobeerd en weet geen uitweg of oplossing meer ik heb alles geprobeerd en weet niet waar naar toe met dit probleem. Het OCMW kon mij enkel dit mee geven als bemiddeling.

Ik moest alle gegevens van mij en het verhuur kantoor bijvoegen met zoveel mogelijk gegevens.

Mijn naam is XXXXX

Wonende te XXXXXX

GSM nummer XXXXXXXX

E-mail XXXXXXXXX

Gegevens van het sociaal verhuur kantoor : Lindestraat 51

9550 Herzele

Telefoon :

053394070

info@svkzovl.be

Alvast bedankt

Mvg

XXXXXX

Opvolging van klacht:

Beste XXXXXXXX,

Dit dossier is inderdaad gekend bij ons.

Mevrouw XXXXX heeft reeds een mutatiedossier op onze wachtlijst en werd hierover al aangeschreven, maar kwam nog niet op de 1^e plaats.

Tegelijk werd reeds opdracht gegeven aan haar huurbegleiter om mevrouw en betrokken diensten te begeleiden naar een gepast mutatie-aanbod.

SHM werd reeds bevestigd, maar doorstroom is nog niet aan de orde.

Wij voorzien dat zij in de loop van 2021 een mutatie-aanbod van ons kan krijgen mits de nodige begeleiding en goede afspraken.

- Verhuizen = verandering
- Financiële impact
- Gewijzigde gezinssituatie
- Huurdersverplichtingen en aanpak huidige problematiek

Wij doen het nodige om mevrouw hier verder in te begeleiden.

Indien u nog vragen heeft, contacteer ons gerust.

Met vriendelijke groet,

XXXXXXXXXXXXXX

Stafmedewerker Personeel & Organisatie

De klacht werd afgesloten.

Klacht 2021/2

Klacht ontvangen via mail op 12/01/2021 van eigenaar.

Inhoud klacht:

- Samenwerking met SVK is ontoereikend naar zichzelf als eigenaar, ook naar huurders
- Reactietijd te lang (klacht + herstelling chauffage procedure)
- Verkiest gecontacteerd te worden via telefoon en niet via mail (of sms gekoppeld mailverkeer)
- Tevreden dat er begrip wordt opgebracht voor de situatie, maar communicatie verloopt voor haar moeilijk (ruime interpretatie)
- verhuring sinds 2018: spaarcenten ingestoken/wil een goede eigenares zijn/ naïef geweest in haar verwachtingen
- Zelfmoord bij huurder Dominique (= heeft het er nog moeilijk mee, werking/problematiek huurders gekaderd, opdracht SVK/eigenaar/begeleiding)
- huurder had haar geblokkeerd => schrik rond zelfmoord => contact met politie => beide huurders daar gekend
- erkenning = moeilijke dossiers gehad (zelfmoord, uitdrijving, vermoeden van drugsproblematiek, technische problemen na uitdrijving,...)
- wil zich niet 'schamen' voor haar gebouw
- n.a.v. 3e app te willen verhuren aan svk (eerst private huurder) - contact genomen met voorzitter OCMW (en schepen) te Ronse
- verweten door voorzitter OCMW dat ze zot is om met SVK samen te werken

“Er zijn op dit moment nog een aantal zaken die nog dienen opgelost te worden.”

- De factuur van de ontstoppingsdienst die aan mij werd doorgefactureerd. Deze zal ik niet betalen omdat er geen bewijs is.
- De man van de lekdetectie heeft vastgesteld dat de opstopping bij Charle onvoldoende is uitgevoerd en moet terugkomen. Hij zou dit aan jullie melden/gemeld hebben
- Dezelfde man heeft vastgesteld dat de nieuwe sifon door HouseWorks onder de wasbak in de keuken verkeerd is gemonteerd (helling in de verkeerde richting) en nadien door de ontstoppingsdienst volledig is dichtgelijmd. Gemeld.
- De nieuwe raamkruk bij Charle kapot is (het is van een merk dat goedgekeurd is door beveiligingsdiensten)
- De geschreven communicatie met Kilian gebeurt in het Nederlands en die jongen begrijpt er niets van, Charle moet vertalen
- Het ontbreken van een oplossing voor de parlofoons
- De opvolging van mijn oproepen wanneer jullie niet aanwezig zijn. Ik begrijp dat jullie huisbezoeken doen, verlof hebben, .. maar wat als mijn telefonische hulpkreet niet geregistreerd en doorgegeven wordt aan jullie

Waarschijnlijk gaan jullie me vragen om mails te sturen, welnu het schrijven van deze mail kost mij heel veel tijd en moeite. Ik vraag enkel om begrip dat ik liever van mens tot mens communiceer. Het is zodanig veel dat ik me overweldigd voel en nood heb aan het menselijke contact om dit verder aan te kunnen.

Opvolging van klacht:

Telefonisch contact (2 maal: 13/01/2021 en 19/01/2021) door Teamcoördinator huurbegeleiding met eigenaar:

- advies gegeven om afstand te bewaken in contacten met de huurders (= niet haar karakter dit te doen)
- heeft het zelf emotioneel moeilijk (projecteert die problematiek op de huurders en "onvoldoende opvolging SVK")
- zij is in dit verhaal niet de begeleidster
- als SVK willen we evenwel de goede verstandhouding behouden
- Wat is er veranderd? Wou bij aanvang dat de huurders haar niet kenden => heeft meer technische zaken ter opvolging + na vertrek 3e huurder werken gedaan in het appartement en zo de huurders leren kennen.

Verwachtingen werden gevraagd en opgelijst:

1. huurders opvolgen (angstig - agressie) + via mail communiceren

Ter opvolging patrimoniumbeheerder:

2. Parlofoon

3. Verslagen overmaken

4. Wenst de ontstoppingsfactuur niet te betalen = te wijten aan gebruik

Eigenaar op kantoor ontvangen op 02/02/2021 voor een persoonlijk gesprek met de algemeen directeur en teamcoördinator huurbegeleiding.

Inhoud gesprek:

- Toelichting rond onze algemene werking (wederzijdse verwachtingen, werkwijze,...)
- Situatie Ronse toegelicht door algemeen directeur
- Verstandhouding tussen eigenaars en SVK-medewerkers besproken
- Afspraken gemaakt na betwisting facturen en herstellingswerken door House Works

De klacht werd afgesloten.

Klacht 2021/3

Klacht ontvangen via telefoon op 05/02/2021 van huurder.

Inhoud klacht:

De huurder is ontevreden over de communicatie naar zijn begeleiding door de SVK-huurbegeleider, hij wenst de algemeen directeur te spreken. Hij wenst een andere SVK-huurbegeleider toegewezen te krijgen.

Opvolging van klacht:

De teamcoördinator huurbegeleiding nam de telefonische klacht aan op 05/02/2021. De situatie werd volledig uitgeklaard, de gemoederen van de desbetreffende huurder werden bedaard en de begeleiding kan verder worden opgenomen.

De klacht werd afgesloten.

Klacht 2021/4

Klacht ontvangen via mail op 16/02/2021 van schepen sociale zaken en welzijn uit het werkingsgebied van het SVK ZOVL.

Inhoud klacht:

Beste,

Ik krijg heel wat klachten (ruim 15-tal) over de werking van het SVK in onze gemeente.

Kunnen we op korte termijn formeel overleggen aub? Ik heb ook de opdracht gekregen van mijn diensten om dit overleg in te plannen.

Mvg,

Schepen sociale zaken en welzijn

Opvolging van klacht:

De algemeen directeur van het SVK ZOVL nam op 17/02/2021 contact op met de schepen:

- Er werd gevraagd een oplist van de precieze inhoud van de klachten over te maken (deze ontving het SVK op 17/02/2021)
- Er werd een online overleg ingepland op 01/03/2021

Op 18/02/2021 nam de algemeen directeur terug contact op met de schepen: er werd via mail een update gegeven over de stand van zaken (de ondernomen acties) betr. de klachten. Op 01/03/2021 werd er tijdens het overleg een mondelinge toelichting gegeven en tevens afgesproken om een maandelijks overleg in te plannen.

De klacht werd afgesloten.

Klacht 2021/5

Klacht ontvangen via mail op 17/03/2021 van eigenaar.

Inhoud klacht:

- Aanhoudend burengeschil tussen twee SVK huurders
- In het gebouw is er één huurder die privé huurt via de eigenares, deze persoon zou op heden mee betrokken worden in het conflict
- Angst van eigenares is dat haar privé huurder omwille van de perikelen zou vertrekken

Opvolging van klacht:

- 17/03/2021: telefonisch gesprek tussen teamcoördinator huurbegeleiding en eigenares omtrent haar bezorgdheden

- 17/03/2021: telefonisch gesprek tussen teamcoördinator huurbegeleiding en huurder A omtrent zijn aandeel in het conflict alsook het al dan niet aannemen van begeleiding via het mobiel team
- 17/03/2021: telefonisch overleg tussen huurbegeleider en teamcoördinator huurbegeleiding
- 18/03/2021: advies ontvangen van mobiel team in verband met huurder A en adviezen omtrent verdere begeleiding van persoon A
- 19/03/2021: juridisch dossier opgemaakt met vraag tot uithuiszetting van huurder B, die tevens al een opzeg van de huurovereenkomst heeft lopen
- 19/03/2021: telefonisch contact met OCMW Ronse in kader van cliëntoverleg
- 19/03/2021: Email verkeer met politie Ronse in verband met eventueel cliëntoverleg

De klacht werd afgesloten.

Klacht 2021/6

Klacht ontvangen via telefoon van externe poetsvrouw op 15/09/2021.

Inhoud klacht:

- Wij kregen op 15/09/2021 telefoon van onze poetsvrouw mevrouw X. Er is een conflict geweest tijdens het poetsen van de gemeenschappelijke delen.
- Een van de bewoners heeft foto's genomen van mevrouw terwijl zij even met een andere medebewoner aan het praten was.
- Mevrouw wenst officieel klacht in te dienen voor het schenden van de privacywet.

Opvolging van klacht:

- Contactopname op 15/09/2021 met wijkagent en OCMW door medewerker SVK betreffende problematiek van desbetreffende huurder die foto's heeft genomen
- Contactopname op 16/09/2021 door medewerker SVK met desbetreffende huurder met vraag om de genomen foto's te verwijderen
- Focus door het SVK op het vermijden van nieuwe conflicten door bemiddelingsgesprekken met de bewoners te organiseren om zo de leefbaarheid te garanderen

De klacht werd afgesloten.

Klacht 2021/7

Klacht ontvangen via mail op 13/10/2021 van eigenaar.

Inhoud klacht:

Van: Eigenaar

Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 20:30

Aan: Info <info@svkzovl.be>

Beste

Anderhalf jaar geleden uitten wij ons ongenoegen over de samenwerking met jullie voor de verhuur van onze woning.

Ondertussen is onze emmer bijna vol.

In augustus 2020 kregen wij de melding dat er in de keuken langs een koepel water binnenkwam bij hevige regen.

Het probleem werd niet opgelost omdat de huurders geen bijkomende meldingen meer maakten. Pas wanneer ze nog eens zouden melden dat er water binnenkwam, zouden er acties ondernomen worden.

Een jaar later, augustus 2021, kwamen die meldingen er. Er werd een dakwerker gecontacteerd, maar deze geraakt niet binnen bij de huurders.

Kous af. Tot op heden werd er nog niets hersteld. Het regende wel al enorm veel. We krijgen geen nieuws meer.

In mei 2021 kregen wij de melding dat de beide toiletten kapot zijn.

Omdat de offerte die we via jullie kregen te prijzig was, besloten we zelf iemand in te schakelen.

We maakten via de beheerder een afspraak: de huurders zouden zeker thuis zijn op 16 juni om 18:30 zodat wij het probleem konden bekijken.

Maar helaas, de huurders bleken niet thuis en wij stonden met onze klusjesman voor een gesloten deur.

Kan gebeuren, denk je dan. Maar tot op vandaag kregen wij niets meer te horen dan: "We hebben de huurders nog niet kunnen bereiken".

Ondertussen zijn we oktober en zitten de huurders al meer dan vier maanden met twee kapotte toiletten.

Dit maakt dat wij ons heel erg veel zorgen maken om onze woning. Wij betreuren de samenwerking enorm.

We verhuren nu vier jaar aan jullie en we hebben amper positieve ervaringen.

Telkens wanneer er iets stuk gaat, wordt het eerst in onze schoenen geschoven.

Toen de huurders de glazen deur braken, werd aan ons gevraagd om een nieuwe te plaatsen. Toen de burens waterschade hadden doordat de afvoeren vol afval en speelgoed zaten, wilden jullie dat wij hiervoor opdraaiden. Pas wanneer we assertief genoeg zijn om jullie te melden dat de kosten wettelijk niet voor ons zijn, nemen jullie het voor de rekening.

Met dit schrijven willen wij duidelijk maken dat we er ver genoeg van hebben.

Bovendien willen wij heel duidelijk melden dat wanneer er extra schade is of extra kosten zijn aan

onze woning als gevolg van problemen die wij niet kunnen/mogen oplossen, wij deze kosten op jullie zullen verhalen en hier niet zelf voor zullen opdraaien.

Ondertussen bekijken wij met onze advocaat wat de mogelijkheden zijn om het contract eventueel te verbreken.

Met vriendelijke groeten
Eigenaar

Opvolging van klacht:

Patrimoniumbeheerder nam meermaals via mail contact met eigenaar.

De aangestelde dakwerker door het SVK Zuid-Oost-Vlaanderen zal een offerte opmaken voor een nieuw dak. Er is hiervoor contact geweest tussen eigenaar en dakwerker.

De problemen met de toiletten zijn opgelost.

Patrimoniumbeheerder heeft overzicht van alle schade opgesteld en meegedeeld aan eigenaar:

- De huurders gebruiken 2^{de} en 3^{de} verdieping niet.
- Douchewand in badkamer is stuk.
- Redelijk wat afval op het terras, dit gaan ze stelselmatig verwijderen.
- De glazen deur wordt op dit moment niet vervangen, vrees is dat deze terug zou kunnen breken. Glaswerken de Grom raadde deze plaatsing af.
- Behang komt inderdaad los en de aanwezigheid is geen groot obstakel in eventuele verkoop.
- Koepel valt niet te kuisen.
- Verluchting is haast onmogelijk, enkel de koepel kan af en toe eens worden geopend. SVK Zuid-Oost-Vlaanderen drong de huurders erop aan dat ze de ramen die open kunnen regelmatig dienen te openen.
- Er volgt nog een offerte van het dak, hiervoor staat de firma Wobben in.
- Aanwezigheid van nicotine is niet vastgesteld tijdens het plaatsbezoek.

Als afsluiting heeft de patrimoniumbeheerder de eigenares uitgenodigd om op kantoor in gesprek te gaan hierover.

De huurders hebben een andere telefoonnummer waardoor een afspraak maken moeilijk werd. De eerste afspraak werd door de huurders niet nagekomen (wat zorgde voor ergernis bij de eigenaars).

De klacht werd afgesloten.

Klachtenbehandeling SVK WoonregT vzw – rapport 2021

Het Vlaams Bestuursdecreet regelt dat de Vlaamse overheid jaarlijks publiek verslag uitbrengt van de klachtenbehandeling via de Vlaamse Ombudsman (artikel II.87). Dit inspireerde het Decreet Lokaal Bestuur (artikel 303, §3). Vanaf 2020 wordt ook op het lokale niveau het eigen klachtenverslag jaarlijks openbaar besproken.

SVK WoonregT heeft een strikte klachtenprocedure.
Deze procedure wordt als bijlage toegevoegd aan het intern huurreglement voor (kandidaat)huurders en is ook terug te vinden op de website.

We definiëren een klacht als zijnde een formele uiting van ongenoegen en ontevredenheid omtrent het al dan niet efficiënt en/of effectief werken van een dienst van het SVK.

Aangezien het SVK een dubbele rol speelt, kunnen klachten vanuit verschillende partijen ontstaan : (kandidaat)huurders, (kandidaat)eigenaars en externen.

Het SVK is gebonden aan de regelgeving. Oplossingen over bv. huurproblemen of toewijzingen moeten dus in overeenstemming zijn met de wet.

Algemene opmerkingen omtrent de toewijs van een woning worden niet opgenomen als klacht. Het niet-akkoord gaan met een formele beslissing van het SVK , wordt wel aanzien als klacht. In beide gevallen, verwijzen we door naar de toezichthouder, vredegerecht of Vlaamse ombudsdienst.

Meldingen van een “defect” in de huurwoning worden niet aanzien als klacht, maar kunnen wel tot klachten leiden.

Klachten kunnen mondeling gemeld worden bij alle SVK medewerkers.
Schriftelijke klachten komen terecht bij de coördinator en worden steeds geregistreerd.
Mondelinge klachten worden enkel geregistreerd indien er geen aanvaardbare oplossing mogelijk bleek op korte termijn. Deze klachten worden dan bij voorkeur ook schriftelijk geformuleerd.

Er werden het afgelopen jaar **12 klachten** geregistreerd, waarvan 2 afkomstig waren van eigenaar-verhuurders en 10 van huurders.

De ontvangen klachten van eigenaars-verhuurders gingen over bezorgdheden in verband met het onderhoud van hun pand. Eigenaars stelden zich vragen over de opvolging van gebrekkig onderhoud in de woning en vragen om informatie over het dossier. Het SVK gaf uitleg bij de gevolgde procedure, zonder daarbij in detail te treden.

De ontvangen klachten van huurders hadden voornamelijk betrekking over de opvolging en verwerking van klusmeldingen.

Eén huurder ging niet akkoord met herstelling van klusploeg. Volgens haar was de geboden oplossing niet afdoende. Na een gesprek op dienst kwamen we tot een akkoord.

Eén huurder ging niet akkoord met de afrekening van een herstelling door de klusploeg. Ze wenste niet in te gaan op de uitnodiging van het SVK tot een gesprek op dienst. Het SVK werd opgeroepen in verzoening door het vredegerecht. Daar werd de klacht afgewezen.

Twee huurders riepen samen het SVK op in verzoening bij het vredegerecht omwille van een huurgeschil. De klacht werd afgewezen. Het ging om een huurdersverplichting.

Twee huurders vroegen om een financiële tussenkomst van het SVK. Zij stelden het SVK verantwoordelijk voor hogere verbruikskosten van nutsvoorzieningen, omwille van de lange wachttijd tot herstelling door klusploeg. Deze klacht werd intern grondig besproken, rekening houdend met de specifieke situaties en met de nodige stavingsstukken. Voor één huurder werd een gedeeltelijke financiële tussenkomst geregeld, voor de andere huurder leek de klacht ongegrond. Beide huurders werden op de hoogte gesteld van de beslissing en de motivering hiertoe.

Drie huurders hadden klachten over structurele problemen in de huurwoning. Het SVK nam hiervoor contact op met de respectievelijke eigenaars. In twee panden lieten de herstellingswerken zodanig lang op zich wachten dat het SVK de eigenaar in gebreke stelde en een oproep in verzoening deed bij het vredegerecht. De werken werden uitgevoerd. In het andere pand verliep de communicatie met de eigenaar ook moeizaam, maar was een juridische procedure niet nodig.

Tot slot, namen huurders, gehuisvest in een woonblok, contact op met het SVK omwille van lawaai-overlast door een mede-huurder. Het SVK reageerde door eerst proberen zelf gesprekken aan te gaan, later werd burenbemiddeling ingeschakeld. De opvolging is nog lopende.


Conclusie :

Wij streven ernaar ons werk zo goed mogelijk te doen en kwaliteit te leveren. Het is en blijft echter mensenwerk en waar gewerkt wordt, gaat wel eens iets fout, kunnen verwachtingen uiteenlopen of misverstanden optreden. Zo kunnen – ongewild – gevoelens van onvrede over onze dienstverlening ontstaan. Om onvrede weg te kunnen nemen, misverstanden recht te zetten en het vertrouwen in onze organisatie te herstellen, is het steeds belangrijk dat de betrokkenen hun opmerkingen of hun klachten weergeven. Zodat wij kunnen herstellen wat mis is gegaan of uitleg kunnen geven waarom een bepaalde handelwijze is gevolgd. Wij zijn steeds bereid om in overleg te gaan.

Het klachtenregistratie formulier ligt ter inzage op het SVK-kantoor.

Indien hieromtrent vragen en/of opmerkingen zijn, mag u mij steeds contacteren.

Met vriendelijke groeten,



Els Van Der Hoeven,
coördinator SVK WoonregT

Vragenlijst klachtenmanagement 2021

<p>Naam van uw maatschappij: Het Sas SVK Voorkempen VZW</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Yann Blommaerts (yann.blommaerts@SVK-hetsas.be)</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2021

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2021

Wij wensen te benadrukken. Dat de meeste van onze klachten leefbaarheidsgerelateerd zijn.

Wij hadden dit jaar weinig klachten die bij de huurdersbond, toezicht of ombudsdienst is geraakt.

Het betreft dus eerder meldingen dan wel officiële klachten.

1) DATUM KLACHT: 14/08

WAT: vraag i.v.m. inschrijving komende vanuit kandidaat-huurder richting toezicht Wonen Vlaanderen

Zij ontvingen onderstaande mail van mevrouw X , welke zij mogelijks als verhaal dienen te behandelen.

- Onlangs kreeg mevrouw X het bericht dat er voor haar geen mogelijkheid is tot inschrijving in het wachtregister der kandidaat-huurders ondanks dat haar inkomsten drastisch gedaald was

In tegenstelling tot een uitkering is bij een pensioen geen uitzicht op een verbetering.

OPLOSSING:

Mijn diensten hadden deze kandidaat-huurder een brief verstuurd dat ze niet voldoet aan de inkomstenvoorwaarden en dat ze bewijs moest bezorgen dat haar inkomsten gedaald waren. Ze had enkel een brief toegevoegd, opgesteld in oktober 2020 waarop een voorspelling/berekening van haar pensioen genoteerd stond. Ze zou pas pensioen ontvangen vanaf juli 2021 en gezien we op dat moment juli waren

was dat nog niet zichtbaar in de KSZ en hadden mijn diensten dus geen onweerlegbaar bewijs van wat haar effectieve huidige inkomsten waren.

Ondertussen heeft ze dat bewijs afgelopen

Mijn medewerker heeft haar bevestigd dat de inschrijving verwerkt kon worden. Persoon staat op de wachtlijst.

2) DATUM KLACHT: 1/11

We werden in november 2021 via mail gecontacteerd door de huurdersbond i.v.m. vochtproblemen te-Wijnegem.

De woning van de huurder heeft al een aantal jaren last van een schimmelproblematiek waarbij wij al meerdere keren hebben gevraagd om de schimmel af te wassen en goed te verluchten. De laatste keer heeft de huurder de muren geschilderd en komt de schimmel weer terug.

We hebben gebeld met de huurdersbond om de situatie te bespreken.

We hebben een huisbezoek gedaan om te kunnen vergelijken met vorige jaren.

De prospector heeft een afspraak ingepland met de eigenaar om het vochtprobleem te bekijken.

Problemen zullen terdege worden aangepakt.

SVK Het Scharnier - Jaar 2021

Nummer verhuurder	Naam verhuurder	Naam klager	Adres klager	Drager	Ontvangen van	Type klacht	Klachtenbehandelaar	Eerste klacht	Tweede klacht	Ontvankelijkheid	Indien onontvankelijk
7540	SVK Het Scharnier vzw	G.V.	Genk	brief	rechtstreeks van burger	huurlasten	Elke Acciani		x	x	
7540	SVK Het Scharnier vzw	T.W.	As	mail	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	Elke Acciani	x		x	
7540	SVK Het Scharnier vzw	T.W.	As	mail	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	Elke Acciani		x	x	
7540	SVK Het Scharnier vzw	V.M.E.	Genk	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	Elke Acciani	x		x	
7540	SVK Het Scharnier vzw	V.M.E.	Genk	mail	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	Elke Acciani		x	x	
7540	SVK Het Scharnier vzw	M.B.	Zutendaal	mail	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	Elke Acciani	x		x	
7540	SVK Het Scharnier vzw	O.S	Genk	mail	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	Elke Acciani	x		x	
7540	SVK Het Scharnier vzw	O.S.	Genk	mail	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	Elke Acciani		x	x	
7540	SVK Het Scharnier vzw	K.K.	Genk	mail	rechtstreeks van burger	huuropzeg	Elke Acciani	x		x	
7540	SVK Het Scharnier vzw	J.C.	Genk	mail	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	Elke Acciani	x		x	

Type klacht	Indien onontvankelijk	Ontvangen van	Drager
administratieve werking en beheer	al eerder klacht ingediend	rechtstreeks van burger	brief
afstand van verhaal - brandverzekering	meer dan een jaar voor indiening	naar Kabinet	mail
betwisting koopwoningen	nog niet alle beroepsprocedures aangewend	Vlaamse Ombudsdienst	fax
domiciliefraude	jurisdictioneel beroep aanhangig	naar georganiseerd middenveld	telefoon
garage	kennelijk ongegrond	andere kanalen	mondeling
herstellingen	geen belang		
huisdieren			
huisvuil			
huurachterstallen			
huurlasten			
huurontbinding			
huuropzeg			
huurprijs			
huurtoeslag onderbezette woning			
kooprecht zittende huurder			
leefbaarheid			
medehuurder worden			
mutatie			
onroerende voorheffing			
plaatsbeschrijving			
renovatie			
schadeloosstelling			
schrapping als kandidaat-huurder			
sluikstorten			
toewijzing huurwoning			
veiligheid sociale huurwoning			
verwarming			
vochtproblemen			
vandalisme			
waarborg			
wachttijd inhuurneming			
woningaanvraag			



Verslag klachten 2020



Inhoud

Jaarlijks moeten wij onze klachten rapporteren aan de ombudsdienst, tegen 10 februari.

De ombudsdienst vraagt van ons:

- cijfers uit het klachtenregister
- Een toelichting bij dat klachtenregister
- Beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling
- Een beschouwing over de bemiddelings-/verzoen
- Eventuele conclusies uit het klachtenoverzicht
- Elk jaar vóór 10 februari schriftelijk verslag aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Cijfers uit het klachtenregister:

Er zijn 2 klachten geregistreerd in 2021.

Een klacht via de ombudsdienst van een huurder betreffende de dienstverlening. Deze klacht was ontvankelijk en gegrond. Deze werd op positieve wijze afgehandeld met de huurder, er werd samengezeten met de huurder en de dienstverlening naar deze huurder werd aangepast.

Een tweede klacht ontvingen we rechtstreeks van een verhuurder omtrent afspraken rond schadegevallen. Deze klacht was eveneens ontvankelijk en gegrond. Deze is op het einde van het jaar toegekomen, er werd reeds verschillende keren met deze verhuurder samengezeten. Een oplossing voor het probleem is in de maak.

Toelichting en beschouwing:

In 2021 zouden we normaal gezien de klachtenprocedure meer bekend gemaakt hebben bij het publiek. Omwille van COVID is dit een jaar uitgesteld.

In 2022 zullen we onze klachtenwerking helemaal uitwerken naar aanleiding van onze partner in de nieuwe woonmaatschappij, die veel verder staat in deze materie.

SVK Zuidkant wil sowieso inzetten op verzoening en bemiddeling inzake klachtzaken.



SVK
regio tielt

KLACHTEN

Ontvangen klachten	Ontvangstdatum klacht	wie?	Ontvankelijk
Buur Neringenstraat - Kanegem	12/07/2021	Van Daele Shana - Neringenstraat 1B5 - Kanegem	
Eigenaar	3/12/2021 - aangetekend	Vael Kevin - Tieltstraat 1/1 - Meulebeke	
	18/01/2022 - mail		

Sint Michielstraat 1 B, 8700 Tielt
TEL: 051.24.29.07 - MAIL: info@svkregiotielt.be - <https://www.svkregiotielt.be/>
ON 0465.806.965 - RPR Gent afdeling Brugge

2021

Bemiddeling (+ hoe?)	Afgehandeld (+ datum)	Aanvullingen
door SVK		Huisbezoek op 16/07/2021
		briefwisseling @ huurder 13/09/2021
		Huisbezoek op 13/12/2021
door SVK		Briefwisseling @ huurder 13/12/2021
		Huisbezoek op 23/12/2021 (samen met eigenaar)
		Briefwisseling @ huurder digitaal 01/2022

KLACHTENRAPPORTAGE SVK HOUTVAST BRUGSTRAAT 26 3740 BILZEN AAN

VLAAMSE OMBUDSDIENST LEUVENSESESTEENWEG 86

1000 BRUSSEL

rapportage 10 02 20221

Nr	Datum Ontvangst klacht	Naam	Omschrijving klacht	Bemiddeling en analyse	Datum afhandeling
1	Dec 2021	XXXXX XXXX eigenaar	Na aangifte waterschade (na grote wateroverlast zomer 2021) à pand beweert eigenaar dat huurder verantwoordelijk is en klaagt hij het SVK aan voor de toestand van het pand. Klacht kwam terecht bij voorzitter Sauwens.	Schade werd ondertussen aangegeven à de verzekering. Expertise volgt op 15 03.	Nog in afhandeling

Van: Nathalie Folens <Nathalie.Folens@woondienst.be>
Verzonden: maandag 7 februari 2022 10:12
Aan: Vlaamse Ombudsdienst
Onderwerp: klachtenrapportage 2021 SVK regio Izegem

Geachte,

Via deze weg willen wij u op de hoogte brengen van het feit dat wij in 2021 geen klachten (volgens de beschreven procedure in ons intern huurreglement) mochten ontvangen.

U kan ons uiteraard contacteren bij eventuele vragen.

In de hoop u hiermee van dienst te zijn,
Met vriendelijke groet,
Nathalie Folens
Coördinator SVK

Kasteelstraat 13 | 8870 Izegem
T +32 51 306 100
Nathalie.Folens@woondienst.be

www.woondienst.be
info@woondienst.be

Elke e-mail uitgaande van Woondienst Regio Izegem of van een van haar medewerkers heeft uitsluitend een informatieve waarde en kan geen verbintenissen tot stand brengen.

Alle inhoud is strikt vertrouwelijk. Verbintenissen kunnen enkel tot stand worden gebracht via de klassieke briefwisseling, ondertekend door het diensthoofd van de woondienst.

Lees onze privacyverklaring.

Sovekans Sociaal Verhuurkantoor vzw
Krommestraat 12
8000 Brugge
ondernemingsnummer: 0473.218.755

KLACHTENRAPPORTERING 2021
t.b.v. VLAAMSE OMBUDSDIENST

SVK Sovekans maakt gebruik van de klachtenprocedure zoals voorzien door de VMSW. Deze klachtenprocedure is ter beschikking op het kantoor, wordt meegegeven aan (kandidaat-)huurders en staat gepubliceerd op de website.

Eveneens zoals voorzien door VMSW, houden we een digitaal klachtenregister bij.

In grote lijnen verloopt de klachtenbehandeling als volgt:

- Signaleren van het probleem aan de rechtstreekse contactpersoon. Dit kan aan elke medewerker zijn (administratie, boekhouding, woonbeheer, woonbegeleiding, ...) of aan de coördinator. Ook de wijze waarop het probleem wordt gesignaleerd, kan zowel telefonisch, mondeling als digitaal (mail, WhatsApp, ...).
- De betrokken medewerker gaat met het probleem aan de slag en stelt een oplossing of antwoord voor. Hij volgt ook op als de oplossing wordt uitgevoerd en tot tevredenheid leidt.
- Een terugkerend of complexer probleem, wordt besproken met de coördinator of wordt geagendeerd op het Dagelijks Bestuur. Het antwoord wordt teruggekoppeld door de medewerker.
- Als de betrokkene vindt dat de voorgestelde oplossing niet voldoet, kan hij de formele klachtenprocedure opstarten. Deze klachten worden in het klachtenregister genoteerd.
- Als alle mogelijkheden zijn uitgeput of de betrokkene is niet tevreden met de uiteindelijke oplossing, kan hij zich wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst. De contactgegevens zijn opgenomen in de procedure.

Omdat we als SVK uitdrukkelijk inzetten op huurbegeleiding en we een pro-actieve werking hebben, wordt er intensief gereageerd op meldingen van problemen. Hierdoor wordt vermeden dat meldingen escaleren tot een klacht. Het aantal officieel geregistreerde klachten voor 2021 bedraagt dan ook nul.

Bij de meldingen, kunnen we volgende grote thema's onderscheiden:

- **bereikbaarheid:**

Vooraf meldingen van huurders gaan er over dat ze hun woonbegeleider niet steeds of onmiddellijk kunnen bereiken. Dit wordt vaak aangehaald als men een mogelijk gebrek of schade aan het pand heeft gemeld en de herstelling laat op zich wachten of sleept langer aan dan voorzien.

Ook eigenaars geven soms aan dat ze niet onmiddellijk een antwoord of reactie krijgen op vragen of opmerkingen die ze hebben bij hun pand. Nochtans hanteren we als organisatie steeds een redelijke termijn om een antwoord te formuleren, doch soms is intern overleg of een plaatsbezoek aan het pand noodzakelijk om een gepaste reactie te kunnen formuleren. Blijvend aandachtspunt hierbij is dat we, afhankelijk van het onderwerp, ook tussentijds laten weten dat we met de vraag of opmerking bezig zijn.

- **Wachttijd voor toewijzing:**

Kandidaat-huurders verwachten dat na een inschrijving, er relatief snel ook een huurovereenkomst kan opstarten. Ondanks een duidelijke toelichting over de toewijzingsprocedure, blijft er een stuk onbegrip bij de kandidaat-huurder over. De medewerkers van de inschrijvingen geven op het moment van de inschrijving de nodige informatie mee, evenals een duiding over woonkeuzes, punten en wachttijden. Als de kandidaat-huurder melding maakt, gaan we de actualiteit van de dossiergegevens na en kunnen we op basis hiervan verder advies of informatie verstrekken.

- **Overlast:**

Zowel eigenaars, syndicussen als burens contacteren het SVK bij overlast. Dit gaat over lawaai, afval, niet houden aan interne reglementen, ... Vaak verwacht men een directe oplossing onder de vorm van opzeg van de onderhuurovereenkomst of interventie van het SVK, doch meestal is hier geen wettelijke grond toe. In onze communicatie naar deze betrokkenen, houden we het evenwicht tussen bescherming van de privésfeer van de huurders, het goede huisvaderschap op vlak van samenleven én de mogelijkheden en beperkingen als SVK om de overlast aan te pakken.

Al deze meldingen werden behandeld en afgesloten op niveau van het SVK zelf.

Van: Bart Bynens <bart@svpwl.be>

Verzonden: donderdag 10 februari 2022 18:40

Aan: Vlaamse Ombudsdienst <info@vlaamseombudsdienst.be>

Onderwerp: Klachtenregister 2021 SVPWL - SVKplatform West-Limburg - Heusden-Zolder

Beste,

In bijlage vindt u ons klachtenregister 2021.

Cijfers:

In het jaar 2021 hebben we 9 klachten geregistreerd.

Toelichting:

Meldingen die binnenkwamen mbt de werking van het SVPWL maar die berustten op misverstanden, op onwetendheid of op foutieve veronderstellingen en die aansluitend konden worden uitgeklaard, werden niet als klacht geregistreerd.

Beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling:

Bij een eerste ontevredenheid wenden huurders, kandidaat-huurders, eigenaars, burens, ... zich tot een medewerker van het SVPWL. Hier kan vaak een snelle oplossing gevonden waardoor er geen verdere klachten volgen. Deze meldingen van ontevredenheid worden niet geregistreerd als klacht.

Een beschouwing over de bemiddelings-/verzoeningsinitiatieven:

Bemiddeling zit in de dagelijkse contacten die we hebben en zijn eigen aan de svk-werking (handelingen huurder die als overlast ervaren worden, technische mankementen waarbij eigenaar en huurder elkaar met de vinger wijzen, ...).

Eventuele conclusies uit het klachtenoverzicht:

Het is moeilijk om af te bakenen wat we wanneer als een klacht dienen te beschouwen. We zitten vaak tussen de huurders en de eigenaars en/of burens in. Een goede oplossing voor de ene partij wordt mogelijkwijze door de andere partij als een slechte/geen oplossing ervaren en omgekeerd. Eenzelfde situatie met eenzelfde aanpak/oplossing kan leiden tot tevredenheid van beide partijen, terwijl dezelfde aanpak/oplossing van een identiek probleem enkele appartementsblokken verder door een betrokkene niet als dusdanig kan worden ervaren, met mogelijke klachten richting het SVPWL tot gevolg. Welk gewicht en welke waarde dienen we te geven aan klachten richten onze aanpak, die aantoonbaar alleen maar als niet steekhoudend kunnen beschouwd worden?

Vriendelijke groeten,



Bart Bynens

Coördinator Svpwl vzw

Sociaal Verhuurkantorenplatform West-Limburg (Svpwl) Vzw

Marktplein 9 bus 21, 3550 Heusden-Zolder

T +32 11 73 64 83 | E bart@svpwl.be | W www.svpwl.be

Ontvangstdatum	Kanaal klacht	Wie	Bemiddeling?	Reden
----------------	---------------	-----	--------------	-------

4/01/2021	Mail / Telefoon	Huurder	ja	Hoge waterfactuur owv lek
29/01/2021	Gesprek	Huurder	ja	Opzeg onderhuurcontract door huurder. Wil opzegtermijn niet uitdoen.
11/03/2021	Telefoon	Huurder	ja	Respectloos telefoontje collega Vochtprobleem waar het SVK niet snel genoeg de nodige actie ondernam volgens de verhuurder.
20/05/2021	Mail / Telefoon	Eigenaar	ja	SVK gaat mee in de vraag van een eigenaar die in de problemen zit om de huurovereenkomst te ontbinden. Het SVK koppelde hier een aantal (minimale) voorwaarden aan vast omdat de onderhuurder hier niet de dupe van mocht zijn. Eigenaar verklaart zich tegen haar zin akkoord, maar weigert zich nadien aan de vastgelegde afspraken te houden.
21/05/2021	Mail/Telefoon begeleidende dienst	Eigenaar	ja	In samenspraak met de eigenaar liet het SVK een grote haag verwijderen. Bij het verwijderen ontstond schade aan de riolering. Volgens de eigenaar door een fout van de firma (en dus ook het SVK omdat het SVK de firma had aangesteld. De firma weerlegde de klacht door te wijzen op de riolering die onoordeelkundig geplaats werd.
1/01/2021	mail/telefoon	Eigenaar	ja	

3/08/2021 mail	Eigenaar	ja	Owv kwaliteitsredenen vroeg het SVK een woningonderzoek aan. Minpunten werden aangepakt door de eigenaar maar eigenaar wees naar de huurder als schuldige.
18/10/2021 mail/telefoon	Eigenaar	ja	Eigenaarswissel. Nieuwe eigenaar moest opdraaien voor een technisch probleem (lek) dat al gemeld werd toen zij nog geen eigenaar was van het pand, maar waar het SVK nog geen actie rond had ondernomen. Hierdoor was de gevolgschade groter geworden.
jan/21 mail/telefoon	Eigenaar	ja	Aanhoudende discussie over oorzaak lek douche. Tegengestelde overtuigingen.

Gevolg	Datum afhandeling	Verlenging? Waarom
--------	-------------------	--------------------

<p>Besproken met de huurder en navraag gedaan bij De Watergroep: hoge waterfactuur is de oorzaak van het verkeerd doorgeven van meterstand in de vorige jaren. Vermeende lek was een zeer licht lekkend toilet. Werd hersteld door klusjesman.</p>	4/02/2021	
--	-----------	--

<p>Huurder geen begrip voor het (wettelijke) standpunt van het SVK, maar na bemiddeling enig begrip. Door wederverhuring voor het einde van de opzegperiode kreeg het probleem op die manier een oplossing.</p>	8/02/2021	
---	-----------	--

<p>Collega heeft haar gecontacteerd om zich te verontschuldigen</p>	10/03/2021	
---	------------	--

<p>Verzekeringsmaatschappij werd ingeschakeld.</p>	21/06/2021	
--	------------	--

Eigenaar heeft nog een relatief kleine schuld openstaan bij het SVK. Het SVK blijft de eigenaar herinneren aan de afspraken

Eigenaar houdt zich niet aan vastgelegde afspraak.A2:H10

Verzekeringsmaatschappijen werden ingeschakeld en dossier werd afgesloten zonder dat de verhuurder in zijn gelijk werd gesteld.

Huurcontract werd opgezegd tegen het einde van het hoofdhuurcontract.

5/11/2021

SVK deed een ook een aantal ingrepen en zocht mee naar een oplossing voor het probleem met de dakisolatie. Er werd opnieuw een conformiteitsattest afgeleverd, Owv kwaliteitsredenen en ligging werd het pand opgezegd door het SVPWL.

6/06/2021

Klusdienst van het SVK heeft de herstellingswerken op zich

9/12/2021

Omdat het probleem bleef aanslepen startte het SVK een procedure vregerecht op. Net in die periode had de eigenaar de mogelijkheid om zijn huurovereenkomst op te zeggen wat hij uit onvrede dan ook deed. Op het vredegerecht werd een minnelijke schikking getroffen.

dec/21

Klachtenregistratie SVK ISOM vzw 2021

ontvangstmelding: 19/7/2021

omschrijving van de klacht:

klacht m.b.t. ongeschiktheid woning: melding van schimmel- en vochtproblemen, gebreken c.v.-installatie, problemen met elektrische installatie

onderzoek:

technisch woningonderzoek door onderzoeker IOK

gegrondheid van de klacht: gegrond

resultaat:

ongeschiktverklaring van de woning

minnelijke schikking via het vreedegerecht als volgt:

De huurgelden:

SVK betaalt de helft van de huurgelden sinds april 2021 aan 483,48 EUR (incl. subsidie) tot en met november 2021, ofwel de helft van 3.867,84 EUR zijnde 1.933,92 EUR terug aan eisers

eisers zijn slechts een maandelijks huurbedrag van 241,74 EUR in de plaats van 483,48 EUR verschuldigd zijn vanaf december 2021 tot dat zij een ander pand gevonden hebben of tot het IOK of Wonen Vlaanderen een conformiteitsattest aflevert waarna de initieel overeengekomen maandelijks huurprijs van 483,48 EUR verschuldigd is.

De vernielde goederen:

SVK betaalt een bedrag van 1.500 EUR aan eisers uit hoofde van de vergoeding voor de beschadigde goederen

overige:

eisers doen afstand van hun vordering omtrent enige nietigheid

eisers maken op een verkorte opzeg van 1 maand aanspraak van zodra ze een ander pand hebben gevonden waarna ze de huurovereenkomst opzeggen

opvolging:

ondertussen werd de woning hersteld en na onderzoek door het IOK opnieuw conform verklaard

Klachtenregistratie SVK ISOM vzw 2021

ontvangstmelding: 28/10/2021

omschrijving van de klacht:

- Onvoldoende onderhoud van de privatieve delen waar schade ontstaat aan derde (verslag bijlage) 2 de maal in enkele jaren, laatste maal heeft dit probleem maanden aangesleept. Tot op heden mocht onze verzekeringsmakelaar geen enkele reactie ontvangen van het SVK.
- Schade aangebracht door de huurder (gemeenschappelijke delen, in bijlage enkele foto's + mail verkeer)
- Vrijwillig schade aanbrengen aan gemene delen (glas voordeur ingetrapt door de huurder van het SVK)
- Geluidsoverlast in de nacht (bijlage mail verkeer).

onderzoek:

huisbezoeken huurbegleiter voor klachten mbt overlast

tussenkost verzekeringsexpert voor technische klachten

gegrondheid van de klacht: deels gegrond

resultaat:

schade aan voordeur en muur werd hersteld

voor het vochtprobleem werd een expertise aangevraagd via de brandverzekering

overlastproblemen zijn ten dele te herleiden tot huurder.

opvolging:

hoofdhuurcontract werd opgezegd door de eigenaar. Zittende huurder is bij ons opnieuw ingeschreven als kandidaat-huurder en wordt begeleid bij zijn zoektocht naar een nieuwe woning

RSVK DE WOONKOEPEL

Klachtenbehandeling – rapport 2021

Er werden in 2021 geen officiële klachten geformuleerd.

Dilbeek, 08/02/2022



Mieke Verschaffel
Coördinator RSVK De Woonkoepel

Van: Tim Van Keer | SVK De Woonkans <tim.vankeer@svkdewoonkans.be>

Verzonden: vrijdag 5 februari 2021 17:21

Aan: Vlaamse Ombudsdienst <info@vlaamseombudsdienst.be>

CC: Vos Eric <eric.vos@huurpunt.be>

Onderwerp: FW: rapportering SVK klachtenmanagement aan de Vlaamse ombudsdienst - deadline is 10 februari 2021

Beste,

Bij SVK DE Woonkans ontvingen wij in 2020 geen officiële klachten, noch schriftelijke, noch mondelinge.

Ik hoop u hiermee van dienst te zijn.

Fijn weekend, Tim

Met vriendelijke groeten

Tim Van Keer- Coordinator

T: 03 491 69 05 M: 0496 12 91 98

Sociaal Verhuurkantoor De Woonkans VZW

Sociaal Huis | Dungenhoeffsite

Paradeplein 2 bus 4

2500 Lier

www.svkdewoonkans.be

<image001.jpg>

JV 2021

Huurdersbond Antwerpen	2
Huurdersbond Oost-Vlaanderen	1
Huurdersbond Limburg	Geen klachtenrapport
Huurdersbond Vlaams-Brabant	1
Huurdersbond West-Vlaanderen	4
Totaal	8



**JAARVERSLAG
KLACHTENPROCEDURE 2021
HUURDEBOND ANTWERPEN VZW**

INFO KLACHTENPROCEDURE

Sinds enkele jaren hebben alle huurdersbonden afspraken omtrent het omgaan met klachten van cliënten. De klachtenprocedure is een instrument dat een preventief en bemiddelend karakter heeft. Het toepassen van een klachtenprocedure kadert dan ook in een ruimer geheel: het systematisch opvolgen van feedback en de manier waarop met cliënten wordt omgegaan.

Wanneer een huurder problemen heeft met de behandeling van zijn dossier of met de dienstverlening van Huurdersbond Antwerpen vzw, trachten we steeds de zaak onderling uit te klaren alvorens over te gaan tot de klachtenprocedure.

Naast een correcte en formele manier om klachten te behandelen, is het ook aangewezen om op een systematische manier proactief in te spelen op (on)tevredenheid en kritiek van cliënten.

Indien er geen oplossing gevonden wordt of als de huurder het niet eens is met de voorgestelde oplossing, verloopt de klachtenprocedure volgens een vastgelegde procedure (zie verder: 'procedure klachtenbehandeling').

Aan huurders die een klacht willen indienen, bezorgen we een schriftelijke of digitale brochure of verwijzen we naar de website van de huurdersbonden. Aan het onthaal hangt ook een kleine affiche om dit kenbaar te maken.

REGISTRATIE KLACHTEN

Net zoals in 2020, werden we in 2021 opnieuw verplicht om vaak thuis te werken. Dit betekende dat bepaalde spreekuren niet konden doorgaan en wij soms tijdelijk geen (of minder) fysieke afspraken konden geven. Dit in combinatie met de grote werkdruk, ziekte en quarantaine van collega's, maakte het voor ons moeilijk om elke huurder op een snelle manier te kunnen adviseren.

In 2021 ontvingen we dan ook voornamelijk opmerkingen over afspraakmomenten die niet mogelijk waren of te snel volzet, het niet fysiek kunnen afspreken (wat voor mensen die niet kunnen mailen of de Nederlandse taal niet machtig zijn een extra drempel betekent).

Door de grote hoeveelheid vragen die we te verwerken kregen, waren we telefonisch ook niet altijd even makkelijk te bereiken.

We hebben opnieuw ingezet om huurders zoveel mogelijk te adviseren per telefoon en e-mail, soms per post en af en toe ook via een video call.

Van zodra de overheid het ons toelaat om terug voltijds op kantoor te werken en alle spreekuren weer gewoon kunnen doorgaan zonder beperkingen, zullen we alle spreekuren weer volledig opstarten en zullen fysieke afspraken weer meer mogelijk zijn.

Huurdersbond Antwerpen vzw ontving in 2021 2 officiële klachten.

De eerste klacht ging over een klant die niet tevreden was met het geleverde advies en vond dat we niet genoeg deden om zijn sociale huurprijs aan te vechten. Nadat adviesverlener nog 2 maal uitleg over berekening had gedaan, werd dit advies nog eens extra bevestigd door de coördinator. De klacht was ontvankelijk, maar ongegrond en werd tijdig behandeld.

De tweede klacht ging over een advies dat niet ontvangen werd door cliënt. Begin maart werd haar vraag per mail beantwoord, maar zou dit niet aangekomen zijn bij huurder. Zij vroeg haar lidgeld 4 maanden later terug omdat het probleem ondertussen al opgelost was. Moeilijke communicatie met ons secretariaat, thuiswerkers die niet telefonisch bereikbaar waren en soms problemen met mails die bij de spam terecht komen, kwamen veel voor tijdens het coronajaar. Er werd beslist om, zeker gezien de financiële moeilijkheden bij veel van onze huurders, het lidgeld onmiddellijk terug te storten.

PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING

Wanneer u als huurder problemen heeft met de behandeling van uw problemen of met de dienstverlening van de Huurdersbond Antwerpen vzw, wilt u deze natuurlijk liefst zo snel en efficiënt mogelijk opgelost zien. Daarom moet u altijd eerst trachten de zaak uit te klaren met de Huurdersbond zelf, alvorens over te gaan tot de klachtenprocedure.

Indien het echter niet lukt om tot een goede oplossing te komen, kunnen huurders de klachtenprocedure volgen. Huurders die aangeven dat ze een klacht hebben en/of willen indienen, worden op de hoogte gebracht van de te volgen procedure.

Onderstaande info wordt hen bezorgd, zodat ze weten welke stappen moeten ondernomen worden om een klacht in te dienen.

De verschillende stappen in deze procedure zijn:

- Meldt het probleem mondeling of telefonisch;
- Als dit geen resultaat oplevert, breng dan de Huurdersbond schriftelijk op de hoogte;
- Pas als al deze stappen geen oplossing opleveren, kan de klachtenprocedure opgestart worden;
- Als ook dit geen resultaat zou geven, kan u met uw klacht alleen nog terecht bij andere instanties (Vlaamse Ombudsdienst, vrederechter,...)

1. Waarover kunt u een klacht indienen bij Huurdersbond vzw?

Als u bijvoorbeeld vindt dat een medewerker van Huurdersbond Antwerpen vzw u niet heeft behandeld zoals het hoort, kunt u met uw klacht hierover terecht bij de aangestelde klachtenbehandelaar.

U moet hiervoor wel eerst de verschillende stappen in deze procedure doorlopen, vooraleer u officieel een klacht kunt neerleggen. Niet alle klachten zijn immers een gegronde en ontvankelijke klacht en sommige zaken kunnen al sneller verholpen worden zonder dat de officiële klachtenprocedure nodig is.

Enkele voorbeelden van klachten zijn:

- *U moet te lang wachten op een beslissing of antwoord;*
- *U kreeg een foutief advies en ondervindt hier problemen door;*
- *U vindt dat in uw dossier de regels niet correct zijn toegepast;*
- *U vindt dat u onheus behandeld bent;*
- ...

2. Welke klachten kunnen wij niet in behandeling nemen?

Sommige klachten kunnen wij niet behandelen. Dan laten we u dit meteen weten en verwijzen we u, indien mogelijk, door naar een dienst waar u wel terecht kan.

In de volgende gevallen kan u met uw klacht niet terecht bij de Huurdersbond.

- **U wil liever anoniem blijven.** Anonieme klachten kunnen wij niet behandelen. Vanzelfsprekend mag u er wel van uitgaan dat wij uw klacht zeer discreet behandelen.
- **Uw klacht is duidelijk ongegrond.** Als bijvoorbeeld meteen duidelijk blijkt dat de Huurdersbond geen fout heeft gemaakt, wordt er geen dossier aangelegd.
- **Uw klacht betreft het algemeen overheidsbeleid.** De Huurdersbond kan zich niet uitspreken over het algemeen beleid of over decreten, besluiten of reglementen van de verschillende overheden. Oordelen over de zinnigheid of onzinnigheid van beleidskeuzen en de beleidsvorming is een politieke taak.
- **U hebt geen echte klacht, maar zoekt informatie.** In dit geval kan u gewoon terecht bij één van onze adviesverleners om samen tot een gepast antwoord op uw vraag te komen.
- **De feiten hebben zich meer dan één jaar geleden voorgedaan.**
- **U klaagt over een feit dat het voorwerp uitmaakt van een gerechtelijke procedure.** De Huurdersbond kan niet tussenbeide komen in gerechtelijke geschillen, waarvoor de rechterlijke macht bevoegd is.
- **U hebt een klacht over een andere (overheids)dienst.** Wij kunnen enkel klachten behandelen die betrekking hebben op Huurdersbond Antwerpen vzw.

3. Hoe dient u een klacht in?

3.1 Mondeling/telefonisch signaleren van het probleem

Signaleer het probleem altijd eerst mondeling of telefonisch aan de Huurdersbond. Dit kan ofwel eerst bij de adviesverlener die u al geholpen heeft, ofwel onmiddellijk bij de klachtenbehandelaar van de Huurdersbond.

De klachtenbehandelaar bij Huurdersbond Antwerpen vzw is:

Anton Surmont
Huurdersbond Antwerpen vzw
Langstraat 102, 2140 Borgerhout
Tel.: 03/272.27.42
antwerpen.huurdersbond@gmail.com

Voor Huurdersbond Antwerpen - steunpunt Turnhout is dit :

Vicky Luyten

Huurdersbond Antwerpen - steunpuntTurnhout
Campus Blairon 714, 2300 Turnhout
Tel.: 014/44.26.76.
hkh@skynet.be

Hou er rekening mee dat de Huurdersbond niet altijd *onmiddellijk* op uw vraag of klacht kan ingaan. In ieder geval proberen we dit wel binnen een redelijke termijn op te pakken.

3.2 Als dit geen resultaat oplevert: schriftelijk bevestigen van het probleem

Als na het melden van uw probleem of vraag het probleem niet wordt opgelost, of voor u niet voldoende, of niet binnen een redelijke/beloofde termijn, meldt u dit best nog eens schriftelijk.

Zet in dit schrijven een beknopte omschrijving van het probleem en vraag hoe en binnen welke termijn de Huurdersbond dit zal aanpakken. Vermeld ook wanneer u dit al mondeling of telefonisch hebt doorgegeven. Ook eigen suggesties tot probleemoplossing kan u vermelden. Tenslotte kan u nog aangeven wanneer en hoe u bereikbaar bent, zodat er een vlottere afhandeling van uw probleem mogelijk is. Geef bijvoorbeeld aan wanneer u thuis bent, wat uw GSM-nummer is of hoe we u het gemakkelijkst bereiken.

Op het einde van deze bundel bevindt zich een voorbeeldbrief waarmee u dit kan doen. Bezorg deze brief aan de door de Huurdersbond Antwerpen vzw aangestelde klachtenbehandelaar.

3.3 U krijgt altijd een bevestiging of antwoord

U krijgt van de klachtenbehandelaar van de Huurdersbond steeds een schriftelijke bevestiging binnen 10 dagen nadat uw brief is ontvangen. Hierin stelt de Huurdersbond of ze dit probleem kan opnemen, hoe dit zal gebeuren en binnen welke termijn. Mogelijk wordt gevraagd naar een contactmoment om de zaak met u te kunnen bespreken.

U mag ervan uitgaan dat de Huurdersbond uw vraag zal aanpakken. Dit gebeurt ofwel door zelf een oplossing te vinden voor het probleem, ofwel door u te verwijzen naar de juiste, gespecialiseerde dienst.

De Huurdersbond moet hier wel rekening houden met de wettelijke en financiële begrenzingsen. Als de tussenkomst van de Huurdersbond beëindigd is, wordt u hiervan op de hoogte gebracht.

Het kan toch gebeuren dat de Huurdersbond niet reageert op uw brief, of belooft uw problemen op te nemen en dit toch niet doet. Dan, en dan pas, kan je de officiële klachtenprocedure van de Huurdersbond starten.

4. Hoe behandelt Huurdersbond Antwerpen vzw uw klacht?

4.1 Starten klachtenprocedure

Krijgt u, na uw eerst mondelinge en schriftelijke vragen, geen oplossing of bent u het niet eens met de voorgestelde oplossing, dan kunt u de klachtenprocedure starten. We spreken vanaf nu dan over een klacht. De behandeling van uw klacht verloopt vanaf dan volgens een vastgelegde procedure.

Formuleer eerst uw klacht. U richt hiervoor een gemotiveerd schrijven naar de klachtenbehandelaar. Verwijs hierin naar de verschillende stappen die u al heeft gezet.

Anton Surmont
Huurdersbond Antwerpen vzw
Langstraat 102, 2140 Borgerhout
Tel.: 03/272.27.42
antwerpen.huurdersbond@gmail.com

Vicky Luyten
Huurdersbond Antwerpen - steunpuntTurnhout
Campus Blairon 714, 2300 Turnhout
Tel.: 014/44.26.76.
hvh@skynet.be

Heeft u echter een probleem met de klachtenbehandelaar zelf en/of wilt u over die persoon een klacht indienen, dan zorgen we ervoor dat een andere medewerker als klachtenbehandelaar optreedt.

Binnen 10 dagen krijgt u bericht dat uw klacht is ontvangen, verneemt u hoe en tegen wanneer we uw probleem aanpakken en wie dit gaat doen. Ofwel ontvangt u onze beslissing per brief, ofwel wordt u uitgenodigd voor een gesprek.

4.2 De klacht wordt opgelost

Als uw probleem wordt opgelost en uw klacht is ingewilligd, krijgt u een afsluitbrief opgestuurd. Hierin vermelden we welke stappen genomen werden of hoe we de klacht verder zullen opnemen en hoe we uw probleem in de toekomst zullen vermijden. Deze brief wordt aan de huurder bezorgd ten laatste 45 dagen na ontvangst van de klacht. Binnen de 45 dagen kan u een antwoord of voorstel tot oplossing verwachten.

4.3 De klacht wordt niet opgelost

Als na al deze stappen bij de Huurdersbond uw vragen/problemen zonder enig gevolg blijven, is de klachtenprocedure binnen de Huurdersbond zelf uitgeput. Wilt u als klager alsnog uw gelijk krijgen, moet u met uw vraag elders terecht. In dit geval kan u terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst.

De verhaalprocedure (als er via het hanteren van de interne klachtenprocedure geen genoegdoening is bereikt) ligt bij externe beroepsinstanties. Het aangewezen aanspreekpunt hier is de Vlaamse Ombudsdienst. U kan hen schriftelijk, telefonisch, per fax of per mail bereiken. U kunt ook langsgaan op hun kantoor in Brussel of in uw provinciehoofdstad, en dit na afspraak.

De contactgegevens van de Vlaamse Ombudsdienst zijn:

- Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel
- elke werkdag van 9 tot 19 uur bellen op het gratis nummer 1700
- Fax: 02/552.48.00
- E-mail: klachten@vlaamseombudsdienst.be

Modelbrief: Signalering probleem/klachten

Huurdersbond Antwerpen vzw
t.a.v. Naam Klachtenbehandelaar
Langstraat 102
2140 Borgerhout

Plaats, datum

Betreft: probleem over..... (korte omschrijving klacht)

Geachte heer/mevrouw,

Ik bracht u reeds mondeling/telefonisch op..... (datum eerste melding) en/of via een schrijven (datum brief) op de hoogte van mijn probleem. Het betreft:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ik hoop dat u begrip kan opbrengen voor mijn standpunt en dat wij zo snel mogelijk tot een efficiënte oplossing kunnen komen.

Met vriendelijke groet,

Naam, adres & handtekening van de huurder

graag ook nog correspondentieadres, bereikbaarheid, GSM-nummer, ...

Registratieformulier

In bijlage

Klacht nummer	Datum ontvangen klacht	Korte omschrijving klacht
1	9/07/2021	klant niet tevreden met correct advies ivm huurprijsberekening
2	30/07/2021	advies heeft eerder advies niet aangekregen en wenst lidgeld terug omdat probleem ondertussen opgelost is

Klacht nummer	Ontvankelijkheid klacht	Gegrontheid klacht
1	ja	nee
2	ja	deels

Klacht nummer	Hoe werd er gevolg gegeven aan de klacht? Werd er een bemiddeling opgezet?
1	antwoord gestuurd door coördinator op 26/07 met nog eens uitleg over sociale huurprijsberkening en bevestiging eerder advies
2	mail van huurder op 15/03 werd beantwoord door Huurdersbond op 16/03. Er waren nog extra stukken nodig, maar huurder heeft mail blijkbaar niet ontvangen of gelezen. Ondertussen opgelost en vraagt lidgeld terug. Gezien sommige mails in spam belanden en communicatie met bureau niet eenvoudig was vanwege de coronamaatregelen beslist om lidgeld onmiddellijk terug te storten op 08/02

Klacht nummer	Werden de termijnen gerespecteerd?
1	ja, reactie binnen termijn en huurder tevreden met uitleg
2	ja, reactie binnen termijn en huurder tevreden met uitleg

Klacht nummer	Datum afhandeling
1	27/jul
2	2/08/2021

Toelichting bij klachtenregister 2021

Er is in 2021 één klacht binnengekomen bij afdeling Gent.

De klacht betrof een huurder die op een bepaalde dag moeilijkheden ondervond om telefonisch bij ons binnen te geraken.

Zij wou een tegemoetkoming in haar telefoonrekening.

De klacht was ontvankelijk en gegrond, maar sowieso betrof het hier een geval van overmacht aangezien wij die dag problemen hadden met het internet (ons telefoonsysteem verloopt via het internet).

Er werd de huurder een mail teruggestuurd om dit uit te leggen. Wij hebben de huurder ook uitgelegd dat het hier een geval van overmacht betrof en dat wij dus niet konden tussenkomen in haar telefoonrekening.

De huurder heeft niet gereageerd op die mail.

De klacht werd hierbij afgehandeld.

De klachtenbehandeling verliep in 2021 op een correcte manier en de termijnen werden steeds gerespecteerd.

Er werden geen bemiddelings- of verzoeningsinitiatieven georganiseerd.

Bij afdeling Waasland waren er geen klachten in 2021.

Ria Van Assche

Klachtenbehandelaar Huurdersbond Oost-Vlaanderen v.z.w., afdeling Gent

Grondwetlaan 56 b

9040 Sint-Amandsberg

09/223 63 20 en 09/223 28 77

ria.van.assche@huurdersbond.be

huurdersbond.o-vl@telenet.be

www.huurdersbond.be

Ondernemingsnummer 0415.128.623

RPR Gent, afdeling Gent

Huurdersbond Vlaams-Brabant

Klacht nummer	Datum ontvangen klacht	Korte omschrijving klacht	Ontvankelijkheid klacht	Gegrondeid klacht
202101	4/11/2022	H verwijt huurdersbond niet of laattijdig te reageren op verzoek om advies over kostenafrekening	correct	correct

Klachtenr	ontvangst klacht	ontvangstbevestiging	Korte omschrijving klacht	Ontvankelijkheid klacht	Gegrontheid klacht
2021/001	24/02/2021	25/02/2021	geen correcte adviesverlening volgens huurder	ontvankelijk	ongegronnd
2021/002	8/03/2021	19/03/2021	niet tevreden met wijze aanpak dossier	ontvankelijk	ongegronnd
2021/003	25/04/2021	3/05/2021	niet tevreden met dienstverlening	ontvankelijk	ongegronnd
2021/004	17/11/2021	22/11/2021	onheuse bejegening	ontvankelijk	ongegronnd

Hoe werd er gevolg gegeven aan de klacht? Werd er een bemiddeling opgezet?

Het dossier werd besproken in de teamvergadering. Huurder heeft, na het krijgen opties verdere aanpak dossier niets meer laten weten. Brief met dit standpunt naar huurder opgestuurd.

Huurder reageerde op verzoek verlenging lidmaatschap. Had niet de indruk dat hij voldoende geholpen was bij zijn vraag en wou lidmaatschap niet verlengen. Bespreking in tea

Klacht besproken op team. H'er had bij 1e contact geen stukken bij. Heeft nadien nog stukken bezorgd, maar niet voldoende om correct advies te kunnen geven. Intussen had h

Dossier werd besproken in de teamvergadering. Gezien houding van huurder tegenover de medewerkers blijven we bij het standpunt om voorlopig geen afspraak te geven. Pas

Klachtenr	Werden de termijnen gerespecteerd?	Datum afhandeling
2021/001	ok	19/03/2021
2021/002	ok	2/04/2021
2021/003	ok	21/05/2021
2021/004	ok	6/12/2021

